



**UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO**

**FACULTAD DE POSTGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**REINGENIERÍA DE PROCESOS DEL ÁREA DE DEVOLUCIONES DE  
IVA, SECTOR TERCERA EDAD DEL SRI REGIONAL LITORAL SUR**

**TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PREVIO A OPTAR EL  
GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**MAESTRANTES**

LUISA LEÓN VEGA.

VERÓNICA ALVARADO TORRES.

**NOMBRE DEL TUTOR**

Eco. CRISTIAN IDROVO W., M.B.A.

SAMBORONDÓN, MAYO 2013.

## INDICE GENERAL

### CONTENIDO

INDICE GENERAL .....	I
INDICE DE FIGURAS .....	V
INDICE DE TABLAS.....	VI
INDICE DE ANEXOS .....	VII
DEDICATORIAS.....	VIII
AGRADECIMIENTOS .....	IX
CERTIFICACIÓN INICIAL DE APROBACIÓN DEL TUTOR.....	X
INTRODUCCION.....	XI
CAPITULO I .....	1
1.    PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1.    Antecedentes .....	1
1.2.    Descripción del Problema.....	4
1.3.    Justificación.....	6
CAPITULO II .....	7
2.    ANTECEDENTES DE LA REINGENIERÍA .....	7
2.1.    Alcance y Delimitación.....	7
2.2.    Objetivos .....	7
2.2.1.    General .....	7
2.3.    Objetivos .....	8

2.3.1.	General .....	8
2.3.2.	Específicos .....	8
2.4.	Naturaleza de la Institución .....	8
2.4.1.	Administración Tributaria del Ecuador .....	8
2.4.1.1.	Generalidades .....	8
2.4.1.1.1.	Los tributos .....	10
2.4.1.2.	El Servicio de Rentas Internas.....	12
2.4.1.2.1.	Misión .....	12
2.4.1.2.2.	Visión.....	12
2.4.1.2.3.	Facultades .....	13
2.4.1.2.4.	Impuestos y Beneficios Tributarios .....	14
2.4.1.3.	Definiciones Conceptuales .....	16
2.5.	Base Legal .....	17
2.5.1.	Fundamentos Jurídicos .....	17
2.5.2.	Definiciones Conceptuales .....	22
CAPITULO III .....		29
3.	SITUACIÓN ACTUAL .....	29
3.1.	Descripción de la Situación .....	29
3.2.	Proceso de Devolución de IVA de Noviembre 2011 .....	33
3.2.1.	Descripción.....	33
3.2.2.	Objetivos específicos.....	33
3.2.3.	Identificación del proceso .....	33
3.2.4.	Responsables y ejecutores del proceso .....	34

3.2.5. Normas generales y Específicas para la devolución de IVA Tercera Edad .....	36
3.2.5.1. Normas Generales .....	37
3.2.5.2. Normas Específicas.....	40
3.2.6. Diagramas .....	43
3.2.6.1. Diagrama de Ciclo .....	43
3.2.6.2. Diagramas de Flujo .....	46
3.3. Indicador del Proceso .....	65
3.4. Análisis Estadístico.....	65
3.5. Falencias del proceso Actual .....	72
CAPITULO IV .....	75
4. PROPUESTA Y MEJORAMIENTO DE LA SITUACIÓN PRÁCTICA .....	75
4.1. Descripción del Nuevo Proceso .....	76
4.1.1. Objetivos específicos del proceso .....	77
4.1.2. Identificación del proceso .....	78
4.1.3. Ejecutores del proceso .....	78
4.1.4. Normas Generales .....	79
4.1.5. Diagramas .....	81
4.1.5.1. Diagrama de Ciclo .....	81
4.1.5.2. Diagramas de Flujo .....	83
4.1.6. Matriz de Riesgo.....	89
4.1.7. Criterios de Revisión de los Comprobante de Venta.....	92
4.1.7.1. Criterios de Validación del Comprobante de Venta.....	93

4.1.7.2. Criterios de Análisis del Comprobante de Venta.....	95
4.1.8. Proyecciones.....	96
4.2. Indicadores de Gestión.....	100
4.3. Comparativos de los procesos.....	103
4.4. Resultados .....	105
4.5. Costos de Implementación .....	109
4.6. Beneficios de la Implementación .....	110
CAPITULO V .....	112
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	112
5.1. Conclusiones .....	112
5.2. Recomendaciones.....	114
Bibliografía .....	116

## INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS.....	10
FIGURA 2. DIAGRAMA DE CICLO – PROCESO ACTUAL .....	32
FIGURA 3. DEVOLUCIÓN DE IMPUESTOS A PERSONAS DE LA TERCERA EDAD .....	45
FIGURA 4.1 RECEPCIÓN E INGRESO DE SOLICITUD DE DEVOLUCIONES DE IVA.....	47
FIGURA 4.2 RECEPCIÓN E INGRESO DE SOLICITUD DE DEVOLUCIONES DE IVA.....	48
FIGURA 5. ASIGNACIÓN DE ANALISTA RESPONSABLE.....	50
FIGURA 6. ANÁLISIS DEL TRÁMITE.....	52
FIGURA 7. ANÁLISIS DEL TRÁMITE - DESESTIMIENTO .....	54
FIGURA 8. ANÁLISIS DEL TRÁMITE - ANULACIÓN .....	55
FIGURA 9. ANÁLISIS DEL TRÁMITE – COMPLETAR DATOS Y LIQUIDAR	57
FIGURA 10. ANÁLISIS DEL TRÁMITE - TIPO DE LIQUIDACIÓN .....	59
FIGURA 11. ANÁLISIS DEL TRÁMITE – VALIDACIÓN DE LA LIQUIDACIÓN .....	61
FIGURA 12. ANÁLISIS DEL TRÁMITE – REVERSO DEL FIRMANTE .....	62
FIGURA 13. EMISIÓN DEL ACTO ADMINISTRATIVO .....	64
FIGURA 14. TRÁMITES INGRESADOS- REGIONAL LITORAL SUR .....	66
FIGURA 15. TRÁMITES DE DEVOLUCIONES DE IVA INGRESADOS POR MES .....	67
FIGURA 16. COMPROBANTES DE VENTA PARA DEVOLUCION DE IVA INGRESADOS POR MES.....	68
FIGURA 17. TRÁMITES DE DEVOLUCIÓN DE IVA PROCESADOS DENTRO DEL PLAZO DE 30 DÍAS.....	69
FIGURA 18. TRÁMITES DE DEVOLUCIÓN DE IVA PROCESADOS A TIEMPO VS FUERA DE TIEMPO.....	69

FIGURA 19. MONTO DE IVA DEVUELTO A PERSONAS DE LA TERCERA EDAD .....	70
FIGURA 20. MONTO DE IVA DEVUELTO POR MES .....	71
FIGURA 21. MONTO DE IVA SOLICITADO POR MES.....	72
FIGURA 22. DIAGRAMA DE CICLO .....	82
FIGURA 23. RECEPCIÓN E INGRESO DE SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE IVA.....	85
FIGURA 24.1. ANÁLISIS Y LIQUIDACIÓN DEL TRÁMITE .....	87
FIGURA 24.2. ANÁLISIS Y LIQUIDACIÓN DEL TRÁMITE .....	88
FIGURA 25. COMPARATIVO DE TRÁMITES INGRESADOS 2011 VS 2012 .....	97

## INDICE DE TABLAS

TABLA 1: TRÁMITES INGRESADOS EN LA REGIONAL LITORAL SUR ...	66
TABLA 2. CRONOGRAMA PARA RECEPCIÓN DE SOLICITUDES .....	74
TABLA 3. MATRIZ DE RIESGO .....	91
TABLA 4: COMPARATIVO AÑO 2011 VS 2012 DE TRÁMITES INGRESADOS.....	96
TABLA 5: DATOS PROMEDIO DE TRÁMITES SOLICITADOS EN EL 2012 .....	97
TABLA 6: PROYECCIÓN BASADA EN EL INCREMENTO DE TRÁMITES INGRESADOS DEL AÑO 2012 CON RESPECTO AL 2011 .....	98
TABLA 7: PROYECCIÓN DE INCREMENTO DE SOLICITUDES BASADAS EN LOS DATOS DEL INEC.....	99

TABLA 8: POBLACIÓN DE ADULTOS MAYORES EN EL ÁREA URBANA EN LAS PROVINCIAS QUE FORMAN PARTE DE LA REGIONAL LITORAL SUR.....	99
TABLA 9: REMUNERACIÓN DEL PERSONAL INCLUIDO EN EL MODELO PROPUESTO.....	107
TABLA 10: TIEMPOS DEL PROCESO PROPUESTO PARA ATENDER UN TRÁMITE.....	108
TABLA 11: CUADRO INTEGRAL DE COSTOS DE IMPLEMENTACION Y EJECUCIÓN DEL NUEVO PROCESO.....	110
TABLA 12: BENEFICIOS CUANTITATIVOS.....	110

## **INDICE DE ANEXOS**

ANEXO 1: ORGANIGRAMA NACIONAL.....	118
ANEXO 2: ORGANIGRAMA REGIONAL .....	119
ANEXO 3: SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN.....	120
ANEXO 4: REQUISITOS DE DEVOLUCIÓN .....	121
ANEXO 5: ACUERDO DE RESPONSABILIDAD Y USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS .....	122
ANEXO 6: ACTO ADMINISTRATIVO.....	125
ANEXO 7: DIAGRAMA CAUSA EFECTO .....	129
ANEXO 8: GUÍA TÉCNICA DE CRITERIOS APLICABLES .....	130



## **DEDICATORIAS**

La presente tesis se la dedico a mis padres por su amor, paciencia y enseñanzas brindadas a lo largo de mi vida, por su ejemplo de superación, honestidad y perseverancia.

A mi mamita Italia Maruri Vera, que ha sido un pilar importante en mi crecimiento personal, inculcándome siempre el amor de Dios y que con fe todas las cosas son posibles.

A mi Tía Luisa León Maruri por su cuidado y valores enseñados que formaron mi carácter.

**LUISA LEÓN VEGA**

A Dios, por sus bendiciones y por darnos la fuerza para llegar a la meta.

A mis padres y hermano, por su apoyo constante e incondicional.

A Luisa, por todo lo compartido en el desarrollo de nuestra tesis.

**VERONICA ALVARADO TORRES**

## **AGRADECIMIENTOS**

Nuestro agradecimiento primero a Dios, por habernos permitido cumplir con éxito una meta propuesta.

A nuestros Padres por su apoyo incondicional, sin ellos no habiéramos alcanzado este nivel profesional.

A nuestros maestros que con su abnegación y esfuerzo han ayudado a culminar una etapa más de nuestras vidas.

A la Universidad de Especialidades Espíritu Santo por su incansable tarea de formar profesionales emprendedores que contribuyan al desarrollo de la sociedad.

Y aquellas personas que son parte de nuestra vida por su amistad, apoyo, acertados consejos y ánimo en todo momento. Algunas de ellas están aquí con nosotras y otras en nuestros corazones, gracias por todo lo que nos han brindado y por todas sus bendiciones.

## **CERTIFICACIÓN INICIAL DE APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de tutor de las estudiantes Luisa León Vega y Verónica Alvarado Torres, que cursa estudios en el programa de cuarto nivel: Maestría en Administración de Empresas IV, dictado en la Facultad de Postgrado de la UEES.

### **CERTIFICO:**

Que he analizado el informe del trabajo científico con el título: REINGENIERIA DE PROCESOS DEL ÁREA DE DEVOLUCIONES DE IVA, SECTOR TERCERA EDAD DEL SRI REGIONAL LITORAL SUR, presentado por las estudiantes de postgrado Luisa León Vega y Verónica Alvarado Torres, con cédula de ciudadanía No. 0919542670 y 0703551473, como requisito previo para optar por el Grado Académico de Magíster en Administración de Empresa y considero que dicho trabajo investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes necesarios de carácter académico y científico, por lo que lo apruebo.

Tutor: Eco. Cristian Idrovo W., M.B.A.

Samborondón, 21 de diciembre de 2012

## INTRODUCCION

La presente tesis es sobre la Reingeniería de Procesos del Área de Devoluciones de IVA de tercera Edad del Servicio de Rentas Internas de la Regional Litoral Sur.

El área de Devoluciones de IVA presenta demoras en el tiempo de resolución de los trámites de Tercera Edad lo que ocasiona no se cumplan con los indicadores de gestión del Área.

En esta propuesta se plantea realizar una rediseño del proceso únicamente en lo que respecta al área mencionada anteriormente y no a los otros departamentos involucrados.

Se realizará el levantamiento de la información actual describiendo los responsables y ejecutores del procedimiento, diagramas de flujo y análisis estadísticos para determinar los procesos innecesarios y cuellos de botella.

El proceso propuesto pretende optimizar los recursos disponibles tanto tecnológicos como humanos mediante la implementación de una matriz de riesgo que sería un filtro para los trámites que requieren la revisión al detalle de un analista.

La metodología utilizada será mediante una simulación de todo el proceso del área que abarca desde el ingreso al sistema, análisis, liquidación, emisión del acto administrativo y firma de la Resolución.

La unidad de medición para los tiempos se la hará en minutos, horas o días, dependiendo de la etapa del trámite.

Los resultados obtenidos darán a conocer el nuevo plazo de atención de los trámites, permitiendo tener un flujo más rápido de las solicitudes, reduciendo el tiempo de respuesta y brindando un mejor servicio al beneficiario.

## **CAPITULO I**

### **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Antecedentes**

El Estado dentro de sus deberes, garantizará el cumplimiento del mandato contenido en el artículo 54 de la Constitución Política de la República que es, el de “procurar un nivel de vida digno a las personas de la tercera edad, así como brindarles asistencia económica que les permita satisfacer sus necesidades vitales, por lo que es necesario darles un tratamiento preferente en aspectos tributarios y de servicios”. (Constitución Política de la República del Ecuador, 2008)

En el aspecto tributario el ente encargado de llevar a cabo este tratamiento preferente es el Servicio de Renta Internas (SRI), siendo los beneficiarios las personas naturales que hayan cumplido sesenta y cinco años de edad, sean éstas nacionales o extranjeras que se encuentren legalmente establecidas en el país.

Si bien es cierto que la Administración Tributaria mediante la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI) brinda varios beneficios a las personas de la tercera edad tales como deducciones, rebajas y devoluciones de impuestos, es esta última la que ha tenido un incremento significativo de

usuarios en los últimos años. El principal motivo de este aumento es la masiva comunicación que ha efectuado el Gobierno Central y el Servicio de Rentas Internas, acompañado de campañas promovidas por otras Instituciones que asisten a las personas mayores de 65 años.

El beneficio tributario que el SRI reintegra a los adultos mayores es el Impuesto al Valor Agregado (IVA) en sus compras personales. Esta devolución es canalizada a través de un área especializada conocida como Devoluciones de IVA, que se encarga de gestionar y ejecutar la devolución del IVA a los beneficiarios cuyo derecho está establecido en la normativa legal correspondiente. En el anexo 1 y 2 se puede visualizar el organigrama Nacional y Regional respectivamente para tener una mejor comprensión de dónde se encuentra ubicada el Área de Devoluciones de IVA dentro de la estructura organizacional del SRI y otras áreas con las que interactúa.

El área está dividida por tipos de devoluciones a las que se conoce como *sectores*<sup>1</sup>, los mismos que actualmente son: Exportadores, Proveedores de Exportadores, Proveedores del Sector Público (hasta octubre 2009), Sector Público, Ejecutores de Convenios Internacionales, Misiones Diplomáticas, Consulares, Organismos Internacionales y sus respectivos funcionarios acreditados, Personas con Discapacidad, Entidades del Art. 73 de la LRTI, Operadores de Turismo Receptivo, Turistas Extranjeros, Aerolíneas que prestan el servicio de transporte de carga al extranjero, Transporte terrestre público urbano de pasajeros y Personas de la Tercera Edad.

