

Mejora del proceso de Declaraciones por internet aplicando Ruta de la Calidad

Andrea Villegas¹, Diana Cárdenas²

¹*Departamento de Servicios Tributarios, Servicio de Rentas Internas, Quito, Ecuador*

²*Dirección General, Servicio de Rentas Internas, Quito, Ecuador*
ayvillegas@sri.gob.ec; dccardenas@sri.gb.ec

Resumen: El Servicio de Rentas Internas (SRI) con el objetivo de alinearse a lo establecido con prioridad por el gobierno en el Plan Nacional del Buen Vivir, constantemente se encuentra trabajando para mejorar todos sus procesos y así brindar un servicio de calidad a la ciudadanía cumpliendo con los montos establecidos de recaudación.

Con el fin de lograr estos objetivos, se ha identificado como uno de los procesos más importantes las “Declaraciones por internet”, dentro del cual se maneja todo lo relacionado a los medios para elaborar declaraciones y pagar los impuestos, pero actualmente este proceso es muy complicado para todos los tipos de contribuyentes considerando que ya todas las declaraciones deben ser realizadas por internet, por lo que no se ha conseguido un cumplimiento voluntario de las obligaciones y en lugar de esto existe un porcentaje considerable de evasión tributaria o incremento en las brechas tanto de presentación como de pago.

En base a lo señalado, se ha considerado establecer una mejora para el proceso tanto en la parte procedimental como en la tecnológica, mediante la aplicación de la metodología “Ruta de la calidad”, la cual nos ha permitido describir la situación actual, analizar los hechos y datos, establecer acciones y ejecutar las mismas para eliminar cada causa-raíz encontrada, verificar los resultados y estandarizar las acciones que se implementaron y por último se podrán definir nuevos proyectos que permitirán mantener un proceso de mejora continua y así conseguir un incremento en la cultura tributaria en nuestro país.

Palabras claves: Declaraciones por Internet, Generación de Claves, Declaraciones en Cero, Ruta de Calidad, DIMM Formularios, Mejoramiento de Proceso, Causa Raíz, Propuesta de Acción para Causa Raíz, Estandarización.

Abstract: The Internal Revenue Service (IRS) in order to align itself with the government’s priorities established in the National Plan for Good Living constantly works to improve all its processes and thus offer a quality service to the people and at the same time to comply with the established collection amounts.

With the goal to comply with these objectives, it has been identified that one of the most important processes is the “Online Tax Filing”, through which everything related to the media for tax declaring and paying is handled; however, currently this procedure is too complicated for all types of users considering that all tax filings

have to be done online, reason for which a voluntary complying has not been accomplished and instead there exists a considerable percentage of tax evasion and an increase in gaps in filing and payment.

Based on this, it has been considered to establish an improvement for the process in the procedural and technological aspects through the application of the “Quality Rout” methodology which will allow us to describe the current situation, analyze facts and data, establish actions, and execute them to eliminate every root-issue found, to verify results and standardize actions implemented, and finally, it will be possible to define new projects that will allow to maintain a process of continuous improvement and thus accomplish an increase in tributary culture in our country.

Key words: Online Tax Filing, Key Generation, declarations Zero, Quality Rout, DIMM Forms, Process Improvement, Root Cause Determination, Proposed Action Root Cause, Standardization.

I. Introducción

El propósito de este artículo es dar a conocer los aspectos necesarios a tomar en cuenta para disminuir la evasión tributaria y mejorar la calidad en el servicio al contribuyente en base al mejoramiento del proceso de Declaraciones por Internet

La investigación se fundamenta en la necesidad de la institución en establecer productos y servicios que sean de fácil manejo para todo tipo de contribuyente y que les permita cumplir con sus obligaciones tributarias ingresando información veraz lo que disminuirá la carga de trabajo en las áreas de Control Tributario.

El problema principal es que la institución aún detecta un alto índice de evasión tributaria debido a varios factores como son: la falta de cultura tributaria, desconocimiento en el llenado de formularios, complejidad en el manejo de los aplicativos informáticos, olvido constante de las claves, desconocimiento de la normativa por falta de comunicación, falta de capacitación del personal, no contar con un equipo especializado en temas tributarios “impuestos”.

