

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN

MAESTRÍA EN GERENCIA FINANCIERA EMPRESARIAL

Problema Profesional

Tema: INCIDENCIA DE LOS TIEMPOS Y MOVIMIENTOS EN LAS COLAS DE ESPERA EN LA AGENCIA NORTE DEL SRI QUITO

Resolución de un Problema Profesional, previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Gerencia Financiera Empresarial a través del Examen Complexivo

Autor: Ing. Diego Giovanni Araque Fiallos

AMBATO – ECUADOR

2016

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría

El Tribunal receptor del Problema Profesional presidido por el Economista Telmo Diego Proaño Córdova Magister, e integrado por los señores _____ y _____, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, para receptar el examen complejo práctico Resolución del Problema Profesional con el tema: *“INCIDENCIA DE LOS TIEMPOS Y MOVIMIENTOS EN LAS COLAS DE ESPERA EN LA AGENCIA NORTE DEL SRI QUITO”*, elaborado y presentado por el señor Ingeniero Diego Giovanny Araque Fiallos, para optar por el Grado Académico de Magister en Gerencia Financiera Empresarial a través del Examen Complexivo; una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Eco. Telmo Diego Proaño Córdova, Mg.
Presidente y Miembro del Tribunal

Miembro del Tribunal
C.C.: _____

Miembro del Tribunal
C.C.: _____

AUTORÍA DEL PROBLEMA PROFESIONAL

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en la Resolución del Problema Profesional presentado con el tema: “*INCIDENCIA DE LOS TIEMPOS Y MOVIMIENTOS EN LAS COLAS DE ESPERA EN LA AGENCIA NORTE DEL SRI QUITO*”, me corresponde exclusivamente a: Ingeniero Diego Giovanni Araque Fiallos.

Ing. Diego Giovanni Araque Fiallos
Autor

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que la Resolución del Problema Profesional, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Ing. Diego Giovanni Araque Fiallos
C.c.: 1802457703

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Contenido

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	v
ÍNDICE DE TABLAS, FIGURAS Y GRÁFICOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN EJECUTIVO	xi
CAPÍTULO I.....	1
1. Problema de Investigación.....	1
1.1 Tema.....	1
1.2 Planteamiento del problema	1
1.3 Justificación	9
1.4 Objetivos.....	10
CAPÍTULO II.....	11
2. Marco teórico	11
2.1 Antecedentes investigativos.....	11
2.2 Fundamentación filosófica.....	12
2.3 Fundamentación legal.....	12
2.4 Categorías fundamentales.....	13
2.5 Hipótesis	20
2.6 Señalamiento de variables	20
CAPÍTULO III	21
3. Metodología	21
3.1 Modalidad básica de la investigación.....	21

3.2	Nivel o tipo de investigación	22
3.3	Población y muestra	22
3.4	Operacionalización de variables	23
3.5	Recolección de información	25
CAPÍTULO IV		28
4.	Análisis e interpretación de resultados.....	28
4.1	Análisis e interpretación.....	28
4.2	Verificación de hipótesis	43
CAPÍTULO V		47
5.	Conclusiones y recomendaciones	47
5.1	Conclusiones	47
5.2	Recomendaciones.....	49
CAPÍTULO VI		50
6.	Propuesta	50
6.1	Datos informativos	50
6.2	Antecedentes de la propuesta.....	51
6.3	Justificación	51
6.4	Objetivos.....	52
6.5	Fundamentación	52
6.6	Metodología. Modelo operativo.....	60
6.7	Administración.....	70
6.8	Previsión de la evaluación	70
6.9	Resultados esperados.....	71
BIBLIOGRAFÍA		72
ANEXOS.....		73

ÍNDICE DE TABLAS, FIGURAS Y GRÁFICOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1 Tiempos de atención estimados para cada trámite.....	7
Tabla 3.1 Variable Independiente.....	23
Tabla 3.2 Variable Dependiente	24
Tabla 3.3 Técnicas de recolección de Información	25
Tabla 3.4 Plan de recolección de información	26
Tabla 4.1 Tiempo que se demora en realizar el trámite según el funcionario.....	29
Tabla 4.2 Causas principales para la demora en la atención de trámites.....	33
Tabla 4.3 Prioridad en la atención de contribuyentes.....	35
Tabla 4.4 Implementación de formas de entretenimiento.....	37
Tabla 4.5 Medios de distracción que se pueden implementar en la Agencia Norte	38
Tabla 4.6 Atención de turnos específicos	40
Tabla 4.7 Implementación de alternativas para reducir las colas de espera.....	41
Tabla: 4.8 Tabulación de encuestas	44
Tabla: 4.9 Cálculo del Chi Cuadrado.....	45
Tabla 6.1 Cantidad de contribuyentes atendidos y tiempos de espera promedio y máximo en el 2014.....	53
Tabla No. 6.2 Estimación y proyección de la cantidad de contribuyentes atendidos en la Agencia Norte durante el 2014	56
Tabla No. 6.3 Estimación y proyección del tiempo máximo de espera por procesos en la Agencia Norte durante el 2014	58
Tabla No. 6.4 Diagrama de Pareto, análisis de los procesos por tiempo de espera máximo.....	60
Tabla 6.5 Lista de trámites	62
Tabla 6.6 Categorías de trámites que se entregan en el Área de Asistencia al Contribuyente 2014.....	63
Tabla 6.7 Propuesta nueva clasificación de turnos.....	64
Tabla 6.8 Clasificación y agrupación de turnos según Diagrama de Pareto	67

Tabla 6.9 Asignación de ventanillas por porcentajes para la atención de turnos.. 69

Tabla 6.10 Asignación de ventanillas por porcentajes para la atención de turnos 70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1 Una cola, un servidor	16
Figura 2.2 Una cola, múltiples funcionarios	17
Figura 2.3 Varias colas, múltiples funcionarios	18
Figura 2.4 Varias colas, múltiples funcionarios	18
Figura 4.1 Representación gráfica de Chi Cuadrado	46
Figura 6.1 Lote óptimo.....	66
Figura 6.2 Lote óptimo aplicado a la ventanilla exprés	67

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 4.1 Tiempo promedio que se demora en realizar el trámite según el funcionario.....	30
Gráfico 4.2 Causas principales para la demora en la atención de trámites.....	33
Gráfico 4.3 Prioridad en la atención de contribuyentes.....	35
Gráfico 4.4 Implementación de formas de entretenimiento.....	37
Gráfico 4.5 Medios de distracción que se pueden implementar en la Agencia Norte	38
Gráfico 4.6 Atención de turnos específicos	40
Gráfico 4.7 Implementación de alternativas para reducir las colas de espera.....	41
Gráfico 6.1 Total de contribuyentes atendidos en la Agencia Norte durante el 2014	54
Gráfico 6.2 Tiempos máximos de atención globales en la Agencia Norte durante el 2014.....	55
Gráfico 6.3 Proyección de la cantidad de contribuyentes atendidos por procesos en la Agencia Norte durante el 2014	56
Gráfico 6.4 Proyección del tiempo máximo de espera por procesos en la Agencia Norte durante el 2014.....	58
Gráfico 6.5 Diagrama de Pareto aplicado al tiempo máximo de espera por procesos en la Agencia Norte durante el 2014.....	61

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo recopila la investigación realizada en la Agencia Norte del Servicio de Rentas Internas en la ciudad de Quito. En el primer capítulo se plantea el problema existente en la agencia con el volumen de gente y los objetivos que se pretenden alcanzar con éste trabajo.

En el capítulo dos, se menciona el Marco Teórico con toda la fundamentación teórica que sirvió para sustentar la investigación y la hipótesis planteada. En el capítulo tres en cambio, se establece la metodología a seguir durante la investigación, las técnicas que se utilizarán para la recopilación de información y la tabulación de la misma.

El cuarto capítulo se dedica al análisis e interpretación de la información recopilada mediante la encuesta realizada a los funcionarios de la agencia y la comprobación de la hipótesis. El capítulo quinto hace mención de las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó en el trabajo investigativo.

Por último, se cita en la Propuesta del capítulo seis todas las sugerencias que se pueden implementar en la agencia con el fin de reducir las colas de espera y brindar una mejor atención al contribuyente.

CAPÍTULO I

1. Problema de Investigación

1.1 Tema

INCIDENCIA DE LOS TIEMPOS Y MOVIMIENTOS EN LAS COLAS DE ESPERA EN LA AGENCIA NORTE DEL SRI QUITO.

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Contextualización

Macro

Las colas de espera en forma simplificada no son más que la acumulación de personas (contribuyentes) que desean hacer un determinado trámite (proceso) y que según el orden de llegada van siendo atendidos por los empleados (funcionarios), generando un evento que tiene una entrada, un proceso y una salida, pero que por el tiempo que toma realizar un trámite en particular puede ocasionar la acumulación de gente.

Según Mathur y Solow (1996) en su obra Investigación de Operaciones, definen al Sistema de Colas como el: *“Sistema en el que los productos (o los clientes) llegan a una estación, esperan en una fila (o cola), obtienen algún tipo de servicio y luego salen del sistema.”*¹.

Históricamente este fenómeno fue investigado por primera vez por Agner Krarup Erlang (Dinamarca), quien publicó su estudio sobre la teoría de colas a principios del siglo XX referente al problema: *“Dimensionamiento de líneas y centrales de conmutación telefónica para el servicio de llamadas en Copenhague”*.

Las colas de espera se forman debido a una pausa o prolongación de tiempo entre la demanda del servicio por parte de los contribuyentes y la capacidad por parte de los funcionarios para poder atenderlos, ocasionando que la primera persona que llegó sea atendida inmediatamente, la segunda que llegue tendrá que esperar el término del proceso de la primera para ser atendido y sucesivamente se repetirá hasta que el último contribuyente en llegar haya concluido con su trámite.

La teoría de colas se repite con más frecuencia de lo que uno se puede imaginar, como por ejemplo, los bancos o supermercados donde los empleados son los encargados de brindar atención en cada una de las ventanillas; los surtidores de gasolina; las estaciones de peaje; los aviones esperando aterrizar en una pista; los estacionamientos de vehículos; etc., son claros ejemplos de la vida diaria donde se encuentra este fenómeno.

Handy, Taha (2012), en su libro, Investigación de Operaciones, manifiesta *“El estudio de las colas tiene que ver con la cuantificación del fenómeno de esperar por medio de medidas de desempeño representativas, tales como longitud, promedio de la cola, tiempo de espera promedio en la cola, y el uso promedio de la instalación.”*².

¹ Mathur, Kamlesh y Solow, Daniel, (1996), Investigación de Operaciones 1ed, PEARSON

² Handy, Taha (2012), Investigación de Operaciones, 9ed, Pearson

En el continente existen países que ya han implementado planes similares de reducción de tiempos de espera en la atención a los contribuyentes, como es el caso del Servicio de Impuestos Internos de Chile SII, que implementó un proyecto en que cualquier contribuyente que cumpla con todos los requisitos solicitados y que se acerque a las oficinas de cualquier regional podrá salir con su trámite terminado y en una sola visita, en un lapso no mayor a 30 minutos.³

En el caso de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria del Perú SUNAT, tal como lo manifiestan en su página web, tenían como problema una única agencia centralizada para la Asistencia al Contribuyente llamada Plaza SUNAT, donde atendían a un promedio de 1200 contribuyentes; la solución planteada por esta administración fue la de crear dieciséis nuevas agencias llamadas Centros de Servicios de Contribuyentes y diez adicionales conocidas como Puntos de Asistencia en Bancos, ubicadas en lugares estratégicos, lo que consiguió descentralizar el servicio y bajar los tiempos de espera que tenían entre cuarenta minutos y hora y media promedios, a un tiempo de diecinueve minutos para efectuar un trámite y de dieciocho minutos para ser orientado por un especialista tributario. Según la página web oficial del SUNAT, este tiempo de espera se ha reducido entre 77% y 56%, respectivamente.⁴

Meso

El problema recurrente en el Ecuador y que podríamos arriesgarnos a decir se encuentra en todas las instituciones públicas y privadas, pero con mayor fuerza en la primera, son las colas de espera que pueden hacer de la visita a una institución pública una experiencia poco agradable y en algunos casos irrepetible.

En el país una de las instituciones públicas que mejor imagen tiene ante la ciudadanía por su transformación total a partir de su creación en diciembre de

³<http://www.sii.cl/pagina/actualizada/noticias/espera.htm>

⁴http://www.sunat.gob.pe/institucional/publicaciones/revista_tributemos/tribut120/analisis_1.htm

1997 es el Servicio de Rentas Internas, que ha tenido un progreso continuo de forma constante y favorable; pero a pesar de ello, el tiempo de espera para un contribuyente promedio es bastante alto.

Hasta el momento las instituciones públicas en el país no se ha preocupado o no le han dado el énfasis necesario para investigar este problema recurrente que es el tiempo que se utiliza para realizar una diligencia en organismos estatales, salir de éste con su trámite concluido, en el menor número de visitas, teniendo siempre como objetivo que sea solo una y en un tiempo razonable.

Micro

Para el presente estudio se ha escogido a la provincia de Pichincha que corresponde a la Zonal 9⁵; dentro de ésta se ha subdividido en seis agencias ubicadas en lugares estratégicos de la ciudad de Quito y que se detallan a continuación:

- Agencia Páez
- Agencia Salinas
- Agencia Norte
- Agencia Sur
- Agencia San Rafael; y,
- Agencia Tumbaco

⁵ <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Plan-institucional-2014-2017.pdf> (Anexo 1)

Para el proceso de investigación que se realizó en este trabajo consideramos el análisis de la Agencia Norte durante el 2014, que tuvo un volumen promedio de 19,510 contribuyentes atendidos mensualmente⁶, lo que ha conllevado al incremento del tiempo de espera por parte de los usuarios.



Fotografía 1.1: Sala de espera Oficinas del Servicio de Rentas Internas

Durante el mencionado periodo, se llegó a tener un tiempo promedio de espera de 2 horas y 27 minutos; sin embargo, el tiempo de espera más alto registrado en ese mismo año fue de 4 horas y 51 minutos.

1.2.2 Análisis crítico

Dentro del Servicio de Rentas Internas se pueden evidenciar tres problemas importantes a los que se debe atacar de raíz y buscar soluciones efectivas. Uno de los más recurrentes y que lamentablemente está fuera de las manos de la

⁶ Servicio de Rentas Internas, información proporcionada mediante Oficios Nros. 117012016OSTR000059 y CQN-CSSOGE16-00000013-M del 08 y 18 de enero del 2016 respectivamente (Anexo 2)

institución corresponde a la cultura que tenemos los ecuatorianos y al poco hábito de lectura que poseemos; a pesar de entregar un listado completo de requisitos a los contribuyentes (Anexo 3), éstos en su gran mayoría nunca leen y siempre les falta documentación necesaria e indispensable para la realización del trámite, por este motivo, es necesario realizar ajustes y eliminar requisitos que dificultan al contribuyente concluir su trámite.

El segundo problema es la existencia de los famosos “tramitadores”, que son personas que se ganan su dinero dedicándose a realizar los trámites a terceros pero con algunas “mañas” que dificultan y complican la realización de éstos, es decir, que con el fin de ganar tiempo, realizan varios procesos de diferentes personas en una sola ventanilla, incrementando los tiempos de espera y formando un cuello de botella en esa ventanilla para atender todos los trámites solicitados.

Por último, y la más importante es la existencia de trámites que por su rapidez o complejidad toman tiempo, debiendo ser reclasificados según la cantidad de minutos utilizados, con el fin de agilizar la atención y a los procesos que sean más rápidos darles mayor prioridad para que terminen pronto, desalojando la sala de espera y produciendo un efecto secundario favorable en los contribuyentes, de que al ver poca gente en la sala de espera, tengan la certeza de que serán atendidos mucho más rápido; en el **Anexo 4** se puede apreciar los tipos de turnos que se entregan actualmente.

Para tener una idea de los tipos de trámites que se manejan en la agencia y los tiempos estimados que a criterio personal toma cada proceso, a continuación se presenta la siguiente tabla:

Tabla 1.1 Tiempos de atención estimados para cada trámite

TIEMPOS DE ATENCIÓN	1' a 5'	6' a 10'	11' a 15'	16' o más
PROCESOS (TRÁMITE)	Turno Preferencial	Información general	RUC: Naturales, RISE, Cese naturales	RUC: Sociedades, cese sociedades
	Devolución IVA Tercera edad	Vehículos: Traspasos	Vehículos: Exoneraciones	Sucesiones: Herencias, legados y donaciones
	Generación de claves			

Elaborado por: El autor

1.2.3 Prognosis

Si no se reducen las colas de espera en el área de Asistencia al Contribuyente de la Agencia Norte del Servicio de Rentas Internas en la ciudad de Quito y la no realización de éste estudio y posterior implementación en las diferentes agencias del Servicio de Rentas Internas ocasionarán el incremento de tiempo en las diferentes agencias, lo que generará una menor cantidad de personas atendidas lo que afectará el objetivo de aumentar el número de contribuyentes atendidos por año en el SRI.

1.2.4 Formulación del problema

¿Cómo incide la estandarización de tiempos y movimientos en la reducción de las colas de espera de los contribuyentes en el área de Asistencia al Contribuyente de la Agencia Norte en la ciudad de Quito?

1.2.5 Interrogantes

- ¿Cuáles son los trámites atendidos en Asistencia al Contribuyente?
- ¿De todos estos trámites, cuáles son los que más tiempo toman en ser atendidos?
- ¿Por qué se demoran tanto estos trámites?
- ¿Cuáles son los tiempos promedios para cada uno de estos trámites?
- ¿Por qué se producen las colas de espera en el área de Asistencia al Contribuyente?
- ¿Qué ha realizado el SRI para evitar que se produzcan las colas de espera?

1.2.6 Delimitación del objetivo de investigación

Del contenido

Dentro de la Maestría de Gerencia Financiera Empresarial, los temas revisados y que servirán como material de apoyo para esta investigación son:

- Administración de procesos
- Estadística
- Gerencia de Marketing
- Gerencia de Operaciones
- Informática

- Investigación; y,
- Planificación Estratégica

Espacial

La investigación se realizará en la Zonal 9, Provincia de Pichincha, Agencia Norte del Servicio de Rentas Internas en la ciudad de Quito.

1.3 Justificación

El siguiente trabajo justifica su investigación porque en el área de Asistencia al Contribuyente, se evidencia un incremento considerable de contribuyentes que han aumentado los tiempos de espera, ocasionando problemas tanto para los usuarios por el tiempo invertido en la espera de atención de un trámite, como en la de los funcionarios que no se abastecen con la demanda creciente y la necesidad imperiosa de cumplir con las metas exigidas por la Administración Nacional del SRI.

El beneficio que generará este estudio al área de Asistencia al Contribuyentes el bajar los tiempos de espera de los contribuyentes y cumplir con los tiempos meta planteados por la Dirección Nacional del Servicio de Rentas Internas que se encarga de velar por los intereses, tanto de los contribuyentes como de la institución en general.

La implementación de este estudio ayudará a que los tiempos de atención sean cortos y se atienda a una mayor cantidad de contribuyentes por funcionario, incrementando la eficiencia de la Agencia y que servirá como punto de partida para el resto de agencias.

1.4 Objetivos

1.4.1 General

Determinar cómo incide la estandarización de tiempos y movimientos para reducir las colas de espera en el área de Asistencia al Contribuyente de la Agencia Norte del Servicio de Rentas Internas en la ciudad de Quito.

1.4.2 Específicos

- Determinar cuáles son los procesos que requieren mayor tiempo de atención por parte del funcionario.
- Estandarizar los tiempos y movimientos de los procesos de atención que permita reducir el tiempo de espera de los contribuyentes.
- Reestructurar los tickets que se entregan a los contribuyentes por tipo de trámite según el tiempo que demora cada uno.

CAPÍTULO II

2. Marco teórico

2.1 Antecedentes investigativos

En la búsqueda de trabajos similares realizados anteriormente dentro de la institución, es importante mencionar la investigación que fue realizada por el Ing. Fabricio Lucero, en ese tiempo Jefe del Área de Vehículos de la Agencia Páez del SRI, quien realizó un sondeo empírico de tiempos y movimientos implementado como plan piloto en la Agencia Tumbaco en el mes de Abril del 2009; dicho trabajo recopiló información importante de cómo los tiempos de espera afectaron la atención de los contribuyentes en un periodo específico.

Se llegó a la conclusión que la entrega de turnos generalizados afectaba la atención al contribuyente, por lo que se implementó la entrega de turnos específicos para trámites según el tipo de demanda que tiene la agencia, es decir, los trámites que más se realizaban en dicha agencia eran el de devolución de IVA para personas de la tercera edad, el pago del impuesto del 1% por el traspasos de vehículos al nuevo comprador, aperturas, actualizaciones y ceses de actividades de RUCs de personas naturales.

Cabe mencionar que cada agencia tiene diferentes prioridades o demandas por parte de los contribuyentes, al ser agencias que se encuentran en sectores más zonificados de la ciudad los tipos de trámites varían, impidiendo que se aplique el mismo esquema para todas por igual.

2.2 *Fundamentación filosófica*

Para el estudio de investigación se considera fundamental el uso del Paradigma Cuantitativo porque entre sus características más importantes destaca el uso de un pensamiento Positivismo Lógico que busca los hechos o causas de los fenómenos sociales, prestando escasa atención a lo subjetivo de los individuos.

El Paradigma Cuantitativo no se fundamenta en la realidad, sino que ésta orientado a la comprobación de los hechos, confirmándolos o reduciéndolos a un análisis hipotético deductivo, orientado siempre al resultado y asumiendo una realidad estable.

De esta forma se establece que el presente estudio estará enfocado en la determinar cuáles son los datos que nos ayudarán a analizar y determinar las causas que generan las colas de espera en la Agencia Norte y la propuesta de implementación de correctivos para la disminución de los tiempos de espera.

2.3 *Fundamentación legal*

La fundamentación legal en la que se basa es la señalada por “*El Presidente Interino Fabián Alarcón Rivera mediante Ley No. 41, publicada en el Registro Oficial No. 206 de 2 de diciembre de 1997, promulgó la Ley de Creación de Servicio de Rentas Internas.*”⁷

⁷ Página web del Servicio de Rentas Internas www.sri.gob.ec

2.4 Categorías fundamentales

2.4.1 Tiempos y movimientos

Históricamente las primeras investigaciones realizadas sobre el tema de tiempos y movimientos fue en Francia en el siglo XVIII, con los estudios realizados por Perronet acerca de la fabricación de alfileres, cuando se inició el estudio de tiempos en la empresa; setenta años más tarde, Charles Babbage hizo lo mismo y determinó que el tiempo que deberían fabricarse una libra de alfileres era de 7.69 horas; a finales del Siglo XIX, Frederick Taylor, desarrolló el concepto de la "tarea" que se basaría en el trabajo de un obrero calificado para realizar dicho trabajo en el mejor tiempo.

Según Carlos López (2001), en su artículo de internet El Estudio de Tiempos y Movimientos, define al Estudio de Tiempos como la *“actividad que implica la técnica de establecer un estándar de tiempo permisible para realizar una tarea determinada, con base en la medición del contenido del trabajo del método prescrito, con la debida consideración de la fatiga y las demoras personales y los retrasos inevitables.”*⁸

El estudio de tiempos y movimientos está enfocado básicamente a la producción, más no para servicios que en éste caso termina siendo predominantemente intelectual, pero dentro del presente trabajo, se dará prioridad a los objetivos más importantes que consideraremos necesarios para mejorar la atención y reducir las colas de espera de los contribuyentes, estos son:

- Minimizar el tiempo requerido para la ejecución de trabajos
- Conservar los recursos y minimizan los costos
- Eliminar o reducir los movimientos ineficientes y acelerar los eficientes

⁸ <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/no%2010/tiemposymovimientos.htm>

2.4.2 Colas de espera

Las "colas" son un aspecto de la vida moderna que nos encontramos continuamente en nuestras actividades diarias; el fenómeno de las colas surge cuando los recursos compartidos necesitan ser accedidos para dar servicio a un elevado número de trabajos o contribuyentes.