---

<sup>1</sup> Grupos especializados en devolver el IVA a determinado tipo de contribuyentes.

Para el Sector de Tercera Edad el valor máximo a devolver está en función de la remuneración básica unificada<sup>2</sup> y la tarifa del impuesto, únicamente se devuelve hasta el 12% del resultado que se obtenga de multiplicar 5 veces el valor del salario básico unificado del periodo solicitado y el SRI tiene plazo de hasta 90 días hábiles para atender la solicitud. (Decreto 374, 2010).

En noviembre 2011 con el afán de mejorar el proceso se realizaron varias reformas al manual de procedimiento, involucrando en el proceso de ingreso de solicitudes a otro departamento como es la Secretaría Regional; quedando este último encargado del ingreso de los trámites de devolución, un funcionario de mesa de validación de devoluciones de IVA receptorá las solicitudes en el área y los analistas liquidarán las solicitudes ingresadas.

El procedimiento para atender una solicitud de este tipo inicia cuando el adulto mayor se acerca hasta una de las ventanillas de Secretaría a entregar todas las facturas recolectadas en un periodo determinado, un funcionario recibe los comprobantes de venta y asigna un número de solicitud que servirá más adelante para verificar el estado de la misma a través de los medios que proporciona el SRI como lo es la página web y la ventanilla de atención al público.

Al final del día todos los trámites recibidos pasan al departamento de devoluciones de IVA, donde un funcionario recibe las solicitudes, verifica que le hayan sido entregadas todas las ingresadas en el Sistema Nacional de

---

<sup>2</sup> Es el equivalente a la suma de todos los ingresos anuales dividida para doce que la autoridad o servidor tenga derecho y se encuentre debidamente presupuestado. Definición tomada del glosario de términos de la Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público (SENRES).



Trámites desde las agencias ubicadas en las provincias de Guayas, Los Ríos, Santa Elena y Galápagos, por último confirma en el aplicativo *Workflow*<sup>3</sup> la recepción de cada una de las solicitudes entregadas.

Luego de esta etapa del proceso, los trámites son cargados a la bandeja de trabajo del supervisor de Tercera Edad, el cual se encarga de distribuir a los analistas de forma equitativa las solicitudes, de esta manera se inicia la siguiente etapa del proceso que consiste en analizar uno por uno los comprobantes de venta recibidos verificando que cumplan con todos los requerimientos para su aceptación; esto es: productos gravados y de utilidad para el adulto mayor. Al culminar este análisis se obtiene el valor de IVA que será devuelto, el mismo que es registrado en el sistema de devolución de IVA a la tercera edad. Para concluir el proceso se emite una Resolución aceptando o negando el valor solicitado.

## **1.2. Descripción del Problema**

El incremento en el tiempo de resolución de los trámites ha ocasionado que los indicadores de gestión estén por debajo de lo esperado, incumpliendo así los objetivos departamentales.

El actual procedimiento para devolver el IVA a las personas de la tercera edad genera ineficiencias, errores y retrasos en la resolución de los trámites ingresados, debido a que las facturas deben ser ingresadas manualmente al

---

<sup>3</sup> Sistema que permite direccionar el trámite al área correspondiente y así mismo finalizarlo con un número de repuesta.

Sistema de Tercera Edad (STE) por montos superiores a \$10 de IVA para validar que los comprobantes hayan sido autorizados por el SRI mientras que el resto de facturas con valores inferiores se liquidan en tablas de Excel provocando un cuello de botella en el análisis, sumado a esto el escaso número de analistas destinados a gestionar todas las solicitudes, ya que el mismo cumple la función de digitar, procesar y analizar los comprobantes de venta.

La difusión por parte del Gobierno y las instituciones que prestan servicio a los adultos mayores ha generado que en este sector la cantidad de solicitudes ingresadas aumente en un 47% para el año 2012 en el periodo de análisis comprendido entre los meses de Enero y Julio, con respecto al mismo periodo del año 2011.

Este procedimiento involucra a otras áreas del SRI, provocando que el control físico de las solicitudes hasta que llegue al analista este más disperso, tardando de dos a tres días para ser entregado para su revisión y análisis. Se ha requerido que algunas actividades sean reorganizadas de manera temporal tratando de cubrir eventualmente los desfases en tiempos de entrega y carga laboral asignada. Dos días en el mes todos los analistas del área de las diferentes devoluciones que se realizan, deben ayudar a liquidar las solicitudes de las personas de tercera edad, deteniendo sus labores normalmente asignadas. Por último para procesar cada solicitud se toma una cantidad considerable de tiempo, debido a que la mayoría de actividades son realizadas de forma manual.

### **1.3. Justificación**

El considerable aumento de los adultos mayores que acceden al beneficio tributario de la devolución de IVA comparado con años anteriores al 2012 exige reestructurar los procedimientos que actualmente se están utilizando con el fin de mejorar la calidad del servicio de tal manera que el tiempo de atención del trámite disminuya y así cumplir con los indicadores de gestión del área.

Para el año 2011 el número de solicitudes ingresadas era un promedio de 1.979 y para el año 2012 la cantidad era de 2.912, teniendo un aumento del 47%, por lo que el proceso que funcionaba al principio ya no permite cumplir con los mismos tiempo de entrega establecidos internamente que son de 30 días, si bien se atienden todas las solicitudes ingresadas, éstas demoran hasta 3 meses en resolverse.

Es necesario establecer una secuencia organizada de actividades para la aplicación de beneficios tributarios a favor de las personas de tercera edad; y como parte de ello, una atención adecuada y efectiva a las solicitudes de Devolución del IVA. Contar con un proceso ajustado a las necesidades actuales dentro del área, es una herramienta de soporte para la gestión y desarrollo de la misma.

La reingeniería del proceso comprende desde la recepción hasta la firma del acto administrativo de las solicitudes de devolución del IVA presentadas ante la Administración Tributaria. .

## **CAPITULO II**

### **2. ANTECEDENTES DE LA REINGENIERÍA**

#### **2.1. Alcance y Delimitación**

En la fase inicial del presente proyecto se hará un levantamiento de información de todas las etapas del proceso de Devoluciones de IVA, sector Tercera Edad del Servicio de Rentas Internas de la Regional Litoral Sur de la ciudad de Guayaquil y se identificarán los posibles cuellos de botella. Posteriormente se hará una reingeniería de tal manera que los cuellos de botella, procesos innecesarios y utilización inadecuada de los recursos sean eliminados, reduciendo los tiempos de cada etapa y mejorando la eficiencia del área.

#### **2.2. Objetivos**

##### **2.2.1. General**

Mejorar la calidad del servicio disminuyendo el tiempo de atención del trámite y cumpliendo con los indicadores de gestión del área de Devoluciones de IVA de la Regional Litoral Sur.

## **2.3. Objetivos**

### **2.3.1. General**

Mejorar la calidad del servicio disminuyendo el tiempo de atención del trámite y cumpliendo con los indicadores de gestión del área de Devoluciones de IVA de la Regional Litoral Sur.

### **2.3.2. Específicos**

1. Redefinir el proceso de atención de solicitudes de devolución de IVA.
2. Reasignar los recursos
3. Proponer una alternativa de solución viable para automatización del departamento

## **2.4. Naturaleza de la Institución**

### **2.4.1. Administración Tributaria del Ecuador**

#### **2.4.1.1. Generalidades**

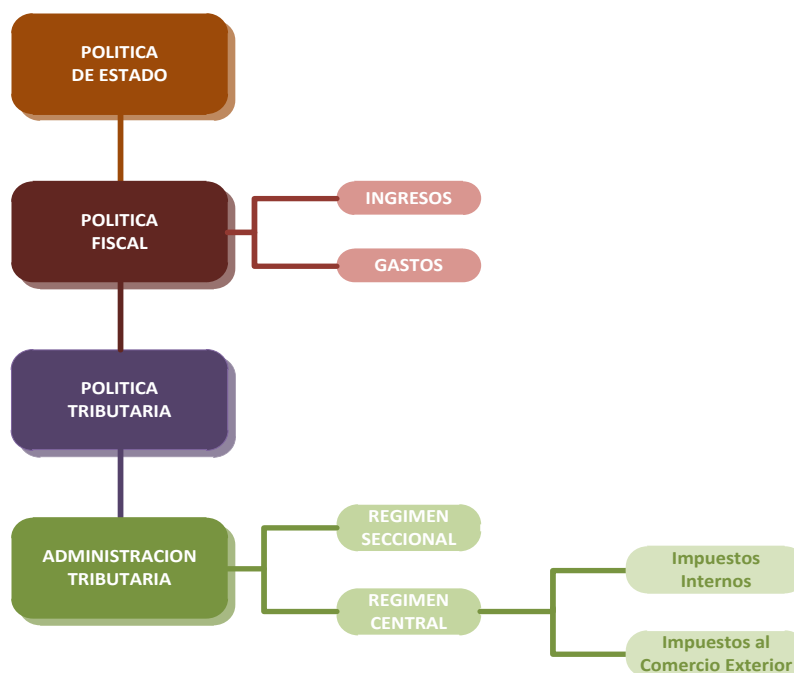
La Administración del sistema tributario es una de las áreas del sector público que debe ser objeto de atención prioritaria y fortalecimiento, puesto

que la recaudación que realiza la misma se encuentra entre los principales rubros de ingresos que forman parte del Presupuesto General del Estado.

En la actualidad es necesario que las administraciones tributarias sean flexibles y se innoven constantemente para hacer frente a constantes cambios en el entorno como son la globalización económica, la incorporación de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones, mayor atención a los servicios al contribuyente, necesidad de mayor profesionalización del personal, entre otras. En conclusión se está viviendo una transformación fundamental, en función del entorno cambiante. (Fiscalidad, 2007)

Las entidades ejecutoras de las normas contenidas en la Política Tributaria, se denominan Administraciones tributarias. En el Ecuador operan tres Administraciones Tributarias:

1. El Servicio de Rentas Internas (SRI), que administra los impuestos internos
2. El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE), que administra los impuestos al comercio exterior
3. Los Organismos de régimen seccional (Municipios), que administran principalmente tasas y contribuciones.



**FIGURA 1: ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS.**

Fuente (Centro de Estudios Fiscales)

#### **2.4.1.1.1. Los tributos**

Son valores determinados por la ley que recibe el Estado por concepto de prestaciones de dinero, bienes o servicios de acuerdo a la capacidad contributiva de la población y que son principalmente destinados a financiar obras de carácter público.

Los tributos se encuentran dentro de la política tributaria, y son el conjunto de impuestos, tasas, contribuciones y procedimientos operativos, que debe cumplir la sociedad para financiar la actividad del Estado. (Departamento de Servicios Tributarios del SRI, 2008)

## **Clasificación de los tributos:**

### **1. Impuestos**

Son prestaciones en dinero realizadas por los contribuyentes que por ley están obligados al pago, cuya prestación es exigida por un ente recaudador. El pago del impuesto, el contribuyente lo hace por imperio de la ley, sin que ello proporcione una contraprestación directa por el Estado y exigible por parte del contribuyente.

### **2. Tasas**

Son contribuciones económicas que realizan los usuarios de un servicio prestado por el Estado. Es también una prestación en dinero que debe pagar el contribuyente, pero únicamente cuando recibe la realización de un servicio efectivamente prestado por el ente recaudador, ya sea en su persona o en sus bienes

### **3. Contribuciones Especiales**

Son aquellas sumas de dinero que el Estado o ente recaudador, exige en razón de la ejecución de una obra pública, cuya realización o construcción debe proporcionar un beneficio económico en el patrimonio del contribuyente.



#### **2.4.1.2. El Servicio de Rentas Internas**

Es una entidad técnica y autónoma, con personería jurídica, de derecho público y jurisdicción nacional, está encargada de recaudar los tributos internos establecidos por Ley mediante la aplicación de la normativa vigente. Su finalidad es la de consolidar la cultura tributaria en el país a efectos de incrementar sostenidamente el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes. Fue creada por la Ley No. 41 y publicada en el Registro Oficial del 2 de diciembre de 1997. (Servicio de Rentas Internas, 2011)

##### **2.4.1.2.1. Misión**

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

##### **2.4.1.2.2. Visión**

- Ser una institución que goza de confianza y reconocimiento social por hacerle bien al país.
- Hacerle bien al país por su transparencia, modernidad, cercanía y respeto a los derechos de los ciudadanos y contribuyentes.

- Hacerle bien al país porque cuenta con funcionarios competentes, honestos, comprometidos y motivados.
- Hacerle bien al país por cumplir a cabalidad la gestión tributaria, disminuyendo significativamente la evasión, elusión y fraude fiscal.

#### **2.4.1.2.3. Facultades**

El Código Tributario en su Capítulo III desde el art. 67 hasta el 71, señala las facultades de la Administración Tributaria: (Código tributario)

##### **1. Facultad Determinadora**

La determinación de la obligación tributaria es el acto o conjunto de actos reglados realizados por la administración tributaria, tendientes a establecer, en cada caso, la existencia del hecho generador, el sujeto obligado, la base imponible<sup>4</sup> y la cuantía del tributo.

El ejercicio de esta facultad comprende: la verificación, complementación o enmienda de las declaraciones de los contribuyentes o responsables; la composición del tributo correspondiente, cuando se advierta la existencia de hechos imponibles, y la adopción de las medidas legales que se estime convenientes para esa determinación.

---

<sup>4</sup> Cantidad expresiva de una capacidad económica determinada, sobre la que se calcula el pago de tributos

## **2. Facultad Resolutiva**

Las autoridades administrativas que la ley determine, están obligadas a expedir resolución motivadas en el tiempo que corresponda respecto de toda consulta, petición, reclamo o recurso que, en ejercicio de su derecho, presenten los sujetos pasivos de tributos o quienes se consideren afectados por un acto de administración tributaria.

## **3. Facultad Sancionadora**

En las resoluciones que expida la autoridad administrativa competente, se impondrán las sanciones pertinentes en los casos y en las medidas previstas en la ley.

## **4. Facultad Recaudadora**

La recaudación de los tributos se efectuará por las autoridades y en la forma o por los sistemas que la ley o el reglamento establezcan para cada tributo.

### **2.4.1.2.4. Impuestos y Beneficios Tributarios**

El Servicio de Rentas Internas no solo es una entidad Estatal encargada de recaudar los tributos, sino también de aplicar beneficios tributarios cuya finalidad es favorecer o estimular a determinados sectores, actividades, regiones o agentes económicos. También se le suele llamar “renuncia tributaria”, aludiendo al hecho de que por esta vía el Fisco desiste, parcial o

totalmente, de aplicar el régimen impositivo general, atendiendo a un objetivo superior de política económica o social. (Fiscalidad, 2007)

Uno de los beneficios tributarios es la devolución de IVA, que es un procedimiento mediante el cual el Servicio de Rentas Internas procede a efectuar la devolución del Impuesto al Valor Agregado a los beneficiarios cuyo derecho está establecido en la normativa legal correspondiente.

Actualmente existen los siguientes beneficiarios de devolución de IVA:

- Exportadores
- Proveedores de Exportadores
- Proveedores del Sector Público (hasta octubre 2009)
- Ejecutores de Convenios Internacionales
- Misiones Diplomáticas, Consulares, Organismos Internacionales y sus respectivos funcionarios acreditados
- Personas con Discapacidad
- Entidades del Art. 73 de la Ley de Régimen Tributario Interno
- Operadores de Turismo Receptivo
- Turistas Extranjeros
- Aerolíneas que prestan servicio de transporte de carga al extranjero
- Transporte terrestre público urbano de pasajeros
- Personas de la Tercera Edad

Este último sector de beneficiarios es materia de nuestro análisis y estudio, a fin de lograr mejoras en los tiempos de respuesta de solicitudes.