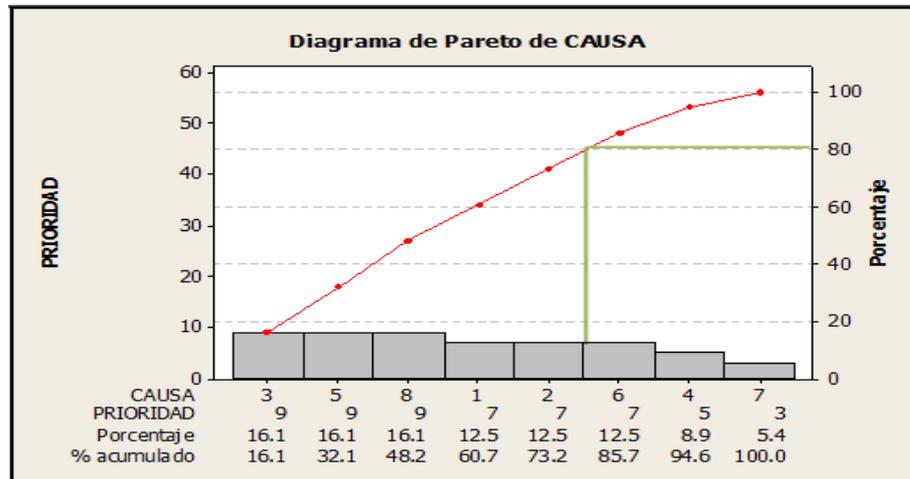
Dentro del diagnóstico se aplicó herramientas de investigación tales como las encuestas de satisfacción elaboradas por una empresa contratada para el efecto, estas fueron realizadas a los diferentes tipos de contribuyentes en todas las agencias a nivel nacional, así también se realizó una investigación de información secundaria, mediante la cual se pudo identificar lo que se necesita en los diferentes departamentos dentro de la institución y con estas dos perspectivas se establecieron los planes de acción más adecuados para mejorar el proceso de Declaraciones por Internet el mismo que ayudará a mejorar el nivel de satisfacción de los contribuyentes y a disminuir la evasión tributaria.

El principal resultado de la aplicación de dos planes de acción fue que el nivel de satisfacción se incrementó, las quejas tanto físicas como en línea disminuyeron, los tiempos de atención tanto en ventanillas como en el Contact Center bajaron y esto considerando que los nuevos servicios implementados llevan 2 meses de funcionamiento y recién están siendo conocidos por los contribuyentes.

II. Metodología

Una vez determinado el problema, la metodología utilizada para la ejecución del estudio fue la Ruta de la Calidad en el proceso de declaraciones por internet, para lo cual se siguieron las siguientes etapas:

1. **DEFINICIÓN DEL PROYECTO:** se estableció sobre la base del problema detectado en el primer proyecto que se relaciona a la evasión tributaria, del cual se identificó la oportunidad de facilitar la recepción de la información del contribuyente y por lo tanto la mejora del proceso de declaraciones por internet.
2. **DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL:** se realizó un diagnóstico de la situación real de la institución y del proceso, la recolección de datos fue a través de la utilización de encuestas de satisfacción realizada en las diferentes agencias a nivel nacional y una muestra que abarcó todos los tipos de contribuyentes, esta encuesta fue realizada por una empresa contratada. Adicionalmente, se elaboró un análisis de las quejas y sugerencias ingresadas por el buzón a través del departamento de Derecho al Contribuyente y por último se hizo un análisis de campo en el cual se pudieron identificar los problemas que presentan tanto los funcionarios como los contribuyentes en relación al cumplimiento de la obligación de presentar y pagar las declaraciones.
3. **ANALIZAR HECHOS Y DATOS:** Mediante el análisis de las características críticas del cliente CTS, las características del servicio de declaraciones por internet CTY y las características críticas del proceso CTX, con los resultados obtenidos se logró levantar la línea base y en base a un análisis estadístico de todas las causas raíz y mediante el uso del diagrama de Pareto, se determinaron las causas-raíz más importantes que se deben atacar con el fin de mejorar en más del 80% al proceso en mención.



| CAUSA | DETALLE |
|-------|--|
| 1 | Formularios complejos de llenar |
| 2 | Falta de procedimiento documentado |
| 3 | Dificultad y desconocimiento en el manejo del software para el contribuyente |
| 4 | Desconocimiento en el procedimiento y llenado de formulario |
| 5 | Constante pérdida u olvido de claves |
| 6 | Formularios inadecuados por tipo de contribuyente |
| 7 | Desconocimiento de la normativa tributaria |
| 8 | Complejidad para declarar en cero |