El proceso de colas de espera puede darse en diferentes momentos y circunstancias; al investigar conceptos o definiciones que clarifiquen dicha interpretación, podemos en síntesis citar lo que describe la enciclopedia Encarta (2009) que lo define así: “*rama de la teoría de la probabilidad que estudia las opciones más ventajosas para controlar situaciones o procesos en los que existen líneas de espera.*”⁹

En el caso concreto del SRI, esto se presenta, cuando los contribuyentes llegan a la agencia para realizar un trámite, demandando asistencia a un funcionario, el cual tiene una tiempo de atención preestablecido; en determinado momento se selecciona un miembro de la cola, para proporcionarle el servicio, mediante una regla establecida previamente, a esto se le conoce como **disciplina de servicio**. Si el servidor no está disponible inmediatamente y el contribuyente decide esperar, entonces se forma la línea de espera.

Según la Enciclopedia de internet Wikipedia (2009) “*una cola de espera está compuesta de los siguientes elementos:*

- *Fuente de entrada o población potencial.*- Número total de contribuyentes que pueden requerir servicio en determinado momento
- *Cliente (Contribuyente).*- Es todo individuo de la población potencial que solicita el servicio

⁹ Enciclopedia Microsoft Encarta 2009.

- *Capacidad de la cola.*- Es el máximo número de contribuyentes que pueden estar haciendo cola (antes de comenzar a ser atendidos).
- *Disciplina de la cola.*- Se refiere al orden en el que se seleccionan sus miembros para recibir el servicio.
- *Mecanismo de servicio.*- Consiste en una o más instalaciones de servicio, cada una de ellas con uno o más canales paralelos de servicio, llamados funcionarios.
- *Servidor (Funcionario)*
- *Salida*”¹⁰

Las definiciones consultadas y descritas anteriormente fueron obtenidas en la enciclopedia Wikipedia con el fin de compararlos con la realidad del servicio brindado en cada una de las ventanillas del Servicio de Rentas Internas.

Comparando los conceptos anteriores con la realidad de la Agencia Norte, la **población potencial** que se atiende es aproximadamente de 886 personas diarias; en caso de los **contribuyentes**, estos corresponden a todos los que necesitan realizar un trámite o consulta dentro de la institución; la **capacidad de la cola** está limitada al espacio físico, en situaciones extremas y de alta demanda cuando los contribuyentes en espera superan una cantidad determinada, como medida extrema se ha visto obligado a tomar la decisión de suspender los turnos por un lapso de tiempo (entre treinta minutos y una hora máximo), hasta desalojar la mayor cantidad de gente y poder entregar nuevamente turnos.

En la práctica se encuentran diferentes procesos de servicios donde los contribuyentes son atendidos según el tipo de cola, cantidad de contribuyentes, cantidad de funcionarios, estableciendo diferentes alternativas que deben ser consideradas al momento de definir cuál será la forma más acertada para atender a

¹⁰ http://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa_de_colas

los contribuyentes en la menor cantidad de tiempo, tal como señala Mathur y Solow (1996) en su obra Investigación de Operaciones, definen al Sistema de Colas quien manifiesta que: “*Los clientes pueden esperar en una sola fila, (...) éste es un sistema de colas de una sola línea. Al contrario de los clientes pueden elegir una de varias filas en la que deben esperar a ser atendidos (...) éste es un sistema de colas de líneas múltiples.*”; tal como se lo describe a continuación:

Una cola, un servidor

En su forma más básica, ésta representada por un solo tipo de contribuyente que llega a un lugar y será atendido por un solo servidor.

En la Agencia Norte éste tipo de cola la podemos encontrar al inicio del proceso, cuando todos los contribuyentes llegan y se reúnen en la ventanilla de información para exponer al funcionario el trámite que desean realizar y recibir el turno que le direccionará a la ventanilla; se lo puede ver representado en el siguiente gráfico.

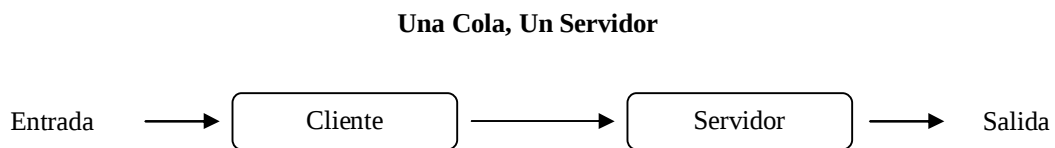


Figura 2.1 Una cola, un servidor

Fuente: Enciclopedia Wikipedia

Elaborado por: El autor

Una cola, múltiples funcionarios

Éste tipo de colas, muy comúnmente utilizado en los bancos con una fila única, consiste en la llegada del contribuyente a la mesa de información y después de haber recibido el turno respectivo, a diferencia de los bancos, el contribuyente espera en el hall hasta que en pantalla llamen a su turno y pase a la ventanilla señalada, tal como se muestra en la siguiente gráfica.

Una Cola, múltiples servidores

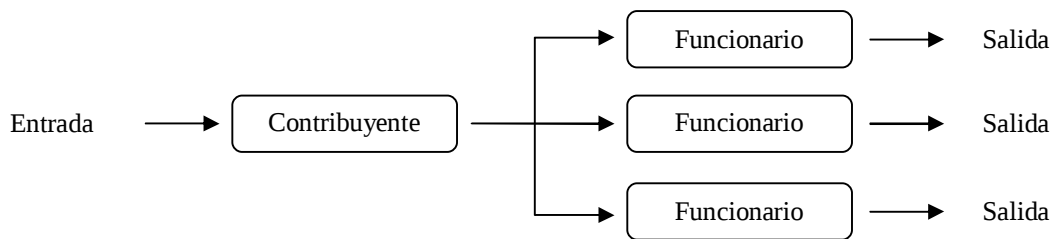


Figura 2.2 Una cola, múltiples funcionarios

Fuente: Enciclopedia Wikipedia

Elaborado por: El autor

Varias colas, múltiples funcionarios

Este caso es cuando los contribuyentes llegan al lugar y se presentan las dos siguientes posibilidades:

Primero, el contribuyente tiene la posibilidad de escoger la ventanilla que a su criterio se mueve más rápido, como por ejemplo los supermercados, y la segunda;

Un funcionario le direcciona a la ventanilla que se encuentra realizando un trámite específico y tiene que esperar que esa única cola se desocupe para ser atendido, sin importar que otros trámites realizan las otras ventanillas o que tan rápido se muevan, porque su trámite será realizado sólo en esa ventanilla.

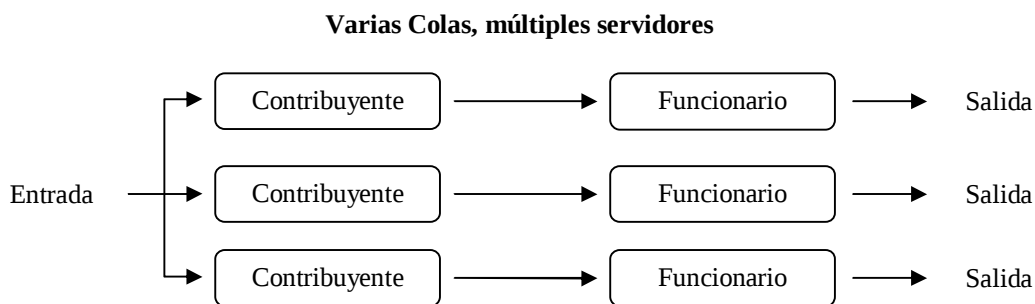


Figura 2.3 Varias colas, múltiples funcionarios

Fuente: Enciclopedia Wikipedia

Elaborado por: El autor

Una cola, funcionarios secuenciales

Éste fenómeno se da cuando un trámite requiere una secuencia de pasos para su aprobación, o debe ser revisado por varias personas debido a su complejidad o con el fin de prevenir robos, pérdidas o errores humanos tanto del contribuyente como del servidor, por ejemplo la compra de medicamentos en farmacias como Fybeka, donde se realiza la compra de un medicamento X en el área de medicinas, el cliente se acerca a caja y cancela el valor sin tener todavía el medicamento en la mano, y con el comprobante de haber cancelado dicho valor se puede acercar a retirar en el área de despacho de medicinas, tal como se describe en el siguiente gráfico.

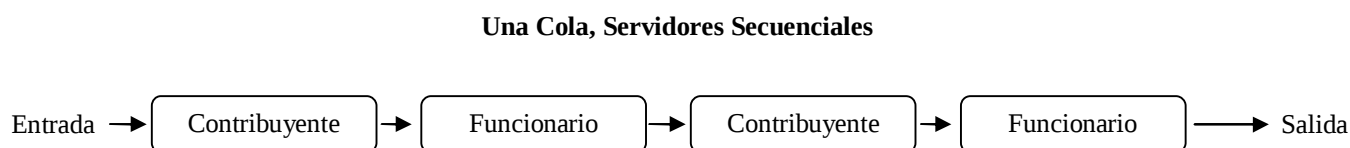


Figura 2.4 Varias colas, múltiples funcionarios

Fuente: Enciclopedia Wikipedia

Elaborado por: El autor

Dentro de la agencia se producen algunos fenómenos interesantes que deben ser considerados para definir el modelo más adecuado a implementarse, tal como lo

proponen los autores Rodrigo Barbosa y Alfredo Rojas (1995), autores del artículo de internet: *Teoría de colas de espera: Modelo integral de aplicación para la toma de decisiones*; quienes consideran los siguientes aspectos y que fueron ejemplificados al compararlos con la realidad de la investigación que se pretende realizar en la Agencia Norte del SRI, tal como se describen a continuación:

- a) *“Población de la cual provienen las personas que conforman la cola, por ejemplo: estrato económico, nivel cultural, raza, sexo, etc.*
- b) *Forma como ingresan al sistema: individual o por grupos;* en el caso de la Agencia Norte, cada contribuyente ingresa de forma individual a las ventanillas para ser atendidos un trámite a la vez.
- c) *Disciplina de la cola u orden en que se atiende.* Para este punto, en la Agencia Norte actualmente se utiliza el método FIFO (first in first out) primero en entrar, primero en salir, según la cual se atiende al contribuyente que haya llegado antes.
- d) *Posible rechazo a entrar al sistema por la longitud de la cola.* Sucede con frecuencia por parte de los contribuyentes que al tener un tiempo límite para realizar su trámite (por asunto de trabajo, permiso laboral o cantidad de gente) prefieren retirarse antes de tomar el turno y dejarlo para otro día.
- e) *Posibles arrepentimientos luego de estar en cola,* son aquellos que toman el turno pero se retiran porque consideran que no van a alcanzar a terminar el trámite.
- f) *Espacio físico para la atención de las personas.* A pesar de que la agencia es amplia y tiene una capacidad de alrededor de ochenta personas cómodamente sentadas, en ocasiones la demanda obliga a que muchas

personas se queden paradas y reduzca el espacio físico, ocasionando molestias a los contribuyentes.”¹¹

2.5 Hipótesis

“El estudio de tiempos y movimientos en el área de Asistencia al Contribuyente logrará reducir colas de espera en la Agencia Norte del Servicios de Rentas Internas en la ciudad de Quito”.

2.6 Señalamiento de variables

2.6.1 Variable Independiente.-

Estudio de tiempos y movimientos.

2.6.2 Variable Dependiente.-

Reducción de las colas de espera.

¹¹http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/ingenieria_desarrollo/1/8%20Teoria%20de%20colas%20de%20espera.pdf

CAPÍTULO III

3. Metodología

3.1 Modalidad básica de la investigación

El presente trabajo se realizó utilizando la metodología de la investigación de campo, porque se efectuó en el lugar donde se producen los acontecimientos, analizando el comportamiento de los contribuyentes al tener que realizar una cola de espera para poder ser atendidos.

Adicionalmente, dentro del presente estudio, se requirió apoyar la investigación y recopilación de información adicional de diversas fuentes secundarias tales como libros, y publicaciones de internet, por lo que el trabajo también fue bibliográfico documental.

La investigación fue cuantitativa, porque estuvo enfocada en buscar las causas y la explicación de los hechos que estamos estudiando, orientado a la comprobación de la hipótesis, dando un alto énfasis en el resultado.

Por último, en este proceso investigativo se recopiló información que fue solicitada formalmente al Servicio de Rentas Internas mediante Trámite No. 117012015399512 del 15 de diciembre del 2015, información que fue de vital

importancia para este estudio y que fue atendido mediante Oficios Nros. 117012016OSTR000059 y CQN-CSSOGE16-00000013-M del 08 y 18 de enero del 2016 respectivamente.

3.2 Nivel o tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo descriptiva, porque permitió realizar predicciones.

En el estudio se utilizó el método inductivo, porque generaliza aquello que se conoce de manera particular. En cambio el método deductivo fue utilizado con el proceso de desarrollo real de los conocimientos sobre los procesos, su comportamiento y la interacción.

Como herramienta indispensable se utilizó la hoja de cálculo Excel, que sirvió tanto para la recopilación de información que permitió decidir cuál de las propuestas sería la más indicada para su futura implementación.

3.3 Población y muestra

La investigación trabajó con una encuesta de siete preguntas (**Anexo 5**) entre cerradas y de selección múltiple donde se realizan preguntas relacionadas a la variable dependiente e independiente dirigidas al Supervisor de la Agencia y a los funcionarios, la población propuesta fue el total del personal que trabaja en el área de Asistencia al Contribuyente en la Agencia Norte, es decir, 18 personas.

3.4 Operacionalización de variables

3.4.1 Variable independiente: estudio de tiempos y movimientos

Tabla 3.1 Variable Independiente

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Estudio de tiempos y movimientos se lo define como la técnica necesaria para la estandarización de los tiempos que se requieren al realizar un proceso o actividad determinada.	Tiempo permisible para realizar una tarea determinada.	- Preferencial - RUC natural - RUC Sociedad - Información - Generación de claves - Vehículos: Traspaso / Exoneración - Anexos - Sucesiones	¿Cuánto tiempo se demora en promedio en realizar cada uno de los siguientes trámites? ¿Cuál considera la causa principal para la demora en la atención de los trámites por parte de los funcionarios? Marque 1 al menos importante y 5 al más importante. ¿Considera que bajarían los tiempos de espera si una parte de los funcionarios atendieran diariamente turnos específicos de forma rotativa?	Encuesta al Supervisor de la Agencia y a los Funcionarios.

Elaborado por: El autor

3.4.2 Variable dependiente: reducción de las colas de espera

Tabla 3.2 Variable Dependiente

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Las colas de espera se conceptualizan como el estudio de opciones que definan las ventajas para controlar procesos en los que existen una o más personas esperando a ser atendidos.	Controlar procesos en los que existe líneas de espera.	- Al tomar un turno el contribuyente respeta un orden instintivo por imitación. - Los contribuyentes no disponen de ningún tipo de distracción o entretenimiento mientras esperan. - Los funcionarios atienden todos los turnos según el orden de llegada.	¿Qué determina la prioridad de atención a los contribuyentes? ¿Considera que los contribuyentes podrían esperar más tiempo si tuvieran alguna forma de entretenimiento? ¿Qué piensa sería necesario en la Agencia Norte para hacer sentir más cómodo a los contribuyentes mientras esperan? ¿Qué implementaría para reducir las colas de espera de los contribuyentes en la Agencia Norte?	Encuesta al Supervisor de la Agencia y a los Funcionarios.

Elaborado por: El autor

3.5 Recolección de información

Las técnicas de recolección de información utilizadas fueron: la encuesta, observación de campo, muestreo y observación documental.

3.5.1 Técnicas de recolección de información

Tabla 3.3 Técnicas de recolección de Información

TÉCNICAS	ACTIVIDADES –INVOLUCRADOS
Encuesta	Se realizó encuestas al Supervisor de la Agencia y al total de los funcionarios de ventanilla.
Observación de campo	Se efectuó observaciones, en función del tiempo que los funcionarios se demoran en realizar determinado trámite.
	Se observó el comportamiento de los contribuyentes y sus reacciones en las colas de espera.
Muestreo	Se tomó como muestra el tiempo de atención y el tiempo de espera
Observación documental	Se utilizó la información proporcionada por el SRI

Elaborado por: El autor

3.5.2 Plan de recolección de información

Tabla 3.4 Plan de recolección de información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos planteados en la investigación.
¿De qué personas?	Supervisor de la Agencia y funcionarios del SRI de la Agencia Norte.
¿Sobre qué aspectos?	Optimización de los tiempos y movimientos. Reducción de las colas de espera.
¿Quién?	Investigador: Diego Giovanni Araque Fiallos.
¿Dónde?	Agencia Norte del Servicio de Rentas Internas Quito.
¿Cuántas veces?	Las veces que sean necesarias entre las 08:00 hasta las 17:00
¿Qué técnicas de recolección?	Observación de campo directa, encuestas, muestreo y observación documental
¿Con qué?	Cuaderno de notas, cronómetro, hojas de cálculo Excel.
¿En qué situación?	En el momento en que se realizaron los trámites.

Elaborado por: El autor

3.5.3 Plan de procesamiento de la información

Una vez recopilada la información, se revisó los tiempos utilizados por los funcionarios y se procedió a la codificación y tabulación de la misma, la que se encuentra representada en tablas y gráficos estadísticos con su respectivo análisis, siguiendo procedimientos establecidos como:

- Revisión de la información recogida en la observación directa.
- Clasificación y tabulación de datos.
- Presentación gráfica de los datos estadísticos.
- Representación de resultados mediante tablas y gráficos.

En cambio el análisis y la interpretación de resultados se realizaron a través de los siguientes procesos:

- Análisis de los resultados estadísticos en base a los objetivos planteados en el estudio, para lo que se utilizó la hoja de cálculo Excel para el planteamiento de diferentes escenarios posibles.
- Los resultados fueron interpretados según el marco teórico propuesto.
- Se comprobó la hipótesis.
- Se Determinaron las conclusiones y recomendaciones propuestas al final del estudio y la viabilidad o no del mismo.

CAPÍTULO IV

4. Análisis e interpretación de resultados

4.1 Análisis e interpretación

Para la recopilación de información la técnica utilizada fue la encuesta, que se realizó al total del personal de la Agencia Norte, que estaba compuesta de siete preguntas que abarcaron dos aspectos importantes, el primero sobre los tiempos utilizados por los funcionarios para atender al contribuyente y el segundo, que determina las causas que originan las colas de espera y cuáles serían las alternativas aplicables para poder controlar a los contribuyentes mientras esperan ser atendidos.

Pregunta 1: ¿Cuánto tiempo estima se demora en realizar cada uno de los siguientes trámites?

Tabla 4.1 Tiempo que se demora en realizar el trámite según el funcionario

Trámite Tiempo	Preferencial		RUC				Información		Generación claves		Vehículos				Sucesiones	
			Natural		Sociedad						Traspaso		Exoneración			
No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	
1' a 5'	6	33%	5	28%	0	0%	7	39%	16	89%	12	67%	1	6%	0	0%
6' a 10'	7	39%	8	44%	1	6%	7	39%	0	0%	4	22%	6	33%	4	22%
11' a 15'	1	6%	3	17%	3	17%	2	11%	1	6%	1	6%	2	11%	4	22%
16' a 20'	1	6%	1	6%	4	22%	1	6%	0	0%	1	6%	3	17%	4	22%
21' a 25'	1	6%	1	6%	3	17%	0	0%	1	6%	0	0%	2	11%	1	6%
26' a 30'	0	0%	0	0%	4	22%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	11%
No Realiza	2	11%	0	0%	3	17%	1	6%	0	0%	0	0%	4	22%	3	17%
TOTAL	18	100%	18	100%	18	100%	18	100%	18	100%	18	100%	18	100%	18	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: El autor

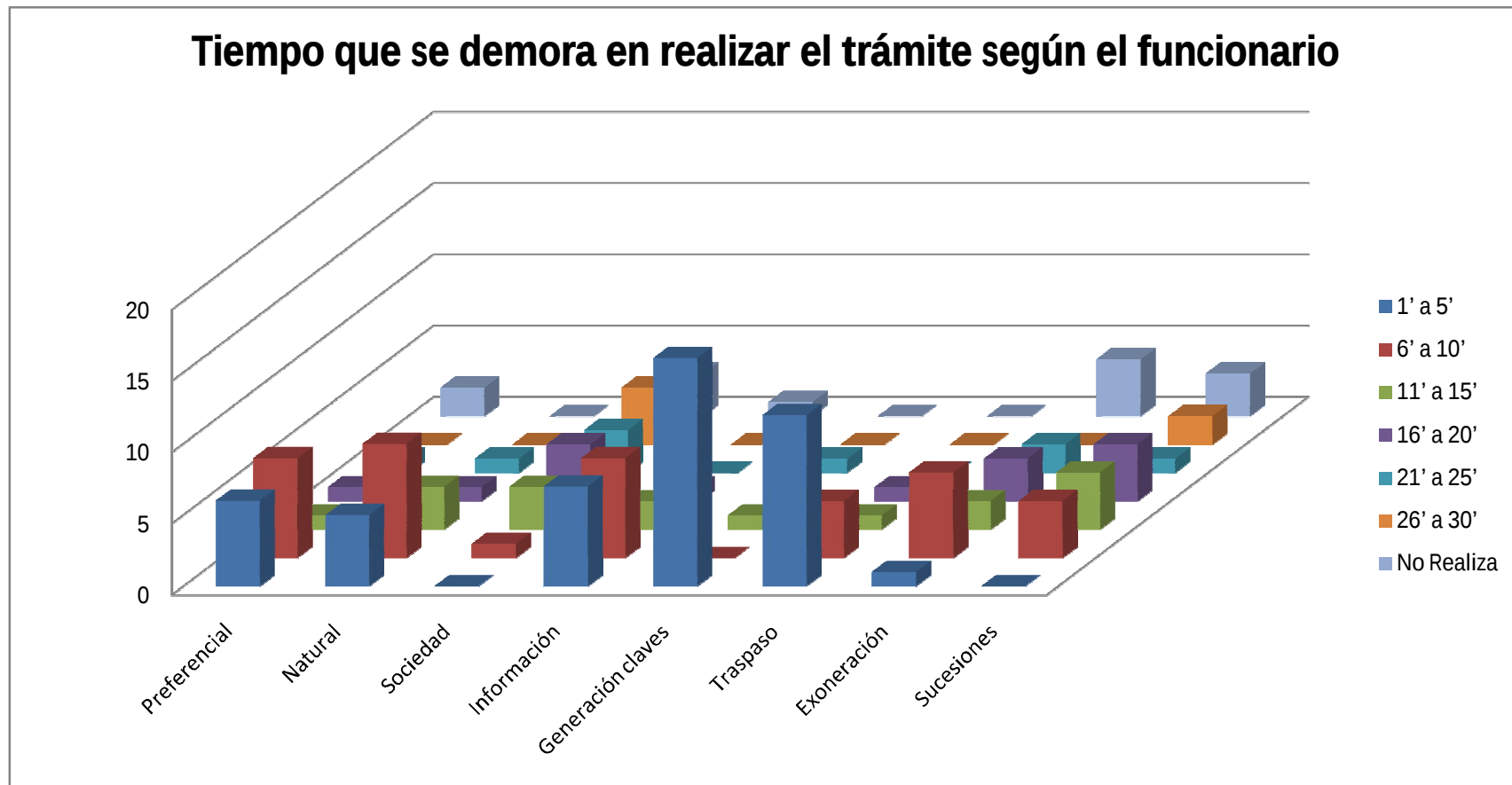


Gráfico 4.1 Tiempo promedio que se demora en realizar el trámite según el funcionario

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

Análisis e interpretación

Cada uno de los trámites es muy heterogéneo, pues la experiencia de los funcionarios sobre el manejo de uno u otro trámite hace que puedan terminarlo más rápido, es así que en el turno preferencial encargado de atender a las personas de tercera edad, mujeres embarazadas, discapacitados y personas con niños en brazos, el 33% equivalente a 6 funcionarios consideran que se demoran de 1 a 5 minutos.

