



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y VINCULACIÓN  
CON LA COLECTIVIDAD**

**MAESTRIA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y  
PRODUCTIVIDAD  
XIV PROMOCION**

**TÍTULO DEL PROYECTO DE GRADO**

**TEMA: “DETERMINACIÓN DE LA LÍNEA DE BASE PARA LA  
OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE DECLARACIONES POR  
INTERNET RECIBIDAS POR EL SRI”**

**AUTOR: CÁRDENAS ABRIL DIANA CRISTINA  
VILLEGAS TATÉS ANDREA YADIRA**

**DIRECTOR: ING. SANTIAGO QUEVEDO**

**SANGOLQUÍ, SEPTIEMBRE DEL 2014**

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE**  
**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y VINCULACIÓN CON LA**  
**COLECTIVIDAD**  
**CERTIFICADO**

**ING. SANTIAGO QUEVEDO**  
**DIRECTOR**

**ING. JORGE RODRIGUEZ**  
**OPONENTE**

**CERTIFICAN**

Que el trabajo titulado “DETERMINACIÓN DE LA LÍNEA DE BASE PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE DECLARACIONES POR INTERNET RECIBIDAS POR EL SRI”, realizado por: Cárdenas Abril Diana Cristina y Villegas Tatés Andrea Yadira, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento Estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

Debido a que el presente trabajo es una aplicación práctica que permitirá al Servicio de Rentas Internas, alinear su planificación estratégica y mantener sus servicios a usuarios, con altos estándares de calidad y prestigio, contribuyendo como insumo, a la toma de decisiones futuras de la institución, se recomienda su publicación.

El mencionado trabajo consta de un documento empastado y un disco compacto el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (PDF).

Autorizan a Cárdenas Abril Diana Cristina y Villegas Tatés Andrea Yadira, entregar el miso a la Unidad de Gestión de Postgrados.

Sangolquí, Septiembre de 2014

**ING. SANTIAGO QUEVEDO**  
**DIRECTOR**

**ING. JORGE RODRIGUEZ**  
**OPONENTE**

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y VINCULACIÓN CON LA  
COLECTIVIDAD**

**MAESTRÍA EN PLANIFICACIÓN Y DIRECCIÓN ESTRATÉGICA  
XIV – A- PROMOCIÓN 2011-2012**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Cárdenas Abril Diana Cristina**

**Villegas Tatés Andrea Yadira**

**DECLARAMOS QUE:**

El proyecto de grado denominado “DETERMINACIÓN DE LA LÍNEA DE BASE PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE DECLARACIONES POR INTERNET RECIBIDAS POR EL SRI”, ha sido desarrollado en 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 de nuestra autoría.

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

Sangolquí, Septiembre de 2014

**Diana Cristina Cárdenas Abril**

**Andrea Yadira Villegas Tatés**

**AUTORIZACIÓN**

*Nosotras, DIANA CRISTINA CÁRDENAS ABRIL Y ANDREA YADIRA  
VILLEGAS TATÉS*

Autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, la publicación, en la Biblioteca Virtual de la institución del trabajo de **“DETERMINACIÓN DE LA LÍNEA DE BASE PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE DECLARACIONES POR INTERNET RECIBIDAS POR EL SRI”**, cuyo contenido, ideas y criterio son de nuestra exclusiva responsabilidad y autoría.

Sangolquí, Septiembre de 2014

---

**Diana Cristina Cárdenas Abril**

---

**Andrea Yadira Villegas Tatés**

## DEDICATORIA

Con todo cariño, este logro quiero dedicarle a mis padres, hermanos, porque son los pilares fundamentales en mi vida, por ser las personas que han sabido impartirme grandes experiencias, consejos y sobre todo por creer en mí. A mi esposo e hija y en general a mi familia y amigos que siempre han confiado en mí y me han apoyado indiscutiblemente en esta etapa tan importante de mi vida. Y que cada uno de ellos siempre me recuerda esta frase: “el que persevera alcanza, solo luchando lo lograras”.

Andrea Yadira Villegas Tatés

Este proyecto de tesis quiero dedicarle a Dios que siempre ha guiado mis pasos y me ha permitido cristalizar este logro, a pesar de las adversidades. A mi familia por su gran apoyo, colaboración y comprensión durante todo este tiempo, depositando en mí toda su confianza para salir siempre adelante en los momentos más difíciles y porque me enseñaron que los pilares fundamentales para conseguir los objetivos propuestos son la constancia, el positivismo, trabajar día a día venciendo el miedo y enfrentando las dificultades, recordándome siempre que el éxito es sobre todo un trabajo de constancia, método y de organización. A mis amigos que con su presencia han sido un gran apoyo en esta etapa académica.

Diana Cristina Cárdenas Abril

## AGRADECIMIENTO

Ante todo, elevo mi agradecimiento a Dios por su voluntad de concederme la vida y la capacidad espiritual e intelectual para servir a los demás.

A mi esposo e hijas Alison y Analía por darme la fuerza necesaria para seguir adelante y cumplir esta nueva meta profesional.

A mi madre y hermanos quienes siempre me brindaron su apoyo y me incentivaron para seguir adelante.

A mi padre que desde el cielo guía mis pasos y me da su bendición en todas las metas que me propongo.

A mis profesores y amigos por su apoyo en la realización de este proyecto.

A los funcionarios del Servicio de Rentas Interna por su ayuda y por permitirme el uso de los recursos necesarios para la realización de esta tesis.

Andrea Yadira Villegas Tatés

A Dios, quien ha guiado cada uno de mis pasos y me ha inspirado a ser una mejor profesional, estudiante y amiga.

Al Servicio de Rentas Internas, por brindarme la oportunidad de realizar este proyecto.

A mi familia y amigos, por ser ese soporte diario y el ejemplo de lucha y amor constante que en cada momento de mi vida me ha ayudado a mejorar, persistir y lograr cada una de las metas propuestas teniendo presente que todo es posible siempre que se trabaje con esfuerzo y pasión día a día.

Al Ing. Santiago Quevedo, quien con su conocimiento, apoyo y comprensión han sabido guiarme durante toda realización de este proyecto.

Diana Cristina Cárdenas Abril

## ÍNDICE

CERTIFICADO .....	i
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD .....	ii
AUTORIZACIÓN .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT .....	xv
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>1</b>
<b>1. GENERALIDADES DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS ...</b>	<b>1</b>
1.1 Antecedente del Servicio de Rentas Internas .....	1
1.1.1 Misión.....	1
1.1.2 Visión .....	1
1.1.3 Objetivos Institucionales .....	2
1.1.4 Estructura Organizacional .....	4
1.2 Giro del Negocio .....	5
1.2.1 Tipos y clases de contribuyentes .....	6
1.2.1.1 TIPOS DE CONTRIBUYENTES.....	6
1.2.1.1.1 Personas Naturales .....	6
1.2.1.1.2 Personas Jurídicas .....	7
1.2.1.2 Clases de contribuyentes .....	7
1.2.1.2.1 Especiales .....	7
1.2.1.2.2 Otros .....	8
1.2.1.2.3 RISE .....	8
1.2.1.3 Población de contribuyentes.....	8
1.3 Justificación e Importancia.....	10
1.4 Planteamiento del problema .....	11
1.5 Objetivo general .....	12
1.6 Objetivos específicos.....	12
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>13</b>
<b>2.1 MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>13</b>
2.1.1 Antecedentes del estado del arte .....	13

2.1.2	Marco teórico .....	15
2.1.2.1	Generalidades de la administración tributaria.....	15
2.1.2.2	Generalidades de la tributación ecuatoriana.....	17
2.1.2.2.1	Impuestos .....	17
2.1.2.2.1.1	Clasificación de impuestos.....	17
2.1.2.2.2	Brechas Tributarias .....	25
2.1.2.3	Procesos.....	26
2.1.2.3.1	Mapa de procesos .....	26
2.1.2.3.2	Caracterización del proceso .....	26
2.1.2.3.3	Descripción del proceso .....	27
2.1.2.3.4	Diagrama de flujo.....	27
2.1.2.3.5	Diagrama árbol.....	28
2.1.2.4	Determinación de características críticas (Herramienta) .....	28
2.1.2.4.1	Definiciones de la herramienta.....	28
2.1.2.4.1.1	Características CTS .....	28
2.1.2.4.1.2	Características CTY .....	29
2.1.2.4.1.3	Características CTX .....	30
2.1.2.4.2	Pasos de aplicación de la herramienta.....	30
2.1.2.5	Ruta de la calidad .....	31
2.1.2.6	Línea de Base .....	33
2.1.2.6.1	Definición.....	33
2.1.2.6.2	Objetivos .....	33
2.1.2.6.3	Cómo funciona la línea base .....	34
2.1.2.6.4	Indicadores para obtener línea base .....	34
2.1.2.6.4.1	Indicadores estratégicos....	34
2.1.3	Marco conceptual .....	35
2.1.4	Estado del arte .....	38
<b>CAPÍTULO III.....</b>		<b>42</b>
<b>3.1</b>	<b>METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>42</b>
3.2	Diagnóstico situacional del proceso de Declaración y Pago en las Administraciones Tributarias de otros países.....	42
3.2.1	Administración Tributaria argentina .....	44

3.2.2	Administración Tributaria peruana .....	45
3.2.3	Administración Tributaria mexicana.....	46
3.2.4	Administración Tributaria de Panamá.....	47
3.2.5	Administración Tributaria de Paraguay .....	48
3.2.6	Administración Tributaria de Costa Rica.....	49
3.2.7	Servicio de Impuestos Internos Chile.....	50
3.3	Diagnóstico situacional del proceso Declaraciones por Internet .....	50
3.3.1	Ubicación del proceso de Declaraciones por Internet dentro del SRI....	50
3.3.2	Detalles del proceso de Declaraciones por Internet (Dibujar el mapa propuesto).....	56
3.3.3	Características críticas del cliente. CTS.....	63
3.3.4	Características críticas del servicio de Declaraciones por Internet. CTY .....	66
3.3.5	Características críticas del proceso CTX .....	68
3.3.6	Informe de la línea de base.....	71
3.3.6.1	Indicadores .....	71
3.3.6.1.1	Contribuyentes atendidos vs tiempo de espera .....	71
3.3.6.1.2	Calificación contribuyente verificador (atención protocolo) .....	72
3.3.6.1.3	Resultados encuestas de satisfacción de servicio (2012) - Regional .....	73
3.3.6.1.4	Tiempos promedio de atención por procesos.....	74
3.3.6.1.5	Volumen de atención por agencias 2013 (enero – junio).....	75
3.3.6.1.6	Indicador contribuyentes declarantes versus contribuyentes con declaraciones en cero en el año 2012.....	75
3.3.6.1.7	Indicador contribuyentes activos versus contribuyentes no declarantes año 2012 .....	77
3.3.6.1.8	Indicador contribuyentes declarantes con obligaciones pendientes y al día en sus obligaciones año 2012 .....	78
3.3.6.1.9	Indicador de quejas y sugerencias ingresadas en el año 2012.....	80
3.4	Matríz de línea base.....	82
<b>CAPÍTULO IV .....</b>		<b>83</b>
<b>4.1</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>83</b>
4.1.1	Conclusiones .....	83

4.1.2	Recomendaciones.....	85
	Bibliografía .....	87
	Anexos .....	89

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Objetivos institucionales (Plan estratégico SRI, 2012) .....	4
Figura 2.	Tipos y clases de contribuyentes .....	6
Figura 3.	Cantidad de contribuyentes activos .....	9
Figura 4.	Contribuyentes activos personas naturales obligados y no obligados a llevar contabilidad.....	10
Figura 5.	Diagrama causa efecto.....	12
Figura 6.	Comportamiento de los impuestos 2011 – 2012 .....	18
Figura 7.	Comparativo de recaudación del Impuesto al Valor Agregado del 2010 – 2012 .....	21
Figura 8.	Comparativo de recaudación del Impuesto a la Renta del 2010 - 2012	23
Figura 9.	Comparativo de recaudación del Impuesto a los Consumos Especiales del 2010 - 2012 .....	25
Figura 10.	Simbología ANSI para diagrama de flujo .....	27
Figura 11.	Ejemplificación de las características críticas. ....	28
Figura 12.	Atributos clave para el cliente .....	30
Figura 13.	Características del producto.....	31
Figura 14.	Operaciones críticas del proceso .....	31
Figura 15.	Funcionamiento de la línea base.....	34
Figura 16.	Mapa de procesos del Servicio de Rentas Internas.....	51
Figura 17.	Proceso de Asistencia al cumplimiento tributario del Servicio de Rentas Internas.....	52
Figura 18.	Proceso de Habilitación al cumplimiento tributario del Servicio de Rentas Internas.....	53
Figura 19.	Proceso de Control de cumplimiento tributario del Servicio de Rentas Internas.....	55
Figura 20.	Estadísticas de claves generadas desde el año 2010 al 2013 .....	58
Figura 21.	Estadísticas de claves generadas por tipo de contribuyente desde el año 2010 al 2013 .....	59
Figura 22.	Histórico de recepción de declaraciones por medio de recepción desde el 2005 hasta mayo 2013 .....	62
Figura 23.	Características Críticas del Cliente (CTS).....	63

Figura 24.	Escala para valoración de matriz de características CTS .....	64
Figura 25.	Pareto para determinar características claves de características CTS ...	65
Figura 26.	Características Críticas del Cliente (CTY) .....	66
Figura 27.	Pareto para determinar características claves de características CTY...	68
Figura 28.	Características Críticas del Cliente (CTX) .....	69
Figura 29.	Pareto para determinar características claves de características CTX...	70
Figura 30.	Contribuyentes atendidos vs Tiempo de espera.....	72
Figura 31.	Calificación contribuyente verificador .....	73
Figura 32.	Satisfacción de servicio (2012) - Regional.....	73
Figura 33.	Volumen de atención por agencias 2013 (enero – junio) .....	75
Figura 34.	Contribuyentes declarantes versus contribuyentes con declaraciones en cero año 2012 .....	76
Figura 35.	Contribuyentes activos versus contribuyentes no declarantes año 2012 .....	78
Figura 36.	Contribuyentes declarantes con obligaciones pendientes y al día en sus obligaciones año 2012 .....	79
Figura 37.	Contribuyentes declarantes versus contribuyentes con obligaciones pendientes año 2012.....	79
Figura 38.	Quejas ingresadas por regional año 2012 .....	80
Figura 39.	Quejas ingresadas por departamento año 2012 .....	80
Figura 40.	Sugerencias ingresadas por departamento año 2012 .....	81

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Contribuyentes activos.....	8
Tabla 2: Contribuyentes activos personas naturales obligados y no obligados a llevar contabilidad .....	9
Tabla 3: Fechas de presentación del impuesto al valor agregado .....	21
Tabla 4: Fechas de presentación de Impuesto a la Renta.....	23
Tabla 5: Estadísticas de claves generadas desde año 2010 al 2013 .....	58
Tabla 6: Estadísticas de claves generadas por tipo de contribuyente 2010 al 2013 .....	59
Tabla 7: Histórico de recepción de declaraciones por medio de recepción desde el 2005 hasta mayo 2013 .....	61
Tabla 8: Priorización de características CTY .....	67
Tabla 9: Priorización de características CTX .....	70
Tabla 10: Contribuyentes atendidos vs Tiempo de espera.....	71
Tabla 11: Calificación contribuyente verificador .....	72
Tabla 12: Tiempos promedio de atención por procesos.....	74
Tabla 13: ntribuyentes declarantes versus contribuyentes con declaraciones en cero en el año 2012.....	76
Tabla 14: Contribuyentes activos versus contribuyentes no declarantes año 2012 ...	77
Tabla 15: Contribuyentes declarantes con obligaciones pendientes y al día en sus obligaciones año 2012 .....	78
Tabla 16: Matriz Línea de Base .....	82

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Tipo de formulario por contribuyentes y periodicidad.....	62
Cuadro 2: Análisis de la matriz de características CTS .....	64
Cuadro 3: Características CTS claves.....	65

## RESUMEN

La Administración Tributaria mediante resolución NAC-DGERCGC10-00618 para sociedades y naturales obligados a llevar contabilidad y la NAC-DGERCGC12-00032 para naturales no obligados a llevar contabilidad, enfrenta un nuevo reto que es recepción de las diferentes declaraciones de los contribuyentes únicamente por internet, esto han presentado diversos obstáculos para los contribuyentes con respecto al cumplimiento de sus obligaciones así como desconocimiento de la normativa tributaria, formularios complejos y la poca familiarización con la plataforma de declaraciones por internet. En base a lo señalado, se ha considerado elaborar la línea de base para la optimización del proceso de declaraciones por internet que permita realizar un diagnóstico situacional del proceso, los requerimientos tanto del contribuyente como de la Administración y qué tipo de contribuyente tiene el mayor porcentaje de evasión tributaria, determinando de ésta manera las principales variables que se deben mejorar entre las que incluye el promedio de tiempo de espera de atención, promedio de satisfacción de servicio, tiempo de atención en el proceso de información y en el proceso de declaraciones por internet, disminución del porcentaje de contribuyentes no declarantes, así como de los contribuyentes con obligaciones pendientes, menorar el porcentaje de claves generadas en ventanilla o Contact Center, disminución del porcentaje de quejas ingresadas por buzón y en línea tanto a nivel nacional como regional y eliminación de las declaraciones en cero.

**PALABRAS CLAVES: DECLARACIÓN EN LÍNEA, OBLIGACIÓN TRIBUTARIA, BRECHA DE PRESENTACIÓN, LÍNEA DE BASE, CT FLOWDOWN.**

## ABSTRACT

The Tax Administration by order NAC-DGERCGC10-00618 for societies and natural obliged to keep accounting and NAC-DGERCGC12-00032 for natural not required to take accounting, faces a new challenge that is receiving different taxpayer returns online only , this presented several obstacles to taxpayers regarding the performance of its obligations and ignorance of tax law, complex forms and unfamiliarity with the internet platform statements. Based on the above, it was considered develop baseline for process optimization statements online that allows for a situational analysis of the process, the requirements of both the taxpayer and the administration and what type of taxpayer has the highest percentage tax evasion, determining in this way the main variables that need improvement among which includes the average waiting time for care, average service satisfaction, service time in the reporting process and the process returns online decreased percentage of non-reporting taxpayers and taxpayers with outstanding obligations to cut back the percentage of generated keys desk or contact center, decrease the percentage of complaints lodged by mail and online at both national and regional level and disposal declarations zero.

**KEYWORDS: STATEMENT ONLINE TAX LIABILITY, BREACH OF PRESENTATION, BASELINE, CT FLOWDOWN.**

## CAPÍTULO I

### 1. GENERALIDADES DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

#### 1.1 Antecedente del Servicio de Rentas Internas

El Servicio de Rentas Internas (SRI) es una entidad técnica y autónoma que tiene la responsabilidad de recaudar los tributos internos establecidos por Ley mediante la aplicación de la normativa vigente. Su finalidad es la de consolidar la cultura tributaria en el país a efectos de incrementar sostenidamente el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.

El 02 de diciembre de 1997 fue creado el Servicio de Rentas Internas, en un entorno económico complejo; era necesario transformar la administración tributaria en Ecuador, enfocándose inicialmente en combatir nichos evidentes de evasión, mejorar la recaudación, sostener el presupuesto general del Estado y, al mismo tiempo, darle flexibilidad y eficiencia a la administración.

##### 1.1.1 Misión

Contribuir a la construcción de ciudadanía fiscal, mediante la concientización, la promoción, la persuasión y la exigencia del cumplimiento de las obligaciones tributarias, en el marco de principios y valores, así como de la Constitución y la Ley; de manera que se asegure una efectiva recaudación destinada al fomento de la cohesión social.

##### 1.1.2 Visión

Ser una institución que goza de confianza y reconocimiento social por hacerle bien al país.

Hacer bien al país por nuestra transparencia, modernidad, cercanía y respeto a los derechos de los ciudadanos y contribuyentes.

Hacer bien al país porque contamos con funcionarios competentes, honestos, comprometidos y motivados.

Hacer bien al país por cumplir a cabalidad la gestión tributaria, disminuyendo significativamente la evasión, elusión y fraude fiscal.

### 1.1.3 Objetivos Institucionales

- **Incrementar la eficiencia y efectividad en los procesos de asistencia y control, enfocadas al cumplimiento tributario, sustentados en un modelo de gestión de riesgos**

Es fundamental contar con un sistema integrado bajo un enfoque de gestión de riesgos tributarios, que permita desarrollar de manera eficiente y efectiva las operaciones de la administración tributaria.

El Sistema integrado de gestión de riesgos permitirá identificar y orientar acciones específicas a los contribuyentes y sectores que generan mayor riesgo, asegurando el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

- **Incrementar la aplicación de los principios constitucionales en materia tributaria**

Implica un compromiso de aunar esfuerzos por una aplicación coherente de la normativa tributaria en función de los principios que están consagrados en la Constitución de la República que son el de igualdad, proporcionalidad y generalidad.

Este objetivo implica un proceso reflexivo de la aplicación de lo que está definido en la norma de tal forma que se cristalice el anhelo de un sistema tributario más justo y solidario.

- **Incrementar la conciencia de la ciudadanía acerca de sus deberes y derechos fiscales**

Uno de nuestros objetivos es fortalecer la ciudadanía fiscal que permita concientizar sobre la importancia social y económica de los tributos. Adicionalmente se tiene como finalidad desarrollar una cultura de cumplir a tiempo, en forma, de las consecuencias y riesgo en que se incurren con quienes no cumplen con las obligaciones tributarias, creando conciencia desde los niños, jóvenes, adultos.

- **Incrementar la eficiencia operacional**

Este enunciado va encaminado a que el SRI pueda contar con un modelo de gestión basado en principios de calidad y excelencia operacional.

El modelo de Gestión Institucional permitirá planificar, implementar y controlar las acciones estratégicas, tácticas y operativas; y proveer la tecnología apropiada para su ejecución, este esquema o marco de referencia para la administración de la institución se utilizará para desarrollar políticas, acciones para alcanzar los objetivos planteados a nivel institucional como a nivel nacional.

- **Incrementar el desarrollo del talento humano**

Instrumentar los subsistemas y procesos de gestión del talento humano que permitan el desarrollo profesional y ético, y retención; incrementando los niveles de productividad de los servidores.

Para apoyar con calidad y eficiencia los procesos del talento humano se necesita garantizar la eficiencia del ciclo de capital humano, es necesario contar con un proceso completo e integrado de reclutamiento de personas con el perfil requerido por la institución, plan de carrera, programas de capacitación y desarrollo del personal que impulse el profesionalismo, integridad, ética y compromiso de los servidores con la institución.

- **Incrementar el uso eficiente del presupuesto**

El SRI pretende alcanzar un alto nivel de eficiencia en el uso de los recursos que le son asignados, que permita una planificación orientada al cumplimiento de los objetivos y con conciencia de responsabilidad social con el país.

Es importante para el SRI que el presupuesto sea utilizado en aquellas actividades que agregan valor y que generan posibilidades de cumplir todas las demás metas que se han propuesto, de tal manera que el contribuyente perciba que su contribución es justa y apropiadamente utilizada a su servicio.



**Figura 1. Objetivos institucionales (Plan estratégico SRI, 2012)**

#### 1.1.4 Estructura Organizacional

La estructura orgánica del Servicio de Rentas Internas comprende:

a) **Administración Nacional**- Su función básica es la de establecer los lineamientos estratégicos, normas, políticas, procedimientos y estándares que deben aplicarse en el ámbito nacional, asegurando la adecuada operación de la administración desconcentrada.

b) **Administración Regional**.- Su función básica es la de aplicar los procesos y procedimientos bajo un esquema operativo desconcentrado uniforme en el ámbito regional y retroalimentar los sistemas implantados, a fin de promover su mejoramiento y alcanzar los objetivos y metas institucionales, en un marco de eficiencia y productividad.