FIGURA 1. DIAGRAMA DE PARETO CAUSA - RAÍZ

4. **ESTABLECER ACCIONES:** El equipo de trabajo realizó un análisis de las causas raíz, estableció acciones para mitigar estas causas, para lo cual se plantearon propuestas de acción con la fecha de inicio y el tiempo de duración.

| CAUSA RAIZ | ACCIÓN | MES DE INICIO | TIEMPO |
|---|---|---------------|---------|
| Dificultad y desconocimiento en el manejo del software para el contribuyente. | Plan de comunicación | Marzo 2014 | 3 meses |
| | Mejora en el software de declaraciones para personas obligadas a llevar contabilidad y sociedades | Junio 2014 | 8 meses |
| Constante pérdida u olvido de claves. | Sistema de recuperación de claves por internet | Julio 2013 | 6 meses |
| Complejidad para declarar en cero | Declaración en cero en línea | Marzo 2014 | 8 meses |
| Formularios complejos de llenar. | Simplificación de Formularios | Abril 2014 | 8 meses |
| Falta de procedimiento documentado | Documentación y mejora del proceso de declaraciones | Abril 2014 | 3 meses |
| Formularios inadecuados por tipo de contribuyente | Declaración en línea de las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad | Mayo 2014 | 8 meses |

5. **EJECUTAR LAS ACCIONES ESTABLECIDAS:** las acciones planteadas para mejorar el proceso de declaraciones por internet son:

1. *Plan de comunicación.*- se estableció un plan de comunicación, mediante el cual se espera difundir de manera oportuna a los contribuyentes sobre los nuevos formularios o cambios que se presenten, se determinan los diferentes medios y las actividades de cada departamento.
2. *Mejora en el software de declaraciones para personas obligadas a llevar contabilidad y sociedades.*- se realizará un levantamiento de los problemas o quejas reportados tanto por los contribuyentes como por los funcionarios con el fin de establecer las mejoras las cuales serán analizadas por el equipo multidisciplinario.
3. *Sistema de recuperación de claves por internet.*- con la finalidad de dar un mejor servicio, el contribuyente podrá recuperar a través del internet su clave, mediante la contestación adecuada de preguntas y esta será enviada su correo electrónico.
4. *Declaración en cero en línea.*- se incluirá dentro de Servicio en Línea una opción que permita realizar las declaraciones de los diversos formularios en cero, en esta opción no es necesario llenar previamente la información en el DIMM.
5. *Simplificación de Formularios.*- para el caso de los contribuyentes personas naturales no obligadas a llevar contabilidad, se plantea simplificar los formularios de renta e IVA y que estos sean en línea, es decir que no sea necesario el uso previo del DIMM.

6. *Documentación y mejora del proceso de declaraciones.- se realizará una reunión con los departamentos involucrados para levantar el procedimiento y documentarlo, el mismo que será comunicado a todo el personal de Servicios tributarios para que puedan brindar una mejor asesoría al contribuyente.*
7. *VERIFICAR LOS RESULTADOS: debido a la restricción presupuestaria al tratarse de una institución pública, se decidió ejecutar 2 de las acciones: recuperación de claves por internet y declaraciones en cero online, de las cuales se revisaron los datos obtenidos desde su puesta en producción.*
8. *ESTANDARIZAR: Considerando los resultados obtenidos, se revisó con el equipo de declaraciones los procedimientos necesarios a seguir para mantener actualizados los servicios planteados.*
9. *DOCUMENTAR Y DEFINIR NUEVOS PROYECTOS: en base al análisis de la última encuesta de satisfacción realizada por la empresa EKOS y sobre las quejas ingresadas por los contribuyentes, se pudo plantear una lista de nuevas ideas para proponer como futuros proyectos.*

III. Análisis de resultados

Luego de la fase de implementación de acciones propuestas, se observó que los contribuyentes aceptaron los nuevos servicios y empezaron a utilizarlo, lo cual ayudó a disminuir en la atención al contribuyente tanto por ventanilla como por el Contact Center, además se vio una disminución en las quejas ingresadas.