#### **2.4.1.3. Definiciones Conceptuales**

##### **IVA**

Impuesto al Valor Agregado (IVA), que grava al valor de la transferencia de dominio o a la importación de bienes muebles de naturaleza corporal, en todas sus etapas de comercialización, así como a los derechos de autor, de propiedad industrial y derechos conexos; y al valor de los servicios prestados, en la forma y en las condiciones que prevé esta Ley. (Ley de Régimen Tributario Interno, 2009)

##### **ICE**

Impuesto a los consumos especiales (ICE), que grava a determinados productos o servicios establecidos mediante Ley. (Servicio de Rentas Internas, 2011)

##### **SRI**

Servicio de Rentas Internas, es la Institución Estatal encargada de recaudar los tributos internos establecidos por Ley mediante la aplicación de la normativa vigente. (Centro de Estudios Fiscales)

## **Acto Administrativo**

Declaración unilateral efectuada en ejercicio de la función administrativa que produce efectos jurídicos individuales en forma directa, y para que estos tengan plena validez deberán ser obligatoriamente notificados al administrador; y mientras no lo sean, dice el Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, no tendrán eficacia con respecto a quienes se haya omitido la notificación. (Código tributario)

### **2.5. Base Legal**

#### **2.5.1. Fundamentos Jurídicos**

Constituye deber patrimonial del Estado, garantizar el efectivo goce, sin restricción alguna y aplicación directa de los tratados e instrumentos internacionales de derechos humanos, de conformidad a lo establecido en el primer numeral del art. 3 y en el art. 417 de la Constitución de la República del Ecuador.

En lo relativo a los derechos de las personas adultas mayores, la Asamblea Mundial sobre envejecimiento de la Organización de las Naciones Unidas ha adoptado planes de acción tales como; ofrecer a los Estados una orientación esencial en cuanto a las medidas que se deben tomar para garantizar las libertades fundamentales y garantizar los derechos económicos, sociales y culturales de los adultos mayores. (Dirección Nacional Jurídica, 2010)

Esta Asamblea de la ONU, aprobó en 1991 los principios de Naciones Unidas para las personas de edad avanzada, que son los siguientes:

**Independencia.-** Este principio está directamente relacionado con cubrir las necesidades básicas de los adultos mayores, tales como el acceso a los alimentos, vivienda, vestimenta y cuidados de salud.

**Participación.-** Los adultos mayores deben permanecer integrados a la sociedad.

**Cuidados.-** Se refiere a que las personas de la tercera edad deben beneficiarse de la protección y atención de sus familias, así como gozar de las libertades fundamentales.

**Autorrealización.-** Asegurar el pleno desarrollo de sus capacidades y habilidades, facilitándoles el oportuno acceso al cúmulo de recursos educativos, culturales, espirituales y recreativos de la sociedad

**Dignidad.-** Se reconoce que las personas mayores deben vivir con dignidad y seguridad

Una vez planteados los instrumentos internacionales que amparan a los adultos mayores, nos remitiremos al derecho interno de nuestro Estado, así tenemos:

## **Constitución Política de la República del Ecuador**

Establece los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria y entre aquellas, se encuentran, las personas adultas mayores y en sus artículos 36, 37 y 38 desarrolla lo siguiente:

Art. 36. Las personas adultos mayores recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado, y protección contra la violencia. Se consideraran adultos mayores a aquellas personas que hayan cumplido los sesenta y cinco años.

Art 37. “El Estado garantizará a las personas adultas mayores los siguientes derechos:...(…) 5.- Exenciones en el régimen tributario (...).”

Art 38. “El Estado establecerá políticas públicas y programas de atención a la personas adultas mayores, que tendrán en cuenta las diferencias específicas entre áreas urbanas y rurales, las inequidades de género, la etnia, la cultura y las diferencias propias de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades; asimismo, fomentará el mayor grado posible de autonomía personal y participación en la definición y ejecución de estas políticas (...).” (Constitución Política de la República del Ecuador, 2008) (Dirección Nacional Jurídica, 2010)

## **Ley de Anciano**

Este sector de personas se ampara además en la Ley del Anciano, norma de la cual se desprende lo siguiente:



Art. 1.- Son beneficiarios de esta Ley las personas naturales que hayan cumplido sesenta y cinco años de edad, sean éstas nacionales o extranjeras que se encuentren legalmente establecidas en el país. Para acceder a las exoneraciones o rebajas en los servicios públicos o privados estipulados en esta Ley, justificarán su condición únicamente con la cédula de ciudadanía o con el documento legal que les acredite a los extranjeros.

Art 2. “El objetivo fundamental de esta Ley es garantizar el derecho a un nivel de vida que asegure la salud corporal, psicológica, la alimentación, el vestido, la asistencia médica, la atención geriátrica y gerontológica integral y los servicios sociales necesarios para una inexistencia útil y decorosa (...)”.

Art 14. Toda persona mayor de sesenta y cinco años de edad y con ingresos mensuales estimados en un máximo de cinco remuneraciones básicas unificadas o que tuviera un patrimonio que no exceda de quinientas remuneraciones básicas unificadas, estará exonerada del pago de toda clase de impuestos fiscales y municipales. Si la renta o patrimonio excede de las cantidades determinadas en el inciso primero, los impuestos se pagarán únicamente por la diferencia o excedente. (Ley del Anciano, 2001)

### **Normas Tributarias**

El Servicio de Rentas Internas mediante su Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno en el Art. 181 dispone “ Las personas de la tercera edad tienen derecho a que el IVA que paguen en la adquisición de bienes y servicios de su uso y consumo personal les sea reintegrado a través de la emisión de la respectiva nota de crédito, cheque u otro medio de pago, sin intereses, en un tiempo no mayor a noventa (90)

días de presentada su solicitud a la que adjuntarán originales o copias certificadas de los correspondientes comprobantes de venta y demás documentos o información que el Servicio de Rentas Internas requiera para verificar el derecho a la devolución. Se reconocerán intereses si vencido el término antes indicado no se hubiese reembolsado el IVA reclamado.

Para establecer el monto máximo mensual que corresponde a la devolución de IVA se tomará como base máxima de consumo de hasta el 12% de cinco remuneraciones básicas que corresponderá a las adquisiciones de bienes o prestación de servicios gravados con el impuesto.

Para referirse a la clase de bienes y servicios de uso y consumo personal, no solo se incluye a los servicios básicos como alimentación, salud, vestimenta, educación, vivienda, etc., sino también a las adquisiciones que satisfagan sus capacidades funcionales, usos, costumbres y preferencias, sus necesidades físicas, materiales, biológicas, emocionales, intelectuales, sociales, culturales, recreativas y espirituales del adulto mayor.

Para dar una adecuada aplicación a los beneficios tributarios a favor de las personas de la tercera edad, mediante Resolución del Servicio de Rentas Internas No. NAC-DGER2008-0566 publicada en el Registro Oficial No. 342 del 21 de mayo de 2008, se definen los procedimientos administrativos para la atención de los trámites de devolución de IVA, y en su artículo 5 indica que deben presentar la respectiva solicitud en las oficinas del Servicio de Rentas Internas; al cual adjuntaran los originales o copias certificadas de los comprobantes de venta que cumplirán con los requisitos de impresión y llenado establecidos en el Reglamento para la aplicación del Reglamento de

Comprobantes de venta y Retención. (Ley de Régimen Tributario Interno, 2009) (Dirección Nacional Jurídica, 2010)

Finalmente es importante considerar que el procedimiento debe desarrollarse acorde a los principios de simplicidad, celeridad y eficiencia que indica el Código Tributario en su art. 73. (Código tributario)

## **2.5.2. Definiciones Conceptuales**

### **Constitución de la República del Ecuador**

Es el cuerpo político y jurídico rector del sistema normativo del país y su importancia radica en la trascendencia de su contenido, ya que establece los derechos y garantías constitucionales de las personas, y dictaminan los principios que rigen el ordenamiento jurídico y su aplicación. También contempla la organización de los poderes del Estado y ciertas disposiciones procesales administrativas y organizativas del mismo. (Centro de Estudios Fiscales).

### **Código Tributario**

Está conformado por cuatro Libros:

- En su Libro I contiene las disposiciones relativas al tributo, a la obligación tributaria y a los sujetos de la relación que nace en virtud de aquella.

- El Libro II y el III que contemplan la normativa sobre el procedimiento administrativo y el contencioso tributario respectivamente.
- El Libro IV que se refiere al régimen sancionador tributario.

También contempla el ejercicio de los derechos de los contribuyentes y se enfoca a profundidad en las diversas alternativas que se ofrecen a estos para que puedan presentar sus reclamos, peticiones, solicitudes y recursos. (Código tributario)

### **Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI)**

Es una norma jurídica que regula los principios generales del ordenamiento tributario y la relación entre la administración tributaria y los contribuyentes o sujetos pasivos.

Además determina todos los aspectos relativos a estos: hecho generador, base imponible, cuantía del tributo, cuándo y cómo deben pagarse, deducciones, exenciones, cálculo de intereses en circunstancias determinadas, entre otros temas. (Ley de Régimen Tributario Interno, 2009)

### **Ley Reformatoria para la Equidad Tributaria del Ecuador**

Es un cuerpo normativo publicado en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 242 del 29 de diciembre de 2007 que reformó varios artículos del Código Tributario, de la Ley de Régimen Tributario Interno y creó nuevos impuestos:

- Impuesto a la Salida de Divisas
- Impuesto a las Tierras Rurales
- Impuesto a los Ingresos Extraordinarios.

Definió qué y a quienes se considera partes relacionadas, se estableció el régimen de precios de transferencia y el Régimen Impositivo simplificado. (Ley Reformativa para la Equidad Tributaria del Ecuador, 2007)

### **Ley del Registro Único de Contribuyentes**

Es una ley que establece la obligatoriedad de todos los ciudadanos que tienen una actividad económica de inscribirse en el catastro y de atender a los derechos y obligaciones que son consecuencia de esta inscripción.

El Registro Único de Contribuyentes (RUC) es un instrumento que tiene por función registrar e identificar a los contribuyentes con fines impositivos y como objeto proporcionar información a la Administración Tributaria.

Adicionalmente, contempla la suspensión y cancelación del RUC para aquellos casos en los cuales se cesan temporal o definitivamente las actividades económicas, así como los procedimientos que deben seguirse para ello.

En función de esta inscripción, la Administración Tributaria centraliza los datos del contribuyente en una base de datos que le permite controlar la

actividad económica del mismo, a través de una serie de variables para fines impositivos y asignación de sus obligaciones tributarias. (Ley de Registro Unico de Contribuyentes, 2004)

### **Ley del Anciano**

Documento en el cual se especifican todos los derechos de las personas de la tercera edad en el Ecuador, el principal objetivo de esta ley es garantizar una vida digna a los adultos mayores. (Ley del Anciano, 2001)

### **Ley Reformatoria a la Ley del Anciano**

Cambios realizados a la Ley del Anciano con el propósito de corregir o mejorar artículos especificados en la Ley del Anciano.

### **Ley para la Reforma de las Finanzas Públicas**

Al igual que la Ley Reformatoria para la Equidad Tributaria del Ecuador, la Ley para la Reforma de las Finanzas Públicas, constituye un cuerpo normativo que a su vez reformó buena parte de las leyes tributarias vigentes al año 1999. Algunas de esas reformas se mantienen vigentes hasta hoy.

Una reforma importante que se dio con esta Ley, es la regulación del procedimiento para la aplicación de la figura jurídica de la “clausura”, la misma que consta en la Disposición General Séptima y es considerada como una de las sanciones más efectivas y más usadas por la Administración Tributaria cuando se dan las condiciones para aplicarla. (Servicio de Rentas Internas, 2012)

### **Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas**

Determina los principales deberes y atribuciones del SRI y sus miembros, así como también regula su organización interna.

### **Ley Orgánica de Empresas Públicas. (LOEP)**

Establece qué son empresas públicas y la regulación exclusiva para este tipo de empresas. Adicionalmente se establece un proceso de transición para aquellas empresas en las cuales el Estado es accionista mayoritario y que tienen la forma jurídica de compañías anónimas, para que pasen a formar parte del sector público, dejando de estar sujetas a la Superintendencia de Compañías. Con esto, se consiguió que todas las empresas públicas que se encuentran reguladas por la LOEP, sean beneficiarias del tratamiento tributario que recibe el sector público, como por ejemplo la devolución del IVA. (Servicio de Rentas Internas, 2012) (Ley Organica de Empresas Públicas, 2009)

### **Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno**

Cuerpo normativo reglamentario que contiene disposiciones que permiten la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno. Como su nombre lo indica, reglamenta o regula las disposiciones de la ley, mas no puede contradecirla ni permitirse atribuciones propias de ésta, como la creación, modificación, o extinción de tributos o la imposición de sanciones. (Servicio de Rentas Internas, 2012) (Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, 2010)

## **Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios**

Cuerpo normativo reglamentario, que regula todo lo relacionado con los Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios: qué tipos de documentos existen, para qué sirven, cuándo deben usarse o qué requisitos deben contener para su validez. La violación de sus normas se sanciona como falta reglamentaria, con una multa que oscila entre 30 y 1000 dólares. (Servicio de Rentas Internas, 2012) (Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios, 2011)

## **Resoluciones y Circulares de carácter general**

Son normas de carácter secundario y de cumplimiento obligatorio, las dicta el Director General de la Administración Tributaria para regular ciertas obligaciones de los contribuyentes. Deben atender a las leyes y reglamentos vigentes en su contenido; esto es, no deben contradecirlos.

Conforme lo señala el Código Tributario, deben ser publicadas en el Registro Oficial para encontrarse vigentes y poder exigir su cumplimiento. Su violación es sancionada como falta reglamentaria. (Código tributario)

## **Reglamento General de la Ley del Anciano**

Regula la calidad de los beneficios especificados en la Ley del Anciano



### **Principio de Eficiencia**

Este principio hace referencia a la optimización de los recursos públicos para obtener el máximo resultado posible (ingreso) al mínimo costo. El principio de eficiencia se debe aplicar tanto en el diseño de los impuestos como en la recaudación por parte de la administración tributaria. Un impuesto es eficiente si genera pocas distorsiones económicas, también lo es si permite obtener la mayor cantidad de recursos al menor costo posible. En cuanto a la recaudación, la eficiencia mide la capacidad de generar ingresos tributarios bajo las normas vigentes. (Departamento de Servicios Tributarios del SRI, 2008)

### **Principio de Simplicidad Administrativa**

Este principio hace referencia a que la Administración Tributaria ha de establecer mecanismos de fácil comprensión y acceso para los contribuyentes, relativos a los tributos y a las consecuencias derivadas de ellos, de forma tal que se logre reducir al máximo la presión fiscal indirecta, producto de egresos adicionales ocasionados por el sujeto pasivo para cumplir con el pago de sus tributos. (Constitución Política de la República del Ecuador, 2008)

### **Principio de Celeridad**

Consiste en que cada etapa del proceso sea realizado en el plazo que fija la norma, esto es, sin considerar plazos adicionales o prórrogas que se incluyan en otras etapas, para lograrlo es necesario que sean realizados de forma sencilla evitando de esta manera extensiones del plazo. (Departamento de Servicios Tributarios del SRI, 2008).