La organización regional del Servicio de Rentas Internas está integrada por las siguientes direcciones:

1. Dirección Regional del Norte, con sede en la ciudad de Quito, tiene bajo su jurisdicción las provincias de: Pichincha, Carchi, Imbabura, Sucumbíos, Orellana, Esmeraldas, Napo y Santo Domingo de los Tsáchilas;
2. Dirección Regional Centro I, con sede en la ciudad de Ambato, tiene bajo su jurisdicción las provincias de: Tungurahua, Cotopaxi y Pastaza;
3. Dirección Regional Centro II, con sede en la ciudad de Riobamba, tiene bajo su jurisdicción las provincias de Chimborazo y Bolívar;
4. Dirección Regional del Austro, con sede en la ciudad de Cuenca, tiene bajo su jurisdicción las provincias de: Azuay, Cañar y Morona Santiago;
5. Dirección Regional del Sur, con sede en la ciudad de Loja, tiene bajo su jurisdicción las provincias de: Loja y Zamora Chinchipe;
6. Dirección Regional de Manabí, con sede en la ciudad de Portoviejo, tiene bajo su jurisdicción la provincia de Manabí;
7. Dirección Regional del Litoral Sur, con sede en la ciudad de Guayaquil, tiene bajo su jurisdicción las provincias de: Guayas, Los Ríos, Galápagos y Santa Elena;
8. Dirección Regional de El Oro, con sede en la ciudad de Machala, tiene bajo su jurisdicción la provincia de El Oro.

La sede provincial, está integrada por:

- Dirección Provincial
- Secretaría Provincial
- Departamento de Servicios Tributarios
- Departamento de Gestión Tributaria
- Departamento de Auditoria Tributaria
- Departamento Administrativo Financiero

## **1.2 Giro del Negocio**

Los impuestos que administra el Servicio de Rentas Internas actualmente son:

- Impuesto a la renta
- Impuesto al valor agregado
- Impuesto a los consumos especiales
- Impuesto a la salida de divisas
- Impuesto a las tierras rurales

- Impuesto a los activos financieros en el exterior
- Impuesto a los ingresos extraordinarios
- Impuesto a la propiedad de vehículos motorizados
- Impuesto ambiental a la contaminación vehicular
- Impuesto redimible a las botellas plásticas no retornables

### 1.2.1 Tipos y clases de contribuyentes

Los contribuyentes se clasifican según ciertos parámetros que facilitan su control posterior. La clasificación que existe actualmente es en función del tipo y de la clase de contribuyente.



**Figura 2. Tipos y clases de contribuyentes**

Todos los contribuyentes inscritos en el RUC deben cumplir con sus obligaciones tributarias, entre ellas la declaración y pago de los impuestos a la Renta y al Valor Agregado. La legislación ecuatoriana permite a las personas naturales que cumplan ciertas condiciones, acogerse a un Régimen Simplificado que les permite cumplir con sus obligaciones de una manera más simple.

#### 1.2.1.1 TIPOS DE CONTRIBUYENTES

##### 1.2.1.1.1 Personas Naturales

Son todas las personas, nacionales o extranjeras, que realizan actividades económicas lícitas.

Las personas naturales que realizan alguna actividad económica están obligadas a inscribirse en el RUC; emitir y entregar comprobantes de venta autorizados por el SRI por todas sus transacciones y presentar declaraciones de impuestos de acuerdo a su actividad económica.

Las personas naturales se clasifican en obligadas a llevar contabilidad y no obligadas a llevar contabilidad. Se encuentran obligadas a llevar contabilidad todas las personas nacionales y extranjeras que realizan actividades económicas y que cumplen con las siguientes condiciones: tener ingresos mayores a \$100.000, o que inician con un capital propio mayor a \$60.000, o sus costos y gastos han sido mayores a \$80.000.

En estos casos, están obligadas a llevar contabilidad, bajo la responsabilidad y con la firma de un contador público legalmente autorizado e inscrito en el Registro Único de Contribuyentes (RUC), por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos.

Las personas que no cumplan con lo anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, y demás trabajadores autónomos (sin título profesional y no empresarios), no están obligados a llevar contabilidad, sin embargo deberán llevar un registro de sus ingresos y egresos.

#### **1.2.1.1.2 Personas Jurídicas**

Son las sociedades; este grupo 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.

#### **1.2.1.2 Clases de contribuyentes<sup>1</sup>**

##### **1.2.1.2.1 Especiales**

Los Contribuyentes Especiales son aquellos definidos de acuerdo a ciertos parámetros establecidos por la Administración Tributaria y que tienen otras obligaciones tributarias adicionales. Pueden ser una persona natural o una sociedad.

---

<sup>1</sup> Centro de Estudios Fiscales. *Registro Único de Contribuyentes*. Recuperado de <http://aula.virtualepn.edu.ec/mod/book/view.php?id=33834&chapterid=14422>

### 1.2.1.2.2 Otros

Los contribuyentes denominados Otros, comprenden todos los sujetos pasivos, sean personas naturales o sociedades, que no han sido calificados como contribuyentes especiales o no se han inscrito como contribuyentes RISE.

### 1.2.1.2.3 RISE

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

### 1.2.1.3 Población de contribuyentes

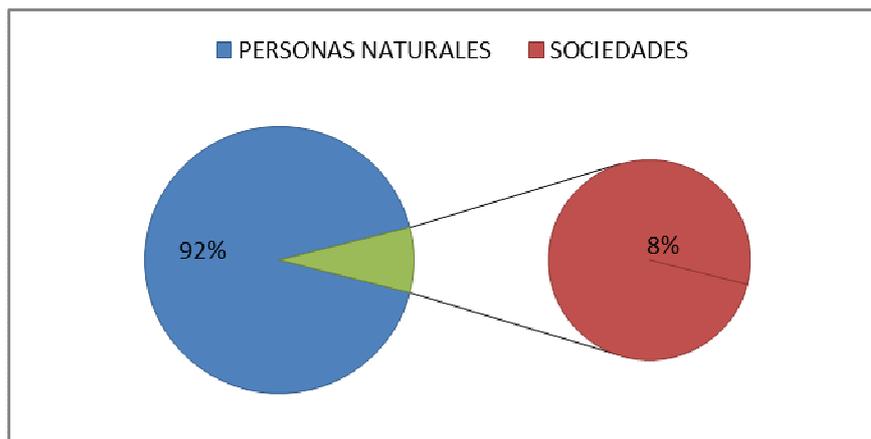
La población de contribuyentes activos a nivel nacional es de 1.830.976, dentro de los cuales el 92% corresponde a contribuyentes personas naturales y el 8% sociedades (jurídicos), como se muestra a continuación en la tabla 1.

**Tabla 1**

#### Contribuyentes activos

TIPO DE CONTRIBUYENTES	CANTIDAD	PORCENTAJE
PERSONAS NATURALES	1.686.890,00	92%
SOCIEDADES	144.086,00	8%
<b>TOTAL CONTRIBUYENTES ACTIVOS</b>	<b>1.830.976,00</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Dentro del valor de personas naturales se encuentran las personas naturales obligadas y no obligadas a llevar contabilidad.



**Figura 3. Cantidad de contribuyentes activos**

La base de contribuyentes activos que corresponde a personas naturales no obligadas a llevar contabilidad es de 97%, que corresponde al 1.634.727, como se muestra en la tabla 2.

Dentro del total de contribuyentes activos que son personas naturales obligadas a llevar contabilidad, el 3% son actualmente declarantes, esto quiere decir, que son los contribuyentes que presentan sus declaraciones a través de los medios establecidos.

**Tabla 2**

**Contribuyentes activos personas naturales obligados y no obligados a llevar contabilidad**

TIPO DE CONTRIBUYENTES	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>PERSONAS NATURALES NO OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD</b>	1.634.727,00	97%
<b>PERSONAS NATURALES OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD</b>	52.163,00	3%
<b>TOTAL CONTRIBUYENTES ACTIVOS</b>	<b>1.686.890,00</b>	<b>100%</b>



**Figura 4. Contribuyentes activos personas naturales obligados y no obligados a llevar contabilidad**

### 1.3 Justificación e Importancia

La tecnología ha evolucionado constantemente creando herramientas que facilitan las actividades diarias de los ciudadanos, es por este motivo que el Servicio de Rentas Internas mediante resolución NAC-DGERCGC10-00618 para sociedades y naturales obligados a llevar contabilidad y la NAC-DGERCGC12-00032 para naturales no obligados a llevar contabilidad ha puesto a disposición de los contribuyentes el sistema de Declaraciones por Internet, con el fin de incrementar la cultura tributaria, disminuir la brecha de presentación y reducir el tiempo que invierte el contribuyente en realizar sus declaraciones, siendo uno de los principales objetivos de la Administración Tributaria el incrementar la eficiencia y efectividad en los procesos de asistencia y control, así como la eficiencia operacional.

Los beneficios del sistema de declaración electrónica son: la ayuda al contribuyente en la preparación de sus declaraciones y pagos, reducir costos tanto para el contribuyente como para la Administración Tributaria, disminuir el tiempo de preparación de declaraciones por parte del contribuyente, así como se reduce el costo de procesamiento por la eliminación de la digitación de los formularios, así como la corrección de los mismos, mejorando la calidad de información recibida por parte del contribuyente por medio de sus declaraciones.

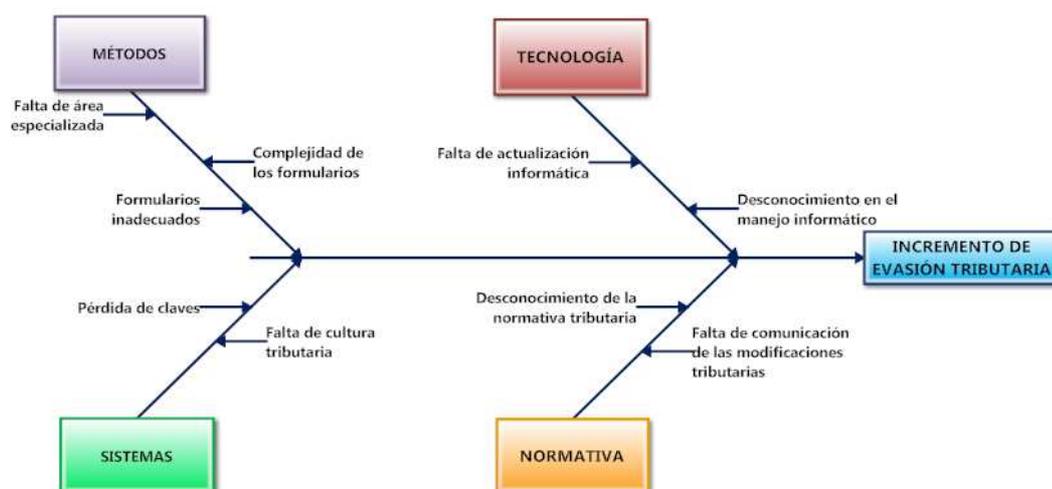
El Servicio de Rentas Internas actualmente enfrenta un nuevo reto que es recepción de las diferentes declaraciones de los contribuyentes únicamente por internet, al ser un mecanismo relativamente nuevo, los contribuyentes han presentado diferentes obstáculos para cumplir con sus obligaciones por el desconocimiento de normativa tributaria, formularios complejos y la poca familiarización con la plataforma de declaraciones por internet, lo que genera que las declaraciones tengan errores, que son corregidos posteriormente con declaraciones sustitutivas, falta de presentación de los mismos, retrasos en el envío de las declaraciones por parte del contribuyente, afluencia masiva de contribuyentes a las ventanillas de las diferentes agencias para obtener claves de internet ya que no pueden ser asignadas de manera electrónica.

Es por eso que el presente proyecto está enfocado en la identificación de la línea de base del proceso de Declaraciones por Internet, con el fin de determinar claramente los puntos en los que debemos enfocarnos para lograr que los contribuyentes puedan cumplir de manera voluntaria con sus obligaciones tributarias, con lo cual se conseguirá disminuir las brechas de presentación, la evasión fiscal y se incrementará la cultura tributaria en el País.

#### **1.4 Planteamiento del problema**

El Servicio de Rentas Internas todos los años realiza análisis constantes de la base de datos con el fin de identificar si existe evasión tributaria o incrementos en las brechas fiscales. Se ha identificado que en estos últimos años las brechas han ido disminuyendo pero no en los porcentajes deseados, esto se debe a que muchos contribuyentes no cumplen con sus obligaciones tributarias más aún con la última resolución que saco el Servicio de Rentas Internas en el cual se obliga a que todos los contribuyentes declaren por Internet.

En el gráfico se expone el Diagrama Causa-Efecto de los problemas que la administración Tributaria ha podido detectar con los contribuyentes para el cumplimiento de sus obligaciones y que por este motivo se incrementa la evasión tributaria.



**Figura 5. Diagrama causa efecto**

Como se puede observar en la figura 5, los contribuyentes tienen diferentes obstáculos para cumplir con sus obligaciones, como primer punto tienen un desconocimiento de la normativa tributaria (leyes, reglamentos, resoluciones, circulares), no tienen una cultura tributaria que les permita cumplir con sus obligaciones de manera voluntaria, consideran que los formularios son muy grandes y complejos para llenarlos de manera apropiada, y muchos no cuentan con los conocimientos suficientes de cómo utilizar la plataforma de declaraciones por Internet y mucho menos el manejo de claves y envío de formularios por este medio.

### 1.5 Objetivo general

Elaborar la línea de base para la optimización del proceso de declaraciones por internet recibidas por el Servicio de Rentas Internas.

### 1.6 Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico situacional del proceso de Declaraciones Tributarias por Internet.
- Determinar los requerimientos de los contribuyentes con respecto al proceso de Declaraciones por Internet.
- Determinar los requerimientos de información que la Administración Tributaria requiere para realizar sus controles en base a los datos obtenidos de las Declaraciones.
- Determinar qué tipo de contribuyente concentra el mayor porcentaje de evasión tributaria.

## CAPÍTULO II

### 2.1 MARCO TEÓRICO

#### 2.1.1 Antecedentes del estado del arte

El sistema tributario es un instrumento de política económica que permite que las políticas fiscales doten de ingresos permanentes al Estado para el cumplimiento de sus funciones y para fomentar la producción y la generación de empleo; así como la inversión, el ahorro y la redistribución de la riqueza.<sup>2</sup>

Los impuestos son el principal ingreso de todo gobierno, y para garantizar que el flujo de capital se mantenga, se crean leyes las cuales dictaminan quiénes y cómo se deben de realizar los pagos de impuestos.

El art. 15 del Código Tributario dice: “La **obligación tributaria** es el vínculo jurídico personal, existente entre el Estado o las entidades acreedoras de tributos y los contribuyentes o responsables de aquellos, en virtud del cual debe satisfacerse una prestación en dinero, especies o servicios apreciables en dinero, al verificarse el hecho generador previsto por la ley”.

Dentro de las obligaciones que se pueden generar a los contribuyentes están:

- Declaraciones: IVA, Renta, ICE
- Anexos: Anexo Transaccional Simplificado (ATS), Anexo Retenciones por otros Conceptos (REOC), Anexo Relación de Dependencia (RDEP), Anexo a los Impuestos a los Consumos Especiales (ICE), Anexo Precio de Venta al Público (PVP), entre otros.

Las obligaciones están atadas al tipo de contribuyente y a las actividades que realizan, y se dan a conocer a los contribuyentes al momento de su inscripción o actualización en el RUC.

---

<sup>2</sup> Centro de Estudios Fiscales. (s.f.). *Introducción a la teoría general de la tributación*. Recuperado de

<http://aula.virtualepn.edu.ec/mod/book/view.php?id=33834&chapterid=14422>

Dentro del sistema tributario los contribuyentes se clasifican según ciertos parámetros que facilitan su control posterior. La clasificación que existe actualmente según el tipo de contribuyente es:

- **Personas Naturales:** Las personas jurídicas o sociedades en general, comprenden a:
  - Personas naturales obligadas a llevar contabilidad.
  - Personas naturales no obligadas a llevar contabilidad.
- **Personas Jurídicas o Sociedades:** Las personas jurídicas o sociedades en general, comprenden a:
  - Todas las instituciones del sector público,
  - 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 de sus miembros.

Actualmente, el grupo más grande de contribuyentes son las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad, las mismas que tienen mayores inconvenientes al momento de cumplir con sus obligaciones, los motivos generales son: el desconocimiento de los términos tributarios, complejidad de formularios, limitados conocimientos en el manejo del Internet, entre otros.

El objetivo de la administración tributaria es la concreción de metas medibles o solo en base al incremento de los valores recaudados sino el bienestar de la colectividad plasmado en una mayor cobertura de servicios públicos así que desde el año 2009 al 2011 se ha enfocado en la gestión por procesos y desarrollo de aplicaciones y en el 2012 a un modelo integrado de gestión estructural de riesgo por procesos. (Carrasco Vicuña, 2012)

El Servicio de Rentas Internas con el fin de reducir la evasión fiscal mediante la reducción de sus brechas de cumplimiento (inscripción, facturación, presentación, pago y veracidad) ha dirigido su gestión hacia los siguientes servicios:

- Tu portal
- Servicios en línea
- Centro de atención telefónica
- Devolución automática del impuesto a la renta
- Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano
- Desmaterialización de notas de crédito
- Facturación electrónica Fase 1.

## **2.1.2 Marco teórico**

### **2.1.2.1 Generalidades de la administración tributaria**

Paulino Barragán Arque en su publicación Avances de la administración tributaria en el Perú recalca lo siguiente:

El CLIENTE específico de la Administración Tributaria, es el CONTRIBUYENTE, que acude a sus oficinas, para cumplir con su deber de pagar impuestos, presentar recurso de reclamación o para solicitar la devolución de impuestos indebidamente pagados, por lo que exige de una atención personal, eficaz, y un servicio de calidad que satisfaga sus expectativas.

La información es un elemento básico en el servicio al contribuyente, es primordial que la Administración Tributaria le proporcione en forma clara y sencilla, sobre sus derechos y obligaciones, tal como lo hace con las resoluciones de determinación, de sanciones y otras notificaciones.

El ciudadano que se acerca a la Administración Tributaria, lo hace para que le brinden información sobre los aspectos relacionados con sus obligaciones tributarias; por lo que toda acción que conlleve a generarle inconvenientes, incomodidad, desorientación o malestar; redundará en un rechazo al pago de tributos, creándose mayor informalidad en la actividad económica y mayor evasión fiscal.

Los factores en atención al contribuyente son:

- Brevedad
- Amabilidad
- Se debe utilizar palabras sencillas y de uso común, sin jerga y evitando usar términos demasiado técnicos, propios del lenguaje tributario.
- Instrucciones específicas.

Desde la lógica del sector privado, las empresas siempre tratan de mejorar los servicios de atención al cliente como un elemento clave para competir. En este caso, el pago de tributos compite con los otros gastos del contribuyente especialmente en el orden de preferencias que tienen para atenderlos; por lo tanto, la atención que se le brinde se convierte en un elemento clave para propiciar el cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias.

Las quejas y reclamos que presentan los contribuyentes no deben ser ignorados, pues constituyen un indicador de la atención que se les brinda; además, éstas no desaparecen por si solas. Constituyen una oportunidad de detectar errores, para mejorar la atención. El contribuyente debe percibir que la institución lo escucha y se preocupa por atender sus requerimientos, a fin de facilitar sus trámites y gestiones.

Los contribuyentes tienen derecho a ser informados, asistidos y escuchados, al principio de la legalidad con sus obligaciones tributarias; a la seguridad jurídica y a la certeza con relación a sus exacciones fiscales; a recurrir y argumentar, a la tutela judicial efectiva; y a la confidencialidad de sus actuaciones...".

Facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias es fácil. Para ello, se requiere el cumplimiento de algunas estrategias que son bien conocidas y de otras más novedosas (Resolución de la 33ª Asamblea General del CIAT).

Por ejemplo: Simplificar las leyes y los formularios, establecer oficinas en las que el contribuyente en un solo lugar, pueda obtener un servicio cortés, conveniente y

expedito; crear un ambiente placentero en las áreas de servicio al contribuyente; establecer unidades organizacionales especializadas a cargo de brindar asistencia a los contribuyentes; proveer capacitación especial al personal que labora en la atención al contribuyente; divulgar las normas de servicio; uso de la tecnología para incrementar la flexibilidad y conveniencia para el contribuyente en la presentación de declaraciones y pago de impuestos. (Presentación de declaraciones por medios electrónicos, teléfono e Internet).

## **2.1.2.2 Generalidades de la tributación ecuatoriana**

### **2.1.2.2.1 Impuestos**

Son aquellos tributos exigidos por el Estado en virtud de su potestad de imperio, sin que exista una contraprestación y que el contribuyente se ve obligado a pagar por encontrarse en el caso previsto por la disposición legal que configura la existencia del tributo.

#### **2.1.2.2.1.1 Clasificación de impuestos<sup>3</sup>**

Los impuestos se clasifican en:

- a) Impuestos Directos e Indirectos.
- b) Impuestos Reales y Personales.
- c) Impuestos Internos y Externos.
- d) Impuestos Ordinarios y Extraordinarios.
- e) Impuestos Proporcionales y Progresivos.

**a) Impuestos Directos:** Son aquellos en los que el contribuyente establecido en la ley recibe la carga del impuesto, siendo imposible trasladarlo a una tercera persona. Son generalmente impuestos que pagan los contribuyentes por los ingresos que reciben y en base a situaciones particulares de cada uno de ellos.

---

<sup>3</sup> Centro de Estudios Fiscales. (s.f.). *Introducción a la teoría general de la tributación*. Recuperado de

<http://aula.virtualepn.edu.ec/mod/book/view.php?id=33834&chapterid=14422>

**Ejemplo:** el impuesto a la renta

**b) Impuestos Indirectos:** Impuestos indirectos son aquellos en los cuales el contribuyente establecido en la ley puede trasladar el pago del impuesto a una tercera persona. Aquí todos tienen el mismo tratamiento cualquiera que sea su situación económica particular.

**Ejemplo:** el impuesto al valor agregado (IVA) tiene un tipo general del 12% que se tiene que pagar cuando se realiza el hecho imponible, la compra del bien o servicio.

Los 2 tipos de impuestos corresponden un importante rubro dentro de la recaudación del SRI, siendo los impuestos indirectos los que mayor participación tienen con relación a la recaudación, la participación de los impuestos directos en el año 2012, tuvo un incremento del 27,2% con respecto al 2011, como se puede observar en la figura 6.



**Figura 6. Comportamiento de los impuestos 2011 – 2012**

**c) Impuestos Reales:** Son aquellos que directamente gravan un objeto o hecho, prescindiendo de la situación de su titular.

**Ejemplo:** los impuestos al consumo de cigarrillos, cerveza, el impuesto predial, etc.

**d) Impuestos Personales:** Son los que gravan a las personas sobre la base de su capacidad contributiva o económica.

**Ejemplo:** el impuesto a la renta.

e) **Impuestos Internos:** Son aquellos que operan dentro de una determinada circunscripción territorial y sirven especialmente para medir y controlar el comercio de un país y, en general, su actividad económica.

**Ejemplo:** el IVA, el ICE, etc.

f) **Impuestos Externos:** Son los que se establecen a nivel de frontera de un país, y sirven para controlar el comercio internacional. En general son aquellos que se obtienen en todos los lugares en donde se verifican operaciones de comercio exterior.