Los resultados obtenidos fueron:

- *Recuperación de claves por internet.- salió a producción el 4 de diciembre 2013 y hasta febrero 2014 se ha visto las siguientes mejoras:*
 - ✓ *Disminución de llamadas abandonadas en el Contact Center y tiempos de espera del contribuyente*

| SITUACIÓN INICIAL ENERO 2013 | | POST IMPLEMENTACIÓN ENERO 2014 | |
|--------------------------------------|--------------|---------------------------------------|--------------|
| | Enero | | Enero |
| Atendidas Teleoperador | 69.499 | Atendidas Teleoperador | 59.709 |
| Abandonadas | 36.552 | Abandonadas | 26.409 |
| Total | 106.051 | Total | 86.118 |
| % Aband. | 34,47% | % Aband. | 30,67% |
| Tiempo promedio de atención | 0:02:06 | Tiempo promedio de atención | 0:02:16 |
| Tiempo promedio de abandono | 0:02:07 | Tiempo promedio de abandono | 0:02:35 |
| Tiempo promedio de espera | 0:02:44 | Tiempo promedio de espera | 0:02:30 |
| Atendidas IVR | 123.836 | Atendidas IVR | 107.317 |
| Total llamadas atendidas | 126.047 | Total llamadas atendidas | 107.894 |
| % atendidas IVR | 98,25% | % atendidas IVR | 99,47% |
| Salientes Teleoperador | 3.269 | Salientes Teleoperador | 3.268 |
| Salientes IVR | 54.238 | Salientes IVR | 55.404 |
| Total de llamadas salientes | 57.507 | Total de llamadas salientes | 58.672 |
| Total de llamadas gestionadas | 72.768 | Total de llamadas gestionadas | 62.977 |
| % entrantes Teleoperador | 96% | % entrantes Teleoperador | 95% |
| % salientes Teleoperador | 4% | % salientes Teleoperador | 5% |
| | | CORREOS RESPONDIDOS | - |