## CAPITULO III

### 3. SITUACIÓN ACTUAL

#### 3.1. Descripción de la Situación

El procedimiento de devolución de IVA para personas de Tercera Edad que entro en vigencia a partir de noviembre 2011, cuenta con mejoras sustanciales para agitar el proceso, pero no se consideró los posibles cuellos de botella que iban a existir al aumentar la demanda de beneficiarios producto de la masiva campaña publicitaria que realizo el Gobierno Nacional para difundir este beneficio tributario. Tampoco se consideró la resistencia al cambio por parte de las personas de la Tercera Edad, ya que se utilizaba una solicitud que solo estaba disponible en la página web y la gran mayoría de ellos, no cuenta con acceso a internet. Las solicitudes son ingresadas al Sistema Nacional de Trámites<sup>5</sup> (SNT) por parte del asistente de ventanilla de la Secretaría Regional y luego al Sistema de Devolución de tercera Edad<sup>6</sup> (DTE) por parte del analista de Devoluciones de IVA para poder realizar la revisión, análisis, liquidación del trámite y emitir las resoluciones de manera individual, por lo que toda la información debía ser ingresada en los dos sistemas.

---

<sup>5</sup> Sistema General del SRI, donde se encuentra toda la información de los Casos o Trámites.

<sup>6</sup> Sistema que se utiliza para registrar la información inherente a los Trámites de Devolución de IVA de la Tercera Edad.

Al ser ingresados primero al del Sistema Nacional, se tiene que dar flujo a los mismos por medio del *Workflow*, para que así los trámites fueran direccionados al área de devoluciones de IVA. Cuando los trámites llegan a los analistas son por cantidades superiores a las 100 solicitudes, lo que provoca una significativa demora en el análisis de los mismos porque debe ingresar uno por uno los datos de los comprobantes de venta al Sistema.

Ante estos problemas que surgieron se tomaron diversas medidas tales como:

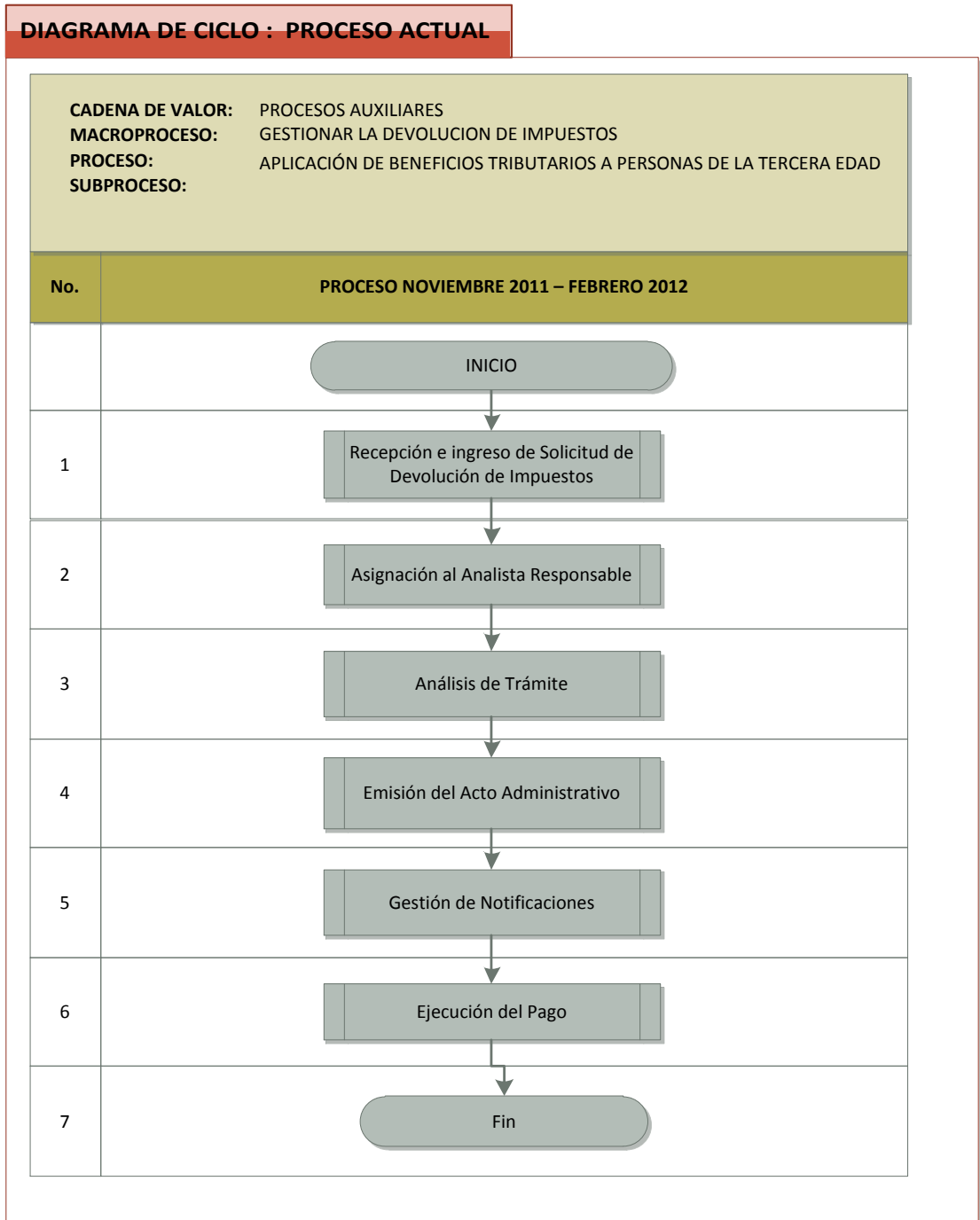
- Solicitar a los demás analista de los diferentes sectores de devolución del IVA que dedicarán un día para analizar solamente los trámites de Tercera Edad.
- Se establecieron fechas de ingreso de trámites de acuerdo al noveno dígito de la cédula del Adulto Mayor.
- Aumento en el rango del indicador.
- Contratación temporal de 7 analistas

Estas medidas no han generado un impacto positivo, ya que direccionar todo el recurso humano del área (32 personas) para revisión y análisis de los comprobantes de venta solicitados por los adultos mayores es solo cubrir un espacio momentáneamente más no la solución definitiva debido a que el personal también debe atender trámites correspondientes a devoluciones de IVA de los diferentes sectores del área y un día no es suficiente para despachar todos los trámites. El promedio de trámites que recibe el área es de 185, de los cuales 143 corresponden a sector de Devolución a Tercera Edad y los 42 restantes a los demás sectores; con las medidas tomadas

provisionalmente el 23 % de trámites recibidos queda sin atención inmediata afectando directamente a los indicadores del área.

Al establecer fechas para la entrega de los trámites, se obliga al beneficiario que regule su ingreso de solicitudes por un problema de interno de no cumplimiento. A continuación se puede visualizar el diagrama de ciclo que describe el proceso actual.

**FIGURA 2. DIAGRAMA DE CICLO – PROCESO ACTUAL**



Fuente (Servicio de Rentas Internas, 2011)

## **3.2. Proceso de Devolución de IVA de Noviembre 2011**

### **3.2.1. Descripción**

Procedimiento para la aplicación de beneficios tributarios a personas de la tercera edad.

### **3.2.2. Objetivos específicos**

Aplicar la normativa tributaria ecuatoriana para reconocimiento de beneficios tributarios a favor de las personas de la Tercera Edad.

Unificar los criterios de evaluación para el análisis y aplicación de la devolución del IVA a personas de la Tercera Edad.

### **3.2.3. Identificación del proceso**

<u>Nombre del Procedimiento:</u>	Devolución de Impuestos a personas de la Tercera Edad
<u>Proceso al cual pertenece:</u>	Gestionar Devolución de IVA
<u>Frecuencia de ejecución:</u>	Diaria

El procedimiento comprende desde la presentación de la solicitud de devolución del Impuesto ante la Administración Tributaria, análisis de la documentación, emisión del acto administrativo y ejecución del pago por parte de las áreas y departamentos correspondientes.

### **3.2.4. Responsables y ejecutores del proceso**

Dentro de todo proceso, existen cargos o roles necesario para el desarrollo del mismo. A continuación se detallarán los respectivos niveles de responsabilidad y funciones que cada integrante ejecuta para el funcionamiento de este proceso.

#### **Director Nacional de Gestión Tributaria**

Define y actualiza el proceso de devoluciones de Impuestos a personas de la Tercera Edad.

#### **Director Regional / Provincial**

Sus funciones son las de asegurar la aplicación de las políticas, mecanismos, procedimientos y sistemas definidos a nivel nacional, que faciliten la atención a los contribuyentes en el ámbito regional; firmar las resoluciones y demás documentos que deban emitirse dentro del procedimiento para la devolución de Impuestos.

#### **Secretaría Regional / Provincial**

Certifica resoluciones y/o demás documentos emitidos dentro del procedimiento de devolución de Impuestos.

A su cargo se encuentra también el área de notificaciones por lo que también se encarga de velar el cumplimiento del proceso de notificación.

### **Jefe del Departamento de Gestión Tributaria**

Cuenta con tres funciones específicas que son las coordinar y controlar la correcta aplicación de los procedimientos establecidos. Presentar la información requerida por los Departamentos de Control de la Dirección Nacional de Gestión Tributaria y firmar las resoluciones hasta el monto que tenga delegación.

### **Jefe del Área de Devoluciones de IVA**

Tiene a su cargo el área de devolución de IVA, y cumple con las siguientes funciones:

- Coordinar el correcto y eficaz desenvolvimiento de las actividades correspondientes dentro del proceso.
- Identificar las necesidades de mejora al procedimiento.
- Solucionar los problemas y coordinar con áreas relacionadas.
- Revisar y sumillar las resoluciones para la firma del Director Regional o su delegado según corresponda.
- Elaborar y remitir la información consolidada de la información estadística requerida por los Departamentos de Control de la Dirección Nacional de Gestión Tributaria.

### **Supervisor de Equipo del Área de Devoluciones de IVA**

Es el responsable de coordinar y supervisar las actividades del analista a su cargo en cuanto a la correcta aplicación de criterios de devolución y cumplimiento de plazos. Diariamente asigna las solicitudes de devolución a los analistas. Se encarga de generar, revisar, sumillar y enviar las resoluciones para la sumilla del Responsable de Área.



Revisar y gestionar las acreditaciones no realizadas y cobros expirados. Por último genera número de contestación final y despacha las resoluciones con su respectivo expediente para la firma del Director y posterior notificación.

#### **Analista del Área de Devoluciones de IVA**

Se encarga de revisar la documentación a presentarse por el solicitante, previo el ingreso de la petición de devolución. Analiza y procesar la solicitud de devolución para luego generar las resoluciones para la revisión del Supervisor.

#### **Asistente de Ventanilla de Devoluciones de IVA o Secretaría**

Tiene como funciones, receptor solicitudes de devolución de Impuestos. Ingresar, analizar y verificar los requisitos de la solicitud de devolución. Dar información sobre el estado de la solicitud de devolución.

#### **Notificador**

Ejecuta los procedimientos de notificación y de correspondencia.

### **3.2.5. Normas generales y Específicas para la devolución de IVA Tercera Edad**

La base legal considerada para la elaboración del manual de procedimiento es la siguiente:

- Código Tributario.
- Codificación a la Ley del Anciano publicada en el Registro Oficial No. 376 del viernes 13 de octubre de 2006.
- Reglamento General de la Ley del Anciano.
- Reglamento para la Aplicación de los Beneficios Tributarios a favor del Anciano correspondiente a Impuestos Fiscales.
- Reglamento de Comprobantes de Venta y Retención.
- Resolución del Servicio de Rentas Internas No. NAC-DGER2008-0566 publicada en el Registro Oficial No. 342 del 21 de mayo de 2008.
- Resolución del Servicio de Rentas Internas No. NAC-DGERCGC09-00860 publicada en el Registro Oficial No. 108 del 14 de enero de 2010.
- Memorando No. NAC-DNJM2008-0000000131 emitido por la Dirección Nacional Jurídica del SRI el 02 de abril de 2008 correspondiente al Tercer Documento de Unificación de Criterios Jurídicos.
- Memorando No. NAC-DNJMGEI09-00315 emitido por la Dirección Nacional Jurídica del SRI el 23 de septiembre de 2009.
- Memorando No. NAC-DNJMGEI10-00046 emitido por la Dirección Nacional Jurídica del SRI el 03 de febrero de 2010.

### **3.2.5.1. Normas Generales**

1. Todo trámite presentado para el proceso de devoluciones de Impuestos a personas de la Tercera Edad debe ser ingresado a través del Sistema Nacional de Trámites.

2. Los trámites de devolución son personales y deberán ser presentados en las ventanillas de la Administración asignadas para el ingreso de la solicitud, con la documentación respectiva.
3. Si el trámite de devolución es efectuado por un tercero se deberá presentar la respectiva autorización simple, en la que se exprese claramente la autorización para realizar el trámite de solicitud de devolución, junto con la copia de la cédula de la persona que autoriza el trámite así como del autorizado.
4. Una vez solicitada la devolución en determinado periodo, se aceptarán nuevas peticiones respecto de ese mismo periodo, como alcances al período.
5. Para los trámites de devolución de Impuestos opera la prescripción<sup>7</sup> cuando han transcurrido más de cinco años desde la fecha de emisión del comprobante de venta o importación, de acuerdo a los artículos 2414 y 2415 del Código Civil.
6. El contribuyente puede presentar por su propia voluntad una petición de desestimiento, como anexo a la solicitud de Devolución del Impuestos, previo a la notificación de la resolución respectiva; si la misma ya fue emitida, se procederá con la anulación de la contestación, en coordinación con las áreas que participan en el

---

<sup>7</sup> Modo de extinguir un derecho como consecuencia de su falta de ejercicio durante el tiempo establecido por la Ley.

proceso de devolución, para posteriormente emitir la contestación (oficio) con la cual se archiva la referida solicitud.

7. El Área de Devoluciones del IVA emitirá Resoluciones Rectificadoras,<sup>8</sup> acompañadas del informe respectivo; en los siguientes casos:
  - a. Si se produjeran errores de cálculo en el valor a ser devuelto, ya sea a favor de la Administración Tributaria o del mismo beneficiario que solicita al reintegro de Impuestos.
  - b. El contenido de la resolución presentara errores en la redacción de su texto que afecta: a la comprensión, acreditación de valores o notificación de la misma.
  - c. Desestimio por parte del contribuyente, una vez notificada la Resolución original, pero antes de la acreditación de valores por parte de la Administración Tributaria
  
8. La organización de cada expediente y la conformación del archivo del Área, se basará en la Hoja de Instrucciones de Archivo (HIA) de Devoluciones de IVA, dispuesto por la Secretaría General del Servicio de Rentas Internas.
  
9. No se podrán emitir actos administrativos, de ningún tipo, con firmas facsímil o escaneadas<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Resoluciones que se emiten para enmendar errores involuntarios de la Administración Tributaria.

<sup>9</sup> Memorando No. NAC-DNJM2007-000617, emitido por la Dirección Nacional Jurídica el 26 de septiembre de 2007

10. La firma de las resoluciones emitidas en el Área de Devoluciones de IVA, se podrá delegar mediante resolución, al Jefe Regional o Provincial de Gestión Tributaria de cada una de sus Direcciones Regionales y Provinciales, por un monto máximo de USD 10.000 dólares, cifra que podrá oscilar en valores menores de acuerdo a sus necesidades particulares<sup>10</sup>.

11. Las contestaciones que se emiten por parte de la Administración Tributaria guardan relación con los manuales y guías de procedimientos dispuestos por Secretaría General.