**Ejemplo:** los impuestos a las importaciones y a las exportaciones, llamados también aranceles.

g) **Impuestos Ordinarios:** Son aquellos que siempre y en forma normal constan en los Presupuestos Generales del Estado, que periódicamente se los recauda (año tras año), y que sirven para financiar las necesidades de la población y tienen el carácter de regulares.

**Ejemplo:** los impuestos a la renta, al valor agregado, a los consumos especiales, etc.

h) **Impuestos Extraordinarios:** Son aquellos que se establecen por excepción, debido a motivos de orden público y en casos de emergencia nacional.

i) **Impuestos Proporcionales:** Son aquellos en los que la cuota representa siempre la misma proporción de la base impositiva.

**Ejemplo:** el 12% del impuesto al valor agregado, o el 25% de impuesto que pagan las sociedades.

j) **Impuestos Progresivos:** Son aquellos en los que la cuota del impuesto respecto de la base, aumenta al aumentar la base.

**Ejemplo:** el impuesto a la renta que se aplica a las personas naturales viene determinado por una tabla progresiva de acuerdo al tramo de renta que le corresponda, con un mínimo exento para rentas inferiores a 9.720 USD y un máximo del 35% para rentas superiores a 99.080 USD en 2012.

#### **2.1.2.2.1.2 Impuesto al valor agregado (IVA)<sup>4</sup>**

El IVA grava al valor de la transferencia de dominio o a la importación de bienes muebles de naturaleza corporal, en todas sus etapas de comercialización, así como a los derechos de autor, de propiedad industrial y derechos conexos; y al valor de los servicios prestados. Existen básicamente dos tarifas para este impuesto que son 12% y tarifa 0%.

Este impuesto se declara de forma mensual si los bienes que se transfieren o los servicios que se presten están gravados con tarifa 12%; y de manera semestral cuando exclusivamente se transfieran bienes o se presten servicios gravados con tarifa cero o no gravados, así como aquellos que estén sujetos a la retención total del IVA causado, a menos que sea agente de retención de IVA (cuya declaración será mensual).

Las fechas de presentación de la declaración, se encuentran determinadas en el Reglamento de Aplicación a la Ley de Régimen Tributario Interno (RALRTI) art. 158, y dependen del noveno dígito del RUC y según su actividad como se muestra en la tabla 3:

---

<sup>4</sup> <http://www.sri.gob.ec/web/10138/102>

Tabla 3

### Fechas de presentación del impuesto al valor agregado

Noveno Dígito	Fecha máxima de declaración (si es mensual)	Fecha máxima de declaración (si es)	
		Primer semestre	Segundo Semestre
1	10 del mes siguiente	10 de julio	10 de enero
2	12 del mes siguiente	12 de julio	12 de enero
3	14 del mes siguiente	14 de julio	14 de enero
4	16 del mes siguiente	16 de julio	16 de enero
5	18 del mes siguiente	18 de julio	18 de enero
6	20 del mes siguiente	20 de julio	20 de enero
7	22 del mes siguiente	22 de julio	22 de enero
8	24 del mes siguiente	24 de julio	24 de enero
9	26 del mes siguiente	26 de julio	26 de enero
0	28 del mes siguiente	28 de julio	28 de enero

El IVA es uno de los rubros más importantes de los impuestos indirectos para la Administración Tributaria, éste año a año ha ido incrementando su nivel de recaudación, como podemos observar en la figura 7.

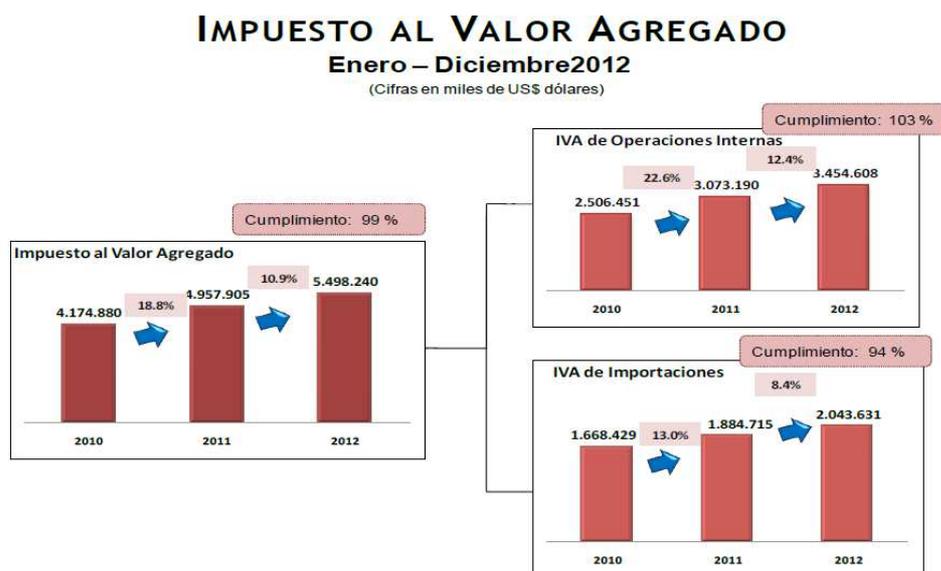


Figura 7. Comparativo de recaudación del Impuesto al Valor Agregado del 2010 – 2012

### **2.1.2.2.1.3 Impuesto la Renta<sup>5</sup>**

El Impuesto a la Renta se aplica sobre aquellas rentas que obtengan las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades sean nacionales o extranjeras. El ejercicio impositivo comprende del 1o. de enero al 31 de diciembre.

Para calcular el impuesto que debe pagar un contribuyente, sobre la totalidad de los ingresos gravados se restará las devoluciones, descuentos, costos, gastos y deducciones, imputables a tales ingresos. A este resultado lo llamamos base imponible.

La base imponible de los ingresos del trabajo en relación de dependencia está constituida por el ingreso gravado menos el valor de los aportes personales al Instituto Ecuatoriano de Seguridad social (IESS), excepto cuando éstos sean pagados por el empleador.

La declaración del Impuesto a la Renta es obligatoria para todas las personas naturales, sucesiones indivisas y sociedades, aun cuando la totalidad de sus rentas estén constituidas por ingresos exentos, a excepción de:

1. Los contribuyentes domiciliados en el exterior, que no tengan representante en el país y que exclusivamente tengan ingresos sujetos a retención en la fuente.
2. Las personas naturales cuyos ingresos brutos durante el ejercicio fiscal no excedieren de la fracción básica no gravada.

Los plazos para la presentación de la declaración, se muestran en el art. 72 del Reglamento a la Ley de Régimen Tributario Interno, estos varían de acuerdo al noveno dígito de la cédula o RUC y de acuerdo al tipo de contribuyente, como se muestra en la tabla 4:

---

<sup>5</sup> <http://www.sri.gob.ec/web/10138/102>

Tabla 4

### Fechas de presentación de Impuesto a la Renta

NOVENO DÍGITO	PERSONAS NATURALES	SOCIEDADES
1	10 de marzo	10 de abril
2	12 de marzo	12 de abril
3	14 de marzo	14 de abril
4	16 de marzo	16 de abril
5	18 de marzo	18 de abril
6	20 de marzo	20 de abril
7	22 de marzo	22 de abril
8	24 de marzo	24 de abril
9	26 de marzo	26 de abril
0	28 de marzo	28 de abril

Este impuesto es el rubro más importante de recaudación para el SRI, el cual está conformado por 3 rubros, retenciones en la fuente, anticipos de renta y renta anual, siendo el mayor volumen los valores recaudados por retenciones en la fuente, en el último año 2012, se tuvo un cumplimiento del 110% sobre lo estimado, incrementándose un 9% en el 2012 con respecto a lo recaudado en el 2011, como se puede observar en la figura 8.

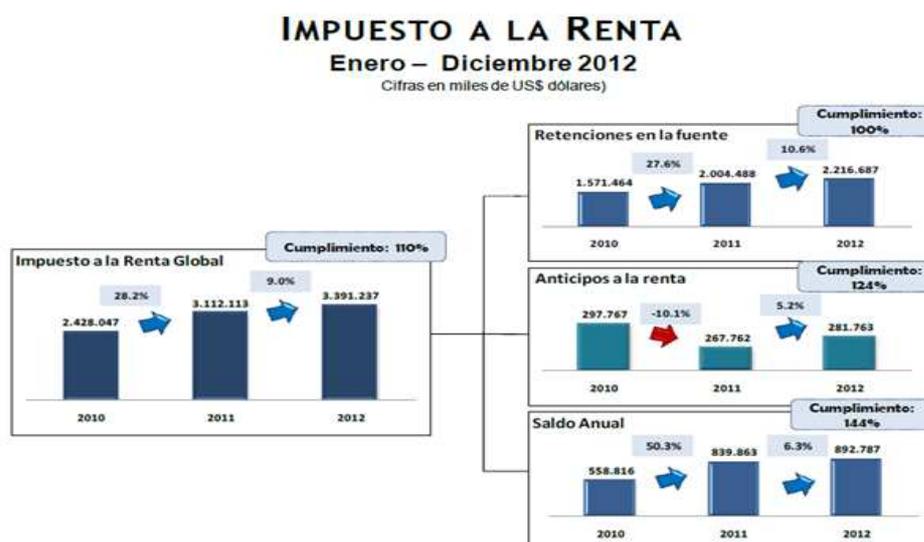


Figura 8. Comparativo de recaudación del Impuesto a la Renta del 2010 - 2012

#### 2.1.2.2.1.4 Impuesto a los Consumos Especiales<sup>6</sup>

El Impuesto a los Consumos Especiales ICE, se aplicará a los bienes y servicios de procedencia nacional o importada, detallados en el artículo 82 de la Ley de Régimen Tributario Interno.

Los sujetos pasivos del ICE son:

1. Las personas naturales y sociedades fabricantes de bienes gravados con este impuesto.
2. Quienes realicen importaciones de bienes gravados por este impuesto.
3. Quienes presten servicios gravados.

La base imponible de los productos sujetos al ICE, de producción nacional o bienes importados, se determinará con base en el precio de venta al público sugerido por el fabricante o importador, menos el IVA y el ICE o con base en los precios referenciales que mediante Resolución establezca anualmente el Director General del Servicio de Rentas Internas. La base imponible obtenida mediante el cálculo del precio de venta al público sugerido por los fabricantes o importadores de los bienes gravados con ICE, no será inferior al resultado de incrementar al precio ex-fábrica o ex-aduana, según corresponda, un 25% de margen mínimo presuntivo de comercialización; si se comercializan los productos con márgenes superiores al mínimo presuntivo señalado, se deberá aplicar el margen mayor para determinar la base imponible del ICE. La liquidación y pago del ICE aplicando el margen mínimo presuntivo, cuando de hecho se comercializan los respectivos productos con márgenes mayores, se considerará un acto de defraudación tributaria.

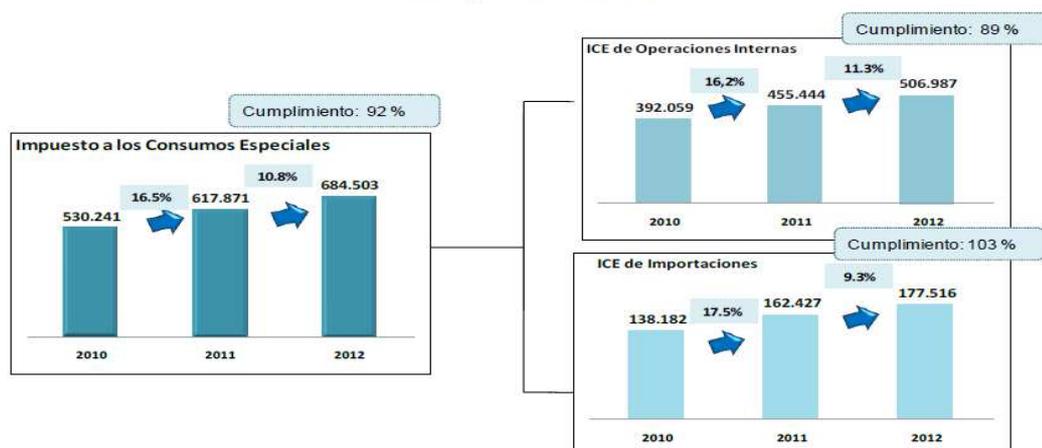
Con el fin de ver la evolución que ha tenido este impuesto, revisemos las estadísticas de recaudación desde el año 2010 al 2012, en el cual se puede observar un incremento anual del 2010 al 2011 del 16.5% y del 2011 al 2012 del 10,8%, siendo el rubro más alto, el ICE de operaciones internas.

---

<sup>6</sup> <http://www.sri.gob.ec/web/guest/ice>

### Enero – Diciembre 2012

(Cifras en miles de US\$ dólares)



**Figura 9. Comparativo de recaudación del Impuesto a los Consumos Especiales del 2010 - 2012**

#### 2.1.2.2.2 Brechas Tributarias

Se conoce con el nombre de brecha tributaria, o evasión, a las diferencias existentes entre las obligaciones tributarias que un contribuyente tendría de acuerdo a la Ley y lo que realmente está sucediendo, es decir, la diferencia entre la recaudación legal y la recaudación efectiva.

Las brechas tributarias pueden ser de diversos tipos:

- **Brecha de inscripción:** Refleja la falta de identificación y ubicación de los contribuyentes.

**Ejemplo:** si existen 100.000 contribuyentes que generan renta en el país, y solo están inscritos 75.000, la brecha de inscripción será de 25.000 contribuyentes.

Para recaudar los ingresos suficientes que permitan cumplir con los objetivos de la política económica del País, es necesario contar con la inscripción de todos los agentes que generen renta dentro del territorio ecuatoriano, y que éstos cumplan con sus deberes formales.

- **Brecha de presentación de declaraciones:** Representa el incumplimiento en la obligación formal de presentar las declaraciones de impuestos a través de los respectivos formularios que existen para el efecto.

- **Brecha de veracidad:** Es la diferencia que existe entre la información económica declarada por los contribuyentes y su realidad económica objetiva.
- **Brecha de pago:** Refleja la diferencia resultante de las liquidaciones producidas y no canceladas, es decir entre lo que deben pagar y lo que realmente terminan pagando.

### 2.1.2.3 Procesos

Para determinar los procesos que intervienen en la cadena de producción, se debe utilizar: mapa de procesos, caracterización, descripción y diagramas de flujo.

#### 2.1.2.3.1 Mapa de procesos

Un mapa de procesos es una representación gráfica del flujo de trabajo a través de la empresa. Se definieron tres tipos de procesos: los gobernantes o estratégicos, procesos productivos o claves y los procesos de apoyo, todos detallados en un inventario de procesos.

#### 2.1.2.3.2 Caracterización del proceso

Se cuenta con distintas formas para la caracterización, por lo que es útil describir de manera ordenada y clara como se desarrolla y finaliza un proceso, esta vista general se conoce como diagrama SIPOC y se elabora de la siguiente manera:

- 1 Precisar el tipo de proceso y objetivo.
- 2 Determinar el inputs (entradas) y proveedores (internos y externos).
- 3 Explicar el desarrollo del proceso paso a paso.
- 4 Entregar el output (salidas) al cliente (interno y externo).

### 2.1.2.3.3 Descripción del proceso

Es un tipo de descripción donde se definen características del proceso, entre las relevantes encontramos: nombre y codificación, propietario, alcance, fecha de levantamiento; así como los elementos del diagrama SIPOC.

### 2.1.2.3.4 Diagrama de flujo

Es un diagrama que utiliza símbolos gráficos estandarizados para representar el flujo y las fases de un proceso con lo que asegura el entendimiento completo y homogéneo del mismo. Además, identifica problemas, oportunidades de mejora del proceso y pone manifiesto las relaciones proveedor – cliente (Moura / Quali, 2011)

Los símbolos estándares más usados por la ANSI se muestran en la figura 10.

<i>Símbolo</i>	<i>Significado</i>
	<u>Caja de actividad</u> : Contiene una frase o nombre que identifica una actividad del proceso
	<u>Caja de decisión</u> : Contiene una pregunta encerrada, (respuesta "Sí" o "No")
	<u>Conector</u> : Indica conexión a otro punto del proceso
	<u>Caja de documento impreso</u> : Identifica la emisión o uso de documento, informe o registro
	Caja de Stock / Almacenamiento
	<u>Caja de Proceso</u> : Se refiere a otro proceso o procedimiento estandarizado
	<u>Caja de espera</u> : Identifica tiempo de espera mientras otra actividad es concluida
	<u>Sentido de flujo</u> : Dirección del flujo, del sentido ascendente o descendente.

Figura 10. Simbología ANSI para diagrama de flujo

### 2.1.2.3.5 Diagrama árbol

Es un herramienta que muestra de manera sistemática los vínculos racionales entre la descripción de objetivo primario y los medios para alcanzar el objetivo; además se conoce cuál es la realidad compleja en el proyecto. (Moura / Quali, 2011)

### 2.1.2.4 Determinación de características críticas (Herramienta)

#### 2.1.2.4.1 Definiciones de la herramienta

Es una herramienta que permite adentrarse en las actividades de las empresas a través de una cascada que empieza por los requerimientos críticos del cliente CTSs, pasa a los requerimientos críticos del producto CTYs, y llega a los requerimientos críticos de los procesos CTXs que permiten obtener ese producto.

El “CT Flowdown” es un despliegue simplificado de las características críticas para la satisfacción del cliente, asociándolas a parámetros clave de un determinado producto y sus respectivos procesos.



**Figura 11. Ejemplificación de las características críticas.**

El CT Flowdown puede ser usado en la fase “Define” para identificar proyectos de mejoramiento de Seis Sigma, comenzando con la definición de un determinado producto/servicio como tema de mejoramiento.

#### 2.1.2.4.1.1 Características CTS

Las características CTS (“Critical To Satisfaction”) son el (sub) conjunto de requisitos o atributos vitales para que el cliente se quede completamente satisfecho con un determinado producto o servicio, es importante que las características CTS

sean identificadas desde la óptica de los clientes (no desde una visión interna de la empresa).

Es conveniente expresarlas en la “lengua del cliente”, de modo que exprese una necesidad (“que es” lo que el cliente quiere), en vez de usar jerga técnica o particularidades de la tecnología o configuración específica del producto (“como” atender lo que el cliente quiere).

Partiendo de requisitos básicos relativos a funcionalidad, desempeño, calidad, costo y plazo, las CTS pueden ser desplegadas (detalladas) en nivel creciente de detalle (normalmente hasta 3 o 4 niveles), llegando a requisitos específicos, todos ellos necesarios para satisfacer al cliente.

El conjunto de tales requisitos puede ser presentado en la forma llamada la “Voz del cliente”

#### **2.1.2.4.1.2 Características CTY**

Características CTY (“Critical to Product”) son el (sub) conjunto de elementos y parámetros del producto que afectan de manera significativa las CTS aplicables al mismo, así como las CTS, las CTY pueden ser representadas de manera jerárquica por medio de un diagrama ( árbol CTY).

En los primeros niveles de despliegue del árbol, las CTY se refieren sólo a los sistemas, subsistemas y componentes del producto, revelantes para las CTS en cuestión.

En los últimos niveles de detallado, las CTY comprenden requisitos funcionales o parámetros de ingeniería, los cuales pueden ser clasificados en:

- CTQ (Critical To Quality): CTY que afecta significativamente a una o más CTS relativas a calidad.
- CTC ( Critical To Cost): CTY que afecta significativamente a una o más CTS en términos de costo.

- CTD (Critical To Delivery): CTY que afecta significativamente a una o más CTS en términos de entrega.

### 2.1.2.4.1.3 Características CTX

Características CTX (“Critical To Process”) es el (sub) conjunto de elementos y parámetros del proceso que afectan de manera significativa las CTY aplicables al mismo.

En los primeros niveles de despliegue del árbol, las CTX se refieren sólo a la estructura de procesos, subprocessos y operaciones relevantes para las CTY en cuestión.

En los últimos niveles de detallado, las CTX comprenden parámetros o variables de proceso críticas, las cuales son denominadas CTP (“Critical To Process”).

### 2.1.2.4.2 Pasos de aplicación de la herramienta

#### 1. Árbol CTS del producto/servicio

- Despliega y prioriza los atributos clave para el cliente

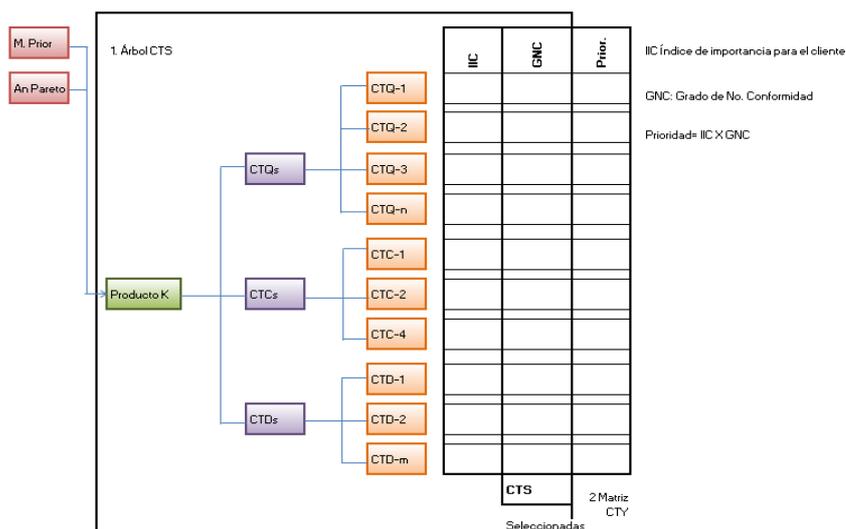


Figura 12. Atributos clave para el cliente

#### 2. Matriz CTY

- Asocia las CTS prioritarias a las características del producto

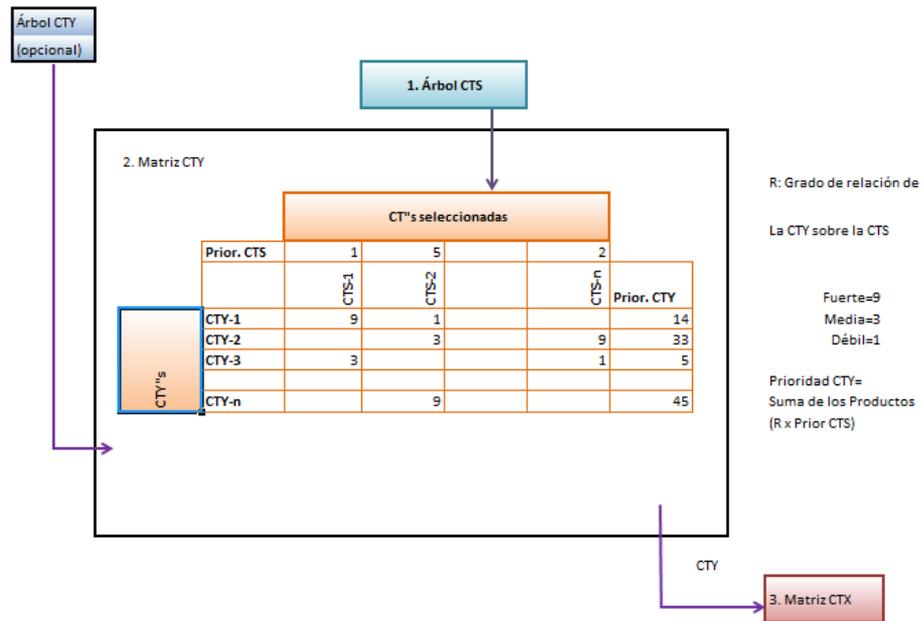


Figura 13. Características del producto

3. Matriz CTX

- Asocia las CTY prioritarias a las operaciones críticas de los procesos.