La atención de RUC para personas naturales es en cambio el 44%, corresponde a 8 funcionarios, se demoran entre 6 y 10 minutos, a diferencia de lo que es RUC Sociedades que es un proceso más largo y exhaustivo, un 22% de los funcionarios se demoran de 16 a 22 y otro 22%, igual a 4 empleados realizan el trámite de 26 hasta 30 minutos de atención, lo que ratifica que es uno de los más demorados.

En lo que respecta al trámite de Información, donde se asesora al contribuyente en todas sus consultas y dudas tributarias, el 78%, es decir, 14 funcionarios, 7 de ellos se demoran entre 1 y 5 minutos y los otros 7 realizan el trámite entre 6 y 10 minutos.

En el turno de Generación de Claves 16 funcionarios equivalentes al 89% ratifican que puede ser realizado en menos de 5 minutos, siendo éste el más rápido de todos los que se realiza en la Agencia Norte.

Similar al trámite anterior, el Traspaso de Vehículos resulta ser el segundo más ágil, confirmando esto que 12 funcionarios con un 67%, debido a que la revisión de documentos resulta rápida. A diferencia de la Exoneración de Vehículos que requiere mayor análisis, es por esto que 6 funcionarios igual al 33% se demoran de 6 a 10 minutos.

Por último, el proceso más largo junto con RUC Sociedades es el de Herencias, Legados y Donaciones en las que 12 funcionarios igual al 66%, aseguran que se

demoran desde 6 minutos hasta 20 minutos repartidos en 22% de 6 a 10 minutos, el otro 22% de 11 a 15 minutos y el último 22% de 16 a 20 minutos; éste resulta minucioso y detallado en su revisión por la cantidad de factores que intervienen y que deben ser considerados para asesorarles correctamente a los contribuyentes, debido a que se lo realiza una sola vez por cada herencia o donación.

Pregunta 2: ¿Cuál considera la causa principal para la demora en la atención de los trámites por parte de los funcionarios?

Tabla 4.2 Causas principales para la demora en la atención de trámites

MOTIVO	No.	%
Desconocimiento del funcionario	3	17%
Desconocimiento del contribuyente	4	22%
Requisitos incompletos del contribuyente	4	22%
Cantidad de trámites por contribuyente	3	17%
Problemas con el sistema (aplicativos)	4	22%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

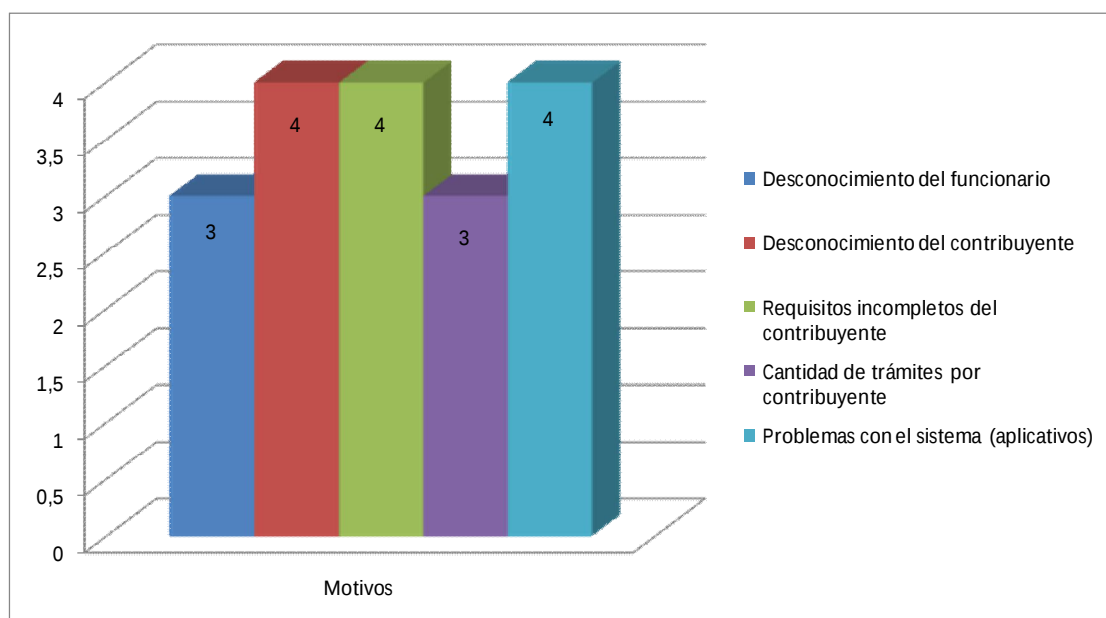


Gráfico 4.2 Causas principales para la demora en la atención de trámites

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

Análisis e interpretación

El 17% igual a 3 funcionarios determinan que el desconocimiento por parte de ellos y la cantidad de trámites realizados por cada uno de los contribuyentes, cuando se acercan con más de tres trámites, es una de las causas, a diferencia del

22% equivalente a 4 funcionarios, confirman que lo que más demora la atención de los contribuyentes, es el desconocimiento del contribuyente, factor que se da con bastante frecuencia, ya que se acercan al SRI y no saben que trámite desean hacer o para que les va a servir; acompañado del otro 22% relacionado a la poca preocupación por parte del contribuyente en verificar si tienen toda la documentación completa que se le entrega al tomar el turno, haciendo que se acerquen a la ventanilla con la documentación incompleta después de haber esperado varios minutos, sin que haya podido terminar el trámite; y el otro 22% que corresponde al problema informático interno que tiene la Agencia Norte, en la que se pierde la comunicación con el servidor principal y se paraliza la atención, esto puede demorar mínimo 10 minutos y en algunos casos hasta varias horas.

Pregunta 3: ¿Qué determina la prioridad de atención a los contribuyentes?

Tabla 4.3 Prioridad en la atención de contribuyentes

Motivos		No.	%
	Cantidad de contribuyentes por trámite	3	17%
	Turnos con tiempo de espera más alto	4	22%
	Tercera edad	6	33%
	Mujeres embarazadas	2	11%
	Personas con niños en brazos	3	17%
TOTAL		18	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

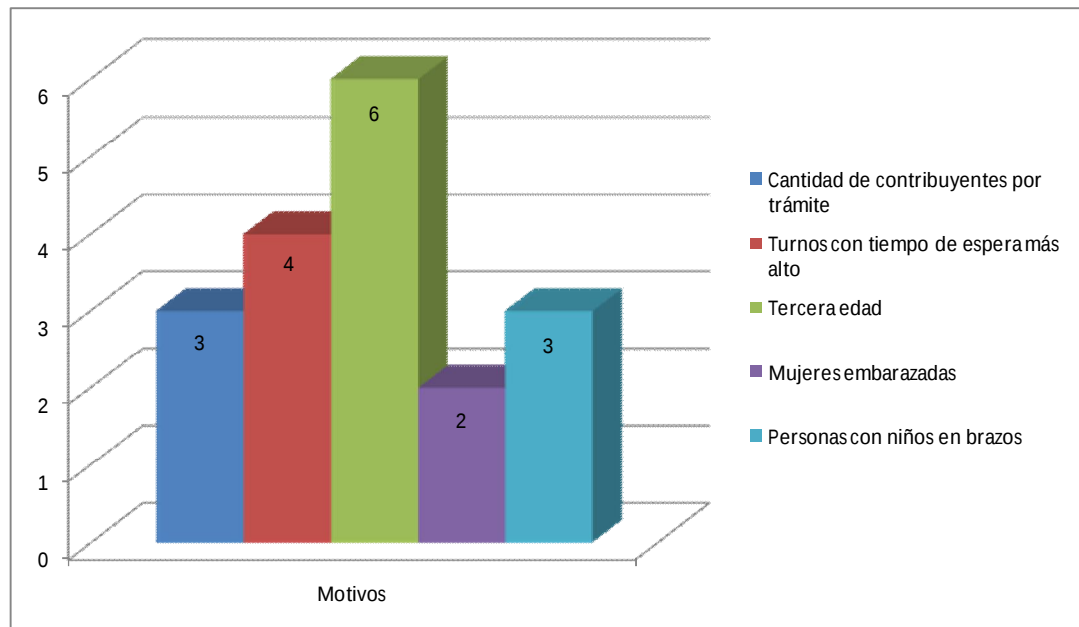


Gráfico 4.3 Prioridad en la atención de contribuyentes

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

Análisis e interpretación

Lo más importante para determinar la prioridad son las personas de la tercera edad con un 33% igual a 6 funcionarios; el 22% o sea, 4 funcionarios, ratifican que la prioridad de atención en cambio son los turnos con los tiempos de espera más

altos, a continuación son las personas con niños en brazos con un 17% igual al 3% y la cantidad de contribuyentes por trámite similar al anterior con el 17% que se encuentran en el hall esperando ser atendidos, por último tenemos a las mujeres embarazadas con el 11% que equivalen a 2 funcionarios que piensan que deben ser las primeras personas en ser atendidas por su situación.

Pregunta 4: ¿Considera que los contribuyentes podrían esperar más tiempo si tuvieran alguna forma de entretenimiento?

Tabla 4.4 Implementación de formas de entretenimiento

	No.	%
SI	18	100%
NO	0	0%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

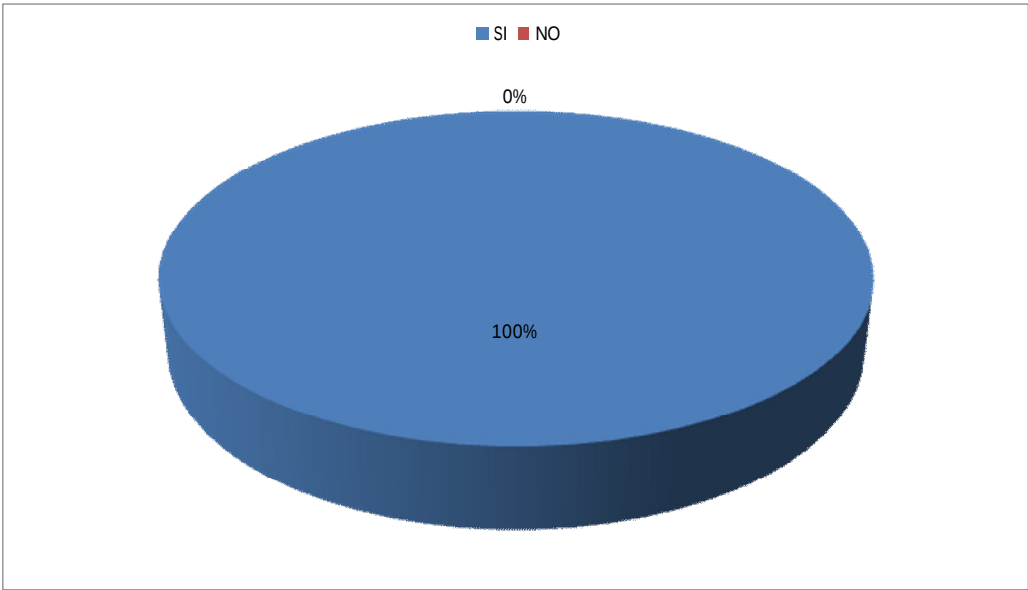


Gráfico 4.4 Implementación de formas de entretenimiento

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

Análisis e interpretación

La respuesta por parte de los 18 funcionarios fue rotunda con el 100%, que señalan como indispensable la implementación de medios de distracción para los contribuyentes mientras esperan ser atendidos.

Pregunta 5: ¿Qué piensa sería necesario en la Agencia Norte para hacer sentir más cómodo a los contribuyentes mientras esperan?

Tabla 4.5 Medios de distracción que se pueden implementar en la Agencia Norte

Motivos		No.	%
	Televisión - información tributaria	4	22%
	Televisión - programación regular	11	61%
	Música - Ambiental	2	11%
	Música - Emisora local	1	6%
TOTAL		18	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

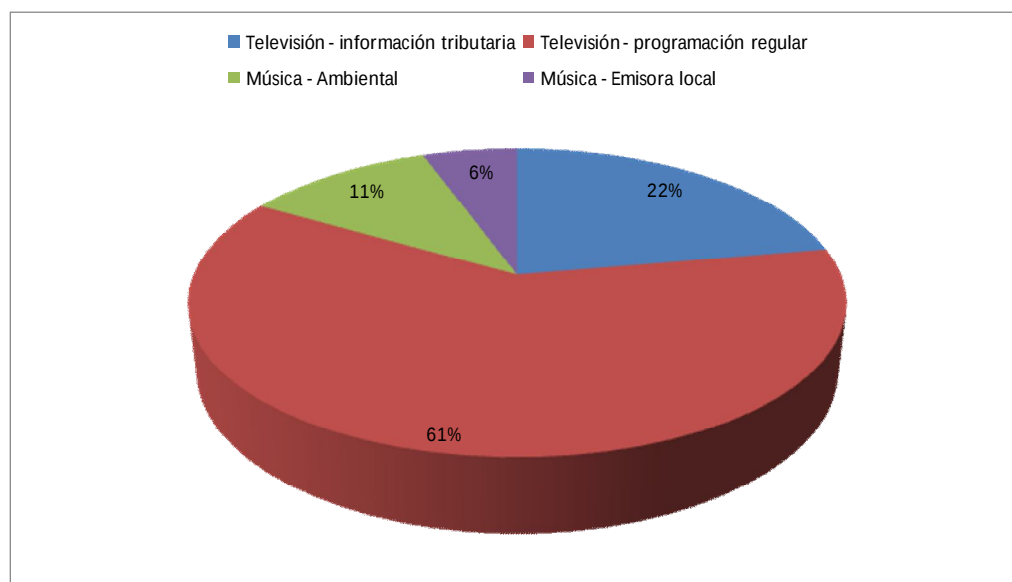


Gráfico 4.5 Medios de distracción que se pueden implementar en la Agencia Norte

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

Análisis e interpretación

Los 11 funcionarios opinan con un 61% de aceptación es la instalación de una o más televisiones con programación regular, que ayudaría a ser más agradable la espera, intercalado con información tributaria que es lo que señalan 4 funcionarios con el 22%, y ayudaría al entendimiento por parte de las personas. En cambio 2 funcionarios equivalente al 11% proponen la música ambiental y un 6% que es la

opinión de 1 funcionario el poner música de una emisora local. Es importante resaltar que las personas sin entretenimiento se cansan con mayor facilidad y sienten con mayor notoriedad el paso del tiempo, haciendo una espera de pocos minutos algo eterno y ocasiona que la gente empiece a reaccionar con impaciencia y negativamente en algunos casos.

Pregunta 6: ¿Considera que bajarían los tiempos de espera si una parte de los funcionarios atendieran diariamente turnos específicos de forma rotativa?

Tabla 4.6 Atención de turnos específicos

	No.	%
SI	13	72%
NO	5	28%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

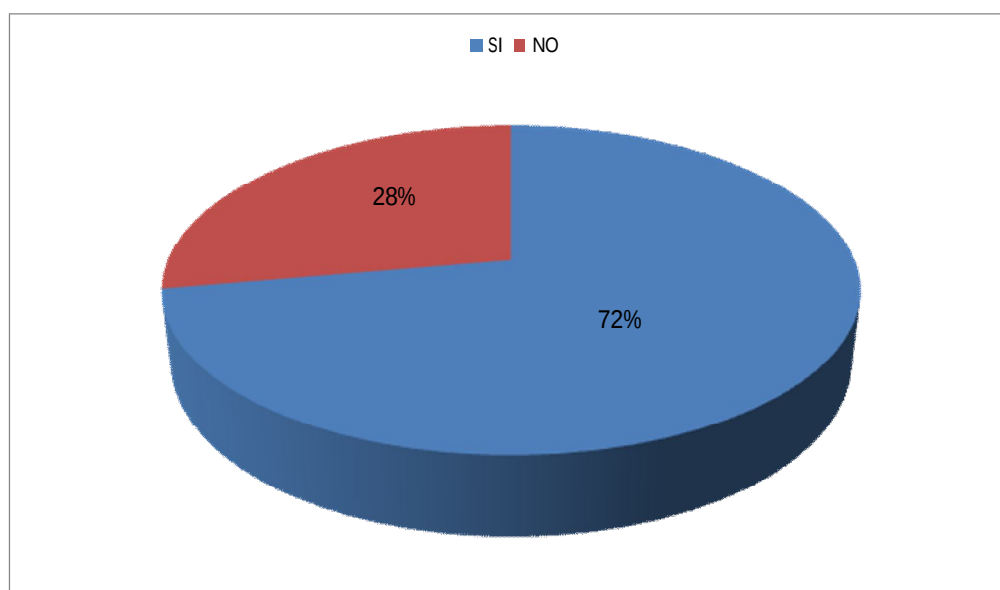


Gráfico 4.6 Atención de turnos específicos

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

Análisis e interpretación

En esta pregunta 13 empleados, que son el 72% consideran que beneficiaría mucho a la atención y bajaría los tiempos de espera si atendieran de forma rotativa los turnos diariamente, esto quiere decir, que un funcionario un día puede estar atendiendo solo sociedades que es el turno más demorado y al día siguiente atender solo claves que es el turno más rápido, evitando que se produzca la fatiga en los funcionarios y den un mejor resultado; en cambio 5 funcionarios equivalente al 28% piensan que realizar turnos rotativos no daría mucho resultado.

Pregunta 7: ¿Qué implementaría para reducir las colas de espera de los contribuyentes, en la Agencia Norte?

Tabla 4.7 Implementación de alternativas para reducir las colas de espera

	No.	%	TOTAL
Turnos especiales	2	11%	2
Ventanilla express (claves)	11	61%	11
Automatización de trámites por internet	2	11%	2
Turno único	3	17%	3
TOTAL	18	100%	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

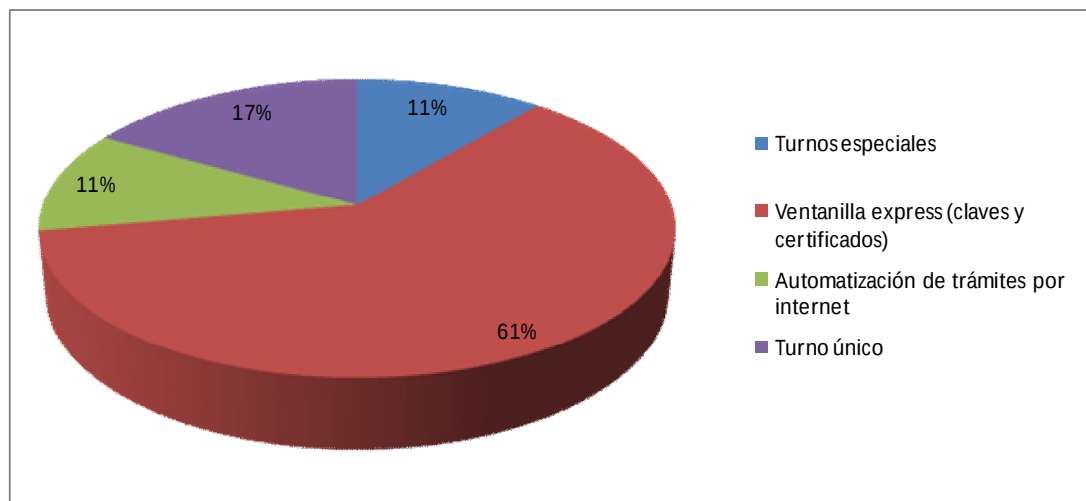


Gráfico 4.7 Implementación de alternativas para reducir las colas de espera

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

Análisis e interpretación

Al buscar la opinión de los funcionarios sobre las diferentes alternativas que podrían implementarse en la Agencia Norte para reducir las colas de espera, se obtuvo como resultados que 11 empleados, que representan el 61% opina que la implementación de una ventanilla exprés que atienda únicamente trámites cortos como claves y certificados daría un buen resultado y disminuiría las colas de espera; el 17% igual a 3 funcionarios optan por atender un turno único y que con ese puedan cualquier funcionario atender cualquier trámite, similar a como se

manejan los bancos aplicando el FIFO (first in, first out), por último y en porcentajes similares, 2 empleados que equivalen al 11% piensan que la automatización de los trámites por internet, facilitan a los contribuyentes a que realicen la mayoría de éstos desde la comodidad de su casa sin que tenga que asistir a las oficinas para poder ser atendido, junto con el otro 11% correspondiente a dos empleados que piensan que la implementación de turnos especiales resultaría favorable para la reducción de las colas de espera.

4.2 Verificación de hipótesis

Después del análisis realizado a la información recopilada, se procede a la verificación de la hipótesis con la utilización del estimador estadístico Chi Cuadrado.

Hipótesis: El estudio de tiempos y movimientos en el área de Asistencia al Contribuyente SI logrará reducir colas de espera en la Agencia Norte del Servicios de Rentas Internas en la ciudad de Quito.

4.2.1 Modelo lógico

H0 = El estudio de tiempos y movimientos en el área de Asistencia al Contribuyente NO logrará reducir colas de espera en la Agencia Norte del Servicios de Rentas Internas en la ciudad de Quito.

H1 = El estudio de tiempos y movimientos en el área de Asistencia al Contribuyente SI logrará reducir colas de espera en la Agencia Norte del Servicios de Rentas Internas en la ciudad de Quito.

$$H_0 = H_1$$

$$H_0 \neq H_1$$

4.2.2 Estimador estadístico

Para establecer el estimador estadístico se trabajará con un nivel de significación del 5% (95%).

4.2.3 Especificación del modelo estadístico

La fórmula del Chi Cuadrado es:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Para la elaboración de la tabla se utilizó las frecuencias observadas tanto de la variable dependiente como independiente de las preguntas 4 y 6.

Tabla: 4.8 Tabulación de encuestas

Tabulación de encuestas

Preguntas	Si	No	Total
4. ¿Considera que los contribuyentes podrían esperar más tiempo si tuvieran alguna forma de entretenimiento?	18	0	18
6. ¿Considera que bajarían los tiempos de espera si una parte de los funcionarios atendieran diariamente turnos específicos de forma rotativa?	13	5	18
Total	31	5	36

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

Grados de libertad

$$gl = (Fila-1) (Columna-1)$$

$$gl = (2-1)(2-1)$$

$$gl = (1)(1)$$

$$gl = 1$$

Probabilidad

$$\alpha = 0.05$$

Zona de aceptación o rechazo

$$X^2_t = (gl; \alpha)$$

$$X^2_t = (1; 0,05)$$

$$X^2_t = 3.84$$

El valor tabulado de X^2 (X^2_t) con 1 grado de libertad y un nivel de significación del 5 % es de 3.84, según la tabla de distribución Chi Cuadrado **Anexo 6**.

