

## **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.