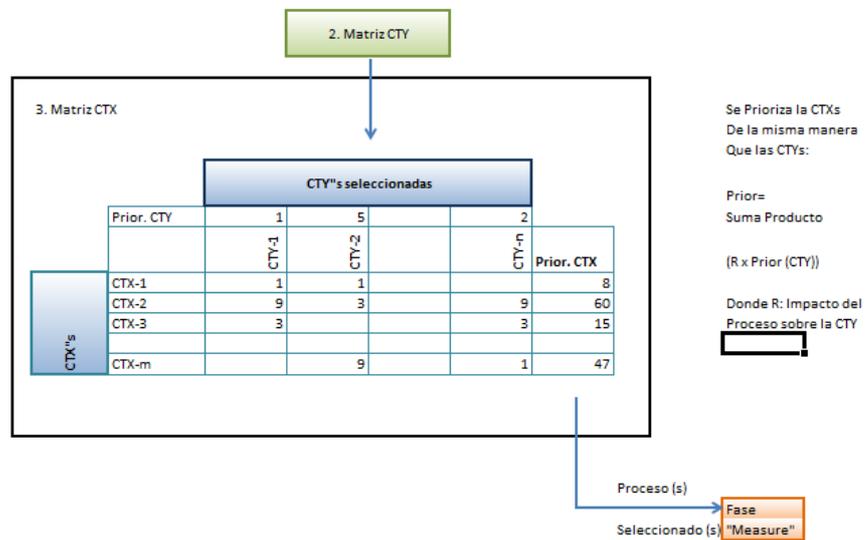


Figura 14. Operaciones críticas del proceso

2.1.2.5 Ruta de la calidad

Para implementar la administración por calidad total en una empresa se requiere que los empleados desarrollen sus acciones de mejora a través de una metodología

basada en el Ciclo PHVA, que se denomina “Ruta de la Calidad”. La Ruta de la Calidad proporciona un procedimiento basado en hechos y datos que está enfocado hacia la mejora. Al mismo tiempo, incluye la elaboración de un informe que se utiliza para hacer la presentación de los casos (proyectos logrados o problemas que se resolvieron), los cuales van formando parte de la memoria técnica de la empresa.<sup>7</sup>

Los pasos para implementar la Ruta de la Calidad son los siguientes:

1. Determinar el Proyecto.
2. Describir la situación actual.
3. Analizar hechos y datos.
4. Establecer acciones.
5. Ejecutar las acciones establecidas.
6. Verificar los resultados.
7. Estandarizar.
8. Documentar y definir nuevos proyectos.

Para este proyecto, nos centraremos en los dos primeros puntos:

- **Primer paso: Definir el Proyecto**, su objetivo y procedimiento: determinación del proyecto, de la meta, del plan a seguir. Herramientas: el Diagrama de Pareto, Matriz IUT, Análisis por criterios

- **Segundo paso: Describir la situación actual**, su objetivo y procedimiento: recopilar datos que evidencien la situación actual y su representación gráfica. Herramientas: las 5W-1H, la Estratificación, la Hoja de Datos, los Métodos Gráficos, Histogramas.

---

<sup>7</sup> La Ruta de la Calidad y la 7 Herramientas Básicas, Centro de Calidad ITEMS Campus Monterrey.

## **2.1.2.6 Línea de Base**

### **2.1.2.6.1 Definición**

La línea base se define como un conjunto de indicadores seleccionados para el seguimiento y la evaluación sistemáticos de políticas y programas. Los indicadores que la conforman se clasifican en estructurales y coyunturales y al mismo tiempo se ordenan, de acuerdo a su importancia relativa, en indicadores claves y secundarios.<sup>8</sup>

La conformación de la línea base implica la realización de pasos previos en la identificación de información necesaria y en la precisión de criterios conducentes a un óptimo aprovechamiento de la información disponible, mediante la línea base se obtiene resultados por primera vez.

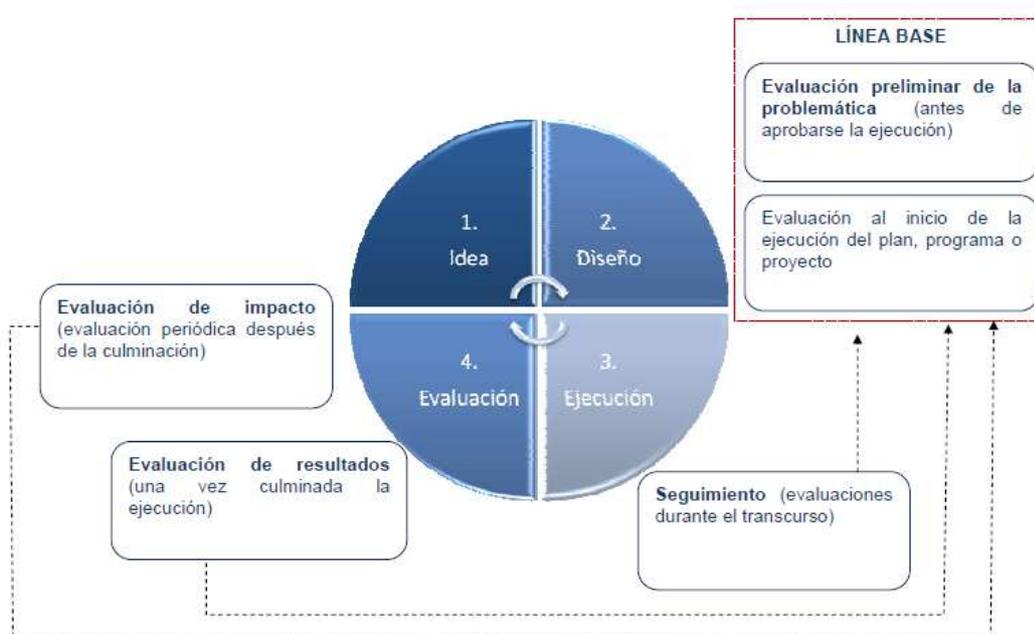
### **2.1.2.6.2 Objetivos**

- Contar con información inicial para planificar y ejecutar nuevos proyectos, realizar un plan de mejora continua.
- Contribuir con la consolidación de una cultura de uso y aprovechamiento de la información, mediante el manejo permanente de indicadores seleccionados y de análisis de eficiencia comparativa en el seguimiento y la evaluación de las políticas públicas, programas y proyectos.
- Brindar información agregada, oportuna y confiable, que permita a las empresas alcanzar resultados óptimos de eficiencia en la gestión y en los procesos de toma de decisiones.

---

<sup>8</sup> <http://www.monografias.com/trabajos63/manual-levantamiento-linea-base/manual-levantamiento-linea-base.shtml>

### 2.1.2.6.3 Cómo funciona la línea base



**Figura 15. Funcionamiento de la línea base**

### 2.1.2.6.4 Indicadores para obtener línea base

Línea base es un resultados de un conjunto de indicadores estratégicos seleccionados que permiten hacer seguimiento, evaluación y rendición de cuentas a políticas públicas, planes, programas y proyectos.

Existen 3 grupos de indicadores que son:

- Estratégicos.
- De Gestión.
- De Servicios.

#### 2.1.2.6.4.1 Indicadores estratégicos

Permiten medir el cumplimiento de los objetivos en: actividades, programas especiales, procesos estratégicos, proyectos organizacionales y de inversión.

#### **2.1.2.6.4.2 Indicadores de gestión**

Se utilizan en el proceso administrativo para: controlar la operación, prevenir e identificar desviaciones que impidan el cumplimiento de los objetivos estratégicos, determinar costos unitarios, verificar el logro de las metas e identificar desviaciones.

#### **2.1.2.6.4.3 Indicadores de servicios**

Miden la calidad con que se generan productos y/o servicios en función de estándares y satisfacción de clientes y proveedores.

Se emplean para: implementar acciones de mejora y elevar la calidad de la atención de los clientes.

Además, permiten identificar el desempeño o cumplimiento de los estándares de servicio y las satisfacción o calidad que percibe el cliente sobre el producto o servicio recibido.

### **2.1.3 Marco conceptual**

#### **Declaración en línea**

Es la elaboración de la información requerida por la Administración Tributaria sin la necesidad de utilizar el programa DIMM FORMULARIOS MULTIPLATAFORMA, su elaboración es directa del Internet.

#### **Administración Tributaria:**

Órgano competente del Ejecutivo Nacional para ejercer, entre otras, las funciones de: 1) Recaudar los tributos, intereses, sanciones y otros accesorios; 2) Ejecutar los procedimientos de verificación y de fiscalización y determinación para constatar el cumplimiento de las leyes y demás disposiciones de carácter tributario por parte de los sujetos pasivos del tributo; 3) Liquidar los tributos, intereses, sanciones y otros accesorios, cuando fuere procedente; 4) Asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias solicitando de los órganos judiciales, las medidas cautelares,

coactivas o de acción ejecutiva; y, 5) Inscribir en los registros, de oficio o a solicitud de parte, a los sujetos que determinen las normas tributarias y actualizar dichos registros de oficio o a requerimiento del interesado.

### **Contribuyente**

El contribuyente es aquella persona física o jurídica con derechos y obligaciones, frente a un ente público, derivados de los tributos. Es quien está obligado a soportar patrimonialmente el pago de los tributos (impuestos, tasas o contribuciones especiales), con el fin de financiar al Estado.

### **Clave Inicial**

Código que se entrega a los contribuyentes, por un período definido, para que puedan crear una nueva Clave Secreta para operar en el sitio web.

### **Clave Secreta**

Código alfa numérico creado por el contribuyente, que permite tener acceso a información y a las aplicaciones preparadas para el contribuyente en la web.

### **Obligación tributaria**

La obligación tributaria, que es de derecho público, es el vínculo entre el acreedor y el deudor tributario, establecido por ley, que tiene por objeto el cumplimiento de la prestación tributaria, siendo exigible coactivamente.

### **Dimm formularios**

DIMM Formularios permite generar archivos planos que cumplen con especificaciones técnicas, fórmulas de cálculo y validación para ser enviados por el medio Internet. Con esta información, el contribuyente puede cargar y utilizar Servicios en Línea ingresando únicamente con su usuario y clave de seguridad.

### **Diagrama causa – efecto**

El Diagrama Causa-Efecto es una forma de organizar y representar las diferentes teorías propuestas sobre las causas de un problema.

**Atención al cliente**

La atención al cliente o simplemente servicio al cliente es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes.

**Queja**

Expresiones de descontento, disgusto o insatisfacción por parte de los contribuyentes o ciudadanos hacia servicio o procesos de la Administración.

**Manejo de quejas**

El manejo de quejas nos permite determinar el nivel de insatisfacción del cliente, así como establecer puntos de mejora para la organización.

**Optimización de tiempos**

La capacidad de gestionar bien el tiempo es una habilidad que las empresas valoran cada vez más en sus trabajadores, ya que este factor mejora la productividad y la competitividad de la organización.

**Calidad en el servicio**

La calidad en el servicio es satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató.

**Declaración Tributaria**

Es la manifestación de hechos comunicados a la Administración Tributaria en la forma establecida por Ley, Reglamento, Resolución de Superintendencia o norma de rango similar, la cual podrá constituir la base para la determinación de la obligación tributaria.

**Sistema tributario**

Conjunto de normas y organismos que rigen la cobranza de impuestos dentro de un país. Los impuestos son el principal ingreso de todo gobierno, y para garantizar que el flujo de capital se mantenga, se crean leyes las cuales dictaminan quiénes y cómo se deben de realizar los pagos de impuestos.

### **Cultura tributaria**

La cultura tributaria consiste en el nivel de conocimiento que tienen los individuos de una sociedad acerca del sistema tributario y sus funciones.

### **Brecha de presentación**

Es la diferencia entre los contribuyentes obligados a presentar declaraciones de su actividad económica y los que declaran.

#### **2.1.4 Estado del arte**

El Estado para poder realizar sus funciones y afrontar sus gastos, debe contar con recursos, y los mismos se obtienen a través de los diferentes procedimientos legalmente instituidos y preceptuados en principios legales constitucionales. Entre los diversos recursos, están los tributarios, como fuentes de ingreso del Estado Nacional, y éstos son aquellos que el Estado obtiene mediante el ejercicio de su poder de imperio, es decir, mediante leyes que crean obligaciones a cargo de los administrados, en la forma y cuantía que las mismas establecen<sup>9</sup>.

Los Tributos forman parte de la economía del país, es por ello que, un sistema tributario está formado y constituido por el conjunto de tributos que estén vigentes en un determinado país y en una época establecida. No hay un sistema tributario igual a otro, porque cada país adopta diferentes tributos según la producción, forma política, necesidades, etc. Lo que sí es igual para todos los Estados, es la necesidad de los tributos, para poder subsidiar los gastos públicos, y por ende su lucha y esfuerzo para disminuir la evasión fiscal.

Tanto en el ámbito teórico como a nivel práctico los impuestos generan efectos muy relevantes sobre la actividad económica. En la situación en la que se encuentra el país, una estructura tributaria estable, justa, simplificada y sostenible es condición necesaria para un buen desempeño económico.

---

9

(<http://saber.ucv.ve/jspui/bitstream/123456789/806/2/Tesis%20Cultura%20Tributaria.pdf>)

El cumplimiento voluntario sería más efectivo y eficiente, en el sentido de tener menores costos administrativos y de cumplimiento, si la Administración Tributaria pusiera mayor énfasis en la asistencia a los contribuyentes para el cumplimiento de sus obligaciones. El acceso a la información así como la posibilidad de recibir orientación y educación tienen una gran influencia en el cumplimiento tributario en tanto disminuyen los costos administrativos y de cumplimiento, fomentan el pago voluntario y desarrollan conciencia tributaria.

La evidencia en otros países, ha demostrado que la complejidad tributaria conlleva a un menor crecimiento económico del país. Esto significa que mientras más simple sea la estructura tributaria mayor será el crecimiento económico, pues mayor y más fácil será cumplir con la obligación tributaria.

A través de Internet y mediante la utilización del sitio Web se puede orientar a los contribuyentes en las normas y trámites necesarios para cumplir con sus obligaciones.

### **Beneficios de los sistemas de declaración y pago electrónicos.<sup>10</sup>**

En relación a los beneficios de los sistemas de declaración y pago electrónicos:

**El primer beneficio** es la ayuda al contribuyente en la preparación de sus declaraciones y pagos. Dichos sistemas pueden ayudar a los contribuyentes en muchos aspectos legales, tales como escoger las mejores opciones de declarar, en los cálculos y en la transposición de datos de declaraciones anteriores, o de la misma declaración. Cuando los programas informáticos de apoyo a los contribuyentes en la preparación de sus declaraciones y pagos son correctamente desarrollados, y de fácil acceso mediante la obtención de una clave vía electrónica con las seguridades necesarias que brinden confianza al contribuyente, éstos los ven como una eficaz asistencia de la Administración.

---

<sup>10</sup> Anónimo.(s.f).

<http://saber.ucv.ve/jspui/bitstream/123456789/806/2/Tesis%20Cultura%20Tributaria.pdf>

**El segundo beneficio** de estos sistemas es la reducción de costos tanto para el contribuyente como para la Administración. Los contribuyentes normalmente llevan menos tiempo para preparar sus declaraciones y pagos cuando utilizan tales sistemas. Además, en muchos casos, dejan de recurrir a contadores o a preparadores pues estos sistemas les permiten cumplir con sus obligaciones sin necesidad de otro tipo de ayuda. Respecto de la Administración, se reduce el costo de procesamiento por la eliminación de la digitación de los formularios. Además, se reduce el costo de corrección de los documentos.

**El tercer beneficio** es el tiempo requerido para hacer disponible la información de declaraciones y pagos a los usuarios de la Administración. La información que llega en medios electrónicos puede ser casi inmediatamente cargada en la base de datos de la Administración Tributaria y utilizada para apoyo a la fiscalización y cobranza.

**El cuarto beneficio** es la calidad de la información de las declaraciones y pagos. Como los programas del sistema de declaraciones y pagos electrónicos usados por los contribuyentes realizan validaciones estrictas de la información ingresada, el margen de errores es mínimo, acercándose al 0%.

La Administración Tributaria en el Ecuador ha encaminado sus esfuerzos para cerrar las brechas de evasión centrandose sus actividades en el servicio mediante la mejora continua de sus procesos y las diferentes herramientas de atención al contribuyente especialmente el internet y avanzar hacia esquemas integrales de procesos sistematizados que permitan disminuir la carga impositiva indirecta de los contribuyentes y obtener información de forma eficaz, eficiente y efectiva que facilite la administración de riesgo hacia los contribuyentes, lo que demanda de una gestión con innovación continua.

También existe un costo muerto o inmerso en el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte del contribuyente, en muchas ocasiones suele ser elevado debido a lo complicado que resulta aplicar las normas tributarias vigentes. Es importante

resaltar que el desconocimiento de la ley no exime de responsabilidad alguna, pero de igual forma es imperativo socializar las obligaciones tributarias y crear mecanismos tributarios que permitan simplificar los deberes de los contribuyentes. Muchos contribuyentes necesitan invertir en asesoría debido a que la elaboración de muchas de las declaraciones contiene información compleja y confusa, adicional el tiempo que toma acudir a ventanillas para realizar su declaración o de obtener una clave para realizarlo por internet genera costo tanto en tiempo como en dinero por lo que se hace esencial que el contribuyente acuda una sola vez para ser registrado y obtener una clave provisional y posteriormente en su hogar poder cambiar o recuperar la misma.

## CAPÍTULO III

### 3.1 METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Las metodologías y técnicas de investigación a aplicarse son:

- **Recolección de información:** la información primaria se ha obtenido mediante encuestas, quejas y sugerencias de los contribuyentes y funcionarios de ventanillas, la base de datos de la Administración Tributaria, mediante observación con lo cual se pudo levantar el dato de los tiempos de atención en las ventanillas.
- **Procesamiento de información:** el procesamiento de la información se lo realizó mediante programas informáticos de uso propio de la institución; Discoverer, Infoview y Q-matic.
- **Análisis y presentación de la información:** para lo cual se usó el método de línea base, a través del uso de indicadores, estadígrafos (gráfico de barras y pasteles), con su respectiva interpretación y a la final con una matriz de línea base en donde se detalla el resumen de lo encontrado.
- **Determinación de las características críticas del contribuyente, producto y proceso.**

### 3.2 Diagnóstico situacional del proceso de Declaración y Pago en las Administraciones Tributarias de otros países

En la actualidad las administraciones tributarias se enfrentan a nuevos retos debido a que la globalización y el avance tecnológico están cambiando las relaciones entre los estados, sus administraciones y los ciudadanos.

Las administraciones tributarias avanzadas tienen como misión “Recaudar los impuestos de los contribuyentes, poniendo énfasis en aumentar el nivel de cumplimiento voluntario de los ciudadanos ofreciendo las máximas facilidades a quienes quieren cumplir con sus obligaciones fiscales.

Estas administraciones están altamente informatizadas en todos sus procesos de trabajo y reservando especial atención al uso de las nuevas tecnologías para mejorar la comunicación con los ciudadanos y mejorar los métodos y procedimientos de control combinado con un amplio sistema de captación de información con trascendencia tributaria.

En cuanto a los países latinoamericanos, las administraciones tributarias implementan modelos fiscales complejos y casi imposibles de aplicar al ser trasladados a las realidades sociales, económicas y culturales y que al final no pueden cumplirse.

Es necesario definir normas fiscales adecuadas a la realidad social y económica de los ciudadanos y que cuenten con los medios disponibles para su cumplimiento.

Una correcta implantación de la estrategia dirigida a incrementar los niveles de cumplimiento voluntario, requiere:

**a)** Facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones con el menor costo posible, por medio de buenos servicios de información y asistencia y que todas las áreas de la organización asuman que su actuación tiene incidencia en este ámbito.

La simplificación normativa ayuda a que este proceso de mejoramiento al cumplimiento voluntario.

**b)** Reforzar la lucha contra el fraude fiscal, transmitiendo a la sociedad el mensaje de que la administración tributaria es capaz de detectar y corregir con agilidad los incumplimientos fiscales. Para ello, es imprescindible el desarrollo de sistemas confiables para la identificación de los contribuyentes (registros fiscales), la detección rápida de los incumplimientos tributarios, y la selección de contribuyentes a fiscalizar mediante las técnicas más modernas de análisis de riesgo.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> *Díaz Yubero, F. (2001) .Aspectos más destacados de las Administraciones tributarias avanzadas. Recuperado de*

Las estructuras organizativas de las Administraciones Tributarias de Latinoamérica son diversas tanto en la concentración de las instituciones que la componen y que su objetivo, es la recaudación, fiscalización y control de los tributos tanto internos como externo, como también, la gestión de la seguridad social.

<sup>12</sup>En algunos países están concentradas las funciones bajo la modalidad de agencia o administración como por ejemplo: Argentina, México y Perú y en otros los Servicios están adscritos a los respectivos Ministerios de Hacienda y Economía y gestionan por separado sus objetivos, como por ejemplo Panamá, Costa Rica y Chile, donde en este último, la recaudación de los tributos en general la realiza la Tesorería General de la República, la fiscalización de los impuestos externos es competencia del Servicio Nacional de Aduanas, como los internos son responsabilidad del Servicio de Impuestos Internos.

Entre las Administraciones Tributarias que existen a América latina podemos mencionar las siguientes:

### **3.2.1 Administración Tributaria argentina**

*Nombre:* Administración Federal de Ingresos Públicos, AFIP.

*Naturaleza jurídica:* Entidad autárquica descentralizada en el ámbito del Ministerio de Economía y Producción, con autonomía administrativa, gestión, presupuestaria y financiera.

Entre sus funciones esenciales tiene: La recaudación. Identificación tributaria del contribuyente.

---

[http://gestrisam.malaga.eu/export/sites/default/economia/gestrisam/portal/menu/seccion\\_0011/documentos/Administraciones\\_tributarias\\_avanzadas\\_xIEFx.pdf](http://gestrisam.malaga.eu/export/sites/default/economia/gestrisam/portal/menu/seccion_0011/documentos/Administraciones_tributarias_avanzadas_xIEFx.pdf)

<sup>12</sup> Arriaga, J. (s.f.). La autonomía de las Administraciones Tributarias, ¿una realidad o sólo una declaración de intenciones?. Recuperado de

[http://www.ief.es/documentos/recursos/publicaciones/revistas/cuadernos\\_formacion/08\\_2009/16.pdf](http://www.ief.es/documentos/recursos/publicaciones/revistas/cuadernos_formacion/08_2009/16.pdf)

En Argentina, se usa un CUIT (Código Único de Identificación Tributaria).

Esta Administración Tributaria cuenta con un área central de asesoría y áreas regionales operativas de recaudación.

En cuanto a la asistencia al contribuyente, se ha implementado programas de educación tributaria, además presta los servicios de atención telefónica de consultas y de *Internet*.

Mantiene entre sus funciones de apoyo con información exógena o de terceros, uso de *Internet* con soporte informático, y procesos orientados a facilitar el cumplimiento tributario voluntario está basado en ello.

Posee una plataforma informática que da soporte a la totalidad de las subdirecciones y divisiones de la Administración, así también, asiste vía página *web* a los contribuyentes y permite el cumplimiento tributario de varias obligaciones, entre ellas, declaraciones de impuestos, declaraciones JJDD, da respuesta a preguntas frecuentes, facturación electrónica, etc.

### **3.2.2 Administración Tributaria peruana**

*Nombre:* Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, SUNAT.

Entre sus funciones esenciales tiene: Declaración y pago de tributos.