Frecuencias observadas y esperadas

Se procede a calcular el Chi Cuadrado según la siguiente tabla:

Tabla: 4.9 Cálculo del Chi Cuadrado

O	E	$(O-E)^2$	$(O-E)^2 / E$
18	$(31*18)/36 = 15,5$	6,25	0,40
0	$(5*18)/36 = 2,5$	6,25	2,50
13	$(31*18)/36 = 15,5$	6,25	0,40
5	$(5*18)/36 = 2,5$	6,25	2,50
36	36		$X^2 = 5,80$

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

Donde:

O = Frecuencia observada

E = Frecuencia esperada

Representación gráfica

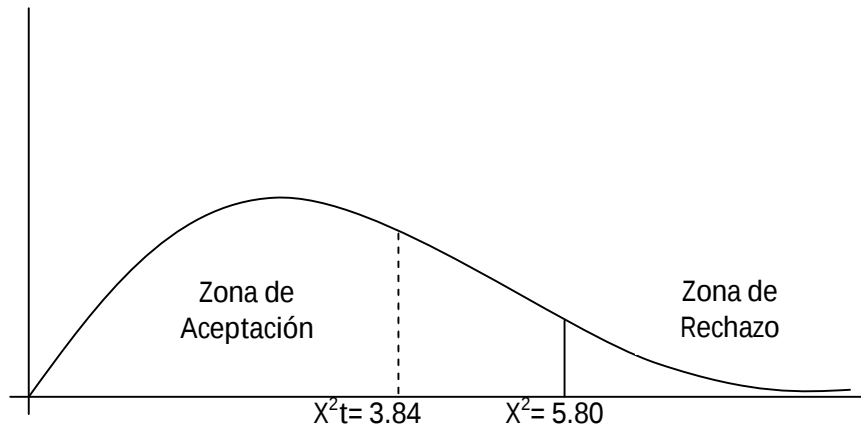


Figura 4.1 Representación gráfica de Chi Cuadrado

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

Decisión

El Chi Cuadrado obtenido en la tabla es de $\chi^2_c = 5.80$, superior a la distribución de Chi Cuadrado tabulado $\chi^2_t = 3.84$.

Según la regla de decisiones, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alternativa H_1 .

Esto determina que el estudio de tiempos y movimientos en el área de Asistencia al Contribuyente SI logrará reducir las colas de espera en la Agencia Norte.

CAPÍTULO V

5. Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

Una vez procesados, analizados e interpretados los datos obtenidos en las encuestas, se ha llegado a las siguientes conclusiones.

- Los funcionarios de la Agencia Norte realizan la mayoría de los trámites rápidos entre uno y diez minutos que es favorable para la atención.
- Los trámites más largos tienen tiempos de atención entre 11 y hasta 30 minutos en algunos casos, siendo ésta una de las causas principales por las que se originan las colas de espera y el malestar de los contribuyentes.
- A pesar de que al contribuyente se le entrega los requisitos para que constaten tener toda la documentación para realizar su trámite, la gran mayoría de ellos no revisan previamente y esperan innecesariamente, ocasionando que el rato de llegar a la ventanilla no se le pueda atender por tener incompletos los papeles requeridos.

- El desconocimiento del contribuyente de qué es lo que desea hacer o para qué le están solicitando realizar un trámite en particular en el SRI, buscando el facilismo y el evitar leer los requisitos, acuden para que los funcionarios le expliquen y esto en algunos casos puede tomar más tiempo de lo que debería durar el turno.
- Un problema recurrente que se evidencia en el SRI es el sistema operativo con la que todos los funcionarios trabajan y que en repetidas ocasiones por pérdida de conexión se paraliza la atención por varios minutos hasta que el personal de sistemas solucionen y reinicien la conexión.
- El Servicio de Rentas Internas en los últimos años ha tenido un incremento considerable en la atención de contribuyentes, lo que ha conllevado a aglomeraciones y acumulación de personas en espera que necesitan ser atendidas y han aumentado los tiempos de espera, pero siempre tratando de atender a personas que por diversas causas no pueden esperar mucho tiempo.
- La prioridad de atención se establece de forma manual por parte del Supervisor dependiendo de la demanda existente según el tipo de trámite que estén realizando, cantidad de contribuyentes y cantidad de funcionarios atendiendo dando prioridad a las personas de la tercera edad, embarazadas y personas con niños en brazo.
- Los turnos son atendidos por los funcionarios según el orden de llegada, ocasionando que contribuyentes que van a realizar un trámite sumamente rápido, terminen esperando largos periodos de tiempo que podrían ser optimizados al implementar algunas ventanillas exprés para trámites específicos.
- La necesidad de una ventanilla exprés que ayude con la atención de trámites rápidos y favorezca con el desalojo de los contribuyentes del hall

permitiendo que las personas que llegan a realizar trámites más largos puedan esperar sentados cómodamente.

5.2 Recomendaciones

- Asignar diariamente trámites específicos a los funcionarios de forma rotativa asignado previamente por el personal de control de calidad, para conseguir la reducción de tiempos de atención, optimizando personal, recursos y una mayor cantidad de contribuyentes atendidos.
- Crear turnos especiales agrupados según el tipo de trámite y el tiempo que toma atenderlos, para que sean reasignados diariamente y no se le sobrecargue de trabajo a un solo funcionario.
- Desarrollar un programa semanal de entrega de turnos, que permita realizar correcciones oportunas en caso de eventualidades y que permita redistribuir la carga laboral para todos los funcionarios por igual.
- Implementar incentivos para los funcionarios por metas alcanzadas según la cantidad de turnos timbrados en la semana.
- Designar a un funcionario como líder de grupo capaz de asesorar al resto de compañeros en temas tributarios con el fin de que no tenga que levantarse del puesto y las dudas puedan ser atendidas directamente en ventanilla junto con el funcionario y el contribuyente.
- Elegir a un funcionario diariamente para que sea el encargado revisar y monitorear los requisitos de los contribuyentes que ya tienen un turno y se encuentran esperando en el hall, de tal forma que si le falta algún documento y todavía no llega su turno pueda traer para que sea atendido.

CAPÍTULO VI

6. Propuesta

6.1 *Datos informativos*

- Título: “Desarrollo de un programa de atención para los funcionarios de la Agencia Norte del SRI Quito, según tiempo de atención y tipo de trámite.”
- Ubicación: Av. Galo Plaza Lasso y Av. Luis Tufiño.
- Parroquia: Chaupicruz
- Cantón: Quito
- Provincia: Pichincha

6.2 Antecedentes de la propuesta

El Servicio de Rentas Internas desde su creación se ha convertido en una de las instituciones públicas más reconocidas y con mejor imagen sobre el resto de entidades, factor que ha llevado al incremento de su demanda y por ende a un crecimiento constante que cada año es superior.

Por esta causa, el SRI se ha visto obligado a crear nuevas agencias en lugares estratégicos de la provincia y para los próximos años, la construcción de la primera mega agencia para poder satisfacer la demanda; pero a pesar del esfuerzo realizado, las agencias en determinados momentos no alcanzan a cubrir las necesidades de atención por parte de los contribuyentes, siendo necesaria la implementación de correctivos que consigan disminuir los tiempos de atención y que favorezcan a la reducción de colas de espera de los contribuyentes.

La Agencia Norte en particular, se encuentra ubicada en un lugar estratégico del sector norte de la ciudad, que favorece a la realización de trámites para todas las personas naturales y jurídicas no solo del sector sino también de cantones alejados como Cayambe.

6.3 Justificación

Definir cuáles son los beneficios en la incidencia de los tiempos y movimientos en las colas de espera en la Agencia Norte del SRI Quito, que determinará los correctivos que serán necesarios implementar y que ayudarán al resto de agencias, las que podrán realizar las modificaciones que consideren necesarias según la realidad que vive cada agencia por separado.

Es por esto que se considera la propuesta planteada como la mejor alternativa para la solución a los problemas expuestos en éste trabajo, especialmente porque con esto, permitirá al SRI brindar una rápida y mejor atención en dicha agencia y que a futuro podrá ser implementada con éxito en el resto de la provincia.

Por lo anteriormente expuesto y según el análisis realizado previamente en los capítulos anteriores, es necesario efectuar de forma urgente correctivos en los procesos de todos los trámites realizados para optimizar los tiempos invertidos por parte de los funcionarios para finalizar los trámites y poder atender a la mayor cantidad de gente posible por ventanilla durante la jornada de ocho horas de trabajo.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo general

- Desarrollar en Excel un programa semanal de atención para cada uno de los funcionarios en base al tipo de trámite y el tiempo que toma realizar cada uno de ellos, que permita tomar correctivos inmediatos.

6.4.2 Objetivos específicos

- Establecer cuáles son los trámites que necesitan mayor tiempo de atención y agrupar los turnos según prioridades de cuáles requieren menor tiempo de atención hasta los de mayor atención.
- Proponer la agrupación de turnos y el cronograma de trámites específicos que debe realizar cada uno de los funcionarios durante la semana.

6.5 Fundamentación

Para argumentar la presente investigación es necesario analizar la información que fue solicitada a la Administración Tributaria mediante escrito signado con el número de Trámite No. 117012015399512 del 15 de diciembre del 2015, lo que permitirá establecer los parámetros para implementar los controles y

procedimientos que ayudará en la atención de los contribuyentes y la disminución del tiempo de espera que necesitan para ser atendidos:

Tabla 6.1 Cantidad de contribuyentes atendidos y tiempos de espera promedio y máximo en el 2014

MES	CONTRIBUYENTES ATENDIDOS	TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA	TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA
Enero	20.212	00:35:46	03:06:18
Febrero	20.144	00:41:52	04:51:02
Marzo	20.097	00:24:34	03:10:58
Abril	19.584	00:18:36	01:56:44
Mayo	19.662	00:21:48	01:56:16
Junio	18.309	00:29:18	02:17:04
Julio	20.863	00:19:36	02:02:46
Agosto	19.164	00:13:44	01:45:34
Septiembre	20.029	00:24:08	02:18:38
Octubre	20.104	00:11:36	02:10:12
Noviembre	17.323	00:15:48	01:40:38
Diciembre	18.625	00:18:42	02:08:00
TOTAL	234.116	00:22:57	02:27:01
PROMEDIO	19,510		

Fuente: Servicio de Rentas Internas

Elaborado por: El autor

Para una mejor interpretación, a continuación se grafican los valores y se realiza un breve análisis de los mismos.

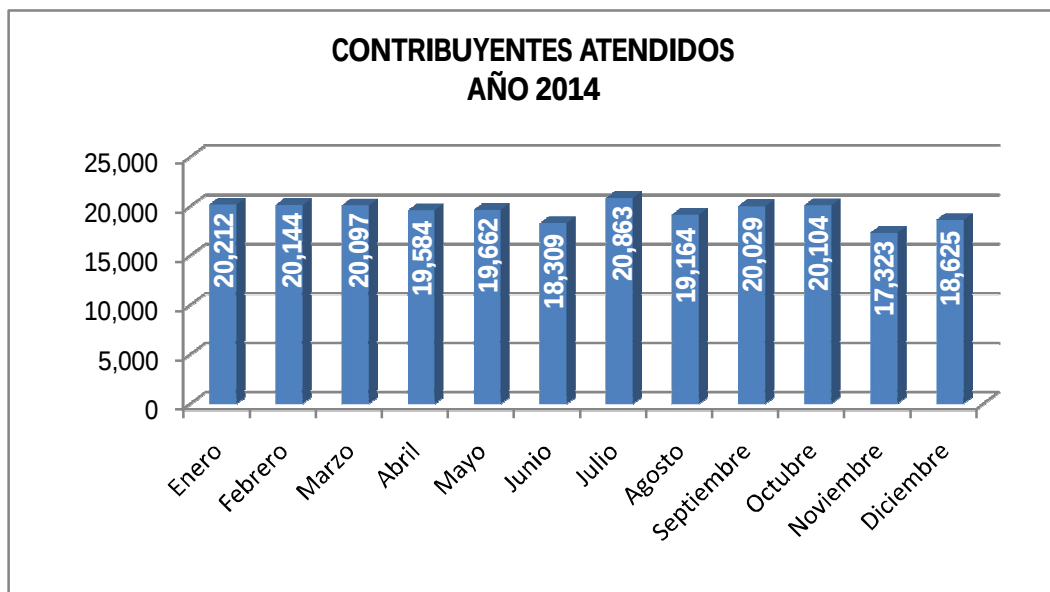


Gráfico 6.1 Total de contribuyentes atendidos en la Agencia Norte durante el 2014
Fuente: Servicio de Rentas Internas
Elaborado por: El autor

Análisis e interpretación

En el gráfico se puede apreciar que el promedio de atención mensual se encuentra en los 19,510 contribuyentes, los cuales fueron atendidos en todos los procesos; cabe mencionar que existen meses como julio en los que la atención se incrementó considerablemente en comparación al resto del año.

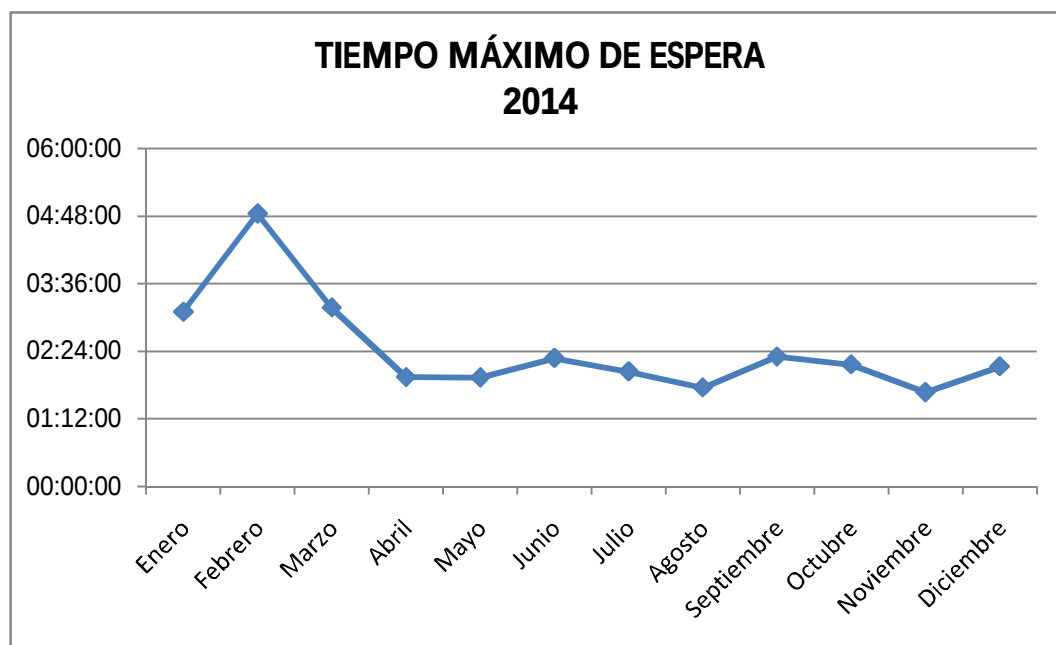


Gráfico 6.2 Tiempos máximos de atención globales en la Agencia Norte durante el 2014
Fuente: Servicio de Rentas Internas
Elaborado por: El autor

Análisis e interpretación

El afán de la presente investigación es analizar los tiempos de espera más altos que se hayan presentado durante un periodo de tiempo y es así como podemos ver en el gráfico que antecede, que el tiempo promedio anual es de 02:27:01; sin embargo, existieron tiempos sumamente altos, los que implicó que el contribuyente llegue a esperar casi 5 horas dentro de la agencia para ser atendido en el trámite que estaba requiriendo.

Por otra parte, de la información requerida a la Administración Tributaria sobre el tipo de procesos que se maneja en la Agencia Norte, ésta no permite un análisis a fondo para saber cuáles son los procesos que requieren mayor atención del Servicio de Rentas Internas; por ésta razón y de acuerdo a las experiencias vividas en el Área de Asistencia al Contribuyente, de forma personal se estimó un porcentaje a cada uno de los procesos para establecer cuántos contribuyentes fueron atendidos y sus tiempos máximos de espera de acuerdo a los datos que se dispone, tal como se expone a continuación:

Tabla No. 6.2 Estimación y proyección de la cantidad de contribuyentes atendidos en la Agencia Norte durante el 2014

PROCESO	% ESTIMADO PARA LOS PROCESOS	PROYECCIÓN DE CANTIDAD DE CONTRIBUYENTES ATENDIDOS
RUC SOCIEDADES	7.0%	16,388
SUCESIONES	2.5%	5,853
VEHÍCULOS Y EXONERACIONES	9.3%	21,773
RUC PERSONAS NATURALES	31.3%	73,278
PREFERENCIAL	2.3%	5,385
INFORMACIÓN	30.9%	72,342
CLAVES	16.7%	39,097
TOTAL	100.0%	234,116

Fuente: Servicio de Rentas Internas (total de cantidad de contribuyentes atendidos)

Elaborado por: El autor

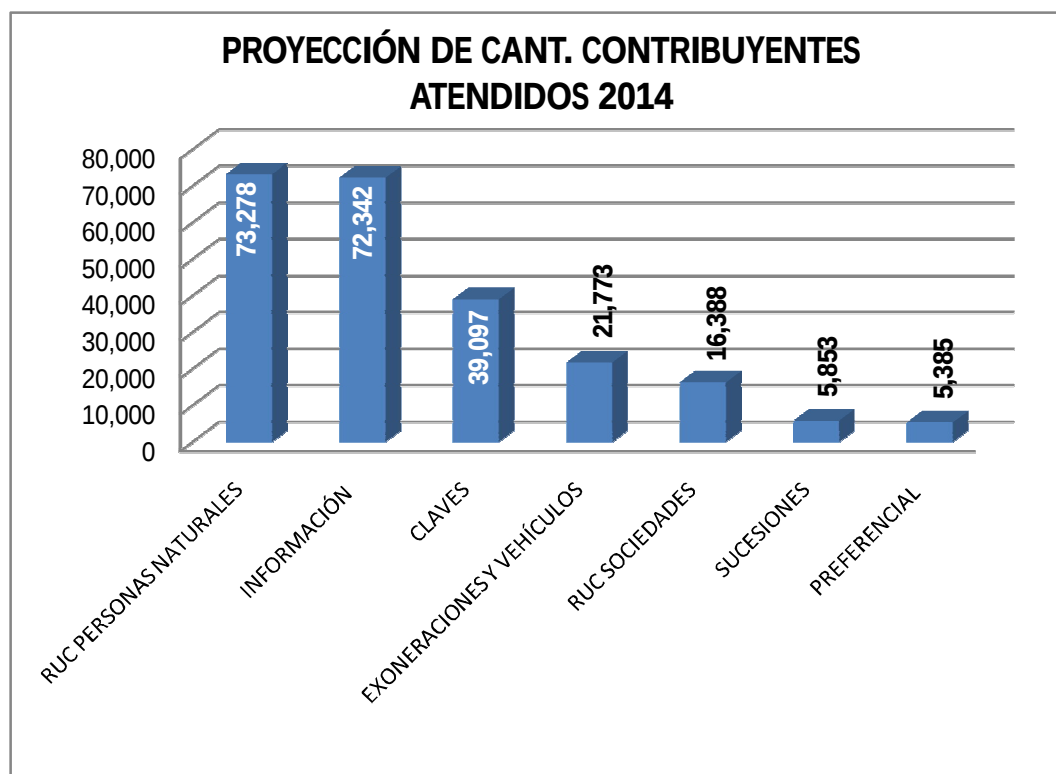


Gráfico 6.3 Proyección de la cantidad de contribuyentes atendidos por procesos en la Agencia Norte durante el 2014

Fuente: Servicio de Rentas Internas

Elaborado por: El autor

Análisis e interpretación

El gráfico nos demuestra que los procesos que más volumen de contribuyentes tiene la Agencia Norte son los de personas naturales, llegando a atender un estimado de más de 73,000 personas durante el 2014, al igual que el proceso de información, que durante ese mismo periodo atendió a más de 72,000 contribuyentes que acudían a las oficinas por información general.

Cabe destacar que los procesos que menor cantidad de contribuyentes no es señal de que sean rápidos, como es el caso de RUC sociedades, sucesiones indivisas y el turno preferencial; particular que será analizado a continuación, cuando se revise los tiempos máximos por procesos.

Tabla No. 6.3 Estimación y proyección del tiempo máximo de espera por procesos en la Agencia Norte durante el 2014

PROCESO	PROYECCIÓN TIEMPO MAX. DE ESPERA	% ESTIMADO DEL PROM. MAX. DE ATENCIÓN POR PROCESOS
RUC SOCIEDADES	00:29:40	20.2%
EXONERACIONES Y VEHÍCULOS	00:28:54	19.7%
RUC PERSONAS NATURALES	00:25:08	17.1%
INFORMACIÓN	00:22:47	15.5%
SUCESIONES	00:21:37	14.7%
PREFERENCIAL	00:15:14	10.4%
CLAVES	00:03:41	2.5%
TOTAL	02:27:01	100.0%

Fuente: Servicio de Rentas Internas (tiempo máximo de espera)

Elaborado por: El autor

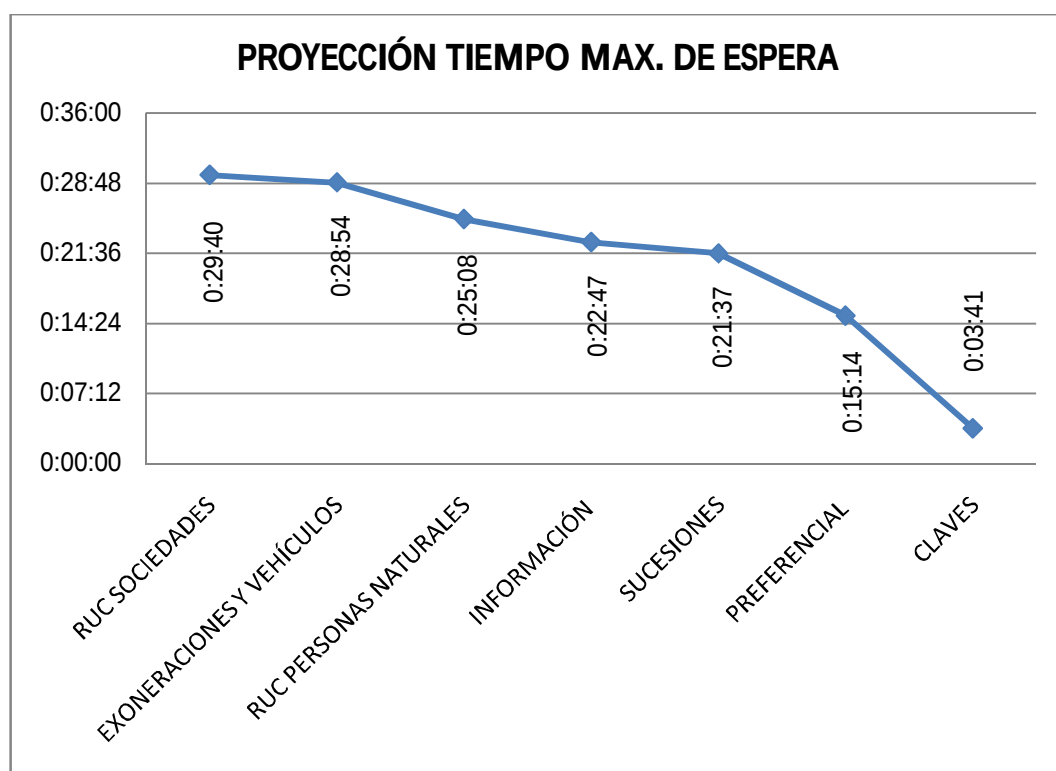


Gráfico 6.4 Proyección del tiempo máximo de espera por procesos en la Agencia Norte durante el 2014

Fuente: Servicio de Rentas Internas

Elaborado por: El autor

Análisis e interpretación

El gráfico que precede, nos demuestra que no siempre los procesos que tienen menor cantidad de contribuyentes atendidos vayan a ser las más rápidas, es por esto que RUC sociedades es el que mayor tiempo de atención requiere por parte de los funcionarios con un aproximado de 28 minutos por cada contribuyente; al igual que con el proceso de exoneración de vehículos que requería de casi 27 minutos por contribuyente.