#### **3.2.5.2. Normas Específicas**

1. Los impuestos a ser reintegrados corresponderán al Impuesto al Valor Agregado (IVA).
2. El impuesto solicitado deberá ser reintegrado a las personas de la Tercera Edad en un plazo máximo de 90 días luego de receptada la solicitud para la aplicación de beneficios tributarios por la Administración Tributaria.

---

<sup>10</sup> Memorando No. DIR-GEN-2008-0058, emitido por la Dirección General del Servicio de Rentas Internas, 08 de julio de 2008.

3. El beneficio tributario del Impuesto al Valor Agregado (IVA) se configura a partir del día y mes en el cual el beneficiario haya cumplido 65 años de edad.
4. El monto máximo mensual de beneficio tributario correspondiente al Impuesto al Valor Agregado (IVA) se establecerá tomando en cuenta una única base imponible máxima de consumo de hasta cinco remuneraciones básicas por la tarifa vigente de cada impuesto al momento de la compra sujeta a devolución
5. Son documentos necesarios para solicitar la devolución del impuesto los originales de los Comprobantes de Venta e Importación que deberán cumplir con los requisitos señalados en el Reglamento de Comprobantes de Venta y de Retención, donde constará el respectivo IVA desglosado. Puede remplazarse con la copia del original certificada por el proveedor del bien o casa comercial. En el caso de la importación de vehículos, se presentarán copias de las facturas comerciales o de los documentos de importación (DAU) en las que se identificarán los datos del solicitante.
6. No serán documentos válidos para sustentar la aplicación de beneficios tributarios, los comprobantes de venta emitidos por los contribuyentes inscritos en el Régimen Impositivo Simplificado; por la naturaleza jurídica de este régimen que establece una suerte de exención del pago del IVA para los consumidores, éstos no dan derecho a crédito tributario de IVA a sus adquirentes o usuarios.

7. Serán contemplados únicamente como beneficio tributario, los impuestos que estén sustentados en comprobantes de venta que correspondan a gastos o compras personales del solicitante, cuya fecha de emisión sea a partir de la fecha en la que el beneficiario cumplió 65 años de edad. Los comprobantes de venta que correspondan a actividades comerciales cuando la persona de la tercera edad se encuentre inscrita en el Registro Único de Contribuyente (RUC), no están sujetos para la aplicación de beneficios tributarios.
  
8. El beneficiario podrá establecer la forma de pago para la acreditación de los valores a ser devueltos, la misma que será informada en la solicitud de Devolución de Impuestos. La forma de pago será acreditación en cuenta, efectivo o emisión de nota crédito. Si solicita crédito en cuenta, adjuntará la copia de la libreta de ahorros o copia de un estado de cuenta si la cuenta es corriente. La cuenta debe estar a nombre del beneficiario. Si solicita pago en efectivo, considerar que solamente se pueden realizar pagos de hasta doscientos dólares americanos (USD \$200) a través de las ventanillas del Banco del Pacífico.
  
9. Los Jefes Regionales del Área de Devoluciones de IVA, consolidarán mensualmente los comprobantes de ventas rechazados y lo remitirán al Departamento de Gestión Tributaria para la respectiva verificación del incumplimiento y, cuando corresponda, el envío a Infracciones

### **3.2.6. Diagramas**

#### **3.2.6.1. Diagrama de Ciclo**

#### **DEVOLUCIÓN DE IMPUESTOS A PERSONAS DE LA TERCERA EDAD**

Este diagrama muestra todo el proceso que se realiza para la devolución de IVA, desde el ingreso del trámite hasta la ejecución y pago.

El beneficiario ingresa la solicitud de devolución del IVA según formato establecido por la Administración Tributaria (ver Anexo 3) por medio de la Secretaria Regional o Provincia conjuntamente con la documentación para la devolución de impuestos (ver Anexo 4) las mismas que serán presentada personalmente por la persona de la Tercera Edad, o en su defecto, si el trámite de devolución es efectuado por un tercero se deberá presentar la respectiva autorización simple, en la que se exprese claramente la autorización para realizar el trámite de solicitud de devolución, junto con la copia de la cédula de la persona que autoriza el trámite así como del autorizado.

Con la primera solicitud de devolución de la persona de la Tercera Edad se adjuntará el Acuerdo de Responsabilidad y Uso de medios electrónicos (ver Anexo 5) firmado por el beneficiario, con el cual se generará y entregará la clave electrónica correspondiente.

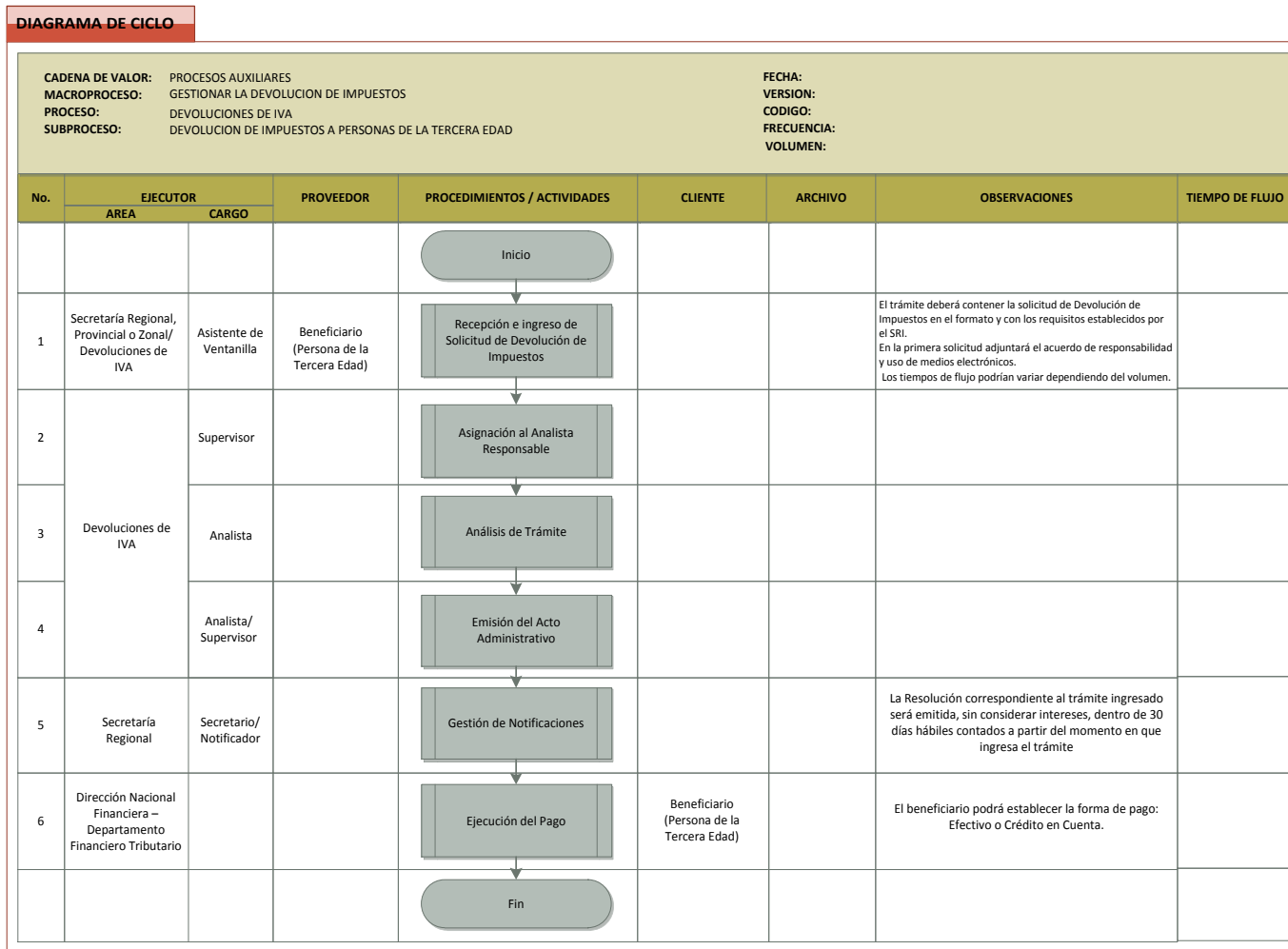


Posteriormente se envían los casos receptados al Supervisor de devoluciones de IVA Tercera Edad y este a su vez se encarga de asignar a cada analista los trámites para su revisión.

En caso que existiese alguna diferencia entre los datos de la persona de la Tercera Edad reportados en el sistema con la solicitud, correspondiente a número de cédula, edad, nombres y apellidos o estado, se solicitará al supervisor emitir un memorando al Área de Canales de Asistencia al Contribuyente del Departamento de Servicios Tributarios de la Dirección Nacional para la gestión de modificación de estos campos, adjuntando la documentación soporte para dichos cambios.

Una vez revisados los comprobantes de venta, se emite la respectiva Resolución de aceptación, negación o rechazo de la solicitud ingresada, la cual es notificada al beneficiario mediante el área de Notificaciones, para concluir este proceso la Dirección Nacional Financiera ejecuta el pago del valor registrado para la devolución.

### FIGURA 3. DEVOLUCIÓN DE IMPUESTOS A PERSONAS DE LA TERCERA EDAD



Fuente (Servicio de Rentas Internas, 2011)

### **3.2.6.2. Diagramas de Flujo**

#### **RECEPCIÓN E INGRESO DE SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE IVA**

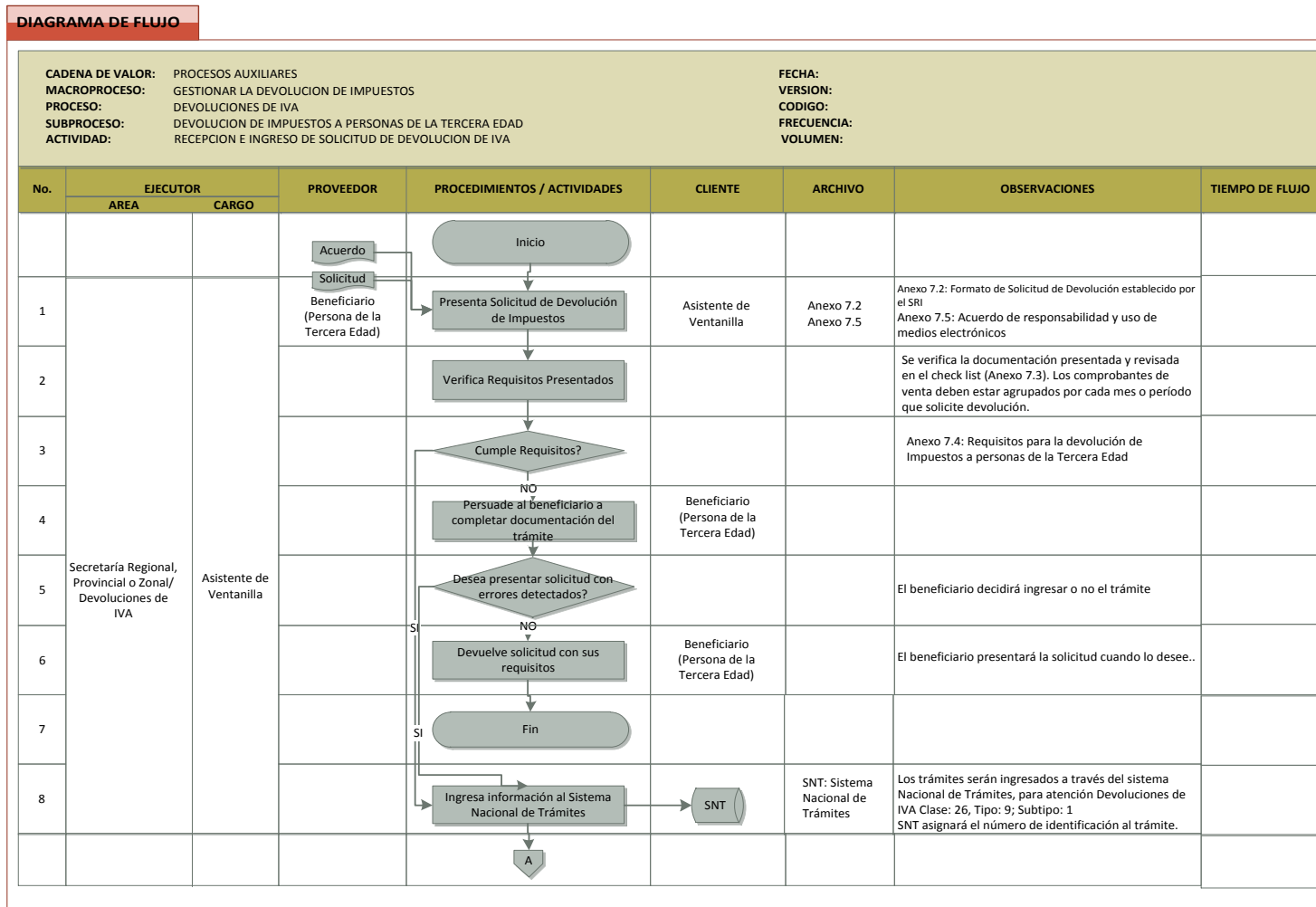
Esta actividad se inicia cuando la persona de la Tercera Edad se acerca a ventanilla de la Secretaria Regional con su solicitud de devolución y la documentación requerida.

Los funcionarios designados para receptor las solicitudes que presente la persona de la Tercera Edad, realizarán una revisión física básica de la documentación e informarán de manera verbal sobre cualquier novedad detectada a fin que se complete o aclare dicha información previa a la aceptación formal del trámite.

Una vez persuadido el contribuyente de presentar la información completa, los funcionarios designados recibirán la solicitud y la ingresarán en el Sistema Nacional de Trámites; para la asignación del número de trámite respectivo.