En Perú se utiliza un Registro Único de Contribuyentes (RUC), que es el registro informático que contiene los datos de identificación y de las obligaciones tributarias de los contribuyentes de los tributos administrados y/o recaudados por la SUNAT, de la información vinculada a sus actividades económicas, así como la información de sus responsables.

Esta Administración efectúa la recaudación a través de una red de instituciones financieras previamente autorizadas, además, en su página *web* tiene una sección en

la cual el contribuyente, tendrá a su disposición las siguientes herramientas que la SUNAT ha creado para facilitarle el cumplimiento de sus obligaciones tributarias de manera eficiente y eficaz: Programa de Declaración Telemática –PDT– y Pago fácil –TEF–.

Cuenta con Centros de Servicios y Asistencia al Contribuyente, cuyo objetivo es brindar una atención rápida y de calidad al contribuyente para que realice sus trámites, obtenga información puntual e inmediata sobre su situación tributaria, conozca las obligaciones que ésta implica, así como cumplimiento de dichas obligaciones.

La SUNAT cuenta con un importante soporte informático que permite mantener el catastro de contribuyentes, recibir información de terceros como es el caso de las DDJJ, declaraciones y pagos de impuestos, como también, la emisión de documentos electrónicos, entregar información estadística y tributaria a los contribuyentes y organizaciones públicas que lo requieran, entre otros procesos.

### **3.2.3 Administración Tributaria mexicana**

*Nombre:* Servicio de Administración Tributaria.

Entre sus funciones esenciales están: Declaración y pago de tributos.

La identificación de los contribuyentes, se realiza a través del Registro Federal de Contribuyentes (RFC).

Su función recaudatoria tiene como finalidad percibir el pago de la deuda tributaria, así como elaboración de los formularios de declaraciones y vigilar el cumplimiento de obligaciones, recepción del pago, la concentración de los recursos, la información del ingreso, la notificación de créditos, la aplicación del Procedimiento Administrativo.

Mantiene programas de educación tributaria Servicios y orientación al contribuyente SAT promueve la Educación Tributaria a través del Programa de

Fortalecimiento de la Educación Tributaria. El servicio de asesoría y orientación personalizada, se brinda dentro de las diversas áreas de asistencia al contribuyente, motivando y apoyando el cumplimiento oportuno de sus obligaciones tributarias.

Cuenta con una oficina Virtual en que ese puede realizar diversos trámites y consultas, presentar declaraciones y tener acceso a otros servicios.

Se estima que la evasión fiscal en este país de del 27% de la recaudación potencial, lo cual está por arriba del nivel observado del 15% en los países con mejores prácticas tributarias.

Se ha llevado a cabo varios esfuerzos para regularizar el mayor número posible de personas que actúan fuera de la legalidad fiscal con el fin de lograr un mejor control del cumplimiento fiscal para lo cual se ha orientado en seis vertientes estratégicas fundamentales:

1. Simplificación de las obligaciones fiscales.
2. Delegación de la administración tributaria a los estados.
3. Establecimiento de programas para depurar patrones.
4. Establecimiento de mecanismos para fomentar la regulación.
5. Incorporación de estímulos para el cumplimiento.
6. Incorporación de propuestas para la regularización.

### **3.2.4 Administración Tributaria de Panamá**

*Nombre:* Dirección General de Ingresos DGI.

Sus funciones esenciales son: recaudación. Identificación tributaria del contribuyente.

Declaración y pago de tributos.

Esta Administración utiliza el Registro Único de Contribuyentes (RUC),

La Recaudación de los impuestos de carácter nacional es una de las funciones principales encomendadas a la DGI.

El Número de Identificación Tributaria (NIT) es la contraseña privada, secreta e intransferible para acceder al portal en línea de información y trámites tributarios.

Cuenta con una Unidad al Servicio del Contribuyente encargada de la recepción y captación de formularios de todo tipo de declaraciones. Brindan asistencia al contribuyente referida a su estado de cuenta y correcciones, también se efectúa la inscripción de los contribuyentes que así lo requieran, en el Registro Único de Contribuyentes.

Adicionalmente cuenta con una unidad informática que se encarga del análisis de formulario de declaraciones, soporte a usuarios, soporte a contribuyentes vía *Internet* o *Call Center*; capacitación a los usuarios de la plataforma informática de la DGI conocida como *E-tax*, desarrollo de manuales de usuario.

### **3.2.5 Administración Tributaria de Paraguay**

*Nombre:* Subsecretaría de Estado de Tributación.

Sus funciones esenciales son: recaudación. Identificación tributaria del contribuyente.

Declaración y pago de tributos.

Cuenta con una plataforma presencial y virtual para la atención de los contribuyentes, que pueden realizar entre otros los siguientes procesos: identificación, declaraciones de impuestos, pagos de impuestos, consultas, etc.

Esta Administración mantiene sus procesos automatizados que ha permitido optimizar el costo tributario de cumplimiento.

La inscripción del RUC es cuestión de minutos, existe cruce de datos con otras entidades, las declaraciones juradas impositivas pueden ser presentadas en línea, mediante soportes magnéticos o a través del sistema manual; la actualización de la cuenta corriente está a más tardar en 48 horas y el contribuyente tiene la posibilidad de realizar consultas tributarias a través de un *call center*.

### **3.2.6 Administración Tributaria de Costa Rica**

*Nombre:* Dirección General de Tributación.

#### ***Funciones esenciales***

Sus funciones esenciales son: recaudación. Identificación tributaria del contribuyente, declaración y pago de tributos.

La identificación de los contribuyentes se realiza a través de la asignación de una cédula de identidad para personas físicas, cédula jurídica para personas jurídicas, IDF asignado por la AT en el caso de extranjeros. Es un número único y permanente de identificación y no varía en los distintos impuestos.

Cuenta con un grupo de gestores que atienden a las grandes empresas de las diez administraciones tributarias. Ofrece por medio de la página *web*, servicios como presentación de declaraciones vía electrónica, consulta del Sistema de Contribuyentes, instalación y actualización de programas de ayuda para el llenado de declaraciones e información sobre 27 despletables que se encuentran impresos. El contribuyente puede también utilizar la vía telefónica y correo electrónico para asesorarse o bien evacuar consultas.

Esta Administración Tributaria cuenta con una División de Informática para el apoyo a todos los procesos tributarios y la asistencia de los contribuyentes a través de su página *web*, recabando información de terceros electrónicamente.

El modelo de gestión tributaria digital y las soluciones tecnológicas adquiridas, son el soporte de la actual Administración para prestar asistencia a los contribuyentes, los cuales pueden declarar, consultar y verificar información propia como de contribuyentes registrados en las bases de datos de la Dirección General de Tributación, como también, ha mejorado el control de los tributos de carácter internos.

### **3.2.7 Servicio de Impuestos Internos Chile**

*Nombre:* Servicio de Impuestos Internos.

Sus funciones esenciales son: recaudación. Identificación tributaria del contribuyente, declaración y pago de tributos.

La identificación de los contribuyentes se realiza a través de la asignación de un Rol Único Tributario, “Rut”, que es coincidente con el Rol Único Nacional, “Run”, que es el documento de identificación nacional.

Cuenta con un Departamento de Asistencia al Contribuyente que ofrece servicios de telefonía e *Internet* para coadyuvar a los contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, y resuelve consultas y recibe sugerencias y reclamos a través del sitio *web* de la institución, contiene instrumentos que facilitan el cumplimiento tributario, como declaraciones juradas electrónicas, formularios de impuestos, facturación electrónica, sistemas de contabilidad para las Pymes, etc.

Además posee un Portal de Educación Tributaria en su *web*, interactiva, además de un programa de difusión del portal.

En otras Administraciones Tributarias como en Brasil se innovó la instrumentación de regímenes especiales de tributación. Se elaboró un régimen tributario específico por cada impuesto, el SIMPLES sustituyó mediante un sólo pago todos los impuestos federales y las contribuciones del empleador al sistema de seguridad social.

## **3.3 Diagnóstico situacional del proceso Declaraciones por Internet**

### **3.3.1 Ubicación del proceso de Declaraciones por Internet dentro del SRI**

El Servicio de Rentas Internas con el fin de alcanzar su misión, ha planteado una estructura por procesos, la misma que se encuentra dividida en 4 grupos importantes:

- Proceso gobernante.
- Procesos claves (Cadena de Valor)
- Procesos habilitantes de asesoría.
- Procesos habilitantes de apoyo.

Dentro de la cadena de valor podemos encontrar que se encuentra los macroprocesos:



**Figura 16. Mapa de procesos del Servicio de Rentas Internas**

Dentro de los macroprocesos de la cadena de valor tenemos:

### 1. Asistencia al cumplimiento tributario

Dentro de este macroproceso, se potencia los canales virtuales, atención telefónica, canales presenciales y la educación fiscal y tributaria a los contribuyentes.



**Figura 17. Proceso de Asistencia al cumplimiento tributario del Servicio de Rentas Internas**

## 2. Habilitación al cumplimiento tributario

Se desarrollan los procesos de afectación directa al contribuyente, los mismos que están distribuidos de la siguiente manera:

- **RUC:** Dentro de este proceso tenemos los subprocesos:
  - **Inscripción de RUC:** Se realiza el registro por primera vez de los contribuyentes personas naturales o personas jurídicas.
  - **Actualización de RUC:** Se realiza actualizaciones cuando han existido cambios en la actividad económica, representantes, dirección, medios de contacto de los contribuyentes personas naturales o personas jurídicas.
  - **Cese de RUC:** Se realiza la cancelación del RUC tanto para personas naturales o personas jurídicas, esto cuando terminan sus actividades de manera temporal o permanente.
  - **Facturación:** Dentro de este proceso tenemos las siguientes divisiones:
    - **Facturación normal:** Se otorgan autorización para comprobantes de venta, dar de baja de comprobantes, autorización de establecimientos gráficos, revisión de máquinas registradoras.

- Facturación electrónica: Diseño de aplicativos, autorizaciones para comprobantes, bajas de comprobantes.
- **Declaraciones y Anexos:** Dentro del proceso tenemos las siguientes divisiones:
  - Declaraciones por Internet: Elaboración de programas para generación y recepción de formularios por Internet y online, generación de claves, actualización de información con respecto al llenado y formatos para declaraciones en los formularios para personas naturales y sociedades, elaboración y mantenimiento de aplicativos de consultas, diseños de nuevos formularios por modificaciones en la normativa.
  - Anexos: Elaboración de programas para generación y recepción de anexos por Internet e Intranet –recepción por las ventanillas-, actualización de información con respecto al llenado y formatos para elaborar los anexos, elaboración y mantenimiento de aplicativos de consultas, diseños de nuevos anexos por modificaciones en la normativa.



**Figura 18. Proceso de Habilitación al cumplimiento tributario del Servicio de Rentas Internas**

### 3. Control del cumplimiento tributario

Se desarrollan los procesos de afectación directa al control de la información ingresada por el contribuyente:

- Control de catastro: Verificación de la información ingresada en cada catastro por tipo de contribuyente.
- Control de transacciones y mercancías: Los subprocesos son:
  - Control de transacciones.
  - Control de mercancías.
- Control a la presentación y veracidad de las Declaraciones y Anexos: Los subprocesos son:
  - Control de omisos
  - Control de inconsistencias.
  - Control de diferencias.
  - Determinación tributaria.
  - Control posterior.
  - Gestión de monitoreo al contribuyente.



**Figura 19. Proceso de Control de cumplimiento tributario del Servicio de Rentas Internas**

#### 4. Gestión de recaudación

Se desarrollan los procesos de afectación directa a la recaudación y cobranzas de los valores declarados por los contribuyentes, dentro de este se encuentran los subprocesos:

- Conciliación tributaria: Verificación de los pagos de declaraciones.
- Gestión de devolución de impuestos: Los subprocesos son:
  - Gestión de devolución de IVA.
  - Gestión de devolución de Impuesto a las botellas de plástico.
- Gestión de cobranzas: Los subprocesos son:
  - Control de deuda.
  - Gestión de cobranza persuasiva.
  - Gestión de cobranza coactiva.

De acuerdo del mapa de procesos, se pudo determinar que el proceso de Declaraciones por Internet que es el motivo de estudio se encuentra en la cadena de valor como parte de los procesos que agregan valor dentro de la institución.

### **3.3.2 Detalles del proceso de Declaraciones por Internet (Dibujar el mapa propuesto)**

Dentro del departamento de Servicios Tributarios, se encuentra el área de Programación, dentro de la cual se ha dividido por los macroprocesos como podemos observar en el gráfico.

Dentro del macroproceso de Declaraciones y Anexos, tenemos al proceso de Declaraciones por Internet, actualmente este proceso es manejado por 3 grupos, la Dirección Nacional para la elaboración de los diseños y programas de los formularios y aplicativos, la Dirección Zonal (actualmente dirección regional) en la atención y asesoría sobre el llenado y el manejo de los aplicativos tanto en el canal presencial como en el de atención telefónica (CAT).

Para llevar a cabo el desarrollo de una declaración por Internet, se deben realizar los siguientes subprocesos:

- **Diseño y elaboración de formularios (sistema de generación) y el aplicativo para la recepción**, esto se lo realiza mediante el planteamiento de una idea, aprobación del comité de proyectos (priorización e incorporación en la cartera de proyectos del año en curso), determinación de la gerencia del proyecto, verificación de recursos de las distintas áreas involucradas como son:

- Servicios Tributarios – gerencia de proyecto y expertos del negocio para la elaboración de requerimiento de usuario, elaboración de pruebas, publicación y capacitación y difusión.
- Control Tributario – expertos del negocio para el desarrollo de las definiciones y el mantenimiento a los aplicativos para marcar el cumplimiento de las obligaciones.

- Tecnología – experto funcionales para el diseño de los programas, control de calidad, certificación.
- Gestión de la calidad – ingeniero de procesos para la revisión de afectación a otros procesos y aplicativos.
- Jurídico – experto del negocio para la revisión de los términos de la normativa y elaboración de resoluciones o circulares.
- BI – experto informáticos para la creación de los cubos de información.
- ODP – funcionario responsable del seguimiento del proyecto.

Actualmente, el procedimiento que tenemos para la creación o actualización de formularios, no resulta ser eficiente ni eficaz, ya que no es factible hacer lo necesario en el tiempo que se necesita, y debemos pasar por todos los formalismos, lo que nos retrasa y no nos permite ser flexibles para acoplarnos a las necesidades del mercado y a los cambios constantes de la normativa.

- Generación de Claves, para poder realizar las declaraciones por Internet o para acceder a cualquier producto de Servicios en Línea<sup>13</sup>, para poder obtener la clave se debe realizar lo siguiente:

- Por primera vez

En caso de que se por primera vez, el contribuyente debe crear una cuenta de correo electrónico para que le lleguen las notificaciones, luego debe acercarse a las ventanillas con los requisitos establecidos y solicitar la clave, luego de que le entregan el sobre con la clave temporal, el contribuyente debe acceder al Internet y cambiar la contraseña a una personalizada y confirmar el correo electrónico, y ya puede hacer uso de Servicios en Línea para el envío de sus declaraciones, anexos u otros servicios.

---

<sup>13</sup> Servicio en Línea, es un aplicativo en el Internet el cual tiene varios servicios que el SRI pone a disposición del contribuyente mediante el Internet, a través del uso de un usuario y contraseña.

En el caso del usuario de ventanilla, luego de generar la clave, debe realizar el archivo de acuerdo a la “HIA Generación de Clave” y posterior el departamento de Servicios Tributarios de la dirección nacional realiza el control de calidad documentario y de información.

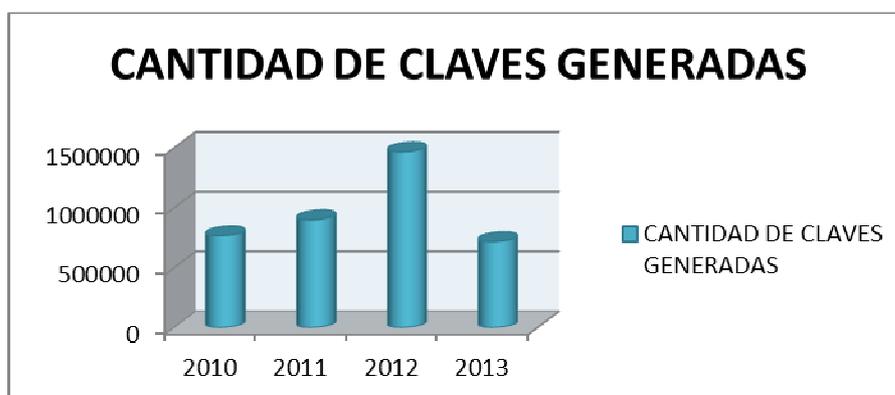
- Por extravío u olvido

En el caso de que los contribuyentes se olviden o se extravíe, deben solicitarla nuevamente, esto lo pueden hacer a través de 2 opciones, el CAT (Centro de Atención Telefónica) o las ventanillas, el proceso es el mismo, lo único que cambia son los requisitos.

**Tabla 5**

**Estadísticas de claves generadas desde año 2010 al 2013**

AÑO	CANTIDAD
2010	770.233
2011	902.943
2012	1.470.903
2013 (15 de junio 2013)	720.715
<b>TOTAL</b>	<b>3.864.794</b>

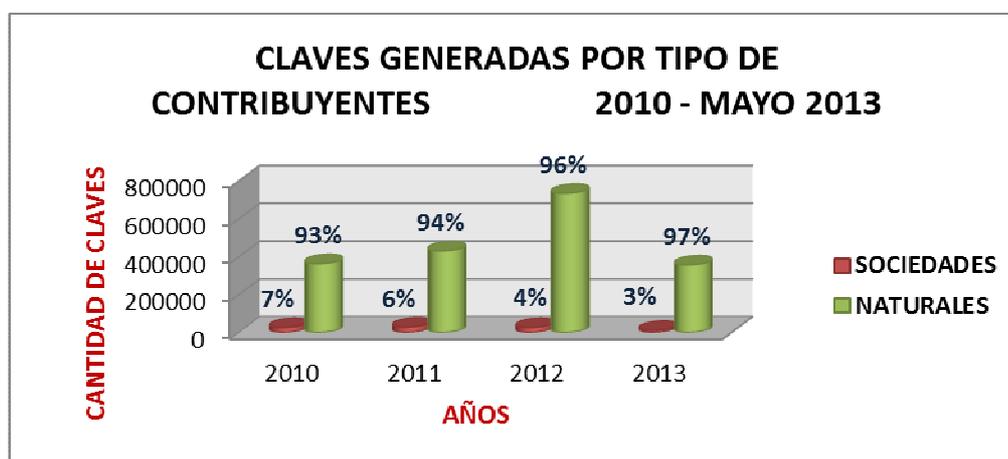


**Figura 20. Estadísticas de claves generadas desde el año 2010 al 2013**

Tabla 6

## Estadísticas de claves generadas por tipo de contribuyente 2010 al 2013

AÑO	TIPO DE CONTRIBUYENTE	CANTIDAD
2010	SOCIEDADES	26.828
	NATURALES	364.683
2011	SOCIEDADES	29.449
	NATURALES	432.226
2012	SOCIEDADES	26.934
	NATURALES	736.193
2013	SOCIEDADES	11.991
	NATURALES	357.620
<b>TOTAL</b>		<b>1.985.924</b>



**Figura 21. Estadísticas de claves generadas por tipo de contribuyente desde el año 2010 al 2013**

Es importante mencionar, que ese proceso de recuperación de claves en las fechas de vencimiento de las declaraciones, es demasiado alto y provoca congestión de las líneas telefónicas de atención y provoca alta congestión en los pasillos de las agencias, causando de esta manera, un alto tiempo de espera por contribuyente y el uso de funcionarios para una actividad netamente operativa, pudiendo ser asignados para la atención de temas más especializados.

- Rectificación de formularios: en el caso de que los contribuyentes, cometan un error al momento de ingresar la información de la cabecera del formulario<sup>14</sup>, pueden solicitar se rectifique los mismos, para lo cual deben acercarse a las ventanillas y entregar todos los requisitos, el funcionario de ventanillas, revisa la documentación, analiza la información ingresada en las bases de datos y si esta todo correcto, se procede con el cambio ingresando la nueva información en el aplicativo de rectificaciones. Luego el funcionario debe realizar el archivo de acuerdo a la “HIA rectificación de formularios” y posterior el departamento de Servicios Tributarios de la dirección nacional realiza el control de calidad documentario y de información.

Para que los contribuyentes sepan utilizar y realizar las declaraciones, generar la clave y rectificar los formularios, es necesario que se acerque a las ventanillas o se comunique con el CAT para que le asesoren, pero muchas veces tienen algunas quejas debido a que los funcionarios de ventanilla no todos tienen claro el procedimiento, esto es porque por varias modificaciones que se han hecho y tan corto tiempo, no han permitido mantener actualizado los manuales de procedimiento para el caso de generación de claves y rectificación, y para el caso de llenado y envío de declaraciones, no existe un procedimiento diagramado, los usuarios lo saben por el día a día pero con la alta rotación del personal de ventanilla, esto tiene una curva de aprendizaje un poco larga debido a que no tienen un manual en el cual se especifique todo el proceso.

Los contribuyentes desde que se inscriben en el RUC, ya tienen obligaciones que cumplir, dependiendo al tipo de contribuyente y a la actividad económica que realice, la presentación de las declaraciones en un inicio era a través del llenado de un formulario físico, el cual era presentado en la banca, a partir del año **2002**, se ingresa un nuevo medio de presentación, el Internet, este al ser muy complejo en un inicio no tuvo mucha acogida, pero con el paso de los años, los contribuyentes

---

<sup>14</sup> La información de la cabecera del formulario corresponde a RUC, período (mes – año), código de impuesto.

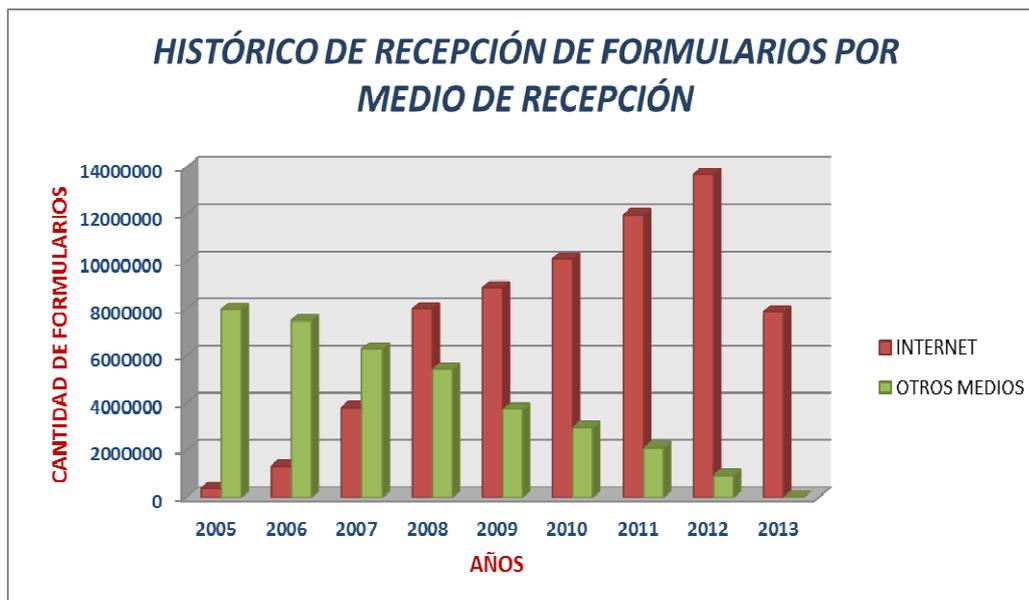
especialmente las sociedades fueron haciendo sus declaraciones por este medio, como se puede observar en la figura 21.