A diferencia del proceso de generación de claves que es uno de los más rápidos con poco más de 3 minutos por contribuyente; pero como contraparte, este proceso puede atender a un número significativo de personas, que para el 2014 fueron más de 39,000.

6.6 Metodología. Modelo operativo

6.6.1 Distribución de turnos

Según el autor D. Summers, en su obra Administración de la calidad (2006), señala que el Diagrama de Pareto¹² “(...) es una herramienta para jerarquizar las causas de la más significativa a la menos significativa. (...)”; adicionalmente señala que, “(...) la mayoría de los efectos provienen de relativamente pocas causas, es decir, 80% de los efectos provienen de 20% de las causas posibles. (...)”.

Con éste antecedente, se propone optimizar las colas de espera existentes en la Agencia Norte del SRI de la ciudad de Quito, a través del Diagrama de Pareto, que recomienda jerarquizar las causas y que se plantea a continuación:

Tabla No. 6.4 Diagrama de Pareto, análisis de los procesos por tiempo de espera máximo

PROCESOS	Tiempo de espera máx.	% Relativo	% Acumulado
RUC SOCIEDADES	00:29:40	20.18%	20.18%
EXONERACIONES Y VEHÍCULOS	00:28:54	19.66%	39.84%
RUC PERSONAS NATURALES	00:25:08	17.10%	56.94%
INFORMACIÓN	00:22:47	15.50%	72.44%
SUCESIONES	00:21:37	14.70%	87.14%
PREFERENCIAL	00:15:14	10.36%	97.50%
CLAVES	00:03:41	2.50%	100.00%
Total	02:27:01		

Fuente: Servicio de Rentas Internas (tiempos de espera máximo)

Elaborado por: El autor

¹² Donna C. S. Summers, Administración de la calidad, Primera edición, 2006, México

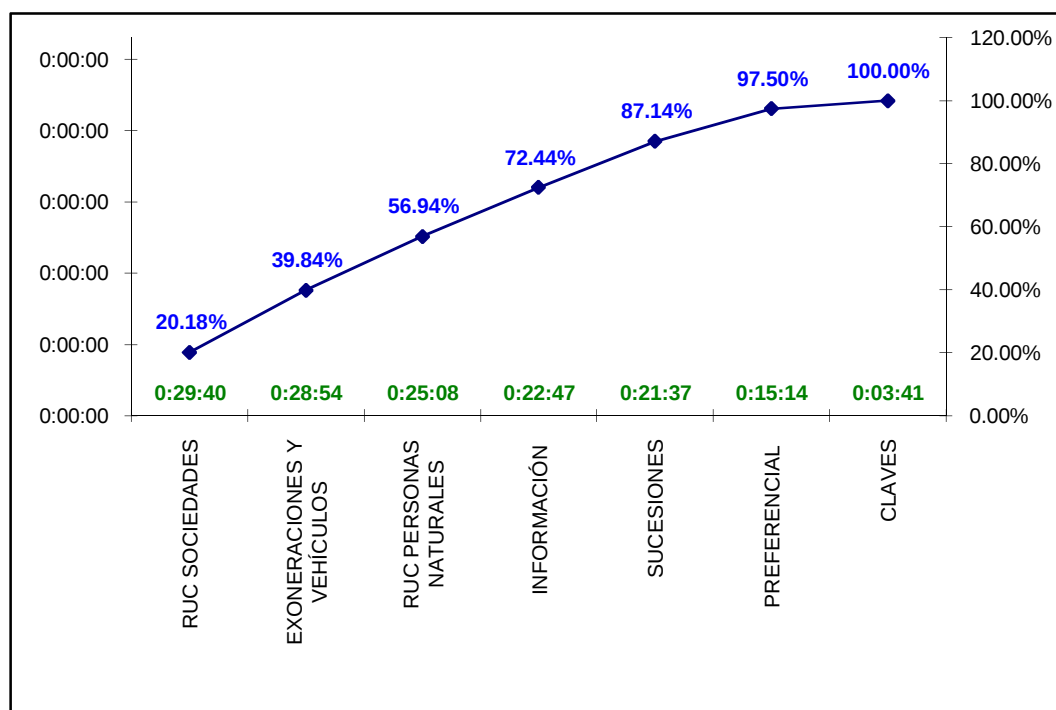


Gráfico 6.5 Diagrama de Pareto aplicado al tiempo máximo de espera por procesos en la Agencia Norte durante el 2014

Fuente: Servicio de Rentas Internas

Elaborado por: El autor

En el gráfico se puede apreciar que en los procesos de RUC sociedades, exoneraciones y vehículos, RUC naturales e información se ocupa el 72% del tiempo, es decir, que si se destinara una mayor cantidad de funcionarios a realizar estos procesos, los tiempos de atención en la Agencia Norte del Servicio de Rentas Internas disminuirían considerablemente.

La distribución de turnos que se ha venido utilizando actualmente no establece una prioridad adecuada en la atención que favorezca a la disminución de los tiempos de espera, ocasionando un efecto contrario como es el incremento de tiempos en las colas de espera.

A continuación se describe como están repartidos los turnos dentro del sistema de turnos:

Lista de trámites

Tabla 6.5 Lista de trámites

No. Trámite

- 1 RUC NATURALES**
- 2 RUC SOCIEDADES**
- 3 INFORMACIÓN**
- 4 EXONERACIONES Y VEHÍCULOS**
- 5 SUCESIONES**
- 6 CLAVES**
- 7 PREFERENCIAL**

Elaborado por: El autor

La numeración descrita anteriormente sirve para diferenciar cada uno de los procesos que son manejados en las ventanillas, las mismas que fueron agrupadas en 9 categorías dentro del sistema que proporciona los turnos a los contribuyentes, para que de esta forma los funcionarios atiendan varios procesos, los cuales están priorizados, de modo que cuando se terminen los contribuyentes que requerían ser atendidos en un determinado proceso, el sistema de turnos mande a llamar el siguiente proceso, sin que sea necesaria la intervención del supervisor.

Para una mejor comprensión del lector, a continuación se detallan como están agrupados los 9 procesos que son asignados a los funcionarios:

Tabla 6.6 Categorías de trámites que se entregan en el Área de Asistencia al Contribuyente 2014

CATEGORÍAS	Información	1 al 7 por igual	todos por igual	Escogidas	RUC sociedades	Preferencial	Vehículos	Secretaría	Declaraciones
PROCESOS	Información	RUC Natural	RUC Natural	RUC Natural	RUC Sociedad	Preferencial	Vehículos	Secretaría	Claves
	RUC Natural	RUC Sociedad	RUC Sociedad	RUC Sociedad	RUC Natural	RUC Natural	RUC Natural	RUC Natural	RUC Natural
	RUC Sociedad	Información	Información	Información	Información	RUC Sociedad	RUC Sociedad	Información	Información
	Sucesiones	Vehículos	Vehículos	Sucesiones	Sucesiones	Información	Información	Sucesiones	Sucesiones
	Claves	Sucesiones	Sucesiones	Claves	Claves	Sucesiones	Vehículos	Claves	
		Preferencial	Preferencial			Claves	Sucesiones		
			Claves				Preferencial		

Elaborado por: El autor

Cada funcionario era asignado al inicio del día una categoría de estas para ser atendida durante la jornada de trabajo; el problema que se evidenció es que si por ejemplo, una persona iba por una clave tenía que esperar a que pasen todos los turnos que llegaron antes que él para que le puedan atender, sin importar cuánto tiempo se demore cada uno de ellos.

6.6.2 Turnos especiales

Analizando la situación de la Agencia Norte y la deficiente distribución en la entrega de turnos y los altos tiempos generados, tanto en la espera como en la Asistencia al Contribuyente, se llega a la conclusión que la propuesta viable para éste proyecto es reagrupar los turnos según el tiempo que requieren para ser atendidos y distribuirlos equitativamente a todos los funcionarios con el fin de que todos atiendan los turnos, sin que esto afecte o incremente la carga laboral existente y al final de la semana hayan atendido todos los procesos disponibles.

La reagrupación de los turnos, basados en el Diagrama de Pareto es la siguiente:

Tabla 6.7 Propuesta nueva clasificación de turnos

CATEGORIAS	A	B	C	D	E	F
TIEMPOS DE ATENCION	1 a 5	6 a 15		16 a 20	21 o más	
PROCESOS	Claves	Preferencial	Sucesiones Información	Ruc Personas Naturales	Exoneraciones y vehículos	Ruc sociedades

Elaborado por: El autor

Según se puede apreciar, en ésta nueva tabla, los turnos han sido seleccionados por el tiempo que demorarían ser atendidos, teniendo turnos desde la A hasta la F y que han sido agrupados por lapsos de tiempo máximo de atención tentativo.

Lo que se busca con esto, es que los turnos que son los más rápidos sean los primeros en ser atendidos, aplicando el método FIFO (first in, first out), ocasionando que la agencia tenga un flujo constante y continuo de gente, con

atención rápida y eficiente, permitiendo a los contribuyentes tener un servicio ágil y sin contratiempos; para éste tipo de trámites se asignaría a un grupo pequeño de funcionarios que atiendan solo turnos rápidos; a diferencia del mayor porcentaje de ventanillas se dedicarán a la atención de turnos más demorados. Lo que se conseguiría con esta implementación es que los turnos lentos tengan más ventanillas para su atención, satisfaciendo las necesidades de los contribuyentes con trámites lentos y rápidos.

En este punto se debe mencionar y hacer énfasis que uno de los procesos más delicados que existe en ventanilla es la exoneración de vehículos, por lo que el Supervisor de la Agencia ha limitado su atención solo para algunos funcionarios.

Ante esto, resulta necesaria la implementación de capacitaciones permanentes para que todos los funcionarios cumplan con la polifuncionalidad exigida por la institución y estén en capacidad de atender cualquier duda o necesidad del contribuyente.

6.6.3 Ventanilla exprés

Según la encuesta realizada al personal de la Agencia, ratificó la opción de la existencia de una ventanilla especializada en turnos específicos como son la entrega de Claves. Considerando la posibilidad de que esta ventanilla estará atendiendo un solo turno, en algún momento del día llegará a estar en cero; a esto se lo conoce como Lote Óptimo y gráficamente se expresa así:

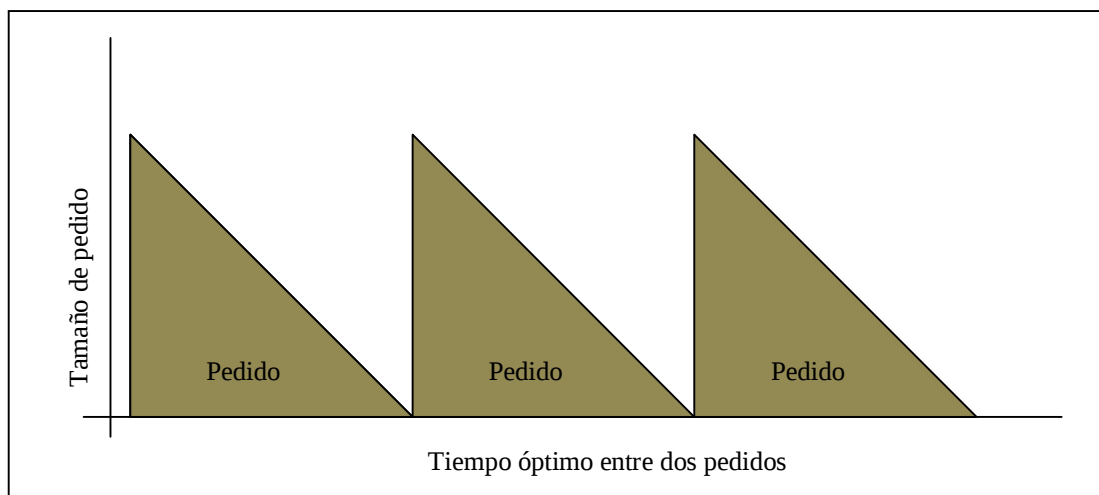


Figura 6.1 Lote óptimo

Fuente: <http://davinci.upc.es>

Elaborado por: El autor

Con el fin de no perder una ventanilla y ésta pueda seguir ayudando al resto, adicionalmente debería tener algún trámite adicional, pero todos los procesos pueden en algún momento alargarse demasiado, lo que ocasionaría que se acumule los nuevos contribuyentes que acaban de llegar para solicitar claves y se caiga en el mismo error, por esta razón se dedicaría a la atención de turnos preferenciales, que tiene un tiempo de atención de 6 a 15 minutos promedio, tiempo suficiente para que llegue más gente para claves y se repita nuevamente el ciclo, tal como se explica en el siguiente gráfico.

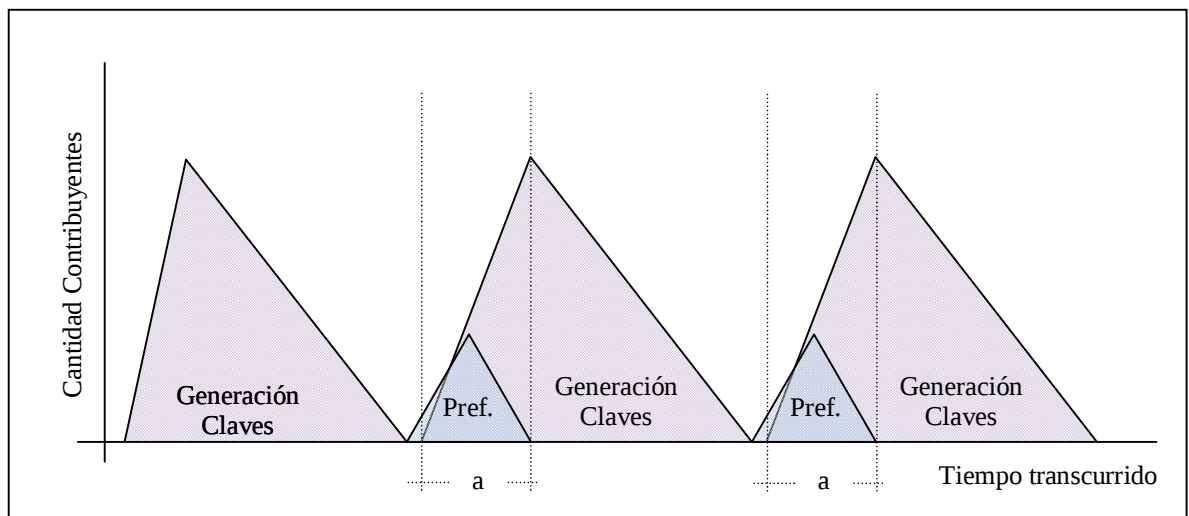


Figura 6.2 Lote óptimo aplicado a la ventanilla exprés
Elaborado por: El autor

Donde:

a = tiempo de espera hasta que sean atendidos (máximo 15 minutos)

6.6.4 Asignación de ventanillas

Por lo antes señalado y considerando que en algún momento los funcionarios podrán estar con cero turnos en espera, se requiere que su atención sea destinada a otro proceso complementario que ayudará a la atención más rápida de contribuyentes y desalojar en menor tiempo las salas de espera; ante esto, se propone el siguiente manejo y categorización de procesos para que cada funcionario se haga cargo:

Tabla 6.8 Clasificación y agrupación de turnos según Diagrama de Pareto

TURNO	GRUPO	EXPLICACIÓN
F	$F=E / B=A$	Turnos F y E se atenderán por igual, cuando lleguen a cero, atenderán los turnos B y A por igual
E	$E=C / A=F$	Turnos E y C se atenderán por igual, cuando lleguen a cero, atenderán los turnos A y F por igual
D	$D=F / C=A$	Turnos D y F se atenderán por igual, cuando lleguen a cero, atenderán los turnos C y A por igual
C	$C=F / A=E$	Turnos C y F se atenderán por igual, cuando lleguen a cero, atenderán los turnos A y E por igual

TURNO	GRUPO	EXPLICACIÓN
B	B=C / A=E	Turnos B y C se atenderán por igual, cuando lleguen a cero, atenderán los turnos A y E por igual
A	A=E / C=F	Turnos A y E se atenderán por igual, cuando lleguen a cero, atenderán los turnos C y F por igual

Elaborado por: El autor

Esto quiere decir, que el funcionario que tiene asignado, por ejemplo el trámite F, atenderá por igual el trámite E, aplicando la metodología FIFO, cuando estos dos procesos lleguen a cero, entonces pasará a ayudar al resto de ventanillas atendiendo los turnos B y A por igual utilizando la misma metodología. Si en el transcurso de atención de estos trámites, entra un turno F o E, entonces nuevamente será su prioridad y se repite el ciclo. Con esta metodología, la ventanilla estará todo el tiempo atendiendo.

Después de haber analizado que el cambio a turnos agrupados por tiempo de atención es lo más recomendable, es necesario dejar establecido un cronograma semanal para todos los funcionarios, el tipo de trámite que realizarán, atender a la mayor cantidad de gente y disminuir el tiempo de espera de los contribuyentes.

Según el gráfico 6.3 sobre el total de contribuyentes atendidos, vemos que los turnos que más demanda tienen son: RUC de Personas Naturales con más de 73,000 contribuyentes atendidos anualmente, el proceso de Información que atendió a más de 72,000 y el turno de claves que superó las 39,000 personas atendidas.

Según el gráfico 6.4, que explica sobre el promedio máximo de espera y atención por trámite, los turnos que más se demoraron en el 2014 en cambio fueron: RUC sociedades sobre los 29 minutos; el proceso de exoneraciones y vehículos con más de 28 minutos y RUC naturales que bordean los 25 minutos de atención.

Al momento de la investigación la Agencia Norte contaba con dieciocho ventanillas para la atención al público, de las cuales, una estaba desocupada sin un funcionario asignado y una ventanilla de información que es rotativo semanal, por la que deben atravesar todos los funcionarios, teniendo un total de dieciséis

ventanillas para la atención, número con el cual se trabajó para la asignación de porcentajes de atención al público.

Con éste antecedente, para una mejor atención se determinó los siguientes porcentajes, y a través de un simple cálculo de regla de tres, en caso de tener la ausencia de uno o más funcionarios o el incremento de funcionarios en un futuro cercano, se establecerá cuantas ventanillas se necesitará para atender al público; cabe resaltar que con la tabla propuesta, en los 4 turnos más complejos en tiempos de atención, habremos destinado al 76% de funcionarios, que atacarán directamente al problema de los turnos que requieren mayor tiempo de atención; la distribución idónea que se propone es:

Tabla 6.9 Asignación de ventanillas por porcentajes para la atención de turnos

TURNO	%	VENTANILLA
F	20%	3
E	20%	3
D	20%	3
C	16%	3
B	12%	2
A	12%	2
TOTAL	100%	16

Elaborado por: El autor

6.6.5 Cronograma de trabajo

Según la tabla anterior, define el número de ventanillas que serán necesarias para la atención de cada uno de los tipos de turnos, con ésta información se logra determinar el siguiente cronograma que tendrá una proyección de seis semanas, terminado este tiempo, el ciclo se repite nuevamente, manteniendo una atención rápida que favorecerá tanto a los contribuyentes como a los funcionarios que trabajan en la Agencia Norte.

Tabla 6.10 Asignación de ventanillas por porcentajes para la atención de turnos

Ventanilla	SEMANA 1					SEMANA 2					SEMANA 3					SEMANA 4					SEMANA 5					SEMANA 6				
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
1	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A
2	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A
3	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A
4	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F
5	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F
6	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F
7	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E
8	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E
9	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E
10	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D
11	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D
12	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D
13	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C
14	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C
15	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B
16	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B	A	F	E	D	C	B
17	INFORMACIÓN					INFORMACIÓN					INFORMACIÓN					INFORMACIÓN					INFORMACIÓN					INFORMACIÓN				

Elaborado por: El autor

6.6.6 Motivación

Los resultados que arrojará la implementación de estos turnos se verá reforzada con incentivos que se realicen al personal por metas alcanzadas, tales como: capacitaciones, reconocimientos públicos, etc., que ayudarán a que el proyecto se simiente con éxito en la agencia y pueda implementarse en el resto de sucursales del Servicio de Rentas Internas tanto en Pichincha como en el resto del país.

6.7 Administración

La administración de éste proyecto al momento de efectuarse será el personal de Control de Calidad de la Agencia Norte, quienes serán los encargados de elaborar, controlar y velar por el cumplimiento del cronograma y la reducción de sus tiempos.

6.8 Previsión de la evaluación

En caso de no cumplirse, el personal de Control de Calidad compuesto por dos funcionarios, deberá analizar cuáles son las posibles causas y tomar los

respectivos correctivos para conseguir disminuir las colas de espera, debido a que con éste proyecto se pretende:

6.9 Resultados esperados

Con la implementación del presente proyecto se pretende obtener los siguientes resultados:

- Optimizar el tiempo de espera de los contribuyentes desde que toman el turno hasta que llegan a ventanilla
- Reducir los tiempos de atención de cada uno de los trámites
- Mejorar los tiempos trabajados diariamente por cada uno de los funcionarios
- Incrementar la cantidad de contribuyentes atendidos por funcionario
- Disponer de información de desempeño de cada uno de los funcionarios
- Aumentar el control por parte del Supervisor a los funcionarios por su nivel de desempeño
- Cumplir con los objetivos y las metas establecidas por la Dirección Nacional del Servicio de Rentas Internas para el Área de Atención al Contribuyente.
- Incentivar al personal por logro de objetivos

BIBLIOGRAFÍA

Mathur, Kamlesh y Solow, Daniel, (1996), Investigación de Operaciones 1ed, PEARSON

Handy, Taha (2012), Investigación de Operaciones, 9ed, Pearson

<http://www.sii.cl/pagina/actualizada/noticias/espera.htm>

http://www.sunat.gob.pe/institucional/publicaciones/revista_tributemos/tribut120/analisis_1.htm

Servicio de Rentas Internas, información proporcionada mediante Oficios Nros. 117012016OSTR000059 y CQN-CSSOGE16-00000013-M del 08 y 18 de enero del 2016 respectivamente.

Página web del Servicio de Rentas Internas www.sri.gob.ec

<http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/no%2010/temposymovimientos.htm>

Enciclopedia Microsoft Encarta 2009

http://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa_de_colas

Enciclopedia Libre Wikipedia 2009

http://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa_de_colas

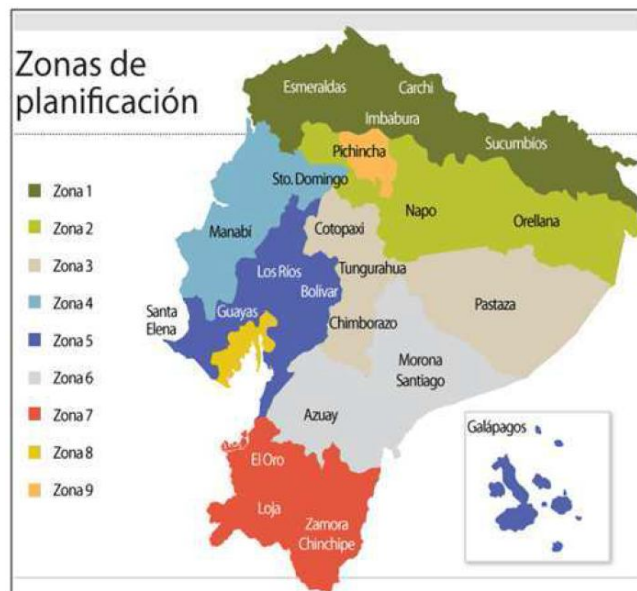
http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/ingenieria_desarrollo/1/8%20Teoria%20de%20colas%20de%20espera.pdf

Donna C. S. Summers, Administración de la calidad, Primera edición, 2006, México

<http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Plan-institucional-2014-2017.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Servicio de Rentas Internas, Zonal 9.