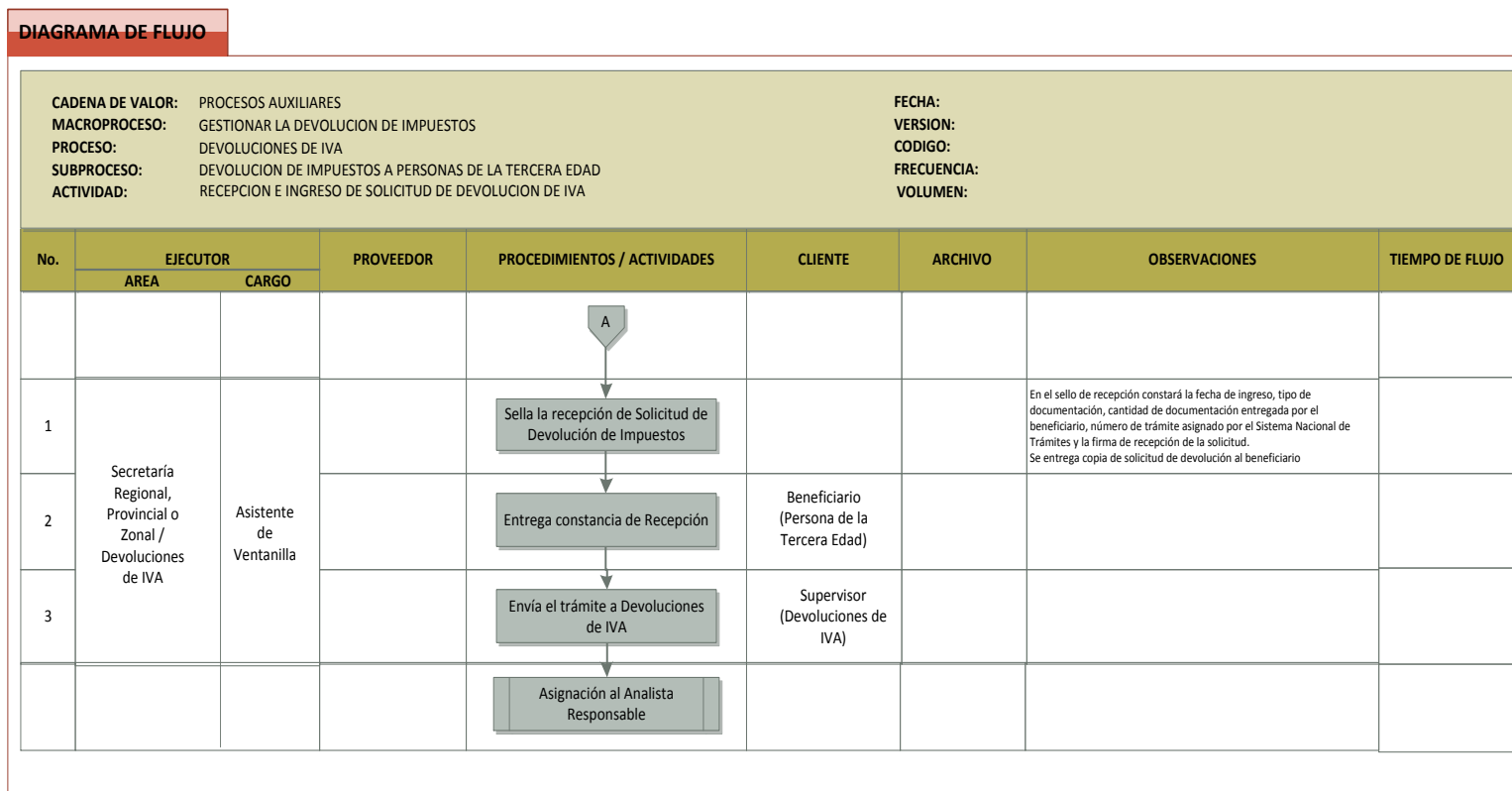
Por último, cuando la solicitud se encuentra ingresada en el Sistema Nacional de Trámites se sella la recepción del mismo, se entrega al beneficiario una constancia de la recepción y se envía el trámite al Área de Devoluciones de IVA.

### FIGURA 4.1 RECEPCIÓN E INGRESO DE SOLICITUD DE DEVOLUCIONES DE IVA



Fuente (Servicio de Rentas Internas, 2011)

**FIGURA 4.2 RECEPCIÓN E INGRESO DE SOLICITUD DE DEVOLUCIONES DE IVA**



Fuente (Servicio de Rentas Internas, 2011)

## **ASIGNACIÓN AL ANALISTA RESPONSABLE**

Los trámites de devolución de impuestos, correspondientes a las solicitudes ingresadas por las personas de la Tercera Edad serán remitidos para su análisis al Área de Devoluciones del IVA a más tardar el día siguiente de ingresado, de manera física y por direccionamiento a través del Sistema Nacional de Trámites.

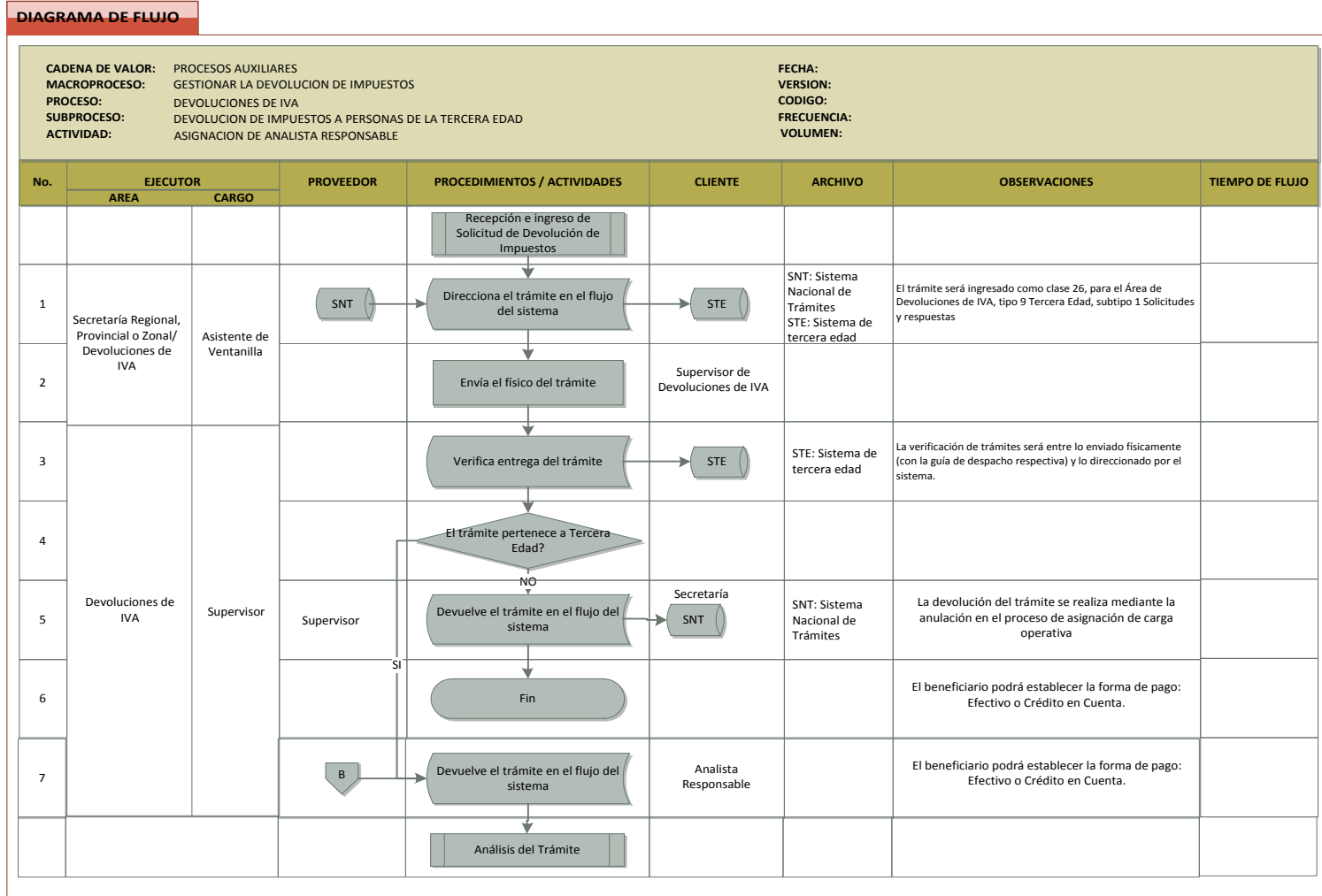
La verificación de trámites será entre lo enviado físicamente y lo direccionado por el sistema.

En caso que el trámite no corresponda a una petición de devolución de impuestos de una persona de la Tercera Edad, el supervisor deberá realizar la devolución del trámite mediante la anulación en el proceso de asignación de carga operativa en el Sistema de Tercera Edad.

En caso que el trámite sea validado como una petición de devolución de impuestos de una persona de la Tercera Edad, el supervisor deberá realizar la respectiva asignación de carga operativa en el Sistema de Tercera Edad, una vez que tenga el físico del trámite.

Los analistas del Área de Devoluciones del IVA de la Dirección Regional realizarán una revisión detallada de la documentación presentada en la solicitud de devolución.

**FIGURA 5. ASIGNACIÓN DE ANALISTA RESPONSABLE**



Fuente (Servicio de Rentas Internas, 2011)

## **ANÁLISIS DEL TRÁMITE**

Esta actividad se inicia con la verificación del trámite en el Sistema de la Tercera Edad por parte del analista.

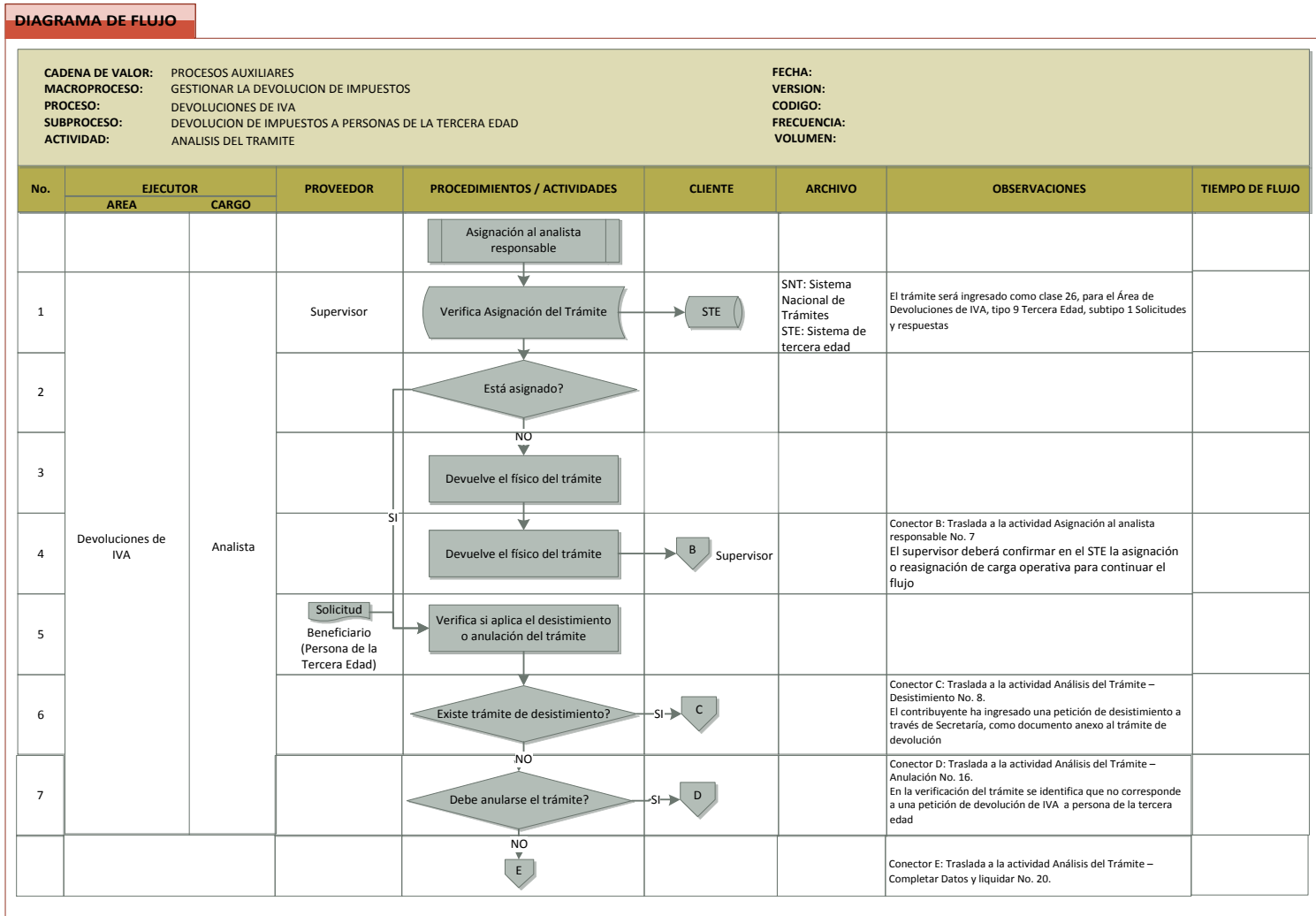
La asignación del trámite al analista responsable se realizará a más tardar el día siguiente de la validación del supervisor, tanto físicamente como por sistema.

El analista debe efectuar la verificación del trámite asignado entre lo enviado físicamente y lo direccionado por el sistema.

En caso que el analista detecte que el trámite no corresponda a una petición de devolución de impuestos de una persona de la Tercera Edad, solicitará al supervisor realizar la devolución del trámite mediante la anulación en el proceso de asignación de carga operativa en el Sistema de Tercera Edad.



**FIGURA 6. ANÁLISIS DEL TRÁMITE**



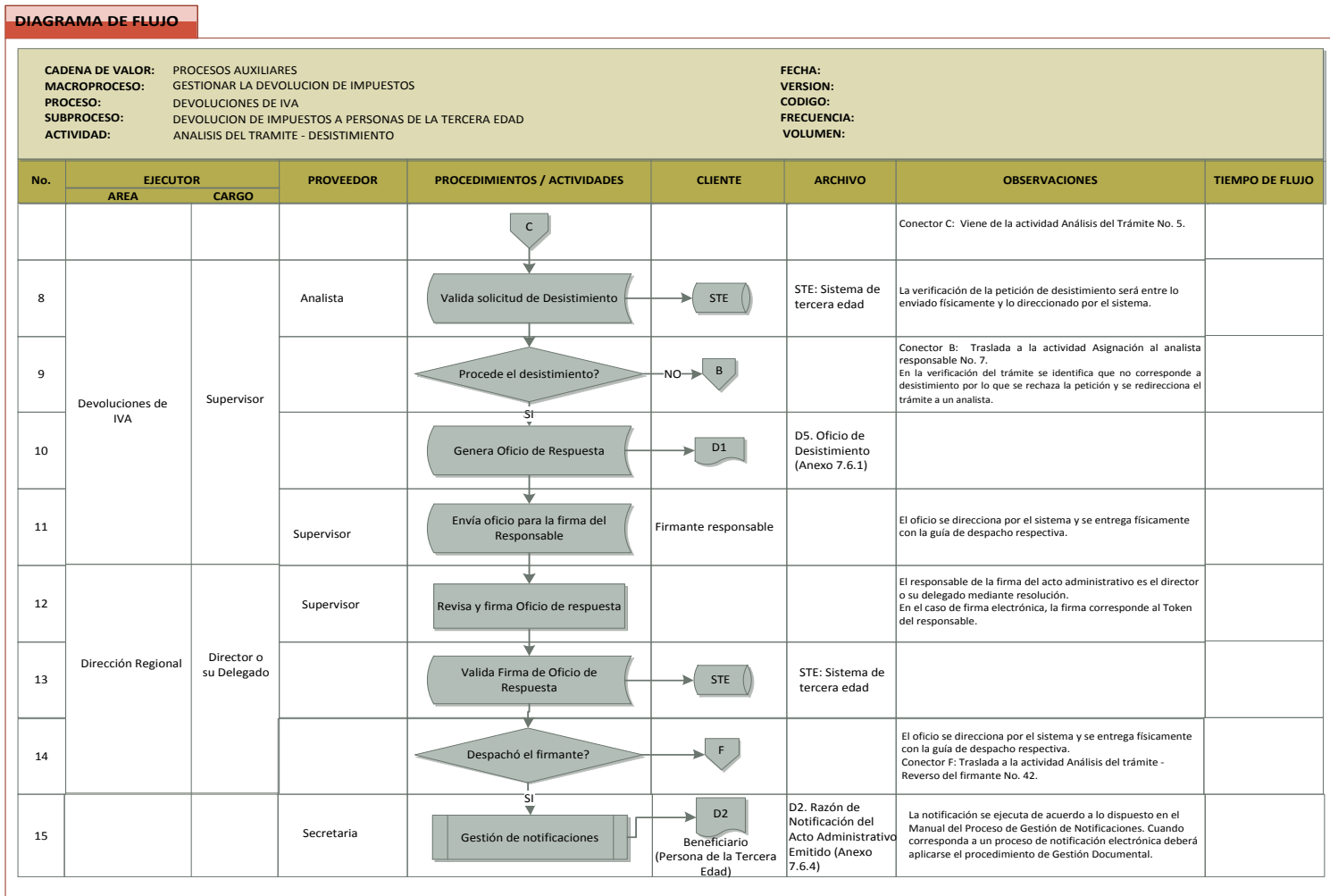
Fuente (Servicio de Rentas Internas, 2011)

## **ANÁLISIS DEL TRÁMITE - DESESTIMIENTO**

Esta actividad inicia con la revisión de la solicitud de desestimiento por parte del analista del Área de Devoluciones de IVA para determinar si lo enviado físicamente corresponde a lo registrado en el sistema, si el analista determina que no procede se direcciona para que continúe el análisis del trámite, si procede genera un oficio de respuesta que es enviado a la Dirección Regional para su revisión y firma, si la firma del oficio es válida se da inicio al subproceso de gestión de notificaciones.