En el año 2012, ya todos realizan sus declaraciones por Internet de acuerdo a la resolución NAC-DGERCGC10-00618 para sociedades y naturales obligados a llevar contabilidad y la NAC-DGERCGC12-00032 para naturales no obligados a llevar contabilidad, esto con el fin de disminuir los costos indirectos del contribuyente para realizar la declaración, y con el fin de disminuir el uso del papel.

**Tabla 7**

**Histórico de recepción de declaraciones por medio de recepción desde el 2005 hasta mayo 2013**

AÑO	CANTIDAD			PORCENTAJE		
	INTERNET	OTROS MEDIOS	TOTAL RECIBIDAS	INTERNET	OTROS MEDIOS	TOTAL
2005	374,154	7,972,529	8,348,688	4%	95%	100%
2006	1,309,961	7,486,944	8,798,911	15%	85%	100%
2007	3,812,930	6,280,986	10,095,923	38%	62%	100%
2008	7,995,027	5,425,550	13,422,585	60%	40%	100%
2009	8,898,164	3,734,462	12,634,635	70%	30%	100%
2010	10,106,334	2,968,233	13,076,577	77%	23%	100%
2011	11,980,672	2,095,463	14,078,146	85%	15%	100%
2012	13,682,213	945,023	14,629,248	94%	6%	100%
2013	7,859,301	0	7,861,314	100%	0%	100%



**Figura 22. Histórico de recepción de declaraciones por medio de recepción desde el 2005 hasta mayo 2013**

En la actualidad, los contribuyentes, dependiendo de la obligación que tengan registrada en el RUC, deben presentar los siguientes formularios:

### Cuadro 1

#### Tipo de formulario por contribuyentes y periodicidad

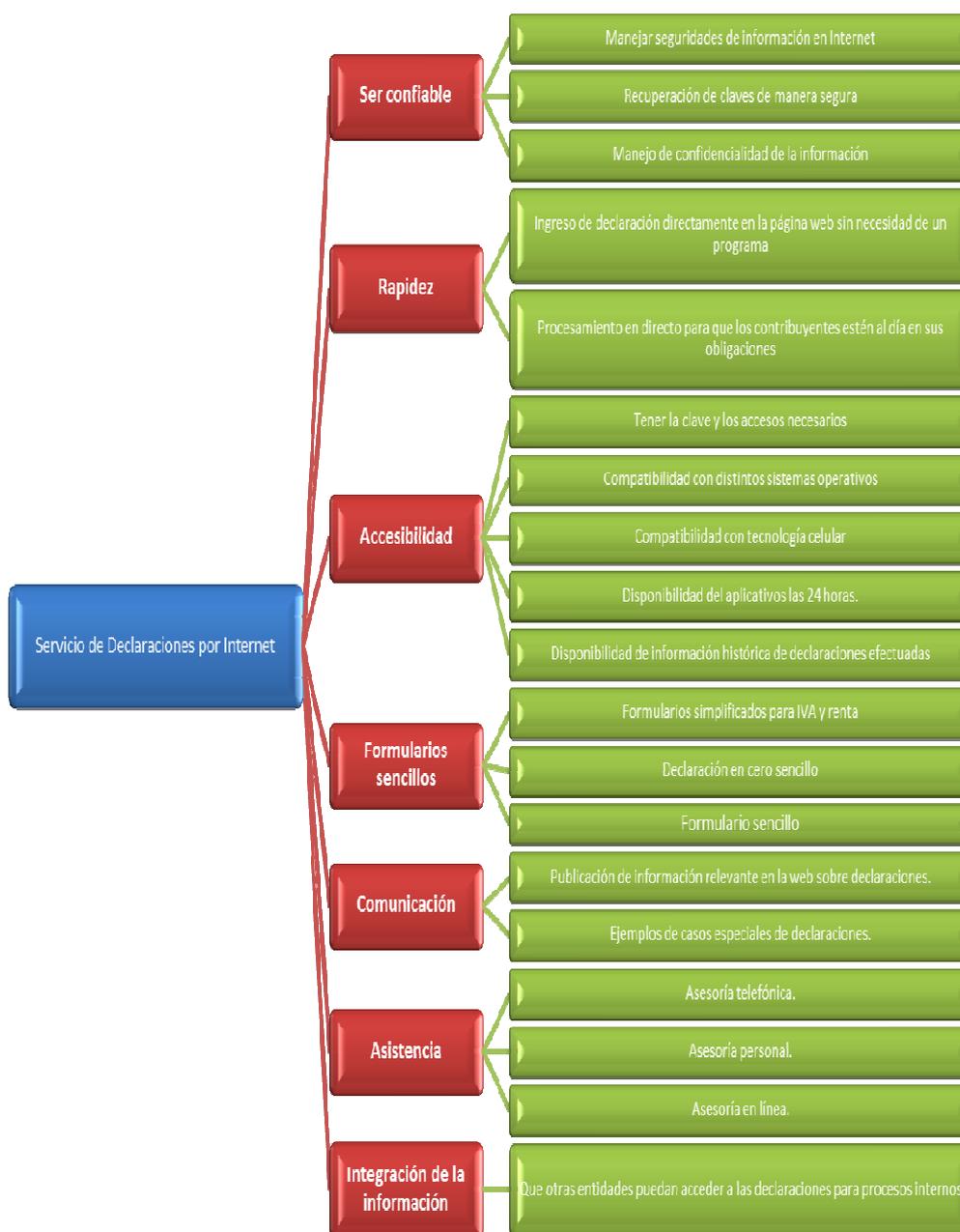
TIPO DE FORMULARIO	DESCRIPCIÓN DE FORMULARIO	TIPO DE CONTRIBUYENTE			PERIODICIDAD
		PERSONAS NATURALES OBLIGADOS	PERSONAS NATURALES NO OBLIGADOS	SOCIEDADES	
101	DECLARACIÓN DEL IMPUESTO A LA RENTA Y PRESENTACIÓN DE BALANCES FORMULARIO ÚNICO SOCIEDADES Y ESTABLECIMIENTOS PERMANENTES			X	ANUAL
102	DECLARACIÓN DEL IMPUESTO A LA RENTA PERSONAS NATURALES Y SUCESIONES INDIVISAS OBLIGADAS A LLEVAR CONTABILIDAD	X			ANUAL
102A	DECLARACIÓN DEL IMPUESTO A LA RENTA PERSONAS NATURALES Y SUCESIONES INDIVISAS NO OBLIGADAS A LLEVAR CONTABILIDAD		X		ANUAL
103	DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE DEL IMPUESTO A LA RENTA	X		X	MENSUAL
104	DECLARACIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO	X		X	MENSUAL
104A	DECLARACIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO PARA PERSONAS NATURALES NO OBLIGADAS A LLEVAR CONTABILIDAD Y QUE NO REALIZAN ACTIVIDADES DE COMERCIO EXTERIOR		X		MENSUAL
105	DECLARACIÓN DEL IMPUESTO A LOS CONSUMOS ESPECIALES	X	X	X	MENSUAL
106	FORMULARIO MÚLTIPLE DE PAGOS	X	X	X	CUANDO SEA NECESARIO
107	COMPROBANTE DE RETENCIONES EN LA FUENTE DEL IMPUESTO A LA RENTA POR INGRESOS DEL TRABAJO EN RELACIÓN DE DEPENDENCIA	X	X	X	ANUAL
108	DECLARACION DEL IMPUESTO A LA RENTA SOBRE INGRESOS PROVENIENTES DE HERENCIAS, LEGADOS Y DONACIONES	X	X	X	CUANDO SEA NECESARIO
109	DECLARACIÓN DEL IMPUESTO A LA SALIDA DE DIVISAS			X	MENSUAL
110	DECLARACIÓN DEL IMPUESTO A LOS ACTIVOS EN EL EXTERIOR	X		X	MENSUAL
111	DECLARACION DEL IMPUESTO A LAS TIERRAS RURALES	X	X	X	ANUAL
112	DECLARACION DEL IMPUESTO A LOS INGRESOS EXTRAORDINARIOS	X	X	X	MENSUAL
114	DECLARACIÓN DEL IMPUESTO REDIMIBLE A LAS BOTELLAS PLÁSTICAS RETORNABLES			X	MENSUAL
115	PAGO DEL ANTICIPO DE IMPUESTO A LA RENTA	X	X	X	ANUAL
116	FORMULARIO DE RENTA PARA ESPECTÁCULOS PÚBLICOS	X	X	X	CUANDO SEA NECESARIO

### 3.3.3 Características críticas del cliente. CTS

Las características críticas para la satisfacción “CTS”, son el conjunto de atributos vitales para que el cliente quede completamente satisfecho con el producto.

Para determinar los CTS en el proceso de Declaraciones por Internet, se tuvo la colaboración del área de Programación de Servicios Tributarios y se utilizó como herramienta el diagrama de árbol, en el cual se determinó lo que quiere el contribuyente.

El resultado lo podemos observar en la siguiente gráfica:



**Figura 23. Características Críticas del Cliente (CTS)**

Las características determinadas anteriormente, son analizadas y priorizadas tomando en cuenta, el índice de importancia del cliente (IIC) y el grado de no conformidad (GNC). El resultado de estos valores corresponde al índice de prioridad.

La escala para la valoración es la siguiente:

IIC		GNC	
Muy importante	9	Muy alto	9
Importante	7	Alto	7
Medianamente importante	5	Medio	5
Poco importante	3	Bajo	3
Muy poco importante	1	Muy bajo	1

**Figura 24. Escala para valoración de matriz de características CTS**

El resultado obtenido de la aplicación del análisis en la matriz CTS fue el siguiente:

## Cuadro 2

### Análisis de la matriz de características CTS

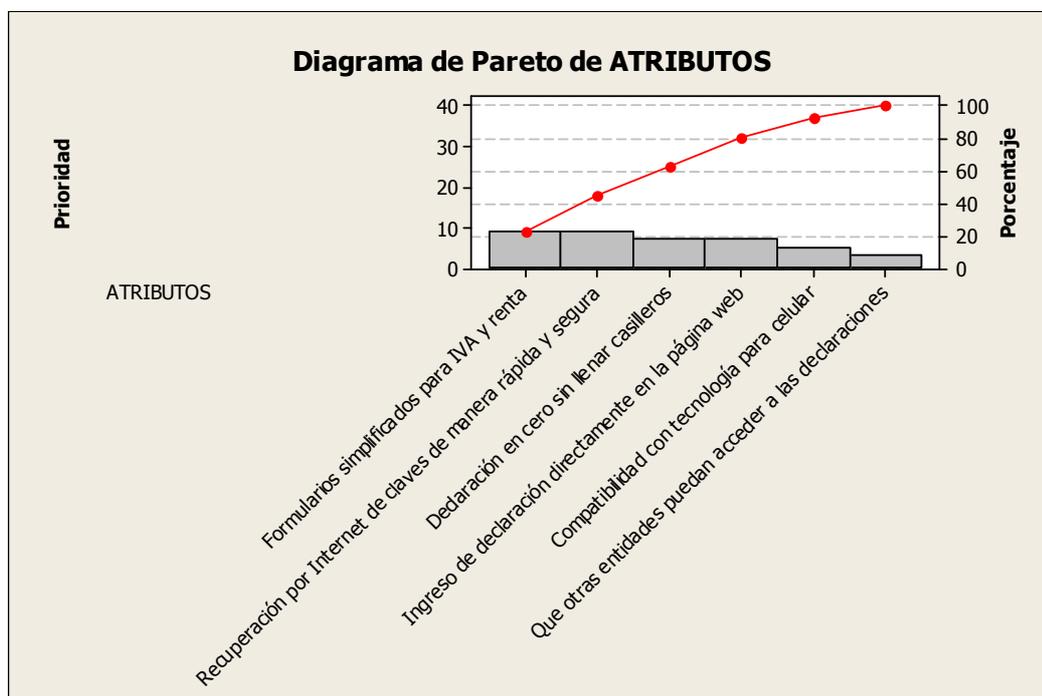
ATRIBUTOS	IIC	GNC	Prioridad
Manejar seguridades de información en Internet	7	1	7
Recuperación por Internet de claves de manera rápida y segura solo para el contribuyente	9	9	81
Manejo de confidencialidad de la información	7	1	7
Ingreso de declaración directamente en la página web sin necesidad de un software	9	7	63
Procesamiento en línea para que los contribuyentes estén al día en sus obligaciones	7	5	35
Tener la clave y roles necesarios	9	3	27
Compatibilidad con distintos sistemas operativos	5	7	35
Compatibilidad con tecnología para celular	7	7	49
Disponibilidad del aplicativos las 24 horas.	7	3	21
Disponibilidad de información histórica de declaraciones efectuadas	3	7	21
Fomularios simplificados para IVA y renta	9	9	81
Declaración en cero sin llenar casilleros	9	7	63
Publicación de información relevante en la web sobre declaraciones.	3	5	15
Ejemplos de casos especiales de declaraciones	5	7	35
Preguntas frecuentes	3	5	15
Asesoría telefónica.	7	5	35
Asesoría personal.	7	5	35
Asesoría en línea.	7	3	21
Que otras entidades puedan acceder a las declaraciones para procesos internos	5	9	45

Luego se realizó un análisis mediante Pareto para determinar los CTS claves;

### Cuadro 3

#### Características CTS claves

ATRIBUTOS	Prioridad
Recuperación por Internet de claves de manera rápida y segura solo para el contribuyente	9
Ingreso de declaración directamente en la página web sin necesidad de un programa	7
Compatibilidad con tecnología para celular	5
Formularios simplificados para IVA y renta	9
Declaración en cero sin llenar casilleros	7
Que otras entidades puedan acceder a las declaraciones para procesos internos	3



**Figura 25. Pareto para determinar características claves de características CTS**

Las CTS claves son:

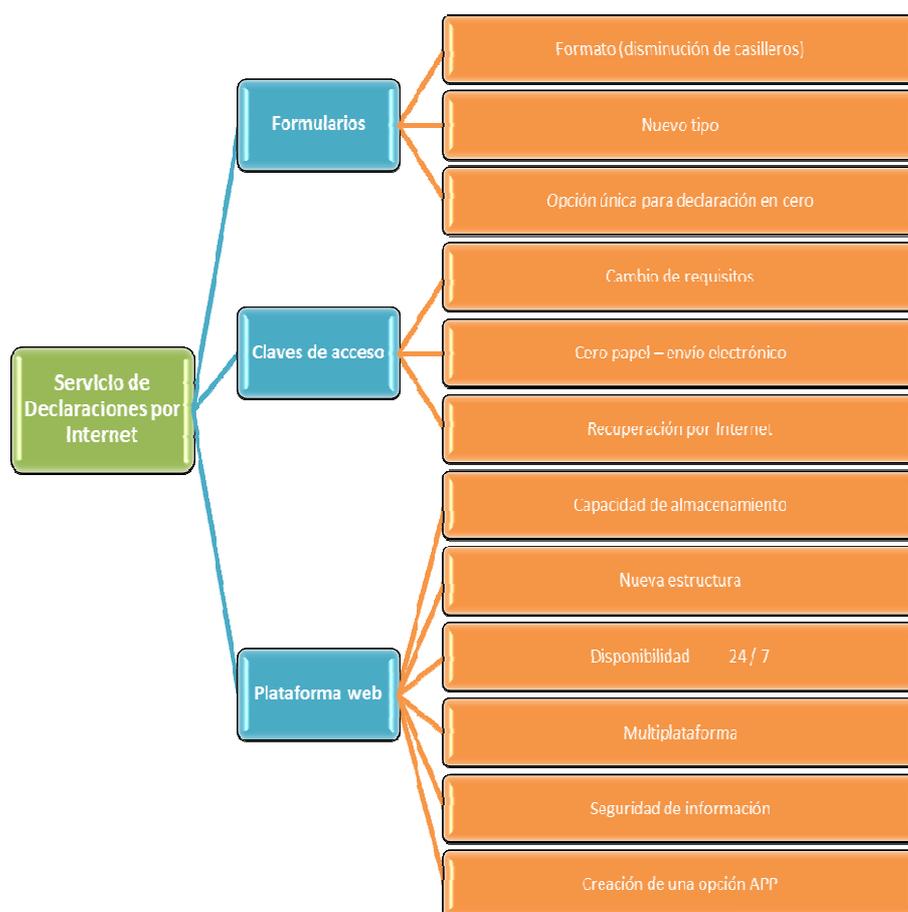
- Recuperación por Internet de claves de manera rápida y segura.

- Ingreso de declaración directamente en la página web sin necesidad de un programa
- Compatibilidad con tecnología para celular
- Formularios simplificados para IVA y renta
- Declaración en cero sin llenar casilleros

### 3.3.4 Características críticas del servicio de Declaraciones por Internet. CTY

Luego de definir las CTS claves, éstos deben ser desplegados en parámetros de desempeño del producto, en relación a la calidad, costo y entrega, denominados CTY (características críticas del producto).

Para determinar las CTY, se utilizó la herramienta del diagrama de árbol:



**Figura 26. Características Críticas del Cliente (CTY)**

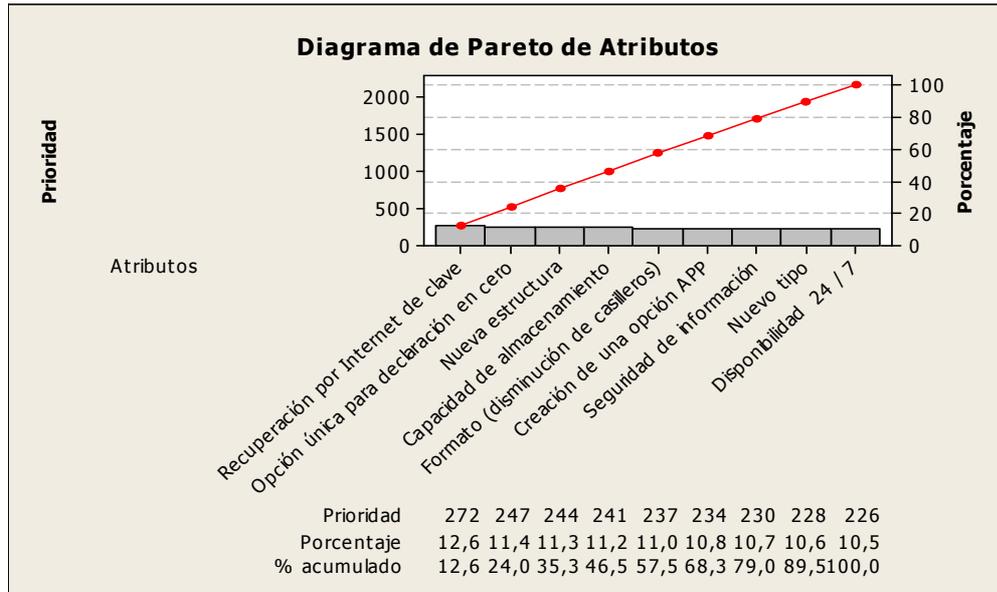
Estos parámetros fueron analizados en la matriz CTY, considerando la relación con los tributos CTS priorizados, obteniendo el siguiente resultado:

**Tabla 8**

**Priorización de características CTY**

Priorización CTS	9	7	7	9	7	9	PRIORIZACIÓN CTY
	Recuperación por Internet de claves de manera rápida y segura solo para el contribuyente	Ingreso de declaración directamente en la página web sin necesidad de un software	Compatibilidad con tecnología smartphone	Formularios simplificados para IVA y renta	Declaración en cero sencillo	Que otras entidades puedan acceder a las declaraciones para procesos internos	
Formato (disminución de casilleros)		9	7	9	5	1	237
Nuevo tipo		9	3	9	9		228
Opción única para declaración en cero	1	7	9	7	9		247
Cambio de requisitos	9	3			3	5	168
Cero papel – envío electrónico de clave	9	1	3				109
Recuperación por Internet de clave	9	9	5	5	3	3	272
Capacidad de almacenamiento	7	7		7	3	5	241
Nueva estructura	9	7	3	3	3	5	244
Disponibilidad 24 / 7	9	7	3	3	3	3	226
Multiplataforma	9	3	7			7	214
Seguridad de información	9	5	3	5	3	3	230
Creación de una opción APP	9		9		9	3	234

Luego se realizó un análisis mediante Pareto para determinar los CTY claves;



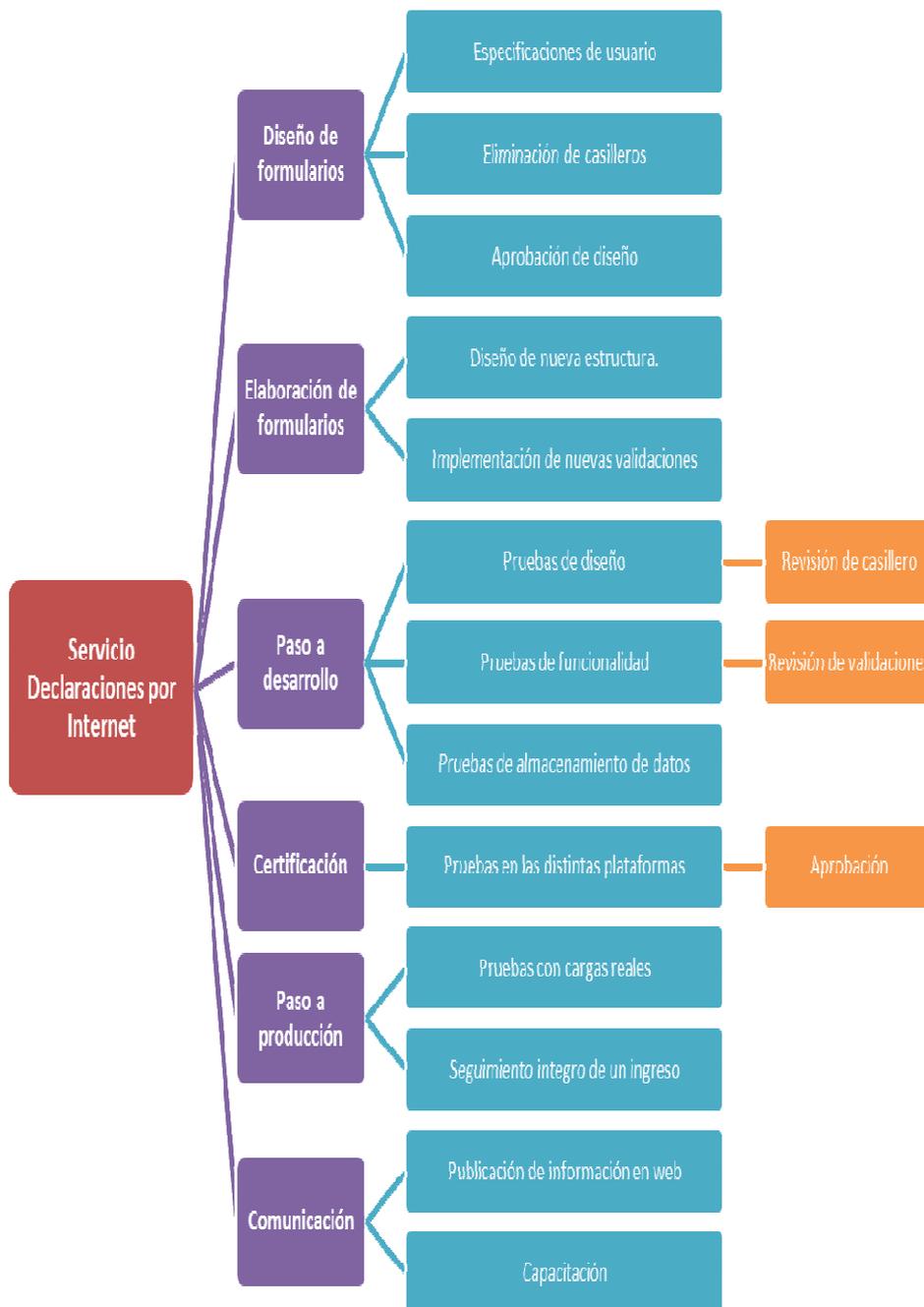
**Figura 27. Pareto para determinar características claves de características CTY**

Las CTY claves son:

- Formato (disminución de casilleros).
- Opción única para declaración en cero.
- Recuperación por Internet de clave.
- Capacidad de almacenamiento.
- Nueva estructura.
- Creación de una opción APP.