Fuente: PLAN ESTRATÉGICO SENPLADES 2014-2017

Elaborado por: La Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo

ANEXO 2

Oficio del Servicio de Rentas Internas No. 117012016OSTR000059 del 08 de enero del 2016

 **SRI**
..le hace bien al país!

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
DIRECCIÓN ZONAL 9

Quito D.M. a, 08 ENE. 2016

OFICIO N° 117012016OSTR000059
TRÁMITE N° 117012015399512
ASUNTO Se atiende petición
RUC N° 1802457703001

Señor
ARAQUE FIALLOS DIEGO GIOVANNY
Av. Manuel Córdova Galarza
Ref. Conjunto Alcazar de Toledo 2, casa N° 59 - frente al conjunto Sol 1
Telfs. 0984020711
Ciudad.-

De mi consideración:

En atención al escrito ingresado el 15 de diciembre del 2015, mediante trámite N° 117012015399512; en el que solicita al Servicio de Rentas Internas la información de los contribuyentes atendidos en Asistencia al Contribuyente durante los años 2009 al 2014, que incluyan la cantidad de ventanillas, tiempos de atención y espera por procesos en la Agencia Norte de la ciudad de Quito; al respecto le comunico lo siguiente:

1.- La Administración Tributaria le informa que no puede atender favorablemente su petición, respecto a información correspondiente a los años 2009 al 2013, debido a que durante el año 2015 se hicieron cambios en los sistemas y no se dispone de dicha información.

2.- Adicionalmente, se adjunta la siguiente información, correspondiente al año 2014, y correspondiente a la Agencia Norte del Servicio de Rentas Internas, ubicada en la ciudad de Quito:

TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA POR AGENCIA 2014 DIRECCIÓN ZONAL 9	
	Agencia Norte
Enero	0:36:46
Febrero	0:41:52
Marzo	0:24:34
Abril	0:18:36
Mayo	0:21:48
Junio	0:29:18
Julio	0:19:36
Agosto	0:13:44
Septiembre	0:24:08
Octubre	0:11:36
Noviembre	0:15:48
Diciembre	0:18:42
Promedios Generales	0:22:57

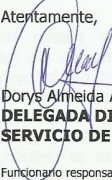
 www.SRI.gob.ec

TIEMPOS PROMEDIOS DE ATENCIÓN POR PROCESO 2014 DIRECCIÓN ZONAL 9	
	Agencia Norte
RUC PERSONAS NATURALES	0:09:22
RUC SOCIEDADES	0:13:01
INFORMACIÓN	0:06:38
EXONERACIONES	0:10:29
VEHICULOS	0:08:59
SUCESIONES	0:11:29
PREFERENCIAL	0:09:06
CLAVES	0:02:13
Promedios Generales	0:08:55

Observación: Información verificada al 04/01/2016.

Particulares que comunico para los fines de ley.

Atentamente,


Dorys Almeida Atiaja
DELEGADA DIRECCIÓN ZONAL 9
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Funcionario responsable: Carlos Vacacela Zerga
 Departamento de Asistencia al Contribuyente
 Fecha de elaboración: 05/01/2016.
 Firma: 

Oficio del Servicio de Rentas Internas No. CQN-CSSOGE16-00000013-M
del 18 de enero del 2016



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
DIRECCIÓN ZONAL 9

Quito D.M. a, 18 ENE. 2016

OFICIO N° CQN-CSSOGE16-00000013-M
TRÁMITE N° 117012015399512
ASUNTO Se remite alcance a oficio
RUC N° 1802457703001

Señor

ARAQUE FIALLOS DIEGO GIOVANNY

Av. Manuel Córdova Galarza

Ref. Conjunto Alcazar de Toledo 2, casa N° 59 - frente al conjunto Sol 1

Telfs. 0984020711 / 022909333, ext. 1103

Ciudad.-

De mi consideración:

En atención al escrito ingresado el 15 de diciembre del 2015, mediante trámite N° 117012015399512; en el que solicita al Servicio de Rentas Internas la información de los contribuyentes atendidos en Asistencia al Contribuyente durante los años 2009 al 2014, que incluyan la cantidad de ventanillas, tiempos de atención y espera por procesos en la Agencia Norte de la ciudad de Quito y como alcance al oficio N° 117012016OSTR000059, notificado el 08/01/2016; al respecto le comunico lo siguiente:

1.- La Administración Tributaria le remite la información correspondiente a la cantidad de contribuyentes atendidos en la Agencia Norte del Servicio de Rentas Internas, ubicada en la ciudad de Quito, conforme al siguiente detalle:

CONTRIBUYENTES ATENDIDOS DIRECCIÓN ZONAL 9	
2014	
AGENCIA NORTE	
Enero	20.212
Febrero	20.144
Marzo	20.097
Abril	19.584
Mayo	19.662
Junio	18.309
Julio	20.863
Agosto	19.164
Septiembre	20.029
Octubre	20.104
Noviembre	17.323
Diciembre	18.625
TOTAL	234.116

2.- Adicionalmente, le comunicamos que durante el año 2014, el promedio de contribuyentes que acudieron a Agencia Norte del Servicio de Rentas Internas, ubicada en la ciudad de Quito, fue de 850 a 950 personas en un día normal, con 17 ventanillas operativas durante dicho año.

Observación: Información verificada al 14/01/2016.

Particulares que comunico para los fines de ley.

Atentamente,

Ing. Dorys Almeida Atiaja
DELEGADA DIRECCIÓN ZONAL 9
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Funcionario responsable: Carlos Vacacela Zerga
Departamento de Asistencia al Contribuyente
Fecha de elaboración: 14/01/2016.
Firma:

www.SRI.gob.ec

ANEXO 3

Requisitos entregados en la ventanilla de Información

Cancelación de RUC Sociedades



REQUISITOS PARA CANCELACIÓN DEL RUC DE SOCIEDADES	
Requisitos Generales	
- Solicitud de cancelación del RUC para Sociedades, firmado por el Representante Legal o Liquidador - Original del nombramiento del representante legal o liquidador designado - Original del documento de identificación (cédula o pasaporte) del representante legal o liquidador designado - Original del certificado de votación del representante legal o liquidador designado. - Original y copia del documento que sustente la terminación de toda actividad económica de la empresa, de acuerdo a cada tipo de sociedad avalado por su organismo regulador.	
Documento que sustenta la cancelación de actividades, según el tipo de sociedad:	
Sociedades sujetas al control de la Superintendencia de Compañías	Resolución emitida por la Superintendencia de Compañías que ordene la cancelación de la inscripción de la compañía inscrita en el Registro Mercantil
Sociedades sujetas al control de la Superintendencia de Bancos	Resolución emitida por la Superintendencia de Bancos que ordene la disolución de la compañía inscrita en el Registro Mercantil
Organizaciones no gubernamentales sin fines de lucro	Registro oficial en el que se publique la resolución o acuerdo ministerial que apruebe o resuelva la disolución y liquidación de la organización no gubernamental sin fines de lucro
Sector Público	Registro oficial en el que se publique el decreto, ordenanza, acuerdo o resolución, según corresponda, que apruebe u ordene la disolución y liquidación de la entidad pública
Misiones Diplomáticas y Organismos Internacionales	Comunicación dirigida al Ministerio de Relaciones Exteriores por parte de las Misiones Diplomáticas y Organismos Internacionales
Sucesión Indivisa	Sentencia o el acta notarial que declare la partición.
Otras Sociedades	- Declaración juramentada y notariada de los miembros de la sociedad, en la cual acuerdan dar por terminadas las actividades económicas para las que fue creada la sociedad. - Acta presentada ante un Juez de la Junta General en la cual los miembros de la sociedad acuerden dar por finalizadas las actividades de la sociedad y su respectiva liquidación. - En las sociedades civiles y comerciales y/o mercantiles se requiere la sentencia emitida por un juez de lo civil donde acepte la disolución y ordene su inscripción en el Registro Mercantil. - En las sociedades civiles de hecho se requiere la escritura notariada en la cual se dan por terminadas las actividades económicas.
TRÁMITES PRESENTADOS POR TERCERAS PERSONAS AUTORIZADAS Adicional a los requisitos antes mencionados, se presentarán los siguientes:	
- Carta de Autorización Simple, Poder General o Especial. - Copia a color del documento de identificación del representante legal o liquidador - Copia del certificado de votación del representante legal o liquidador, según corresponda. - Original del documento de identificación del autorizado. - Original del certificado de votación del autorizado, según corresponda.	

IMPORTANTE
Previo a la cancelación del RUC, el contribuyente debe efectuar la baja de sus comprobantes de venta no utilizados en cualquier oficina del SRI a nivel nacional.

Formulario 701 – Reclamo administrativo de pago indebido

SRI
...le hace bien al país

Formulario 701

Impuesto a la Renta para Personas Naturales no obligadas a llevar contabilidad

"Reclamo Administrativo de Pago Indebido, Solicitud de Pago en Exceso o Reclamo Formal de Pago en Exceso"
(Antes de llenar el formulario lea las instrucciones en el reverso)

Lugar y Fecha: _____

Señor _____

Director Zonal o Provincial _____

del Servicio de Rentas Internas

Presente.-

De mi consideración:

a) Identificación del Contribuyente

Yo _____ con C.C. o RUC No. _____, por mis propios y personales derechos o por los que represento de _____ con C.C. o RUC No. _____, comparezco ante su autoridad de conformidad con lo dispuesto en los artículos 122 y 123 de la Codificación del Código Tributario, solicito se sirva atender el (los) presente (s) Reclamo (s), generado (s) de la (s) declaración (es) del Impuesto a la Renta presentada (s), tomando en cuenta las siguientes consideraciones:

b) Tipo de solicitud/reclamo:

Devolución por Pago Indebido ☐

Devolución por Pago en Exceso ☐

Reclamo formal de Pago en Exceso ☐ No. trámite anterior _____

c) Declaración (es) Objeto de la Solicitud

Periodo Fiscal	No. de serie (Adhesivo consecutivo) *	Fecha de Declaración	Valor Solicitado (**)

* Número de serial consecutivo: número detallado en la parte inferior del formulario

** Valor registrado en el casillero Saldo a favor del contribuyente

c) Motivo de la Petición: (Si necesita mayor espacio para los fundamentos o peticiones concretas, puede adjuntar a su solicitud una hoja aparte)

d) Forma de Devolución de los Valores Pagados Indebidamente o En Exceso

1) Notas de Crédito desmaterializada ☐

2) Acreditación en Cuenta ☐

Ahorros ☐

Corriente ☐

No. de Cuenta _____ Institución Financiera _____

Apellidos, Nombres y No. de CC del dueño de la cuenta _____

Apellidos, Nombres _____ No. Celular _____

e) Dirección para Notificaciones:

☐ En la siguiente Dirección:

Ciudad	Calle principal	Intersección	Edificio	Oficina
Referencias de ubicación		No. Celular	Teléfono	

☐ En el Casillero Judicial: No. _____ de la Ciudad de: _____ perteneciente a: _____

Acepto que en caso que mi reclamo y/o solicitud sea aceptado en su totalidad, recibiré notificaciones ÚNICAMENTE en el Buzón de Documentos Firmados electrónicamente del portal web del Servicio de Rentas Internas, de conformidad con el Acuerdo de Responsabilidad y Uso de medios electrónicos, en el que consta registrado el siguiente correo electrónico _____

f) Peticionario o Reclamante: (Recuerde completar los requisitos detallados en el reverso del Formulario)

En caso de presentar la información en archivo digitalizado, en atención a lo dispuesto en la Disposición General Quinta de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos; "Declaro que la información digitalizada presentada en el medio magnético adjunto corresponde a los documentos originales"

Firma Contribuyente: _____

C.C.: _____

ORIGINAL SRI / COPIA. CONTRIBUYENTE

Declaración sustitutiva de datos de identificación de la declaración y contribuyente

DECLARACIÓN SUSTITUTIVA DE DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA DECLARACIÓN Y CONTRIBUYENTE

DATOS DEL CONTRIBUYENTE:

Nombre del contribuyente o representante legal:

Número de identificación (RUC, cédula o pasaporte):

De conformidad con lo dispuesto en el Art. 101 de la Ley de Régimen Tributario Interno, sustituya:

DESCRIPCIÓN DEL FORMULARIO A SUSTITUIR:		
Tipo de formulario (101, 102, etc.)	Número de Serie o Adhesivo	Fecha de Declaración (día / mes / año)
DATOS A SUSTITUIR: (únicamente llene aquellos campos que ameritan cambio)		
CAMBIOS A REALIZARSE		
Número de RUC / Cédula	DATO DECLARADO	DATO CORRECTO
Mes (Fiscal)		
Año (Fiscal)		
Código de Impuesto (para formularios 105 y 106)		
Cambio de todas las Declaraciones:	RUC ANTERIOR	RUC NUEVO

Firma del declarante / apoderado:

REQUISITOS CUANDO PRESENTA EL CONTRIBUYENTE:

RUC, cédula o pasaporte del contribuyente	Original
Papeleta de votación	Original
Formulario de rectificación firmado por el contribuyente	Original *

REQUISITOS CUANDO PRESENTA UN TERCERO:

RUC, cédula o pasaporte del contribuyente	Copia *
Papeleta de votación del contribuyente	Copia *
RUC, cédula o pasaporte del tercero	Original y Copia *
Carta de autorización (especificar el nombre y cédula del contribuyente y tercero y que autoriza a realizar la rectificación)	Original *
Formulario de rectificación firmado por el contribuyente	Original *

REQUISITOS ADICIONALES PARA CASOS ESPECIALES

Copia de autorización de los dos contribuyentes en los casos de sustituir todas la declaraciones (Ruc masivo) *
En caso de que el firmante de la declaración sea una tercera persona deberá presentar copia del poder notariado (general o especial) *

* Documentos para adjuntar en el archivo

NOTA:

Si el formulario a sustituir fue presentado en la Banca deberá entregar una copia o por Internet deberá entregar una impresión del mismo. El presente formulario deberá ser llenado en forma legible y sin manchones, repisados o enmendaduras, caso contrario no se atenderá la petición.

Requisitos para la asesoría de trámites de herencias, legados y donaciones

REQUISITOS PARA LA ASESORIA DE TRÁMITES DE HERENCIAS, LEGADOS Y DONACIONES
PARA CASOS NO PRESCRITOS
PRIMERA FASE-DECLARACION-
1.-REQUISITOS PARA FORMULARIO 108 PARA HERENCIAS, LEGADOS Y DONACIONES a. Formulario 108 para cada Heredero, legatario o Donatario (Beneficiario) b. Partida de Defunción c. Bienes Inmuebles: Ficha catastral o impuesto predial de año de fallecimiento o donación o posterior a este. d. Vehículos: placa del vehículo o copia de matrícula del fallecimiento/donación e. Acciones/participes: cotización en la Bolsa de Valores (Actualizado); en caso de no cotizar en la misma, traer certificado del Representante Legal con: patrimonio, cantidad, porcentaje. f. Cuentas bancarias: Certificado del Banco o estados de cuenta o libreta de ahorros con el saldo a la fecha de fallecimiento del causante. g. Para bienes muebles: valor de los bienes, estimado por el contribuyente h. Dinero en efectivo: valor a heredar o donar En DONACIÓN u otros casos de transferencias a título gratuito presentar la escritura pública debidamente notariada. ESTE TRÁMITE ES PERSONAL, EN CASO DE REALIZARLO UNA TERCERA PERSONA SE DEBE ADJUNTAR: SI ES FAMILIAR – AUTORIZACION SIMPLE CON COPIA DE CÉDULA Y PAPELETA DE VOTACIÓN DEL QUE AUTORIZA SI NO ES FAMILIAR – PODER GENERAL O ESPECIAL
SEGUNDA FASE – ANEXO-
2.- REQUISITOS PARA EL ANEXO DEL FORMULARIO 108 a. Formulario 108 para cada Heredero, legatario o Donatario (Beneficiario) ya presentado en el Banco. b. Todos los documentos que sustentan la información declarada en el formulario 108 En DONACIÓN u otros casos de transferencias a título gratuito presentar la escritura con la cual se declaró en el Formulario 108 ESTE TRÁMITE ES PERSONAL, EN CASO DE REALIZARLO UNA TERCERA PERSONA SE DEBE ADJUNTAR: SI ES FAMILIAR – AUTORIZACION SIMPLE CON COPIA DE CÉDULA Y PAPELETA DE VOTACIÓN DEL QUE AUTORIZA SI NO ES FAMILIAR – PODER GENERAL O ESPECIAL
PARA CASOS PRESCRITOS
3.- REQUISITOS PARA PRESCRIPCIONES DE HERENCIAS a. Solicitud para prescripción (Pedir en la recepción una por heredero) b. Partida de Defunción, original o si es copia notariada c. Copia a color de cédula del solicitante (solo herederos) d. Papeleta de votación de últimas elecciones del solicitante, en caso de no haber votado justificar con TSE e. Copia simple de testamento en caso de haberlo f. Copia certificada de Sentencia de Juicio Sucesorio si existiera, no posesión efectiva. g. Si el solicitante es nieto/o adjuntar partida de nacimiento del padre o madre según sea el caso. h. Copia simple del poder y copia CI de apoderado a color (En caso de haber apoderado) ESTE TRÁMITE ES PERSONAL, EN CASO DE REALIZARLO UNA TERCERA PERSONA LA DECLARACIÓN SE DEBE ADJUNTAR AUTORIZACION SIMPLE CON COPIA DE CÉDULA Y PAPELETA DE VOTACIÓN DEL QUE AUTORIZA
4.- REQUISITOS PARA PRESCRIPCIONES DE DONACIONES a. Solicitud para prescripción (Pedir en la recepción una por beneficiario) b. Copia de la escritura de donación c. Copia a color de cédula del solicitante (Uno de los beneficiarios) d. Papeleta de votación de últimas elecciones del solicitante, en caso de no haber votado justificar con TSE e. Copia simple del poder y copia CI a color del apoderado. (En caso de haber apoderado) ESTE TRÁMITE ES PERSONAL, EN CASO DE REALIZARLO UNA TERCERA PERSONA LA DECLARACIÓN SE DEBE ADJUNTAR AUTORIZACION SIMPLE CON COPIA DE CÉDULA Y PAPELETA DE VOTACIÓN DEL QUE AUTORIZA
PARA TODOS LOS TRÁMITES PRESENTAR LA CÉDULA Y PAPELETA DE VOTACIÓN ORIGINAL

Requisitos para la inscripción de personas naturales

SRI		REQUISITOS PARA LA INSCRIPCIÓN DE PERSONAS NATURALES	
Si su trámite es personal debe presentar: identificación del contribuyente, dependiendo del caso:			
Ecuatoriano o Extranjero Residente:	Original y Copia de la cédula de identidad o de ciudadanía.	No se aceptarán cédulas caducadas o ilegibles.	
Extranjeros no residentes o Refugiado:	Original y Copia del pasaporte y tipo de visa vigente ó de la credencial de refugiado.	Excepto la tipo 12-X de transeúntes y sus subcategorías: 1, 2, 3 y 4. No se acepta la credencial caducada.	
Ecuatoriano:	Original del certificado de votación o certificado de presentación del último proceso electoral.		
Correo Electrónico			
REQUISITOS DE UBICACIÓN DOMICILIO Y ACTIVIDAD COMERCIAL			
Debe corresponder a uno de los últimos tres meses anteriores a la fecha de inscripción.			
DEBERÁN ESTAR A NOMBRE DEL CONTRIBUYENTE, CÓNYUGE, PADRES, HERMANOS O HIJOS.	Copia de la Factura o Planilla de servicios básicos u otros servicios (Agua, Luz, telefonía fija o móvil, predio urbano o rural, televisión: TV cable, Aero cable, DirecTV) Servicio de Internet.		
	Copia de la Orden de Instalación de cualquier medidor, llena y firmada por la persona que realizó la inspección de la dirección.		
	Escritura de compra venta del inmueble o certificado del Registrador de la Propiedad (El certificado emitido por esta entidad tendrá vigencia de treinta (30) días a partir de la fecha de emisión).		
	Copia del Contrato de Comodato (Debe estar con reconocimiento de firmas ante un notario).		
	Factura de Arrendamiento. (En esta debe constar la dirección del arrendatario en los requisitos de llenado).		
	Copia de Notas de Crédito y Notas de Débito por servicios básicos: agua, servicio eléctrico, teléfono.		
	Original de las Certificaciones de cualquier entidad pública.		
	Estado de cuenta bancario o de tarjeta de crédito.		
	Certificaciones de uso de locales, otorgadas por administradores de centros comerciales, del municipio, de asociaciones de plazas y mercados, clínicas u otros. (emitida por el Administrador en hoja membretada, con sello y firma).		
	Original de la Certificación de la Junta Parroquial más cercana al lugar de domicilio.		
ORIGINAL ESTAR A NOMBRE DEL CONTRIBUYENTE	Copia de Patente Municipal, Permiso de Bomberos. (A nombre del contribuyente o cónyuge)		
	Copia de Concesiones Mineras y Camaroneras. (A nombre del contribuyente o cónyuge)		
	Carta de cesión de uso gratuito del inmueble. (Adjuntar planilla, factura física o electrónica, estado de cuenta, escritura de compraventa, contrato de arriendo) (Siempre que dentro del contrato no existiera una cláusula de impedimento de cesión de derechos)		
Si su trámite es presentado por un tercero:			
Carta de Autorización Simple	Copia de la cédula de identidad y certificado de votación vigente del contribuyente.		
Original y Copia Poder General o Especial	Original de cédula de identidad y certificado de votación vigente del autorizado. Poder legalizado en notarias / Si el poder es del exterior deberá estar legalizado por el consul ecuatoriano o apostillado en el exterior o en el Ecuador.		
	Copia de la cédula de identidad y certificado de votación vigente del contribuyente.		
	Original de cédula de identidad y certificado de votación vigente del apoderado.		

MODELOS DE CARTAS

Señor Contribuyente:

Estos modelos se encuentran disponibles en la página web del SRI : www.sri.gob.ec

Carta de cesión de uso gratuito de bien inmueble	Carta de Autorización Simple
Quito, (FECHA)	Fecha:
Señores Servicio de rentas Internas Ciudad:	Señores Servicio de Rentas Internas Ciudad:
De mi consideración:	De mi consideración:
Yo, (2 nombres y 2 apellidos) con No. de cédula xxxxxxxxxx, autorizo a (2 nombres y 2 apellidos), con cédula xxxxxxxxxx para que realice de manera gratuita, su (actividad económica y/o vivienda) en la dirección: (dirección de ubicación), cuyo, (local, casa o dept), es de mi propiedad, para lo cual adjunto la planilla respectiva que consta a mi nombre.	Yo, con cédula/pasaporte/ RUC..... autorizo a con cédula..... para que realice el trámite de:
Atentamente,	☐ Inscripción de Ruc ☐ Actualización de Ruc ☐ Obtención de clave (sociedades) ☐ Obtención de Certificado de Deudas Firmes ☐ Información del Ruc y/o Declaraciones ☐ Otros:
(2 nombre y 2 apellidos) C.I : xxxxxxxx	Atentamente,
Adjunto: Copia de cédula y Planilla ó Contrato de arriendo (siempre y cuando en el mismo no conste una cláusula de impedimento de cesión del inmueble).	C.I/Pasaporte N°:
	Adjuntar:
	- Copia de la cédula de identidad del contribuyente. - Certificado de votación del contribuyente se verificarán en los medios que el SRI disponga.