En caso de existir un trámite de desestimiento, presentado por el beneficiario de devolución de Impuestos por cualquier motivo; el analista solicitará al supervisor la emisión del oficio de contestación correspondiente para el archivo del expediente administrativo, hasta que se presente una nueva petición.

### FIGURA 7. ANÁLISIS DEL TRÁMITE - DESESTIMIENTO



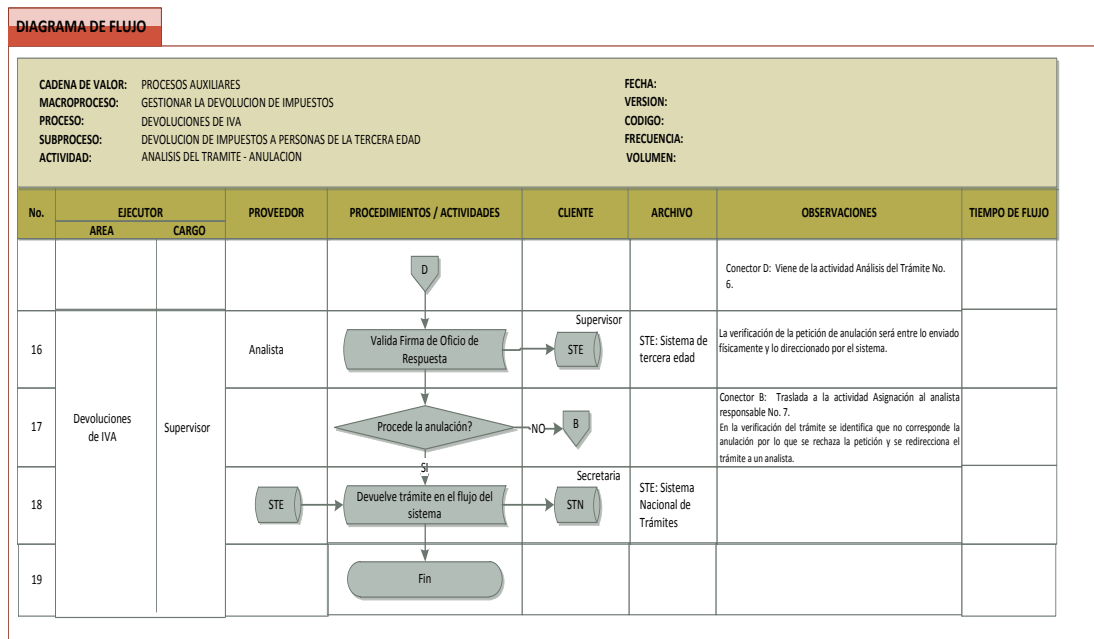
Fuente (Servicio de Rentas Internas, 2011)

## ANÁLISIS DEL TRÁMITE - ANULACIÓN

Esta actividad inicia con la revisión por parte del analista para determinar si procede o no la anulación, si procede se ingresa en el Sistema Nacional de Trámites sino ingresa al subproceso de análisis de trámites.

El analista responsable verificará en el sistema los datos de la solicitud correspondientes a la identificación y estado (fallecido o no) del beneficiario.

**FIGURA 8. ANÁLISIS DEL TRÁMITE - ANULACIÓN**



Fuente (Servicio de Rentas Internas, 2011)

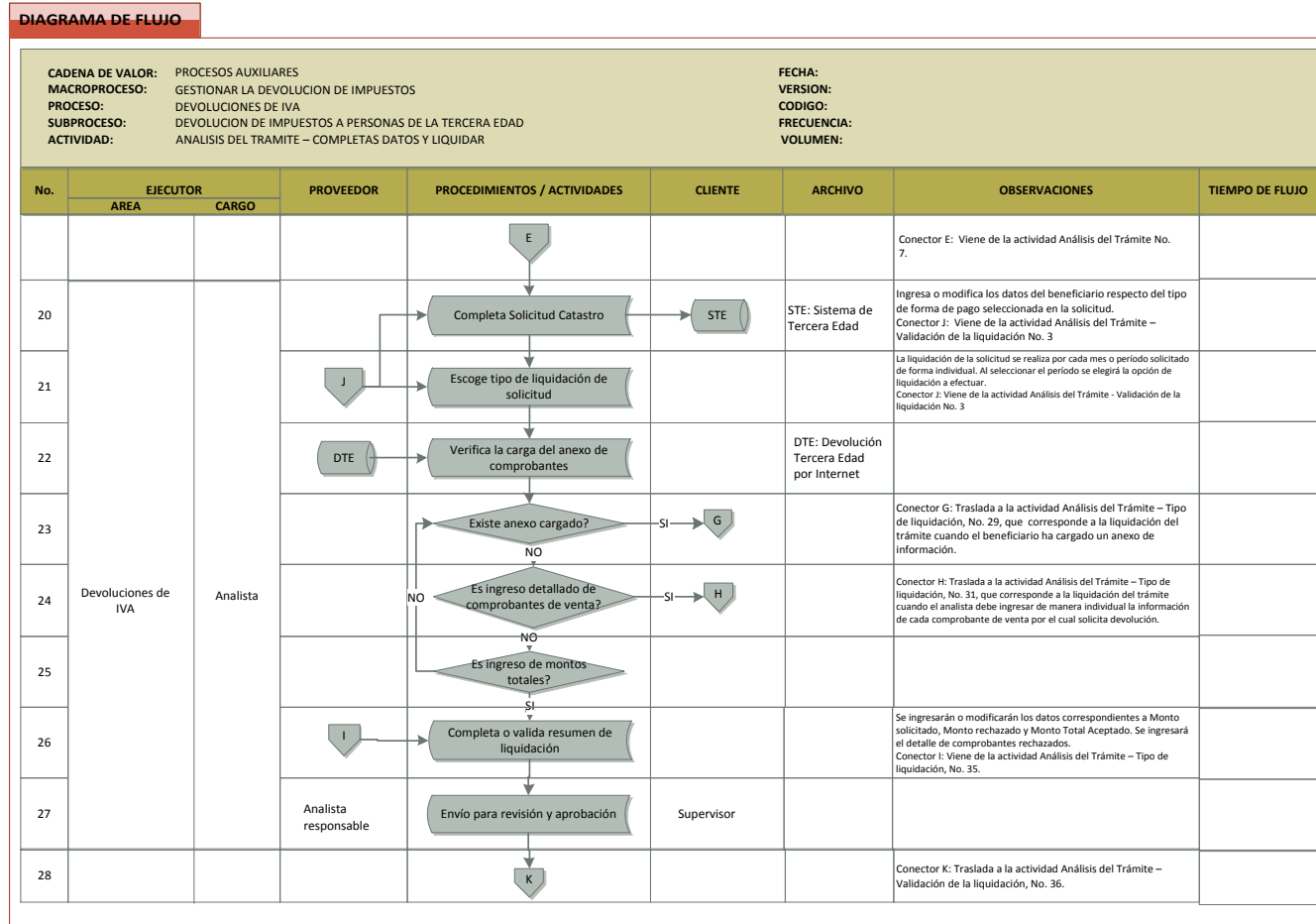
## **ANÁLISIS DEL TRAMITE - COMPLETAR DATOS Y LIQUIDAR**

Esta actividad es realizada en el Área de Devoluciones de IVA únicamente por el analista quien ingresa o modifica los datos del beneficiario que corresponden a la forma de pago, escoge el tipo de solicitud dependiendo si la solicitud es por mes o por periodo y procede a cargar el anexo de comprobantes en el sistema de Devolución de Tercera Edad.

Una vez verificados los datos de identificación del beneficiario, se ingresarán (en el caso de primera solicitud) o modificarán los datos respecto del tipo de forma de pago descrita en la solicitud. Si el proceso es cargado correctamente se inicia la siguiente actividad en donde se liquida el trámite.

Luego se completan o validan los datos correspondientes a: monto solicitado, monto rechazado, monto aceptado y detalle de comprobantes rechazados para finalmente enviarlos a revisión y aprobación.

**FIGURA 9. ANÁLISIS DEL TRÁMITE – COMPLETAR DATOS Y LIQUIDAR**



Fuente (Servicio de Rentas Internas, 2011)

## **ANÁLISIS DEL TRÁMITE - TIPO DE LIQUIDACIÓN**

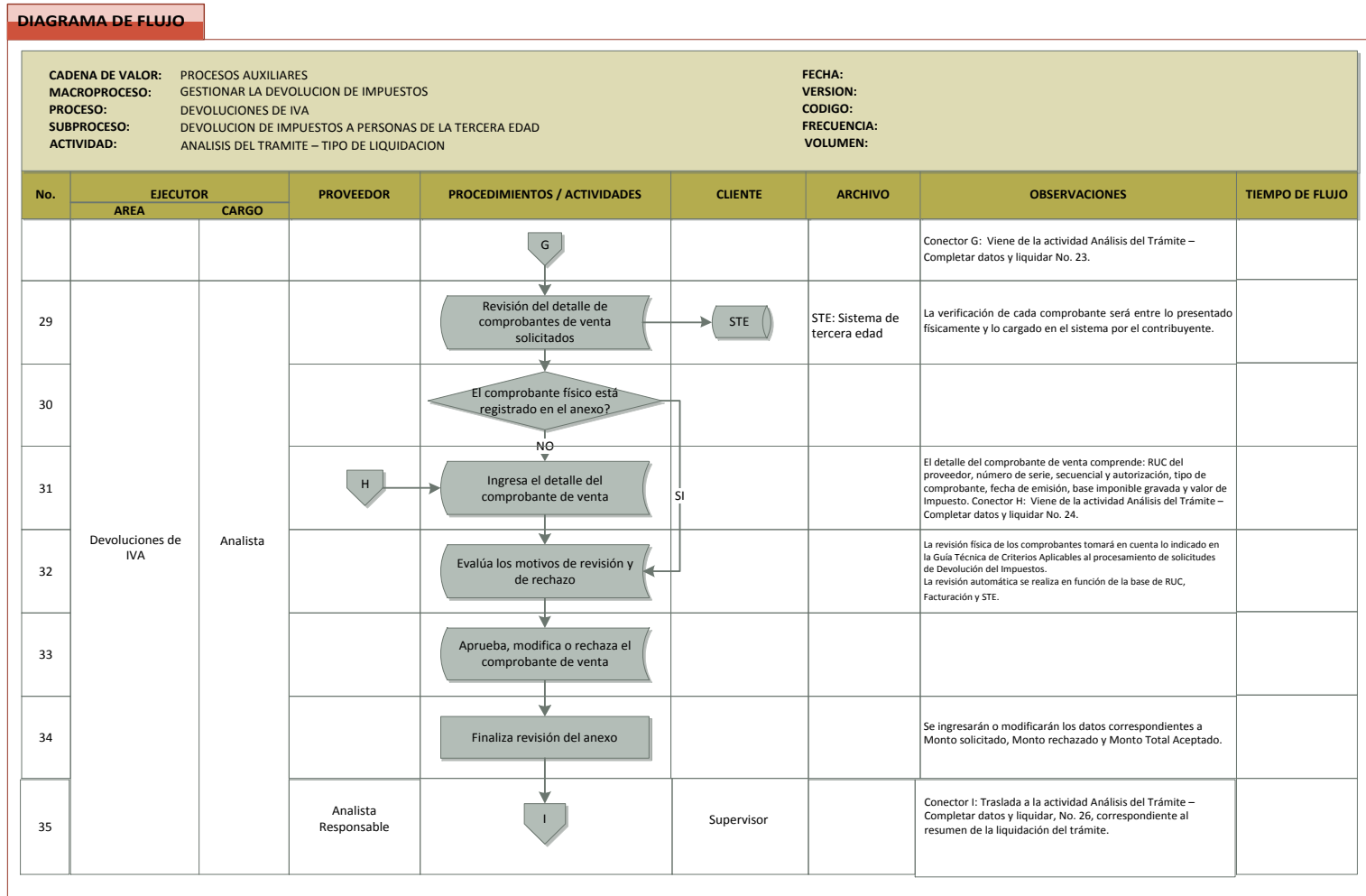
Esta actividad es realizada en el Área de Devoluciones de IVA únicamente por el analista. Se inicia con la revisión detallada de los comprobantes de venta, si el comprobante no está registrado en el anexo se ingresa el detalle del comprobante.

Como parte del análisis de las solicitudes de devolución de impuestos el analista verificará físicamente y validará los comprobantes de venta presentados por la persona de la Tercera Edad, tanto en esencia como en forma, así como los requisitos respectivos, previo a la emisión del acto administrativo correspondiente.

Cuando la opción seleccionada por el analista sea el ingreso de montos totales a liquidar, se deberá complementar el análisis del trámite con el detalle individual de los comprobantes rechazados.

Posteriormente evalúa si cada comprobante cumple con lo especificado en la Guía Técnica de Criterios Aplicables al procesamiento de solicitudes de Devolución de Impuestos y procede a aprobar, modificar o rechazar el comprobante de venta. Con esto finaliza la revisión del anexo.

**FIGURA 10. ANÁLISIS DEL TRÁMITE - TIPO DE LIQUIDACIÓN**



Fuente (Servicio de Rentas Internas, 2011)



## **ANÁLISIS DEL TRÁMITE - VALIDACIÓN DE LA LIQUIDACIÓN**

Esta actividad es realizada en el Área de Devoluciones de IVA, se inicia con la validación del trámite por parte del analista responsable entre lo enviado físicamente y lo direccionado por el sistema.