TABLA 1. ESTADÍSTICAS DEL CONTACT CENTER

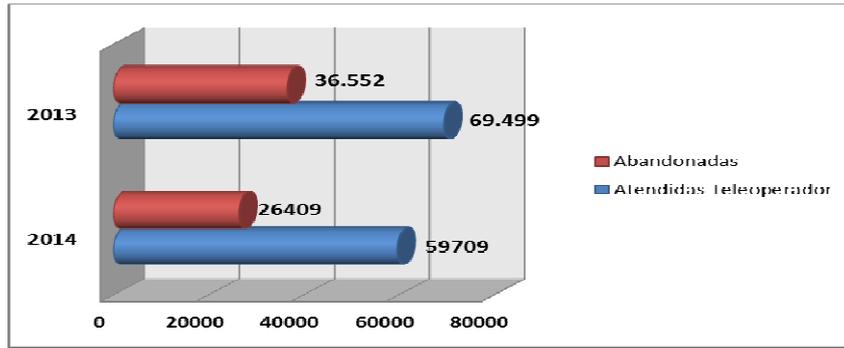


FIGURA 2. ESTADÍSTICAS DEL CONTACT CENTER – LLAMADAS ATENDIDAS Y ABANDONADAS

✓ *Disminución de quejas tanto físicas como en línea*



FIGURA 3. ESTADÍSTICAS QUEJAS FÍSICAS – COMPARATIVO MENSUAL ENERO 2013 – FEBRERO 2014

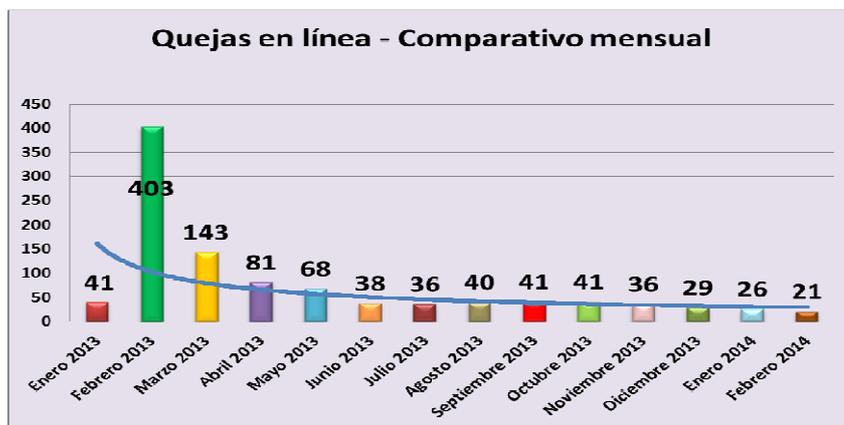


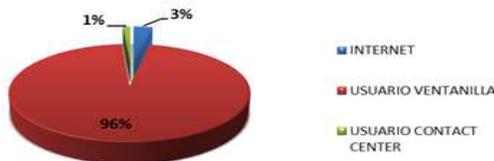
FIGURA 4. ESTADÍSTICAS QUEJAS EN LÍNEA – COMPARATIVO MENSUAL ENERO 2013 – FEBRERO 2014

✓ Claves generadas por tipo de medio

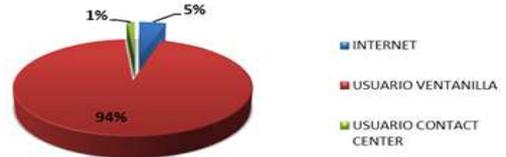
| PERÍODO | CONTRIBUYENTE | INTERNET | USUARIO VENTANILLA | USUARIO CONTACT CENTER | TOTAL |
|--------------|----------------|--------------|--------------------|------------------------|------------------|
| ene-13 | 76.782 | 0 | 80.274 | 1.073 | 158.129 |
| feb-13 | 60.838 | 0 | 65.427 | 638 | 126.903 |
| mar-13 | 76.562 | 0 | 76.833 | 858 | 154.253 |
| abr-13 | 57.577 | 0 | 59.935 | 839 | 118.351 |
| may-13 | 49.259 | 0 | 51.216 | 668 | 101.143 |
| jun-13 | 48.823 | 0 | 51.586 | 670 | 101.079 |
| jul-13 | 65.518 | 0 | 65.599 | 824 | 131.941 |
| ago-13 | 51.523 | 0 | 55.182 | 660 | 107.365 |
| sep-13 | 47.974 | 0 | 52.827 | 625 | 101.426 |
| oct-13 | 46.925 | 0 | 53.456 | 704 | 101.085 |
| nov-13 | 45.425 | 0 | 50.347 | 711 | 96.483 |
| dic-13 | 47.392 | 1.431 | 44.827 | 565 | 94.215 |
| ene-14 | 70.693 | 3.516 | 75.636 | 1.037 | 150.882 |
| feb-14 | 44.584 | 2.956 | 44.635 | 706 | 92.881 |
| TOTAL | 789.875 | 7.903 | 827.780 | 10.578 | 1.636.136 |

TABLA 2. CLAVES GENERADAS POR TIPO DE MEDIO DESDE ENERO 2013 HASTA FEBRERO 2014

CLAVES GENERADAS POR MEDIO - DICIEMBRE 2013



CLAVES GENERADAS POR MEDIO - ENERO 2014



CLAVES GENERADAS POR MEDIO - FEBRERO 2014

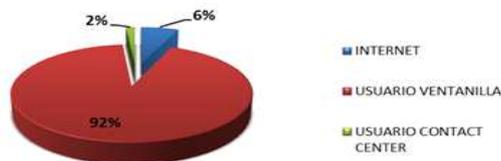


FIGURA 5. CLAVES GENERADAS POR MEDIO – DICIEMBRE 2013

- *Declaraciones en cero online.*- salió a producción el 3 de febrero de 2014 y hasta el 28 de febrero se recibieron 41,474 declaraciones, lo que corresponde el 3% del total de las declaraciones receiptadas.



FIGURA 6. CANTIDAD DE FORMULARIOS EN CERO POR INTERNET RECIBIDOS FEBRERO 2014



FIGURA 7. DECLARACIONES RECIBIDAS USANDO EL DIMM & DECLARACIONES EN CERO RECIBIDAS POR INTERNET – FEBRERO 2014

IV. Trabajos relacionados

Actualmente dentro del SRI se está aplicando el uso de herramientas de calidad para el proceso de devoluciones de IVA y Renta con el fin de mejorar el servicio y optimizar recursos, ya que este era un proceso manual que llevaba mucho tiempo tanto para los contribuyentes como para los funcionarios, ahora se está trabajando por etapas y se ha visto que la primer etapa que corresponde a devolución IVA tercera edad a tenido éxito.