Acuerdo de responsabilidad y uso de medios electrónicos (claves)



Acuerdo de Responsabilidad y
Uso de Medios Electrónicos

No _____

El SRI ha aprobado las condiciones generales relacionadas a la responsabilidad y uso de medios electrónicos.

Con este antecedente _____
(Llene sin tachones, ni enmendaduras, y con letra legible: Nombres y Apellidos completos / Razón Social completa) en adelante "Sujeto Pasivo" con identificación número _____ (Llene sin tachones, ni enmendaduras el número RUC, cédula o pasaporte) acuerda las siguientes condiciones a las que se someterá, con relación a la utilización de la "Clave de Usuario" y "Tecnología", para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, otros deberes formales, para recibir notificaciones de actuaciones administrativas, a través de la Internet en la página electrónica www.sri.gob.ec y acceso a otros servicios que el SRI ponga a su disposición a través de Internet.

El sujeto pasivo, a través de la suscripción de este acuerdo manifiesta estar interesado en utilizar los mecanismos virtuales habilitados en nuestro sitio Web y recibir, de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC09-00860, notificaciones de actuaciones administrativas a través de la Internet, para lo cual expresa su voluntad de utilizar de manera preferente el medio de notificaciones a través de la Internet, en el buzón personal que el Servicio de Rentas Internas pone a su disposición en la página electrónica expresando y otorgando su consentimiento para ello. El sujeto pasivo conoce y acepta expresamente que la suscripción de este acuerdo no impide a la Administración Tributaria -cuando las circunstancias así lo requieran- realizar la notificación al contribuyente por los otros medios establecidos en la ley.

La notificación electrónica realizada a través de la página electrónica del Servicio de Rentas Internas, mencionada en este Acuerdo, implica el acto por el cual la Administración Tributaria da a conocer al contribuyente el contenido de una actuación o resolución administrativa desmaterializada como un mensaje de datos. Dicho mensaje de datos se lo entiende como toda información creada, generada, procesada, enviada, recibida, comunicada o archivada por medios electrónicos, que puede ser intercambiada por cualquier medio. Los documentos desmaterializados en mensajes de datos, de conformidad con lo establecido en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, tienen el mismo valor jurídico que los documentos escritos, por lo cual el acceso a los mismos será entendido como el acceso al documento original.

El sujeto pasivo entiende y acepta expresamente que la notificación de actuaciones administrativas realizada a través de la Internet, se entenderá practicada a todos los efectos legales en el momento de su recepción en el buzón del contribuyente dentro de la página electrónica del Servicio de Rentas Internas. El Servicio de Rentas Internas verificará por medio de sus herramientas informáticas, el día y hora exactos en el que se produjo dicha recepción y sentará, a través del funcionario competente, la constancia de notificación pertinente, como prueba de haberse ésta realizado.

Responsabilidad del Sujeto Pasivo

El Sujeto Pasivo asume la responsabilidad total del uso, tanto de la clave de usuario, así como de la veracidad de la información en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, otros deberes formales y la utilización de los servicios que el SRI ponga a su disposición a través de Internet.

Conforme a los principios de simplicidad administrativa, seguridad en el manejo de la información y neutralidad tecnológica, la seguridad de las transacciones realizadas y servicios prestados a través de la página electrónica del Servicio de Rentas Internas se garantizará mediante la clave de usuario del contribuyente y de su uso se derivarán todas las responsabilidades legales, de conformidad con la ley.

El Sujeto Pasivo asume la responsabilidad total del uso de la clave de usuario como titular de la misma, debiendo cumplir con las obligaciones derivadas de tal titularidad. El Servicio de Rentas Internas -a través de su página electrónica- pone a disposición del sujeto pasivo un sistema de consulta que permita revisar las notificaciones enviadas a través de la Internet.

El sujeto pasivo titular de la clave debe acceder a la página electrónica del SRI mediante la clave que el Servicio de Rentas Internas le asigna al momento de suscribir el presente acuerdo, debiendo la misma ser reemplazada posteriormente por otra secreta que el mismo sujeto pasivo defina. En caso de olvidar su clave, podrá recuperarla cumpliendo las validaciones y filtros de seguridad que la página electrónica del Servicio de Rentas Internas le solicite. La responsabilidad derivada de la falta de cuidado, de la indebida reserva, del mal uso o del uso por terceros autorizados o no, mediante mandato del titular de la clave, ocasionándose o no perjuicios, será exclusivamente del sujeto pasivo titular de dicha clave o en su defecto de su respectivo representante legal.

El sujeto pasivo se compromete a ingresar periódicamente a la página electrónica de la institución, así como también a la dirección electrónica que señale en este Acuerdo, a fin de revisar las notificaciones que por dicho medio le sean periódicamente realizadas de parte de la Administración Tributaria y los certificados, documentos y reportes por ésta enviados en la fecha en la que fue efectuada la respectiva notificación, así como también acceder al contenido de las mismas. La omisión en el cumplimiento de esta obligación no afectará la validez jurídica de la notificación realizada, sin perjuicio de las responsabilidades y sanciones a que haya lugar.

El sujeto pasivo debe observar estrictamente las disposiciones de la Resolución del Servicio de Rentas Internas No. 1065 publicada en el Registro Oficial No. 734 de 30 de diciembre de 2002, a través de la cual se estableció las normas para la declaración y pago de las obligaciones tributarias a través de la Internet, la Resolución del Servicio de Rentas Internas No. NAC-0010, publicada en el Registro Oficial No. 9 de 28 de enero de 2003 y sus reformas, a través de la cual se establecieron las condiciones generales de responsabilidad y uso de medios electrónicos para la declaración y pago de las obligaciones tributarias a través de la Internet, y de la Resolución No. NAC-DGERCGC09-00860 publicada en el R.O. No. 108 de 14 de enero de 2010 a través de la cual se expidió las normas que regulan la notificación de actuaciones administrativas por medios electrónicos, sin que en ningún momento pueda alegarse desconocimiento de las mismas.

Responsabilidad del Contador

Los contadores que habiendo cumplido con lo previsto en el artículo 1 de la Resolución No. 1065, publicada en el Registro Oficial No. 734 de 30 de diciembre de 2002, expedida para la "Presentación y Pago de Declaraciones y Anexos de las Obligaciones Tributarias y otros deberes formales a través de la Internet" y participen con los sujetos pasivos en la elaboración y declaración de obligaciones tributarias y cumplimiento de otros deberes formales a través de Internet, también estarán sujetos al cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución No. NAC-0010, publicada en el Registro Oficial No. 9 de 28 de enero de 2003, de "Condiciones Generales de Responsabilidad y Uso de Medios Electrónicos para la Declaración y Pago de las Obligaciones Tributarias a Tráves de la Internet".

Restricción de responsabilidad del SRI

El SRI no será responsable por las pérdidas o daños sufridos por el Sujeto Pasivo por causa de terceros o fallas tecnológicas bajo responsabilidad del mismo o de terceros.

El SRI no tiene responsabilidad por la exactitud, veracidad, contenido o por cualquier error en la información proporcionada por el Sujeto Pasivo, sea que se trate de errores humanos o tecnológicos. En este sentido, el sujeto pasivo tiene la obligación de comunicar inmediatamente al Servicio de Rentas Internas cualquier cambio en la dirección electrónica que señale en el presente acuerdo.

Aceptación

La suscripción del acuerdo implicará la aceptación de todas y cada una de las disposiciones establecidas en la Resolución del Servicio de Rentas Internas No. 1065 publicada en el Registro Oficial No. 734 de 30 de diciembre de 2002, a través de la cual se establecieron las normas para la declaración y pago de las obligaciones tributarias a través de la Internet, la Resolución del Servicio de Rentas Internas No. NAC-0010, publicada en el Registro Oficial No. 9 de 28 de enero de 2003 y sus reformas, a través de la cual se establecieron las condiciones generales de responsabilidad y uso de medios electrónicos para la declaración y pago de las obligaciones tributarias a través de la Internet, y de la Resolución No. NAC-DGERCGC09-00860 publicada en el R.O. No. 108 de 14 de enero de 2010 a través de la cual se expidieron las normas que regulan la notificación de actuaciones administrativas por medios electrónicos, mismas que se entienden incorporadas a este texto. Los términos y condiciones están sujetos a las disposiciones contenidas en la Ley de Comercio Electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos y las normas tributarias vigentes en el Ecuador. El Sujeto Pasivo suscribe este acuerdo por su propia iniciativa y se somete voluntariamente a lo aquí estipulado.

El Sujeto Pasivo acepta la validez de este acuerdo, de la clave de usuario que se le proporciona, las notificaciones electrónicas de actuaciones administrativas que le envíe la Administración, así como de las declaraciones u otra información que envíe a la Administración haciendo uso de los sistemas o medios electrónicos que el SRI ponga a su disposición, de conformidad con la normativa tributaria vigente.

Cualquier información relativa al uso de la Clave de Usuario, así como los reportes de envío de notificaciones electrónicas, el Sujeto Pasivo las recibirá en el buzón del contribuyente y en la siguiente dirección de correo Electrónico

electrónico vigente) (Llene sin tachones, ni enmendaduras correo electrónico vigente)
o en la última dirección que haya registrado en la página electrónica desde la opción Cambiar Email del sistema Servicios en Línea.

Duración

Este acuerdo de responsabilidad y uso de medios electrónicos tendrá una duración de dos años contados desde la fecha de su suscripción por parte del sujeto pasivo, pudiendo renovarse indefinidamente, a menos que el sujeto pasivo manifieste su voluntad de poner fin al mismo, notificándola con por lo menos 30 días de anticipación. Sin perjuicio de ello, el Servicio de Rentas Internas podrá en cualquier momento dar por terminado este acuerdo, comunicando del particular al sujeto pasivo con por lo menos 30 días de anticipación.

CAMPOS OBLIGATORIOS PARA TIPOS DE IDENTIFICACIÓN CÉDULA Y PASAPORTE			
País de Procedencia (solo extranjeros):	Fecha de nacimiento (solo extranjeros):		
DATOS DE UBICACIÓN			
Provincia:	Cantón:	Parroquia:	
Calle Principal:	No.	Intersección:	
Referencia:			Teléfono:
CAMPOS OBLIGATORIOS PARA TODAS LAS IDENTIFICACIONES			
Fecha (dd/mm/aaaa):			
Nombre Contribuyente / Rep. Legal:			
No. de identificación:			
Celular:			
			Firma del contribuyente

(Llene sin tachones, ni enmendaduras, y con letra legible, caso contrario el Acuerdo no será válido)

Exoneración o reducción a los vehículos destinados al transporte

Notas importantes

1.- Cuando un vehículo cuyo modelo incluya las siglas o palabras: CN, CH, chasis, chasis cabinado o chasis torpedo, y la unidad haya sido carrozada o incorporada el acoplamiento deberá adjuntar los siguiente:

- Certificado de la carrocería o acoplamiento
- Factura o Nota de Venta de la carrocería o acoplamiento

En el certificado, factura o nota de venta deberá contener lo siguientes datos indispensables:

- Nombres y apellidos del propietario
- Avalúo del carrocería o acoplamiento
- Datos que identifique al automotor

2.- Vehículos que pertenecen al Plan de Renovación del parque Automotor y Chatarrización deberán de adjuntar lo siguiente:

- Original y copia del certificado de chatarrización de la unidad anterior

3.- En caso de presentación de permisos de operación prorrogados se solicitará como requisito adicional el certificado de prórroga emitido por la institución de tránsito competente.

4.- En los requisitos en los cuales se requiere copia del documento, esta copia puede ser a color o blanco y negro, siempre y cuando se encuentre legible.

5.- Cuando el trámite sea presentado por tercero se solicitará copia de Cédula de Identidad o de Ciudadanía / Pasaporte



Desde el viernes 6 de marzo de 2015, el Servicio de Rentas Internas pondrá a disposición de la ciudadanía nuevos Servicios en Línea a través de su página web www.sri.gob.ec.

Exoneraciones y rebajas de impuestos vehiculares (automáticos o en línea)

***Tercera edad y personas con discapacidad:** Podrán acceder al beneficio de exoneración o rebaja de impuestos vehiculares (Impuesto a la Propiedad de Vehículos Motorizados e Impuesto Ambiental a la Contaminación Vehicular), a razón de un vehículo por propietario.

***Vehículos oficiales del sector público, SOLCA, Junta de Beneficencia de Guayaquil y Cruz Roja:** Accederán de manera automática o en línea a la exoneración

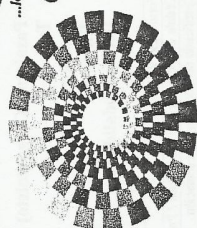
***Diplomáticos:** A través del Ministerio de Relaciones Exteriores, los diplomáticos accederán al beneficio de exoneración

***Consulta en línea de vehículos por identificación de propietario y valores a pagar.**

*** Consulta pública del código de creación de sub-categorías vehiculares**

***Certificado en línea del historial de autorizaciones de comprobantes preimpresos.**

SRI
...le hace bien al país!
ecuador
arma la vida



EXONERACIÓN O REDUCCIÓN A LOS VEHÍCULOS DESTINADOS AL TRANSPORTE



Público Pasajero y Mixto
Público Carga Pesada y Liviana
Destinados a la Actividad Productiva

Para mayor información llama al:
1700 SRI SRI (774-774)

Todos los servicios del

SRI son GRATUITOS



www.sri.gob.ec

Requisitos para reducción o exoneración de transporte público

SRI
...de hace bien al país!

SRI
...le hace bien al país!

Requisitos para reducción o exoneración de transporte público

SRI
—A favor de los usuarios—

Pasajero y Carga (mixto)
Taxi
Escolares,
Turismo y
Demás modalidades

SRI
...de hacer bien el país

**Requisitos para reducción o exoneración de
transporte público**
Carga Pesada y Liviana

SRI
— de Inverse Bienes al Puerto —

Requisitos para reducción de vehículos utilizados exclusivamente en la actividad productiva

Aplica para vehículos de mas de
1 tonelada de carga útil

1	Formulario VEH-02
2	Cédula de Identidad o de Ciudadanía / Pasaporte
3	Certificado de Vacación o prescripción
4	Deberá poseer el RUC en estado activo.
5	Encontrarse al día en sus obligaciones tributarias
6	Original y Copia del documento de propiedad del vehículo
	* Matrícula
	* Certificado de matrícula
	* Certificado Único Vehicular
	* Factura de compra
	* CAMV o DAU
	* DAI o RAMV (solo original)
7	Original de la Licencia de Manejo Profesional
	Original y copia del Documento emitido por la autoridad competente que regule el tránsito y transporte público donde consiste el automóvil y el propietario del vehículo
	* Concesión o Renovación de Permiso de Operación, Incremento de Cupo, Cambio de Vehículo, Cambio de Soño, Cambio de Sides y Vehículo
8	* Certificación de fecha de ingreso del trámite, cuando se encuentre en trámite el documento emitido por la autoridad

Requisitos para ingreso de trámites por terceros originales

- * Carta de autorización Simple (se encuentra al reverso del VEH-02)
- * Cédula de Identidad o de Ciudadanía / Pasaporte
- * Certificado de Votación o presentación Poder Notariado (original y copia)

Nota:
Exoneración del 100% del Impuesto FISCAL debido a presentar Licencia de manejo Profesional a razón de un vehículo por titular.
Reducción del 80% del Impuesto FISCAL para el resto de automotores.
Para automotores nuevos si la fecha de emisión de la Ficha se encuentra dentro de los 10 días hábiles con respecto a la solicitud presentada por el contribuyente no se aplicará el impuesto de transferencia de dominio.
Deberá de comunicarse al servidor de la oficina de la entidad competente para la gestión, el resultado de la verificación de la información, pertenecer al PLAN REVISTA solicitando el beneficio de exoneración o reducción, pertenecer al PLAN REVISTA (Charatrarrización).

1	Formulario VEH-02	
2	Cedula de Identidad o de Ciudadanía / Pasaporte	
3	Certificado de Votación o presentación	
4	Deberá poseer el RUC en estado activo.	
5	Encontrarse al día en sus obligaciones tributarias	
6	Facturas o Notas de Ventas Vigente a la Fecha de Solicitudes	
7	Original y Copia del documento de propiedad del vehículo	
	* Matrícula	
	* Certificado de matrícula	
	* Certificado Único Vehicular	
	* Factura de compra	
	* CAMV o DNU	
	* DAL o RAMV (solo original)	
8	Original de la Licencia de Manejo Profesional	
	Original y copia del Documento emitido por la autoridad competente que regule el tránsito y transporte público donde conste el automotor y el propietario del vehículo	
	* Concesión o Renovación del Permiso	
	Incremento de Cupo, Cambio de Vehículo, Cambio de Socio, Cambio de Sexo y Valiendo	
	* Certificación de fecha de ingreso del trámite, cuando se encuentre en trámite el documento emitido por la autoridad	

Requisitos para ingreso de trámites por terceros originales

- * Carta de autorización Simple (se encuentra al reverso del /EH-02)
- * Cédula de Identidad o de Ciudadanía / Pasaporte
- * Certificado de Votación o presentación Poder Notariado (original y copia)

Nota: El exonerador del 100% del Impuesto Fijado deberá presentar Licencia de Manejo Profesional a razón de un vehículo por titular.

Nota: Para automotores de pasajeros, el punto del costo de automotores de los 180 días hábiles con respecto a la fecha de inscripción de la factura de venta deberá ser el costo de adquisición de la unidad, y no el costo de venta. Se requerirá la certificación de la fecha de inicio de trámite ante la autoridad competente.

Nota: Deberá de comunicarse al acreedor de la ventanilla que el automotor sujeta a venta, solicitando el beneficio de exoneración a reducción, pertenencia al PLAN RENOVACIÓN (Chubutrennacional).

1	Formulario VEH-02
2	Cédula de Identidad o de Ciudadanía / Pasaporte
3	Certificado de Votación o presentación
4	Deberá poseer el RUC en estado activo.
5	Encontrarse al día en sus obligaciones tributarias
6	Facturas o Notas de Ventas vigentes a la fecha de solicitud
7	Guías de Remisión Vigentes a la fecha de la solicitud
8	Original y Copia del documento de propiedad del vehículo
	* Matrícula
	* Certificado de matrícula
	* Certificado Único Vehicular
	* Factura de compra
	* CAMV o DAI
	* DAI o RAMV (solo privados)

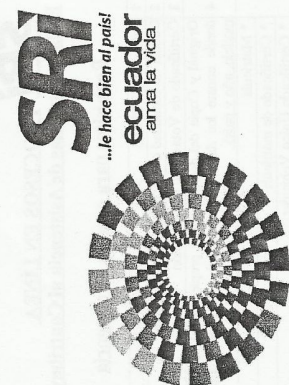
Requisitos para ingreso de trámites por terceros originales

- * Carta de autorización Simple (se encuentra al reverso del VEH-02)
- * Cédula de Identidad o de Ciudadanía / Pasaporte
- * Certificado de Votación o presentación Poder Notariado (original y copia)

Notas:

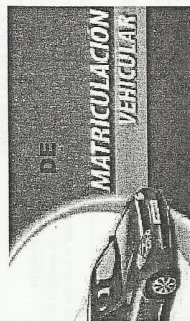
- * El automotor deberá ser utilizado exclusivamente en las actividades productivas o de comercio
- * A efectos de otorgar este beneficio, el **conejale a considerarse** será el que conste en el documento de propiedad del vehículo

Matriculación vehicular



OTROS PROCESOS

COMPLEMENTARIOS



Para mayor información llama al:
1700 **SRI SRI** (774-774)

Todos los servicios del
SRI son GRATUITOS

www.srigob.ec

Notas importantes

1.- Cuando el trámite sea presentado por tercero se solicitará copia de Cédula de Identidad o de Ciudadanía / Pasaporte

2.- En los requisitos en los cuales se requiere copia del documento, esta copia puede ser a color o blanco y negro, siempre y cuando se encuentre legible.

3.- **Bloqueos y desbloques de vehículos.-** Solicitados por Juez Competente o por la institución reguladora de tránsito correspondiente. Los motivos por los que generalmente se realizan estas solicitudes son por casos identificados y probados de robo.

NO serán gestionados por los sujetos pasivos, estos procesos son solicitados por las autoridades correspondientes, este tipo de proceso no requiere contestación por parte del Servicio de Rentas Internas

4.- **Eliminación o asignación de vehículos de la base de datos.-** Podrá ser solicitado únicamente por Juez Competente o por la institución reguladora de tránsito competente (incluye GAD's autorizados). Así, si la entidad solicitante por error solicitó la eliminación del registro puede solicitar igualmente la asignación del vehículo a la base de datos.

NO serán gestionados por los sujetos pasivos, estos procesos son solicitados por las autoridades correspondientes, este tipo de proceso no requiere contestación por parte del Servicio de Rentas Internas

SRI
...le hace bien al país

SRI
Servicio de Rentas Internas

Requisitos para ingreso de propietarios de vehículos nuevos

1	Formulario VEH-03
2	Cédula de Identidad o de Ciudadanía / Pasaporte
3	Certificado de Votación o presentación (cuando aplique) Original y Copia del documento de propiedad del vehículo donde conste todas las características correctas del automotor
4	* Factura de compra * CAMV o DAU * DAI o KAMV (solo original) * Certificado emitido por el custodio, Guardahacen del bien o Representante Legal (solo aplica Instituciones Públicas) Quedan fuera de este proceso: a) Las usadas por el Estado * Que la casa comercial que vendió el vehículo ha dejado de existir y/o NO UBICADO b) Imparitaciones Directas * Vehículos importados directamente por sus propietarios para su uso personal * Vehículos ingresados en el país bajo el régimen de "Internación Temporal" * Vehículos adquiridos en el país y facturados antes del año 2000, cuyo comprobante de venta no pase las validaciones del sistema de facturación por no cumplir con el esquema actual de comprobantes de venta

Requisitos para registro de prescripción

1	Cédula de Identidad o de Ciudadanía / Pasaporte
2	Certificado de Votación o presentación
3	Original y Copia del documento de propiedad del vehículo
	* Matrícula * Certificado de matrícula * Certificado Único Vehicular
	Resolución de prescripción
4	* SRI (impuesto fiscal ambiental) * Resolución Organismo competente que regula el Tránsito y Transporte Terrestre (tasas)
	Sin ajuste de valores de matrícula: Proceso en línea
	Con ajuste de valores de matrícula: Proceso con un tiempo de respuesta acorde a lo que establece el procedimiento

Requisitos para cambio de categoría

1	Formulario VEH-03
2	Cédula de Identidad o de Ciudadanía / Pasaporte
3	Certificado de Votación o presentación
4	Original y Copia del documento de propiedad del vehículo donde conste los datos correctos del automotor (marca, modelo, año y país).
	* Matrícula
	* Certificado de matrícula
	* Certificado Único Vehicular
	* Factura de compra
	* CAMV o DAU
	* DAI o RAMV (solo original)
Nota: Certificado de la casa comercial, cuando aplique	
Nota: Cuando un vehículo cuyo modelo incluya las siglas o palabras: GN, RH, diáxis, diáxis abanado o diáxis arpeado deberá presentar el documento de Acomplamiento o Certificación de conformidad con las normas y sellos del Registro al avalar del carrocería o acoplamiento, datos que identifique al automotor y podrá ser los siguientes:	
	* Certificado de la carrocería o acoplamiento, o
	* Factura o Nota de Venta de la carrocería o acoplamiento
Nota: Si el sujeto pasivo ingresa un trámite para la creación de categoría del automotor con la respectiva contestación, deberá de comunicar al servidor de la ventanilla y no presentará el requisito del numeral 5.	