### 3.3.5 Características críticas del proceso CTX

A continuación se pasó a analizar los parámetros críticos para el proceso (CTX), a partir de un diagrama de árbol:



**Figura 28. Características Críticas del Cliente (CTX)**

Estos parámetros a su vez fueron analizados en la matriz CTX, considerando las relaciones con los parámetros críticos para el producto (CTY) priorizados anteriormente.

Tabla 9

## Priorización de características CTX

Priorización CTY	9	9	7	5	5	7	
	Formato (disminución de casilleros)	Opción única para declaración en cero	Recuperación por Internet de clave	Capacidad de almacenamiento	Nueva estructura	Creación de una opción APP	PRIORIZACIÓN CTX
Especificaciones de usuario	9	7	7	3	9	5	281
Eliminación de casilleros	9	9		7	5	3	220
Aprobación de diseño	7	7	7			1	187
Diseño de nueva estructura	5	5	7		9	3	210
Implementación de nuevas validaciones	9	5	9	1			195
Pruebas de diseño	9	3	7			7	211
Pruebas de funcionalidad	9	9	9			9	293
Pruebas de almacenamiento de datos	3	3	3	9	9	3	155
Pruebas en las distintas plataformas	5	5	5		3	5	180
Pruebas con cargas reales	9	9	9	1	1	7	285
Seguimiento integro de un ingreso	7	7	7	3	1	3	209

Luego se realizó un análisis mediante Pareto para determinar los CTX claves;

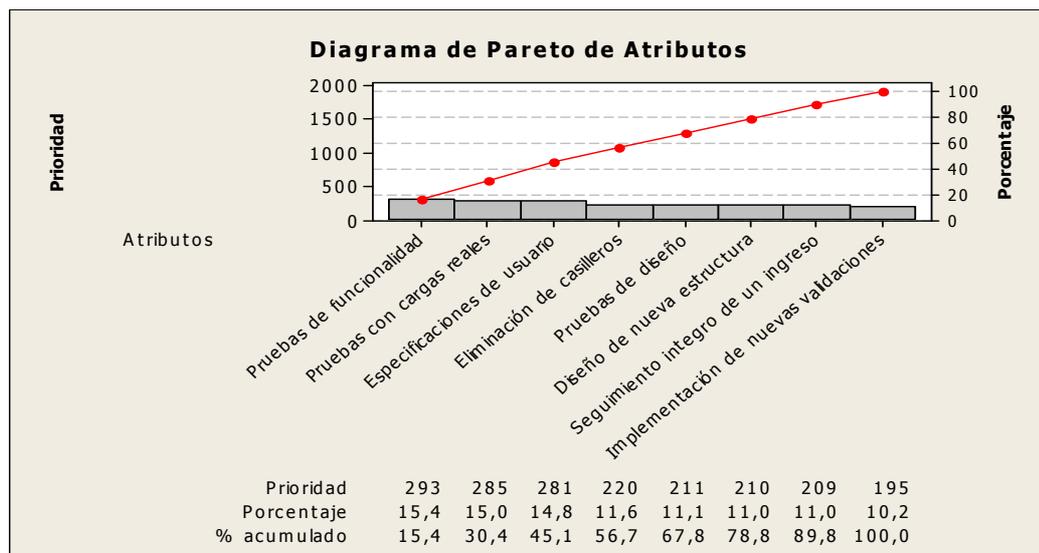


Figura 29. Pareto para determinar características claves de características CTX

Las CTX claves son:

- Especificaciones de usuario.
- Eliminación de casilleros.
- Diseño de nueva estructura.
- Pruebas de diseño.
- Pruebas de funcionalidad.
- Pruebas con cargas reales.

### 3.3.6 Informe de la línea de base.

#### 3.3.6.1 Indicadores

##### 3.3.6.1.1 Contribuyentes atendidos vs tiempo de espera

**Tabla 10**

#### Contribuyentes atendidos vs Tiempo de espera

PROVINCIA	CONTRIBUYENTES ATENDIDOS	TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA
BOLIVAR	24589	0:09:39
MANABI	132294	0:11:18
CHIMBORAZO	63011	0:11:23
SUCUMBOS	22302	0:12:10
NAPO	13245	0:12:17
TUNGURAHUA	91136	0:12:22
IMBABURA	54219	0:13:04
LOJA	58067	0:13:12
ESMERALDAS	40336	0:13:35
PASTAZA	15484	0:15:52
GALAPAGOS	10265	0:17:05
LOS RIOS	85455	0:17:19
ORELLANA	23281	0:17:42
CARCHI	23274	0:19:42
EL ORO	74462	0:19:55
MORONA SANTIAGO	19624	0:21:58
PICHINCHA	511792	0:22:02
GUAYAS	288967	0:22:19
COTOPAXI	39935	0:22:44
SANTA ELENA	26277	0:23:24
CAÑAR	36866	0:30:50
SANTO DOMINGO	42781	0:34:04
AZUAY	78775	0:34:13
ZAMORA CHINCHIPE	7952	0:10:32
<b>TOTAL NACIONAL</b>	<b>1784389</b>	
<b>PROM. TIEMPO DE ESPERA</b>		<b>0:18:17</b>
<b>PROM. TIEMPO DE ESPERA (META)</b>		<b>0:17:00</b>

**CONTRIBUYENTES ATENDIDOS VS. TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA  
POR PROVINCIA  
Enero a Mayo 2013**

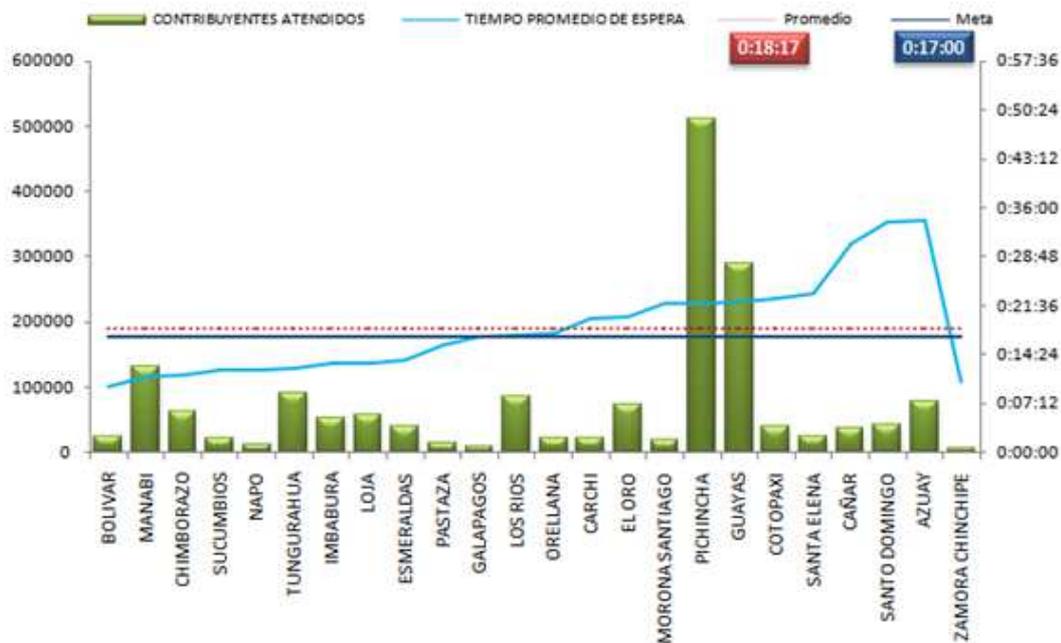


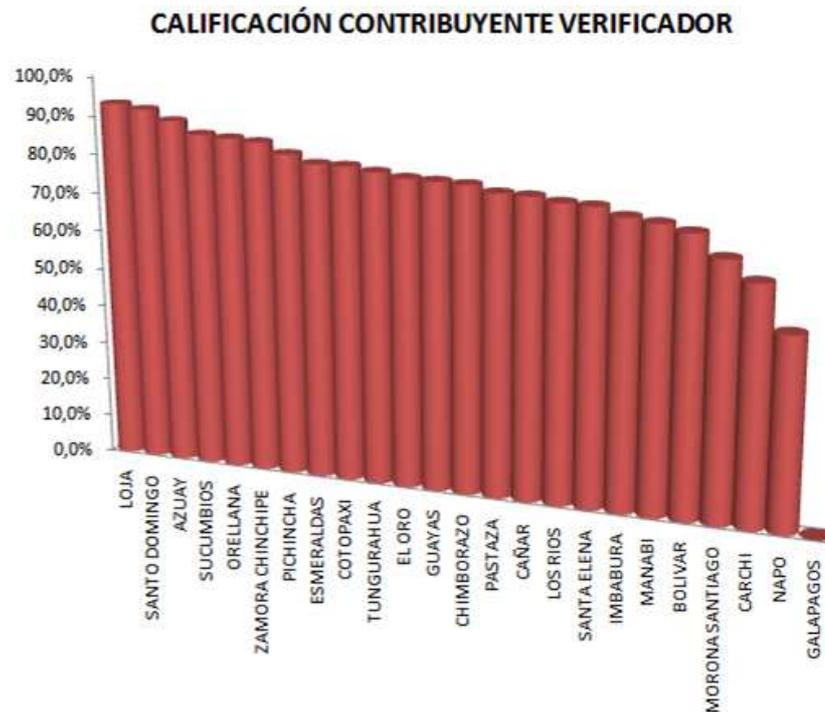
Figura 30. Contribuyentes atendidos vs Tiempo de espera

### 3.3.6.1.2 Calificación contribuyente verificador (atención protocolo)

Tabla 11

#### Calificación contribuyente verificador

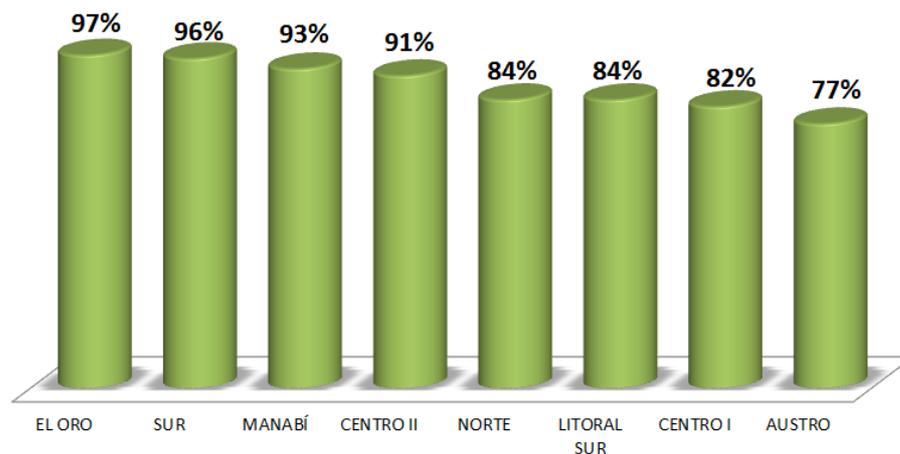
PROVINCIA	CALIFICACIÓN CONTRIBUTUYENTE VERIFICADOR
LOJA	93,0%
SANTO DOMINGO	92,0%
AZUAY	89,5%
SUCUMBIOS	86,5%
ORELLANA	86,0%
ZAMORA CHINCHIPE	85,5%
PICHINCHA	83,0%
ESMERALDAS	81,0%
COTOPAXI	81,0%
TUNGURAHUA	80,0%
EL ORO	79,0%
GUAYAS	78,8%
CHIMBORAZO	78,5%
PASTAZA	77,0%
CAÑAR	76,8%
LOS RIOS	75,8%
SANTA ELENA	75,5%
IMBABURA	73,5%
MANABI	72,6%
BOLIVAR	71,0%
MORONA SANTIAGO	65,5%
CARCHI	60,5%
NAPO	49,0%
GALAPAGOS	SIN CALIFICACIÓN
<b>PROMEDIO NACIONAL</b>	<b>77,87%</b>



**Figura 31. Calificación contribuyente verificador**

En cuanto a la calificación contribuyente verificador se puede observar que el promedio nacional es del 77.87%, siendo los principales Loja, Santo Domingo, Azuay y Sucumbíos entre los más significativos.

### 3.3.6.1.3 Resultados encuestas de satisfacción de servicio (2012) - Regional



**Figura 32. Satisfacción de servicio (2012) - Regional**

En cuanto a los resultados de satisfacción del Servicio la Regional Austro cuenta con el resultado más bajo del 77%, mientras que El Oro cuenta con el 97%.

### 3.3.6.1.4 Tiempos promedio de atención por procesos

**Tabla 12**

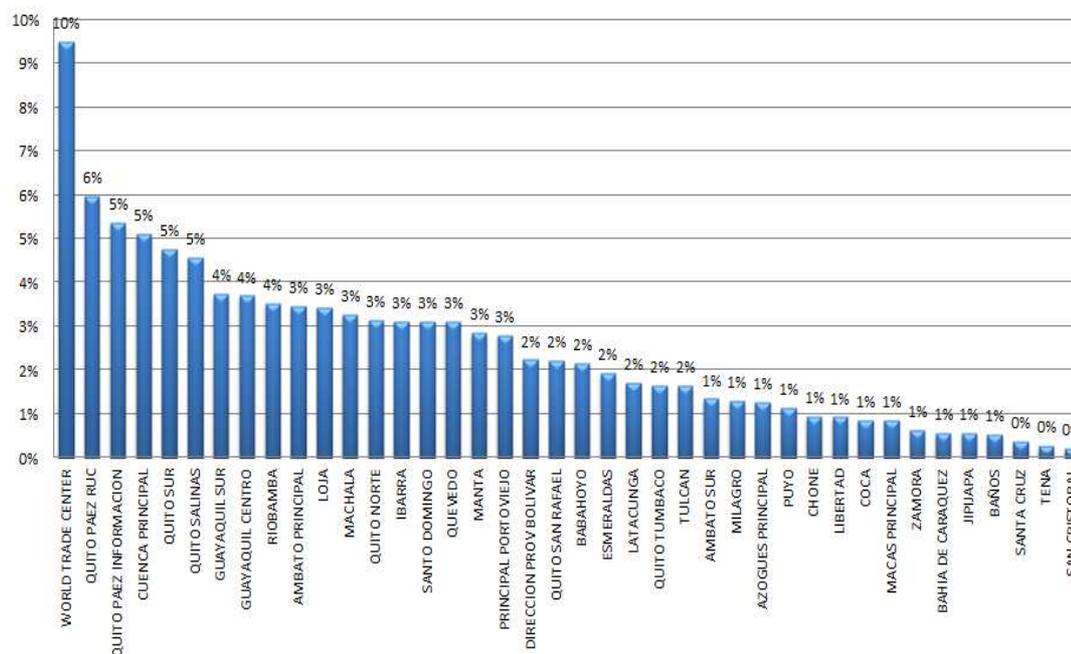
#### Tiempos promedio de atención por procesos

PROCESO	TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN	% DE PARTICIPACIÓN	% USO DEL TIEMPO
RUC NATURALES	0:09:00	29,76%	32,37%
RUC SOCIEDADES	0:14:00	4,03%	6,81%
INFORMACIÓN	0:07:20	20,34%	18,03%
FACTURACIÓN	0:06:46	3,17%	2,60%
VEHÍCULOS	0:07:42	16,74%	15,57%
SUCESIONES	0:10:23	5,34%	6,71%
ANEXOS	0:07:40	5,92%	5,49%
PREFERENCIAL	0:08:48	4,54%	4,83%
DECLARACIONES POR INTERNET	0:06:12	10,15%	7,60%
<b>TOTAL</b>		<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

En este cuadro se puede observar que el tiempo promedio de atención por cada proceso varía de acuerdo a su complejidad, así mientras el proceso de RUC de personas naturales es 9 minutos y es considerado el mayor afluencia de contribuyentes, el proceso de RUC Sociedades es de casi el 14 minutos debido a la revisión de toda la documentación necesaria y que la complejidad es mayor y es el de menor afluencia diaria

Para dar información sobre los diferentes procesos el promedio de atención es de 7 minutos por contribuyente y es el segundo de mayor afluencia, seguido por vehículos y declaraciones por Internet.

### 3.3.6.1.5 Volumen de atención por agencias 2013 (enero – junio)



**Figura 33. Volumen de atención por agencias 2013 (enero – junio)**

En cuanto al volumen de atención por agencias la mayor concentración se da en la Agencia World Trade Center de la ciudad de Guayaquil con el 10% seguido por la Agencia Páez en la ciudad de Quito con el 6% para RUC y el 5% acuden para información y Cuenca con el 5%.

### 3.3.6.1.6 Indicador contribuyentes declarantes versus contribuyentes con declaraciones en cero en el año 2012

Tabla 13

Contribuyentes declarantes versus contribuyentes con declaraciones en cero en el año 2012

MES	NÚMERO DE CONTRIBUYENTES		PORCENTAJE DECLARANTES CON DECLARACIONES EN CERO
	DECLARANTES	CON DECLARACIONES EN CERO	
ENERO	1419405	178147	13%
FEBRERO	1434435	158675	11%
MARZO	1455562	171782	12%
ABRIL	1473041	164230	11%
MAYO	1487617	177664	12%
JUNIO	1479604	182388	12%
JULIO	1498625	242969	16%
AGOSTO	1522112	194520	13%
SEPTIEMBRE	1486476	200581	13%
OCTUBRE	1501469	199898	13%
NOVIEMBRE	1518438	189289	12%
DICIEMBRE	1525710	197240	13%
<b>TOTALES</b>	<b>17802494</b>	<b>2257383</b>	

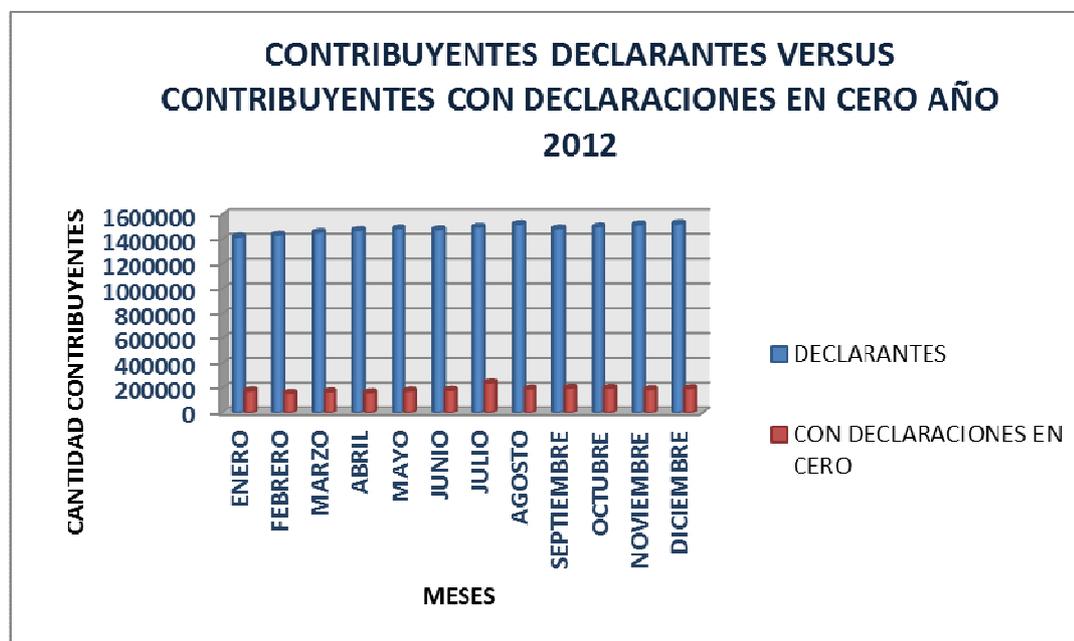


Figura 34. Contribuyentes declarantes versus contribuyentes con declaraciones en cero año 2012

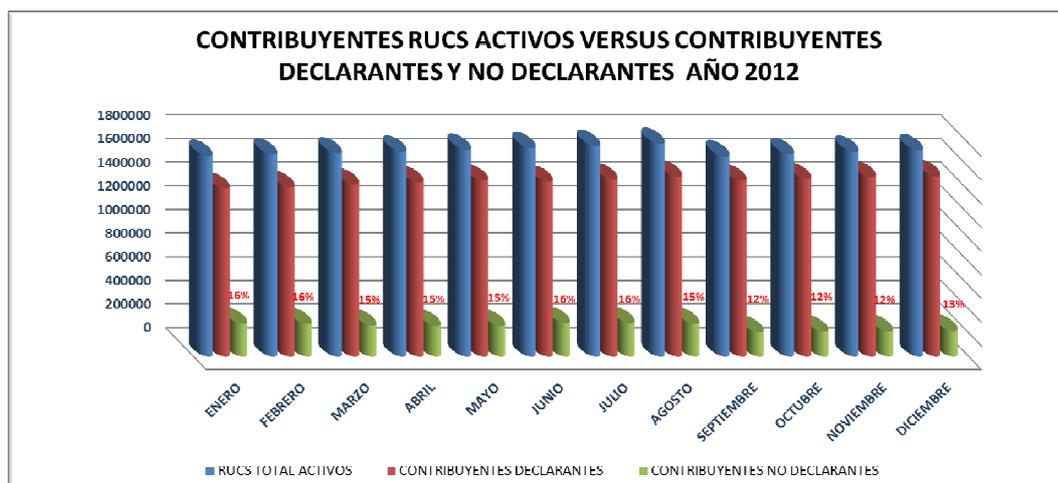
En estos datos se puede observar que el número total de declarantes durante el año 2012 es de 17.802.494 de los cuales 2.257.383 declaran en cero lo que representa un promedio del 13% del total de declarantes.