V. Conclusiones y trabajo futuro

- ✓ La Ruta de Calidad permite establecer la situación real de un proceso y determinar las mejores acciones para lograr una mejora en el servicio seleccionado.
- ✓ Se identificaron como principales causas raíz de los problemas encontrados sobre el proceso de Declaraciones por Internet, el desconocimiento en el manejo

del software para elaborar las declaraciones, la constante pérdida u olvido de claves, la complejidad para declarar en cero, formularios complejos de llenar y falta de un procedimiento documentado, estos provocaban altos tiempos de espera en las ventanillas y en la atención en el Contact Center.

- ✓ El alto promedio de generación de claves en las ventanillas y el Contact Center se lo está corrigiendo con la salida a producción del nuevo sistema de Recuperación de Claves por Internet, el cual dentro de los 3 meses ha crecido en un 6%.
- ✓ La complejidad de declarar en cero logro ser mejorado con la creación del nuevo sistema de Declaraciones en Cero por Internet, este nuevo aplicativo es sencillo de usar y dentro del primer mes de uso, se puede observar que el 3% de declaraciones fueron realizadas por este medio, esto ayudará a disminuir la cantidad de contribuyentes no declarantes y con obligaciones pendientes.
- ✓ Por medio del análisis realizado se determinaron nuevos proyectos como: Mejora en el software de declaraciones para personas obligadas a llevar contabilidad y sociedades, simplificación de formularios, documentación y mejora del proceso de declaraciones, lo que ayudará a mejorar tiempos de atención en ventanilla y de satisfacción del contribuyente, disminuir las brechas de presentación y veracidad, e incrementar a cultura tributaria.
- ✓ Mediante la ejecución de las acciones planteadas, la Administración brinda al contribuyente la facilidad de la recuperación de sus claves sin tener que acudir a las agencias del Servicio de Rentas Internas, así como una declaración en cero más ágil sin necesidad de instalación de software adicional.

Sería importante que se trabaje en la automatización de los procesos de vehículos como por ejemplo transferencias de dominio en línea o exoneraciones en línea, realizar una unificación de los formularios y anexo con el fin de cumplir en una sola obligación la presentación a detalle de la información y el pago, generar consultas por cada contribuyente para que se le facilite el ingreso de su información al momento de elaborar sus declaraciones y no necesite buscar sus formularios históricos o solicitar a terceros.

Agradecimiento

Agradecemos todo el apoyo brindado por los funcionarios del Servicio de Rentas Internas tanto para la obtención de la información como para la ejecución de 2 nuevos servicios que serán de gran utilidad para la ciudadanía y reconocimiento al apoyo de los ingenieros Santiago Quevedo y Jorge Rodríguez por su apoyo en esta investigación.

Referencias bibliográficas

A continuación se detallan las referencias bibliográficas que fueron utilizadas para llevar a cabo el trabajo de investigación:

- Carrasco Vicuña, C. M. (2012). *Una Nueva Política Fiscal para el Buen Vivir*. Quito: Abya-Yala.
- Etcheberry, J.. (12 de Octubre de 2012). *Una Administración Tributaria para el nuevo milenio*. Obtenido de <http://www.ciat.org>.
- Segura, J. (2006). *Manual de política y técnicas tributarias del CIAT*. Panamá, Ciudad de Panamá.: Centro Interamericano de Administraciones Tributarias, 2006
- SENPLADES. (2009). *Plan Nacional de Desarrollo: Plan Nacional para el Buen Vivir 2009- 2013*.
- SRI, S. d. (s.f.). *Plan Estratégico 2012-2015*. Quito.
- Manzanera, J. (2011). *Folleto de “Gestión de la Calidad Total”*.
- Rincón, R, (2012). *Folleto de “Técnicas de Aseguramiento de la Calidad”*.
- Ramírez, J. (s.f). La gestión de la calidad por procesos. Técnicas y herramientas de calidad. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos42/diagrama-causa-efecto/diagrama-causa-efecto.shtml>
- Camisón, C, (2009). La gestión de la calidad por procesos. Técnicas y herramientas de calidad. Recuperado de <http://www.emagister.com/curso-gestion-calidad-procesos-tecnicas-herramientas-calidad/diagrama-espina-pescado>
- 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>