Requisitos para cambio de cilindraje

1	Formulario VEH-03
2	Cédula de Identidad o de Ciudadanía / Pasaporte
3	Certificado de Votación o presentación
4	Original y Copia del documento de propiedad del vehículo
	* Matrícula
	* Certificado de matrícula
	* Factura de compra
	* CAMV o DAU
	* DAI o RAMV (solo original)
Si es a mayor valor: Con el documento de propiedad del vehículo presentado	
Si es a menor valor: Únicamente si este fue realizado y comunicado por el Organismo Regulador de Transporte Terrestre al Servicio de Rentas Internas, lo cual se verificará en la carpeta compartida para el efecto	

Requisitos para cambio clase y subclase

1	Formulario VEH-03
2	Cédula de Identidad o de Ciudadanía / Pasaporte
3	Certificado de Votación o presentación
4	Original y Copia del documento de propiedad del vehículo donde conste los datos correctos del automotor (clase y subclase).
	* Matrícula
	* Certificado de matrícula
	* Certificado Único Vehicular
	* Factura de compra
	* CAMV o DAU
	* DAI o RAMV (solo original)
Nota: Certificado de la casa comercial, cuando aplique	

Requisitos para cambio de servicio

1	Formulario VEH-03
2	Cédula de Identidad o de Ciudadanía / Pasaporte
3	Certificado de Votación o presentación
4	Original y Copia del documento de propiedad del vehículo
	* Matrícula
	* Certificado de matrícula
	* Certificado Único Vehicular
	* Factura de compra
	* CAMV o DAU
	* DAI o RAMV (solo original)
Particular a Alquiler: Original y copia del Documento emitido por la autoridad competente que regule el tránsito y transporte público donde conste el automotor y el propietario del vehículo.	
	* Concesión o Renovación del Permiso de Operación, incremento de Cupo, Cambio de Vehículo, Cambio de Socio, Cambio de Socio y Vehículo
	* Certificación de fecha de ingreso del trámite, cuando se encuentre en trámite el documento emitido por la autoridad competente que regule el tránsito y transporte público
	* Plan de Renovación del Parque Automotor y Chararización, con la documentación para este proceso
Alquiler a Particular: Resolución o certificado que indique la fecha en que el vehículo dejó de prestar servicio público.	
	* De la Autoridad competente que regule el transporte o
	* De la respectiva cooperativa o compañía de transporte
	* Plan de Renovación del Parque Automotor y Chararización, con la documentación para este proceso
NOTA: Para automotores nuevos si la fecha de emisión de la factura se encuentre dentro de los 180 días hábiles con respecto a la solicitud presentada por el contribuyente por se exigirá la certificación de la fecha de inicio de trámite ante la autoridad competente	

Requisitos para corrección de información del propietario

1	Formulario VEH-03
2	Cédula de Identidad o de Ciudadanía / Pasaporte
3	Certificado de Votación o presentación
4	Original y Copia del documento de propiedad del vehículo
	* Matrícula
	* Certificado de matrícula
	* Certificado Único Vehicular
	* Registro de Comercio de Conmutación:
	* Factura de compra con la leyenda "ANULADA" o la respectiva Nota de Crédito
	* Nueva factura de compra
	b) Cambio de tipo y número de identificación
	* Pasaporte anterior y Pasaporte Actual
	* Pasaporte y Nuevo documento de identificación
	* Registro de Comercio de Conmutación y Pasaporte o Cédula
	c) Documento de crédito o pasaporte
	* Documento de anulación del número de cédula emitido por el Registro Civil
	d) Error de información por parte de la Autoridad de Tránsito
	* Matrícula, Certificado de matrícula, Certificado Único Vehicular
Nota: Información a corregir al tipo y número de identificación, nombre del propietario, dirección y teléfono	

Requisitos para eliminación de propietario de vehículos nuevos (comercializadoras)

1	Formulario VEH-03
2	Cédula de Identidad o de Ciudadanía / Pasaporte
3	Certificado de Votación o presentación
4	Original y Copia del documento de propiedad del vehículo
	* Factura de compra con la leyenda "ANULADA" o la respectiva Nota de Crédito
Casos que se aplica este proceso:	
	a) Basta una nueva venta del mismo vehículo con distinto comercializador o,
	b) Cuando el vehículo se encuentre anulado o,
	c) Cuando el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador o el ensamblador requiera actualizar las características del vehículo ingresado previamente.
Nota: Si el vehículo nuevo ya ha sido cancelado, se subvenciona en el formulario al tipo de proceso: Transferencia de dominio mediante otra figura legal, opción: Vehículo facturado a otro cliente, y aplican los requisitos establecidos para este proceso en la Guía de Única Transacción de Comercio.	

Registro de contratos vehículos usados

Registro de Otras transferencias de dominio

Requisitos Específicos

Determinación Judicial	Sentencia del Juez ejecutoriada donde se adjudique el dominio de vehículo.
Vehículo transferido	* Acta de entrega - Recepción del bien para el caso de transferencia entre instituciones públicas.
Nombre de Institución Pública	* Liquidación de finiquito de contratos de obra pública.
	* Acta de donación desinteresada de contratos de obra pública.
	* Resolución emitida por la entidad del estado para la adjudicación propia de bienes.
Subrogación de obligaciones y derechos	* Contrato de subrogación de obligaciones y derechos con reconocimiento de firmas.
Vehículo facturado a otro cliente	* Factura anterior con la leyenda anulada o nota de crédito respectiva y copia de la nueva factura.
Desistimientos o anulaciones de contratos, según el caso:	* Rectificación del contrato de compraventa con reconocimientos de firmas otorgada por Notario.
	* Rescisión de contrato de compraventa emitido por Juez competente (sentencia).
	* Sentencia de Juez de Prescripción Adquisitiva.
Ejecución de Póliza de seguros por pérdida total	* Contrato de seguro suscrito con la Aseguradora donde se establece la cláusula referente a la pérdida total.
	* Documento que certifique la ejecución de la póliza de seguro por pérdida total del vehículo, en el que se transfiere el vehículo a la aseguradora.

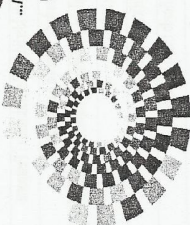
Requisitos para ingreso de trámites por terceros

- * Cédula de Identidad o de Ciudadanía / Pasaporte
- * Certificado de Votación o presentación Poder Notariado (original y copia)

* Carta de autorización simple que deberá de contener los siguientes: fecha de emisión, nombres apellidos y número de identificación del contribuyente y autorizado (puede contener un nombre y un apellido), identificación del vehículo que puede ser cualquiera de las siguientes: placa, RAMV, CPN, o chasis

Cuando se utilice para el proceso solicite el Formulario VEH-03, en el reverso del mismo se encuentra detallada para carta de autorización simple

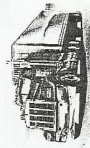
SRI
...le hace bien al país!
ecuador
antes la vice



REGISTRO DE

CONTRATOS

-VEHÍCULO USADOS



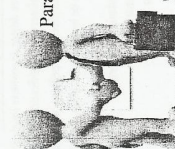
-OTRAS TRANSFERENCIAS DE

DOMINIO

Para mayor información llama al:
1700 **SRI SRI** (774-774)

Todos los servicios del
SRI son GRATUITOS

www.sri.gob.ec



Todos los servicios del SRI son GRATUITOS

www.sri.gob.ec

Para mayor información llama al:
1700 **SRI SRI** (774-774)

Registro de Contratos de Compra-Venta

Requisitos Generales

El trámite puede ser presentado por el comprador o vendedor.

1	Cédula de Identidad o de Ciudadanía / Pasaporte
2	Certificado de Votación o presentación
3	Original del documento de propiedad del vehículo, según el caso
	* Matrícula
	* Certificado de matrícula
	* Certificado Único Vehicular
	* Factura de compra
	* CAMV o DAU
	* DAI o RAMV
4	* Contrato de Compra-Venta
5	Deberá adjuntar uno de los siguientes certificados o autorización si el documento de propiedad del vehículo indica "NO NEGOCIABLE"
	* Autorización de venta emitida por el Director de Secretaría General de la ANT
	* Certificado de gravamen
	* Certificado Único Vehicular
	* Si está en factura: Certificado de gravamen emitido por la ciudad donde se encuentre presentado
	* Autorización de venta emitida por la SENAE

Requisitos para ingreso de trámites por terceros

- * Carta de autorización Simple que deberá de contener los siguientes: fecha de emisión, nombres apellidos y número de identificación del contribuyente y autorizado (puede contener un nombre y un apellido), identificación del vehículo que puede ser cualquiera de las siguientes: placa, RAMV, CPN, o chasis
- * Cédula de Identidad o de Ciudadanía / Pasaporte
- * Certificado de Votación o presentación
- * Poder Notariado (original y copia)

Registro de Contratos de Compra-Venta

Requisitos Específicos

Adicional se adjuntará la documentación detallada dependiente del caso:

Poseión efectiva y partida de definición	Poseión efectiva de bienes heredados efectuada ante notario
Partida de matrimonio marginada	Partida de matrimonio marginada en el Registro Civil
Liquidación de bienes, disolución o capitulaciones matrimoniales de sociedades conyugales	* Liquidación de bienes de la sociedad conyugal * Disolución de bienes de la sociedad conyugal * Capitulaciones matrimoniales de la sociedad conyugal
Autorización de venta emitida por el Juzgado	Autorización de venta emitida por el Juzgado para enajenación de bienes de menores de edad

Registro de Otras transferencias de dominio

Requisitos Generales

1	Formulario VEH-03
2	Cédula de Identidad o de Ciudadanía / Pasaporte
3	Certificado de Votación o presentación
4	Documento de propiedad del vehículo, según el caso
	* Matrícula
	* Certificado de matrícula
	* Certificado Único Vehicular
	* Factura de compra
	* CAMV o DAU
	* DAI o RAMV (solo original)
5	Deberá adjuntar uno de los siguientes certificados o autorización si el documento de propiedad del vehículo indica "NO NEGOCIABLE"
	* Autorización de venta emitida por el Director de Secretaría General de la ANT
	* Certificado de gravamen
	* Certificado Único Vehicular
	* Si está en factura: Certificado de gravamen emitido por la entidad donde se encuentre presentado
6	Autorización de transferencia de dominio emitida por el Director Distrital de la SENAE

Registro de Otras transferencias de dominio

Requisitos Específicos

Remates	* Acta de adjudicación del remate o acta de entrega. * Documento emitido por la Institución de Tránsito de asignación de placas
Ingreso o terminación de fideicomiso	Escritura de constitución, adición, reducción o terminación del contrato de Fideicomiso Mercantil.
Dación de pago	Contrato notarial, donde conste que se da el vehículo como forma de pago de una deuda.
Donaciones	* Escritura de donación. * Declaración de Impuesto a la Renta de Herencias, Legados y Donaciones
Herencia	* Presión de definición * Presión de donación * Partición de herencia * Declaración de Impuesto a la Renta de Herencias, Legados y Donaciones
Fusión, Absorción o Excesión	Escritura de Fusión, Absorción o Excesión.
Sociedad Conyugal o Disolución, según el caso:	* Sentencia del juez o Acta Notarial. * Disolución o bienes de la sociedad conyugal. * Capitulaciones matrimoniales de la sociedad conyugal. * Carta simple firmada por ambos conyuges para cambio de propietario aplica para transferencia con fecha anterior a la presentación del trámite.)
Incremento de capital	* Cédula de ciudadanía y certificado de votación o presentación del conyuge registrado como propietario anterior. * Acta de unión de hecho legalizada, emitida por el Notario, o sentencia de juez. Escritura de Incremento de Capital en la que conste el vehículo es aportado 1 la misma.
Rifas y sorteos	Acta de sorteo con reconocimiento de firmas.

Requisitos generales RUC

 FICHA DE REQUISITOS SERVICIO DE RENTAS INTERNAS				
REQUISITOS GENERALES PARA IDENTIFICACIÓN DEL CONTRIBUYENTE (PERSONA NATURAL) O REPRESENTANTE LEGAL DE LA SOCIEDAD EN INSCRIPCIÓN O ACTUALIZACIÓN DEL RUC				
Nombre del Requisito	Detalle del Requisito	Características Específicas del Ciudadano	Forma de presentación	Características del Requisito
Documento de identificación	Cédula de identidad o de ciudadanía	Ecuatoriano / Extranjero Residente	Original y copia para inscripción y solo original para actualización	Son válidas las cédulas que emitan hasta la muerte del titular, validadas, reemplazadas, que se encuentren perforadas, siempre y cuando no afecte la integridad del documento. No huella para analfabetos o personas con discapacidad. Se podrá argüir la falta del sello de validación, certificado personal vigente emitido por el Registro Civil, certificados biométricos o huella similar, siempre que en estos documentos se pueda identificar la firma del contribuyente. No se aceptan cédulas ilegibles. No se aceptan cédulas de menor de edad cuando la persona es en mayor de edad.
	Pasaporte ecuatoriano	Ecuatoriano / Extranjero Residente	Original y copia para inscripción y solo original para actualización	No se aceptan pasaportes cancelados. El pasaporte debe incluir aquellas hojas que identifiquen al contribuyente.
	Pasaporte + visa	Extranjero no residente	Original y copia para inscripción y solo original para actualización	No se aceptan pasaportes cancelados. El pasaporte debe incluir aquellas hojas que identifiquen al contribuyente. Se acepta cualquier tipo de visa vigente, excepto el tipo de visa L2, "humanitarias y sus subcategorías 1, 2, 3 y 4. No se aceptan visas por apostados.
	Credencial o Certificado de extranjero	Extranjero no residente	Original y copia para inscripción y solo original para actualización	Para el caso de extranjeros se coloca en lugar del pasaporte y usa la credencial o certificado emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores, no se acepta si material validado por el personal protocolar de refugiado en validez por tres (3) meses.
Documento de votación	Certificado de votación	Ecuatoriano	Original	Se verificará en los medios que el SRI dispone. Si no se puede verificar se solicitará la presentación del documento de justificación (pasaporte, certificado de inscripción o el pago de la multa del último proceso electoral).
Documento migratorio	Certificado de presentación			
Documento migratorio	Documento que acredite la condición migratoria regular en el territorio fiscal	Ecuatoriano / Extranjero Residente / Extranjero no residente	Original y copia del documento vigente que acredite la condición migratoria regular	Aplica exclusivamente para los burocráticos realizados en la Provincia de Galápagos.

REQUISITOS GENERALES PARA IDENTIFICACIÓN DE LA UBICACIÓN DEL DOMICILIO Y ESTABLECIMIENTOS DEL CONTRIBUYENTE (PERSONA NATURAL O SOCIEDAD) EN INSCRIPCIÓN O ACTUALIZACIÓN DEL RUC	
En los procesos de inscripción o actualización del RUC, el servidor de ventanilla validará cualquiera de los siguientes documentos (vigencia de tres (3) meses desde la fecha de emisión, corte o pago) para verificar su dirección:	
Detalle del Requisito	Forma de presentación
Factura, planilla, comprobante de pago de servicios básicos u otros servicios	Copia
Notas de Crédito y Notas de Débito	Copia
Cualquier documento emitido por una entidad pública	Copia, a excepción de las certificaciones de cualquier entidad pública
Contrato o factura de arrendamiento, contrato de comodato	Copia
Certificado de Concesión Comercial a certificaciones de uso de locales u oficinas, otorgados por administradores de centros comerciales, del municipio, de asociaciones de placas y mercados u otros	Original
Estado de cuenta bancaria o tarjeta de crédito	Copia
Patente Municipal, Permiso de Bomberos	Copia
Certificación de la Junta Parroquial más cercana al lugar de domicilio	Original
Carta de cesión de uso gratuito del inmueble	Original
Actura de compra venta del inmueble o certificado del Registrador de la Propiedad	Copia

CONSIDERACIONES

- La vigencia del requisito será de cualquiera de los tres (3) meses anteriores a la fecha de inscripción o actualización del RUC, tomando en cuenta la fecha de emisión, corte o pago.
- Las certificaciones y carta de cesión de uso gratuito tienen vigencia de 30 días desde la emisión de las mismas.
- En el caso de facturas electrónicas, servirán únicamente si consta la dirección del contribuyente, las mismas se validarán en la página web correspondiente, no se imprimirá el documento y para verificar la revisión del comprobante electrónico, el servidor de ventanilla colocará en el expediente obligatoriamente la siguiente leyenda: "Verificación por CII", que significa COMPROBANTE ELECTRÓNICO, el número de autenticación con el cual se consultó dicha factura y la respectiva sumilla en la impresión del documento RUC.
- Cuando la planilla no contenga la dirección completa, el contribuyente o autorizado deberá completar y firmar esta información en la respectiva copia.
- Cualquiera de los requisitos definidos para identificar la ubicación del contribuyente deben contener los datos de la dirección para que sean receptivos.
- Todos los documentos con los que la Administración se quede como requisito de cada procedimiento de RUC, deben estar en buenas condiciones: no en el papel térmico, papel químico, sin tachones o enmendaduras.
- El documento de ubicación debe contener al menos un dato completo e insalvable de la dirección. Este dato corresponderá a cualquiera de los siguientes casilleros: calle, intersección, barrio, sector, recinto, ciudadela, edificio, entre otros, el mismo que deberá registrarse en el sistema de RUC. De ser el caso, de falta de información de ubicación del contribuyente, se podrá complementar a mano con letra clara y legible en el mismo documento de ubicación, y se registrará la firma de aceptación del contribuyente.
- Si el RUC no ha sido actualizado hasta el 01-01-2004, el contribuyente deberá presentar los requisitos correspondientes a una inscripción.
- Para actualización del RUC de personas naturales se debe presentar únicamente el documento que sustente el cambio que se va a realizar, de acuerdo a los documentos admitidos según la tabla de requisitos específicos de personas naturales a las correspondientes en la presente tabla.

NOTA: En los requisitos en los cuales se requiere copia del documento, esta copia puede ser a color o blanco y negro, siempre y cuando se encuentre legible.

REQUISITOS ESPECÍFICOS SEGUN EL TIPO DE SOCIEDAD

REQUISITOS PARA INGRESO POR TERCEROS
Remitirse a la hoja de Requisitos para ingreso de trámites por terceros

Anexo 4

Turnos que se entregan en Asistencia al Contribuyente

SRI SERVICIO DE RENTAS INTERNAS I 1146 Información 2016-01-14 16:23	SRI SERVICIO DE RENTAS INTERNAS C3631 Generación de Claves 2016-01-14 16:23
SRI SERVICIO DE RENTAS INTERNAS \$0555 RUC Sociedades 2016-01-14 16:23	SRI SERVICIO DE RENTAS INTERNAS P3059 Preferencial 2016-01-14 16:23
SRI SERVICIO DE RENTAS INTERNAS N185 RUC Naturales 2016-01-14 16:23	SRI SERVICIO DE RENTAS INTERNAS V2135 Vehículos 2016-01-14 16:23
	SRI SERVICIO DE RENTAS INTERNAS E1575 Exoneración Matrícula 2016-01-14 16:23

Anexo 5

ENCUESTA

OBJETIVO: Determinar los tiempos promedios de los funcionarios para realizar los trámites y reducir las colas de espera.

INSTRUCCIONES GENERALES:

- Lea detenidamente cada una de las preguntas antes de responder
- Marque con una “X” una sola alternativa de respuesta

1. ¿Cuánto tiempo estima se demora en realizar cada uno de los siguientes trámites?

Tiempo \ Trámite	Preferencial	RUC		Información	Generación claves	Vehículos		Facturación	Secretaría	Anexos	Herencias
		Natural	Sociedad			Traspaso	Exoneración				
1' a 5'											
6' a 10'											
11' a 15'											
16' a 20'											
21' a 25'											
26' a 30'											
Más de 31'											

2. ¿Cuál considera la causa principal para la demora en la atención de los trámites por parte de los funcionarios? Marque 1 al menos importante y 5 al más importante.

- Desconocimiento del funcionario ()
- Desconocimiento del contribuyente ()
- Requisitos incompletos del contribuyente ()
- Cantidad de trámites por contribuyente ()
- Problemas con el sistema (aplicativos) ()

3. ¿Qué determina la prioridad de atención a los contribuyentes?, Marque 1 al menos importante y 5 al más importante.

Cantidad de contribuyentes por trámite ()
Turnos con tiempo de espera más alto ()
Tercera edad ()
Mujeres embarazadas ()
Personas con niños en brazos ()

4. Considera que los contribuyentes podrían esperar más tiempo si tuvieran alguna forma de entretenimiento?

SI () NO ()

5. ¿Qué piensa sería necesario en la Agencia Norte para hacer sentir más cómodo a los contribuyentes mientras esperan?

Televisión - información tributaria ()
Televisión - programación regular ()
Música - Ambiental ()
Música - Emisora local ()

6. ¿Considera que bajarían los tiempos de espera si una parte de los funcionarios atendieran diariamente turnos específicos de forma rotativa?

SI () NO ()

7. ¿Qué implementaría para reducir las colas de espera de los contribuyentes, en la Agencia Norte?

Turnos especiales ()
Ventanilla exprés (claves y certificados) ()
Automatización de trámites por internet ()
Turno único ()

ANEXO 6

TABLA DE DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO

Grados libertad	Probabilidad de un valor superior - Alfa (α)				
	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
1	2,71	<u>3,84</u>	5,02	6,63	7,88
2	4,61	5,99	7,38	9,21	10,6
3	6,25	7,81	9,35	11,34	12,84
4	7,78	9,49	11,14	13,28	14,86
5	9,24	11,07	12,83	15,09	16,75
6	10,64	12,59	14,45	16,81	18,55
7	12,02	14,07	16,01	18,48	20,28
8	13,36	15,51	17,53	20,09	21,95
9	14,68	16,92	19,02	21,67	23,59
10	15,99	18,31	20,48	23,21	25,19
11	17,28	19,68	21,92	24,73	26,76
12	18,55	21,03	23,34	26,22	28,3
13	19,81	22,36	24,74	27,69	29,82
14	21,06	23,68	26,12	29,14	31,32
15	22,31	25	27,49	30,58	32,8
16	23,54	26,3	28,85	32	34,27
17	24,77	27,59	30,19	33,41	35,72
18	25,99	28,87	31,53	34,81	37,16
19	27,2	30,14	32,85	36,19	38,58
20	28,41	31,41	34,17	37,57	40
21	29,62	32,67	35,48	38,93	41,4
22	30,81	33,92	36,78	40,29	42,8
23	32,01	35,17	38,08	41,64	44,18
24	33,2	36,42	39,36	42,98	45,56
25	34,38	37,65	40,65	44,31	46,93
26	35,56	38,89	41,92	45,64	48,29
27	36,74	40,11	43,19	46,96	49,65
28	37,92	41,34	44,46	48,28	50,99
29	39,09	42,56	45,72	49,59	52,34
30	40,26	43,77	46,98	50,89	53,67
40	51,81	55,76	59,34	63,69	66,77
50	63,17	67,5	71,42	76,15	79,49

Grados libertad	Probabilidad de un valor superior - <i>Alfa</i> (α)				
	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
60	74,4	79,08	83,3	88,38	91,95
70	85,53	90,53	95,02	100,43	104,21
80	96,58	101,88	106,63	112,33	116,32
90	107,57	113,15	118,14	124,12	128,3
100	118,5	124,34	129,56	135,81	140,17