### 3.3.6.1.7 Indicador contribuyentes activos versus contribuyentes no declarantes año 2012

**Tabla 14**

#### Contribuyentes activos versus contribuyentes no declarantes año 2012

MES	NÚMERO DE CONTRIBUYENTES			PORCENTAJE CONTRIBUYENTES NO DECLARANTES
	RUCS TOTAL ACTIVOS	CONTRIBUYENTES DECLARANTES	CONTRIBUYENTES NO DECLARANTES	
ENERO	1696726	1419405	277321	16%
FEBRERO	1709622	1434435	275187	16%
MARZO	1719268	1455562	263706	15%
ABRIL	1733035	1473041	259994	15%
MAYO	1747865	1487617	260248	15%
JUNIO	1763652	1479604	284048	16%
JULIO	1781459	1498625	282834	16%
AGOSTO	1798575	1522112	276463	15%
SEPTIEMBRE	1692869	1486476	206393	12%
OCTUBRE	1712611	1501469	211142	12%
NOVIEMBRE	1732595	1518438	214157	12%
DICIEMBRE	1743829	1525710	218119	13%
<b>TOTALES</b>	<b>20832106</b>	<b>17802494</b>	<b>3029612</b>	



**Figura 35. Contribuyentes activos versus contribuyentes no declarantes año 2012**

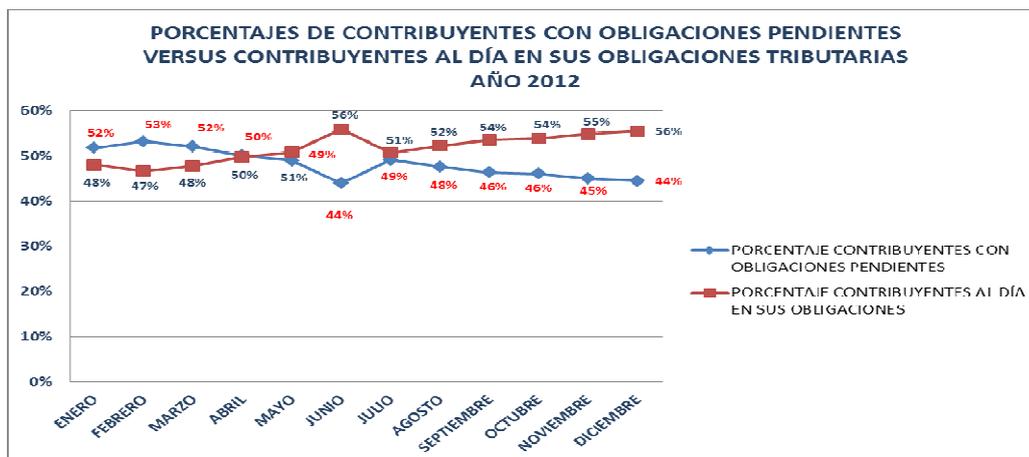
Se puede observar el total de RUCs activos que tiene la Administración Tributaria es de 20.832.106 de los cuales 3.029.612 son no declarantes, es decir que durante los últimos 160 días no se ha recibido declaraciones de éstos contribuyentes los que representa en promedio el 15% del total.

### 3.3.6.1.8 Indicador contribuyentes declarantes con obligaciones pendientes y al día en sus obligaciones año 2012

**Tabla 15**

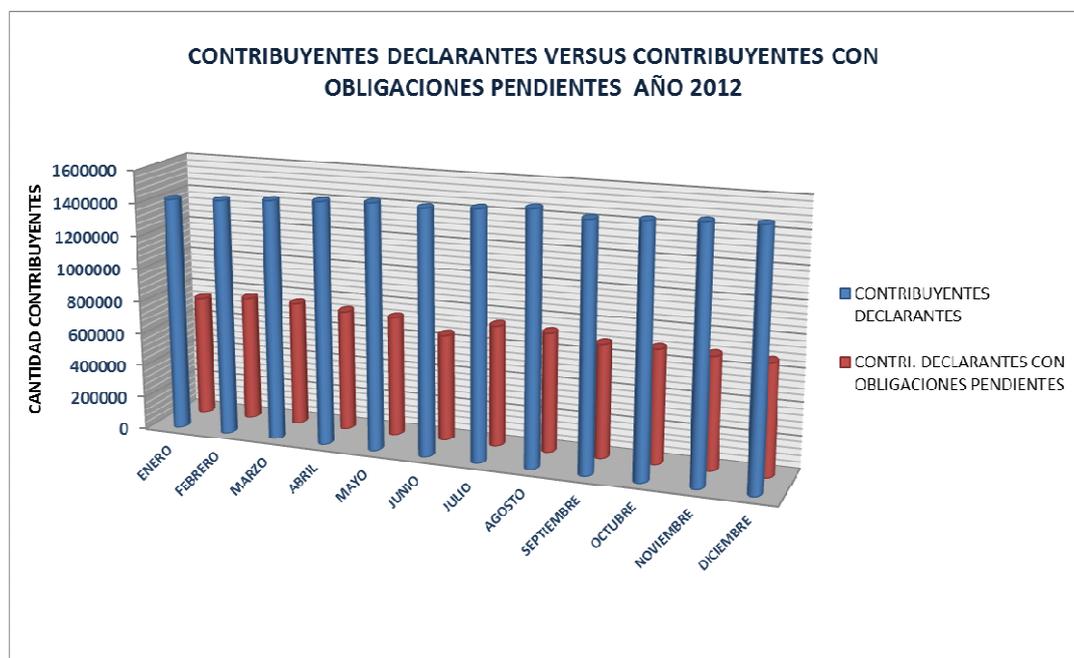
**Contribuyentes declarantes con obligaciones pendientes y al día en sus obligaciones año 2012**

MES	NÚMERO DE CONTRIBUYENTES			PORCENTAJE CONTRIBUYENTES CON OBLIGACIONES PENDIENTES	PORCENTAJE CONTRIBUYENTES AL DÍA EN SUS OBLIGACIONES
	CONTRIBUYENTES DECLARANTES	CONTRL. DECLARANTES CON OBLIGACIONES PENDIENTES	CONTRL. DECLARANTES AL DÍA EN SUS OBLIGACIONES		
ENERO	1419405	735721	683684	52%	48%
FEBRERO	1434435	763893	670542	53%	47%
MARZO	1455562	758658	696904	52%	48%
ABRIL	1473041	738953	734088	50%	50%
MAYO	1487617	729356	758261	49%	51%
JUNIO	1479604	651008	828596	44%	56%
JULIO	1498625	737591	761034	49%	51%
AGOSTO	1522112	725729	796383	48%	52%
SEPTIEMBRE	1486476	689359	797117	46%	54%
OCTUBRE	1501469	691807	809662	46%	54%
NOVIEMBRE	1518438	684342	834096	45%	55%
DICIEMBRE	1525710	678819	846891	44%	56%
<b>TOTALES</b>	<b>17802494</b>	<b>8585236</b>	<b>9217258</b>		



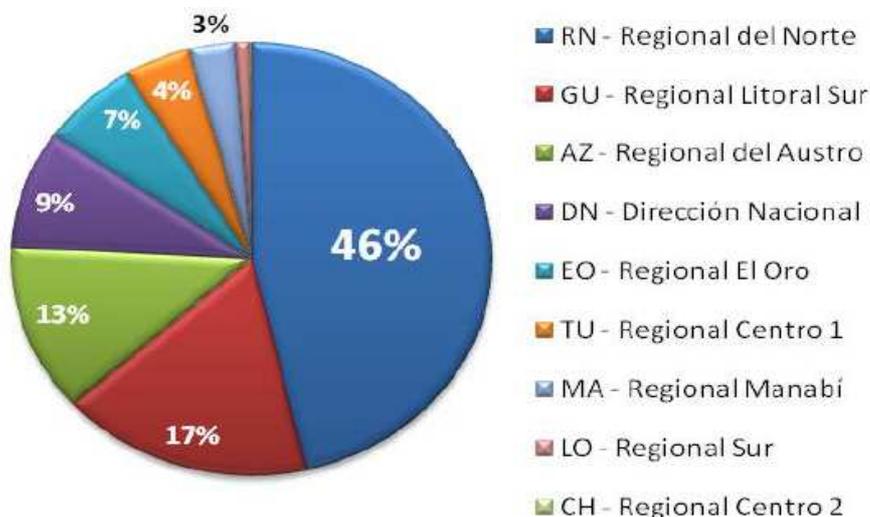
**Figura 36. Contribuyentes declarantes con obligaciones pendientes y al día en sus obligaciones año 2012**

Se puede observar el total de contribuyentes declarantes es de 17.802.494 de los cuales 8.585.236 se encuentran con obligaciones pendientes lo que representa en promedio el 48%.



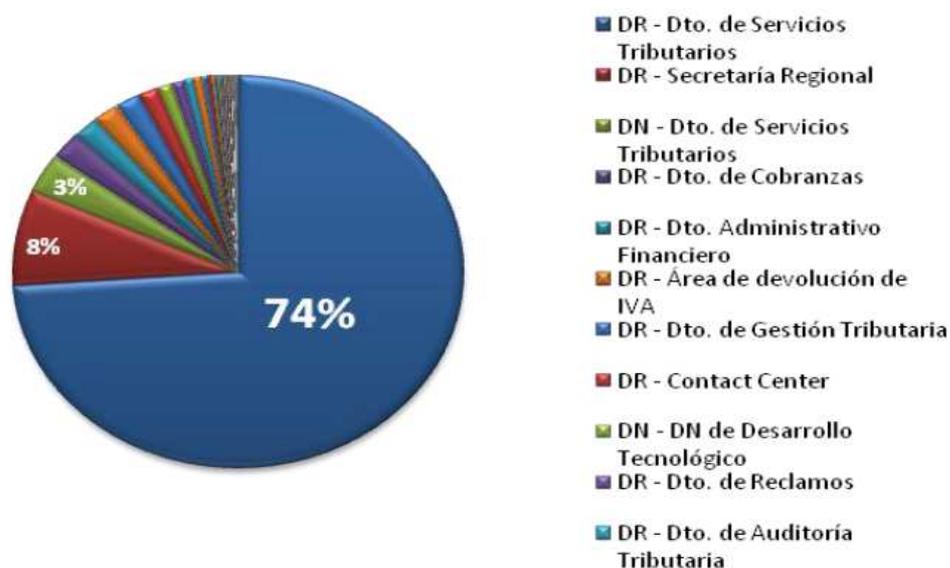
**Figura 37. Contribuyentes declarantes versus contribuyentes con obligaciones pendientes año 2012**

### 3.3.6.1.9 Indicador de quejas y sugerencias ingresadas en el año 2012



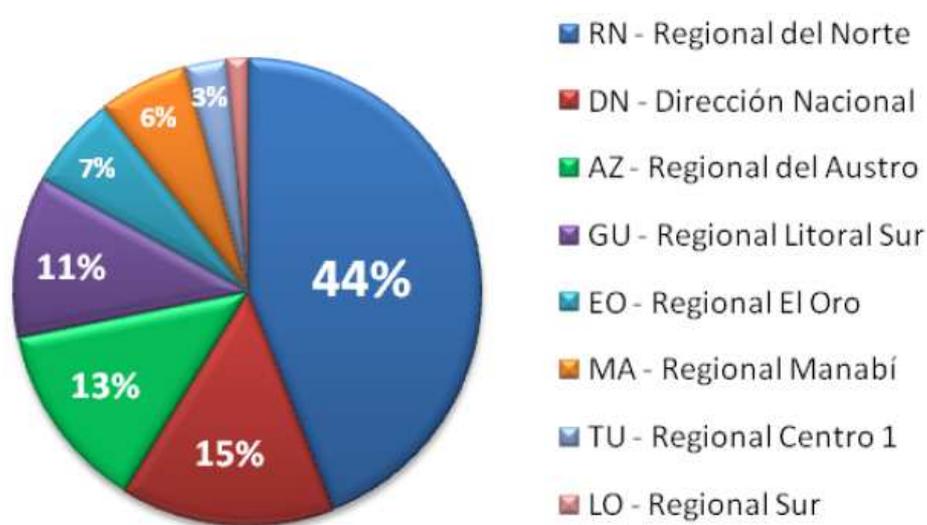
**Figura 38. Quejas ingresadas por regional año 2012**

Se puede observar que el mayor número de quejas ingresadas a través del departamento de Derechos de Contribuyente es en la regional norte con un 46%, estas quejas son de todos los procesos que se realizan en el departamento de Servicios Tributarios, como por ejemplo: vehículos, facturas, declaraciones, generación de claves, anexos, entre otros.



**Figura 39. Quejas ingresadas por departamento año 2012**

El porcentaje más alto de quejas, se centra en el departamento de Servicios Tributarios tanto de la regional como de la nacional, considerando un 77%, esto debido a que este departamento es el que brinda los servicios de forma directa con los contribuyentes, dentro de estas quejas las más comunes son: complejidad en formularios, problemas con los programas para crear declaraciones, complejidad en la generación de claves por falta de tiempo, entre otros.



**Figura 40. Sugerencias ingresadas por departamento año 2012**

A nivel nacional en el departamento de Derechos del Contribuyente, además de ingresar quejas, han ingresado varias sugerencias, el 59% corresponden al departamento de Servicios Tributarios, la mayor cantidad de sugerencias que han ingresado es con respecto a recuperar de una manera más rápida las claves, que los formularios sean más sencillos para llenar, que no existan programas complejos para ser llenados, entre otros.

### 3.4 MATRÍZ DE LÍNEA BASE

En base a los datos obtenidos se ha determinado la siguiente matriz de línea de base:

**Tabla 16**

#### Matriz Línea de Base

VARIABLES	LÍNEA BASE	OBJETIVO META	VARIACIÓN	TIEMPO
Promedio tiempo de espera en ventanillas en los proceso de manera general	0:18:17	0:16:00	(-) 0:02:17	6 meses
Promedio de satisfacción de servicio	88%	95%	(+) 7%	6 meses
Tiempo promedio de atención en el proceso de información	0:07:20	0:05:00	(-) 0:02:20	3 meses
Tiempo promedio de atención en el proceso de declaraciones por Internet	0:06:12	0:04:00	(-) 0:02:12	8 meses
Contribuyentes no declarantes	15%	5%	(-) 10%	8 meses
Contribuyentes con obligaciones pendientes	48%	20%	(-) 28%	8 meses
Claves generadas en ventanillas por pérdida o extravío	100%	15%	(-) 85%	9 meses
Claves generadas en el Contact Center por pérdida o extravío	100%	0%	(-) 100%	4 meses
Quejas ingresadas por buzones al departamento de Servicios Tributarios regional	74%	25%	(-) 49%	9 meses
Quejas ingresadas por buzones al departamento de Servicios Tributarios nacional	3%	0,50%	(-) 2,50%	9 meses
Quejas en línea ingresadas al departamento de Servicios Tributarios regional	18%	10%	(-) 8%	9 meses
Quejas en línea ingresadas al departamento de Servicios Tributarios nacional	38%	20%	(-) 18%	9 meses
Declaraciones en cero receptadas en formulario a través del programa	13%	0%	(-) 13%	6 meses

## CAPÍTULO IV

### 4.1 Conclusiones y Recomendaciones

#### 4.1.1 Conclusiones

- En base a los datos obtenidos se puede determinar que ha existido una evolución de las declaraciones tributarias realizadas por Internet ya que en el año 2005 representó el 4% de las declaraciones presentadas ante la Administración Tributaria, llegando al año 2011 a representar el 85%, y a través de la resolución NAC-DGERCGC10-00618 para sociedades y naturales obligados a llevar contabilidad y la NAC-DGERCGC12-00032 para naturales no obligados a llevar contabilidad, se obliga a los contribuyentes a presentar sus declaraciones únicamente por este medio, eliminando de esta manera las declaraciones físicas.
- Dentro del total de las declaraciones presentadas durante el año 2012 se puede observar que el promedio mensual de las declaraciones en cero es del 13%, las cuales son presentadas en los mismos formularios y de estos más del 50% son presentados fuera de los plazos.
- Se puede observar que el 48% de los contribuyentes mantienen obligaciones pendientes de declarar durante el año 2012, esta brecha es muy alta y representa un alto índice para la brecha de presentación y de recaudación.
- Del total de contribuyentes con RUCS activos en el año 2012, en promedio el 15% son contribuyentes no declarantes.
- De acuerdo a la información obtenida con respecto a la satisfacción del contribuyente, existe un 88% de satisfacción a nivel nacional en cuanto a la atención en ventanillas siendo el más bajo en la Regional Austro con el 77%.

- De acuerdo a la matriz CTS se pudo determinar que los principales requerimientos del contribuyente son: la recuperación de claves por internet de manera rápida y segura, ingreso de declaraciones de manera directa en la página web sin un software adicional, compatibilidad con la tecnología celular, formularios simplificados para IVA y renta, y para el caso de las declaraciones en cero no sea necesario el llenado de casilleros.

- En cuanto a la matriz CTX (Características Críticas del Proceso), para el diseño de los formularios deben estar de acuerdo a las especificaciones del cliente, eliminar casilleros que faciliten al contribuyente la carga de sus declaraciones y que la Administración pueda utilizarla de manera óptima, para el diseño de formularios es necesario que tenga una nueva estructura, probar los diseños, así como de su funcionalidad y efectuar pruebas con cargas reales.

- De acuerdo a la matriz CTY (Características Críticas del Producto) se concluye que entre las principales características que debe tener el producto (Declaraciones por Internet) son: en cuanto al formato la disminución de casilleros, contar con una opción única de declaraciones en cero, recuperación de claves por internet sin necesidad de hacer filas para atención en ventanilla, que la plataforma web tenga capacidad de almacenamiento, al igual que tenga una nueva estructura que sea amigable y entendible para el contribuyente y a creación de una opción APP.

- En base al análisis de las quejas receiptadas por el departamento de Derecho al Contribuyente, se pudo observar un alto índice de reclamos por falta de un proceso que le permita de una manera inmediata y oportuna recuperar sus claves y cumplir a tiempos con sus obligaciones.

- Al revisar los datos de los contribuyentes con declaraciones pendientes, se pudo determinar que el porcentaje más alto corresponde a los contribuyentes “personas naturales”.

- Al observar las estadísticas de claves generadas desde el año 2010 al 2013, ha existido un crecimiento de solicitud de claves por parte de las personas naturales representando un 96% del total de claves concedidas en el año 2012, y del 97% del total generado en el año 2013.

#### **4.1.2 Recomendaciones**

- Siendo el Internet el único medio de declaración con el que cuenta el contribuyente es necesario mejorar su proceso que permita disminuir la evasión tributaria, mediante un modelo simplificado de formularios en línea que reemplace al programa DIMM FORMULARIOS MULTIPLATAFORMA, tomando en cuenta los requerimientos tanto del cliente como de la Administración Tributaria.
- Realizar un análisis de los casilleros de los diferentes formularios que debe presentar el contribuyente, especialmente de las personas naturales, para efectuar una modificación de los formularios con solo aquellos casilleros que el contribuyente debe llenar y que son relevantes para la Administración Tributaria.
- Establecer diferentes mecanismos de comunicación y tecnológicos que permita disminuir la brecha de presentación, especialmente de las personas naturales.
- Con el desarrollo de una herramienta informática que permita la recuperación de claves por internet, se lograría disminuir la aglomeración de contribuyentes en ventanillas, la congestión de llamadas telefónicas al CAT y la oportunidad de que el contribuyente cumpla con sus obligaciones tributarias a tiempo.
- Se debe establecer acciones que brinden al contribuyente la facilidad de efectuar sus declaraciones por internet de manera oportuna, rápida y con el mínimo de inconsistencias.

- Definir proyectos que permitan mejorar el nivel de cultura tributaria en el país, disminuyendo la brecha de presentación, así como de evasión y veracidad.
- Mejorar el proceso interno de declaraciones que permita a la Administración publicar de manera oportuna nuevos formularios, con una correcta difusión, mantenimiento y desarrollo tecnológico.

## Bibliografía

- Anónimo. (s.f.). *Glosario de términos tributarios*. Obtenido de <http://conoceelsistematributarioenvenezuela.bligoo.es/glosario-de-terminos-tributarios#.UQNPfIZGyXc>
- Barragán, P. (2002). *Avances de la administración tributaria en el Perú*. Obtenido de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v05\\_n9/avances\\_administracion.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v05_n9/avances_administracion.htm)
- Bucheli, C. (2012). *Folleto de "Gestión de la Productividad / Proyectos"*.
- Camisón, C. (2009). *La gestión de la calidad por procesos*. Obtenido de Técnicas y herramientas de calidad: <http://www.emagister.com/curso-gestion-calidad-procesos-tecnicas-herramientas-calidad/diagrama-espina-pescado>
- Carrasco Vicuña, C. (2012). *Una Nueva Política Fiscal para el Buen Vivir*. Quito: Abya-Yala.
- Carrasco Vicuña, C. M. (2012). *Una Nueva Política Fiscal para el Buen Vivir*. Quito: AbyaYala.
- Centro de Calidad y Manufactura Tecnológico de Monterrey. (1996). *La Ruta de la Calidad y las 7 Herramientas Básicas*. México: Centro de Calidad de Monterrey.
- Centro de Estudios Fiscales. (s.f.). *Material de apoyo del CEF: "Registro Único de Contribuyentes" y "El Servicio de Rentas Internas"*. Obtenido de <http://www.centroestudiosfiscales.com/>
- Cevallos, M. (2011). *Orientación del sistema tributario en el Ecuador a partir de la ley reformativa para la equidad tributaria*. Obtenido de Tesis de Maestría. Universidad Simón Bolívar: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2862/1/T1013-MDE-Cevallos-Orientacion.pdf>
- Etcheberry, J. (. (12 de Octubre de 2012). *Una Administración Tributaria para el nuevo milenio*. Obtenido de <http://www.ciat.org>.
- Etcheberry, J. (12 de Octubre de 2012). *Una Administración Tributaria para el nuevo milenio*. Obtenido de <http://www.ciat.org>
- Fernández, P. (2011). *Los tributos*. . Obtenido de Concepto y tipos: <http://queaprendemoshoy.com/los-tributos-concepto-y-tipos/>

- Ferreiro Lapatza, J. (2000). *Curso de Derecho Financiero Español*. Madrid: Ediciones Jurídicas y Sociales S.A.  
<http://saber.ucv.ve/jspui/bitstream/123456789/806/2/Tesis%20Cultura%20Tributaria.pdf>. (s.f.).
- Manzanera, J. (2011). *Folleto de "Gestión de la Calidad Total"*. México.
- Ramírez, J. (s.f.). *La gestión de la calidad por procesos*. . Obtenido de Técnicas y herramientas de calidad: <http://www.monografias.com/trabajos42/diagrama-causa-efecto/diagrama-causa-efecto.shtml>
- Rincón, R. (2012). *Folleto de "Técnicas de Aseguramiento de la Calidad"*.
- Segura, J. (2006). *MANUAL DE POLÍTICA Y TÉCNICAS TRIBUTARIAS DEL CIAT*. Panamá, Ciudad de Panamá.: Centro Interamericano de Administraciones Tributarias.
- Segura, J. (2006). *Manual de política y técnicas tributarias del CIAT*. Panamá: Centro Interamericano de Administraciones Tributarias.
- SENPLADES. (2009). *Plan Nacional de Desarrollo: Plan Nacional para el Buen Vivir*.
- SENPLADES. (2009). *Plan Nacional de Desarrollo: Plan Nacional para el Buen Vivir 2009- 2013*.
- SIIONLINE. (s.f.). *Diccionario básico tributario contable*. Obtenido de [http://www.sii.cl/diccionario\\_tributario/dicc\\_s.htm](http://www.sii.cl/diccionario_tributario/dicc_s.htm)
- Slemrod, J. (1992). *Why People Pay Taxes*. The University of Michigan.
- SRI. (2012). *Manual de instalación del DIMM formularios*. Quito.
- SRI. (s.f.). *Plan Estratégico 2012-2015*. Quito.
- SRI, S. D. (s.f.). *Plan Estratégico 2012-2015*. Quito.
- SUNAT. (2010). *Código Tributario*. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/codigo/libro1/libro.htm>
- Vásconez, B. (2008). *Ecuador - SRI reforma el sistema tributario en Ecuador*. Obtenido de <http://www.ciat.org/index.php/es/novedades/historico-de-noticias/noticia/654-ecuador-sri-reforma-el-sistema-tributario-en-ecuador.html>

### Anexos

TIPO	DESCRIPCIÓN
Norma legal: Resolución	NAC-DGERCGC10-00618
Norma legal: Resolución	NAC-DGERCGC12-00032
Formularios	Formularios 104A: Declaración del Impuesto al Valor Agregado para personas naturales no obligadas a llevar contabilidad
Formularios	Formularios 102A: Declaración del Impuesto a la Renta para personas naturales no obligadas a llevar contabilidad
Flujo	Diagrama de flujo del proceso de Generación de Claves Actual