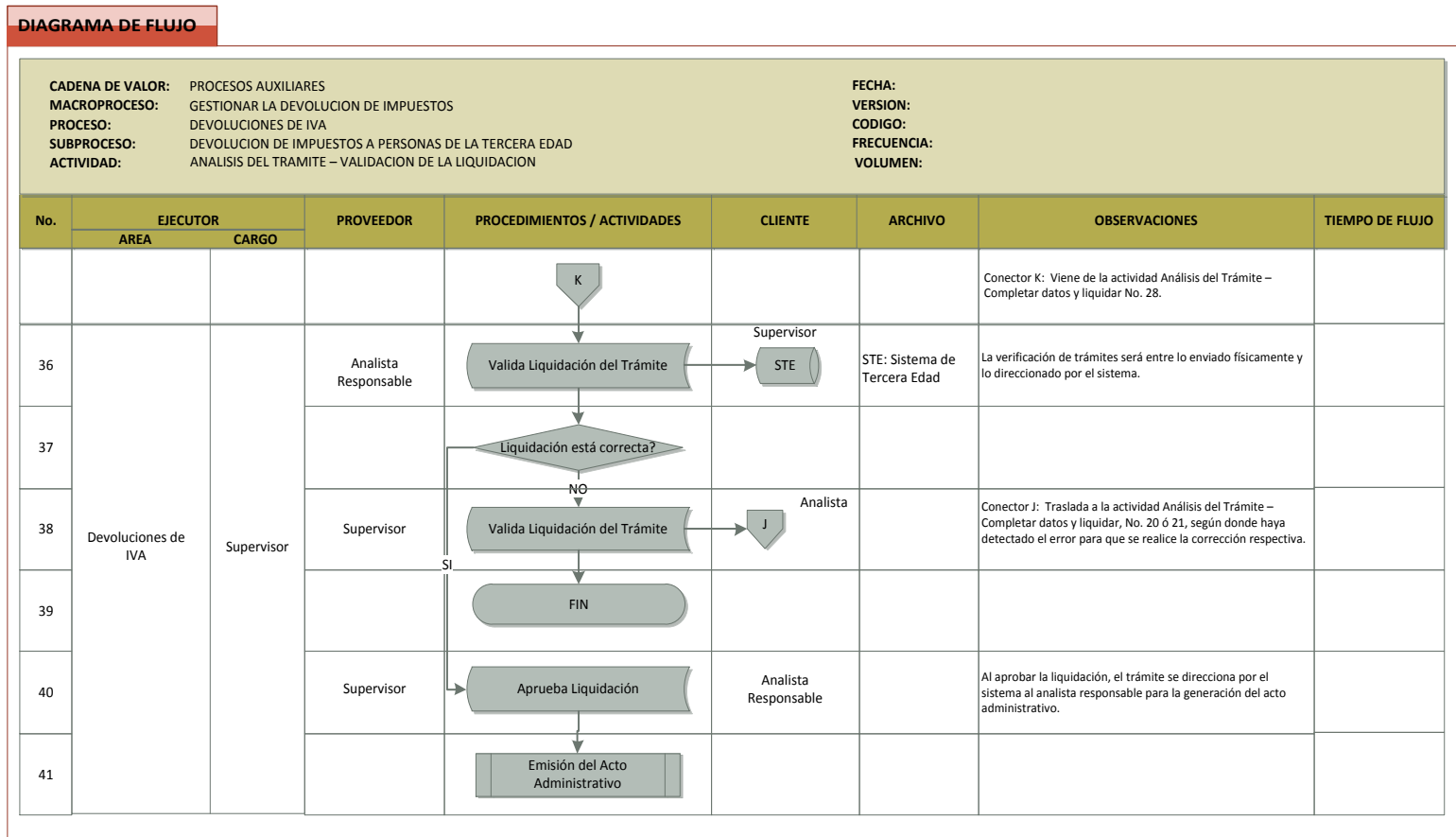
El supervisor validará que la liquidación efectuada por el analista esté correcta.

En caso de rechazar la liquidación, devolverá físicamente y por el sistema el trámite al analista responsable para su corrección. Si el supervisor está de acuerdo con la liquidación, generará el acto administrativo correspondiente.

## **ANÁLISIS DEL TRÁMITE - REVERSO DEL FIRMANTE**

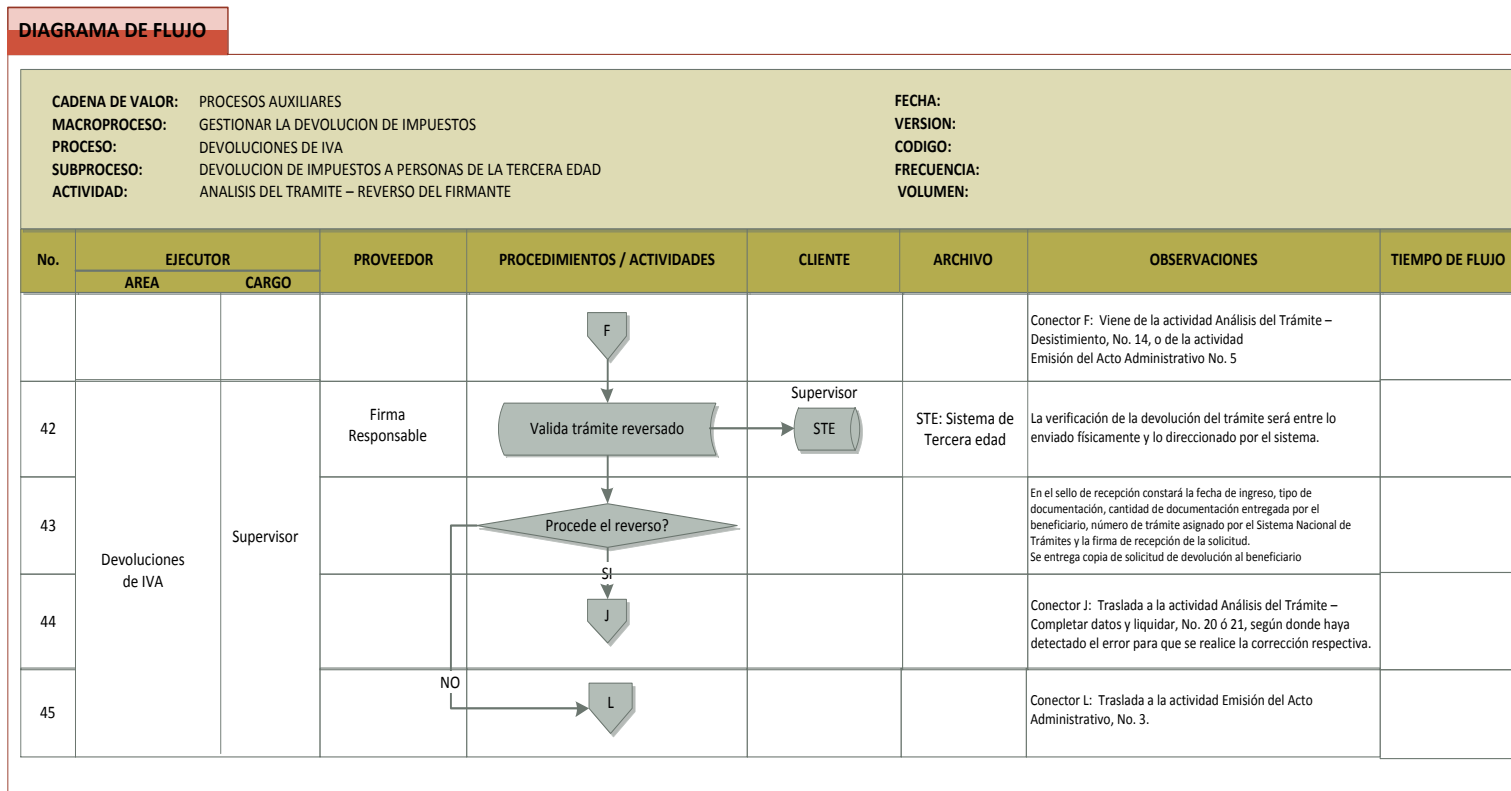
En esta actividad interviene únicamente el supervisor del área de Devoluciones de IVA quien se encarga de validar el trámite a reversar en el Sistema de Tercera Edad, si el reverso procede se ejecuta la actividad completar datos y liquidar nuevamente. Luego que el trámite es corregido se procede a preparar documentación e iniciar la actividad Emisión del Acto Administrativo.

**FIGURA 11. ANÁLISIS DEL TRÁMITE – VALIDACIÓN DE LA LIQUIDACIÓN**



Fuente (Servicio de Rentas Internas, 2011)

**FIGURA 12. ANÁLISIS DEL TRÁMITE – REVERSO DEL FIRMANTE**



Fuente (Servicio de Rentas Internas, 2011)

## **EMISIÓN DEL ACTO ADMINISTRATIVO**

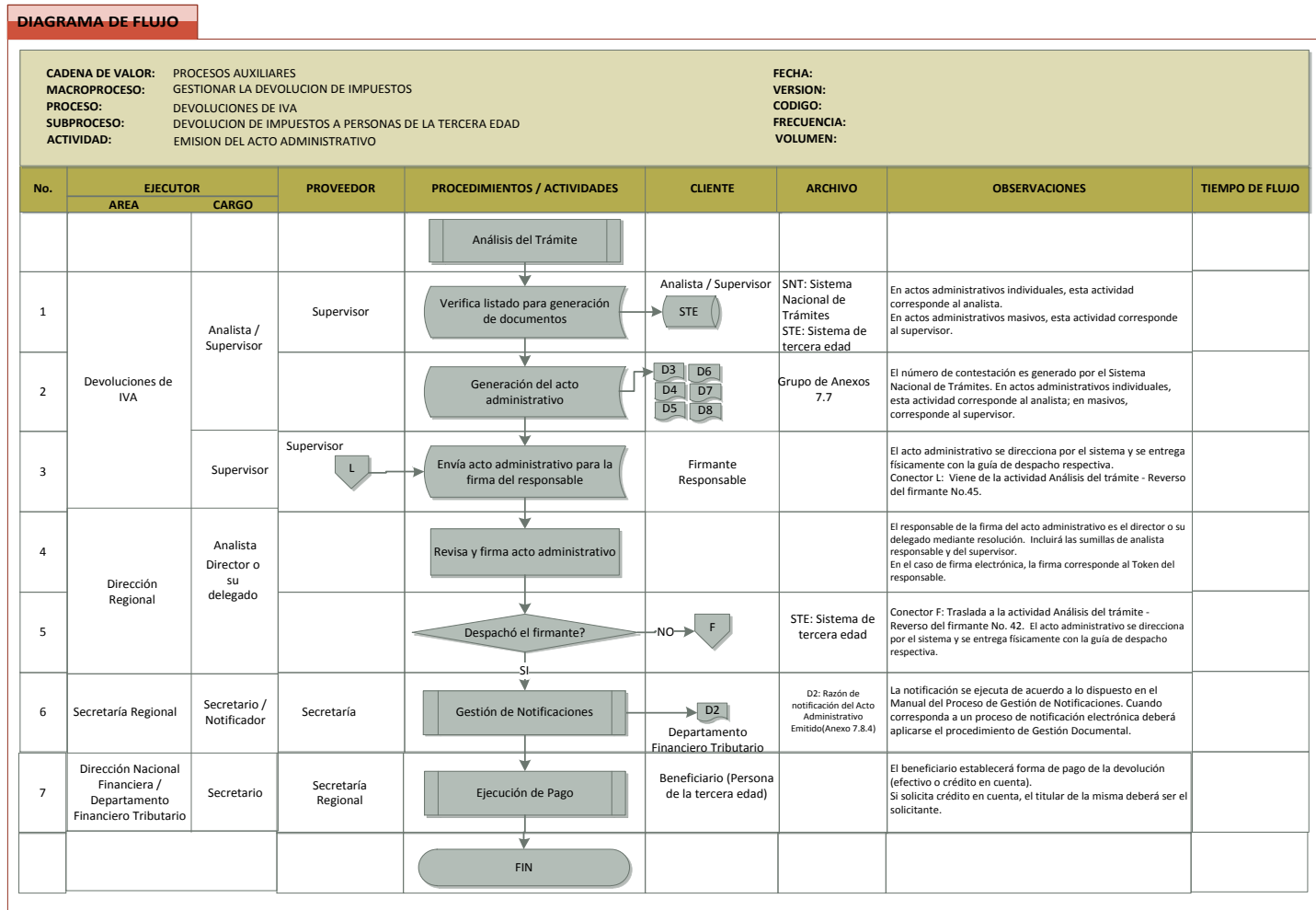
Una vez concluida la actividad destinada al análisis del trámite, inicia la Emisión del Acto Administrativo.

En el acto administrativo correspondiente que se emite en atención a la solicitud de devolución de impuestos también se detalla los motivos por los cuales los valores de uno o varios comprobantes pudieron no ser considerados o negados para el valor de aceptación y acreditación del IVA o ICE. (ver Anexo 6)

Para la ejecución de esta actividad intervienen cuatro áreas: Devolución de IVA, Dirección Regional, Secretaría Regional, Dirección Nacional Financiera/Departamento Financiero Tributario. El área de Devoluciones de IVA verifica el listado de trámites para posteriormente emitir la resolución, estas tareas son realizadas por el analista y supervisor. Luego el supervisor se encarga de enviar las resoluciones para que el director de la Dirección Regional o su delegado las revisen y proceda a firmarlas, la resolución puede ser aprobada, devuelta para revisión o rechazada definitivamente.

La Secretaría Regional, a través del secretario o notificador se encarga de gestionar las notificaciones y a su vez informar al beneficiario que el pago está listo cuando la Dirección Nacional Financiera haya autorizado la ejecución del mismo.

### FIGURA 13. EMISIÓN DEL ACTO ADMINISTRATIVO



Fuente (Servicio de Rentas Internas, 2011)

### 3.3. Indicador del Proceso

<b>NOMBRE INDICADOR:</b>	Devoluciones de IVA – Trámites Resueltos dentro del plazo
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentual
<b>FRECUENCIA:</b>	Mensual
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO:</b>	$\frac{\text{Número de Trámites resueltos dentro del Plazo}}{\text{Número total de Trámites Resueltos}}$

-

- **Descripción:**

Permite evaluar la efectividad en la atención de trámites de devolución del IVA en relación al cumplimiento de los plazos establecidos en la normativa vigente.

- **Responsable de la Medición:**

Dirección Nacional

- **Fuente de Información:**

Sistema Nacional de Trámites

### 3.4. Análisis Estadístico

Para el análisis estadístico sobre ingreso y atención de trámites se ha tomado información sobre los 7 primeros meses del año 2012.

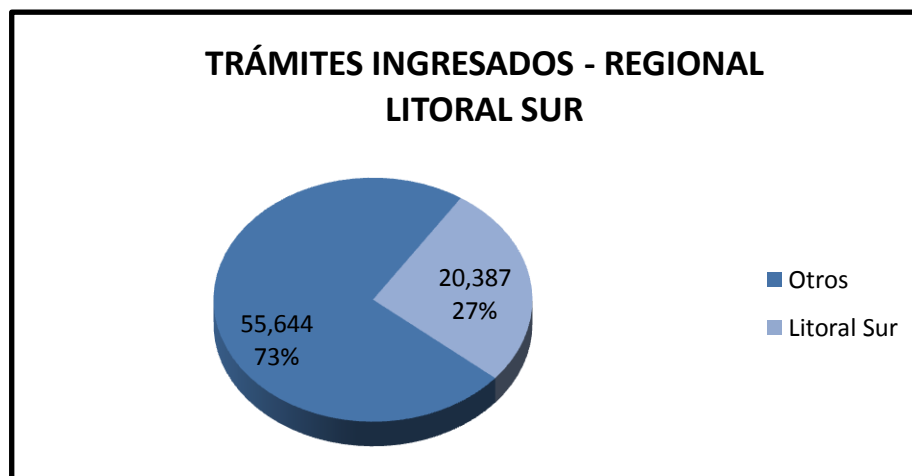
La fuente de esta información es el Sistema Nacional de Trámites del SRI dado que el Área de Devoluciones de IVA de la Regional Sur es el objeto de estudio de la presente investigación, la información aquí presentada corresponde únicamente a esta Regional.

En el periodo de Enero a Julio del 2012 se ingresaron 20,387 solicitudes en la Regional Litoral Sur, representando el 27% del total ingresado en las 8 regionales del país que corresponde a 76,031. A partir de esta información se puede determinar que en promedio se ingresan 96 trámites diarios y 32 son asignados a cada analista para su análisis y liquidación. Ver Figura 14.

Descripción	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Total
Otros	5.957	7.679	7.403	8.022	8.682	8.853	9.048	55.644
Litoral Sur	3.303	2.347	2.768	2.808	3.015	2.939	3.207	20.387
País	9.260	10.026	10.171	10.830	11.697	11.792	12.255	76.031
Relación País	36%	23%	27%	26%	26%	25%	26%	27%

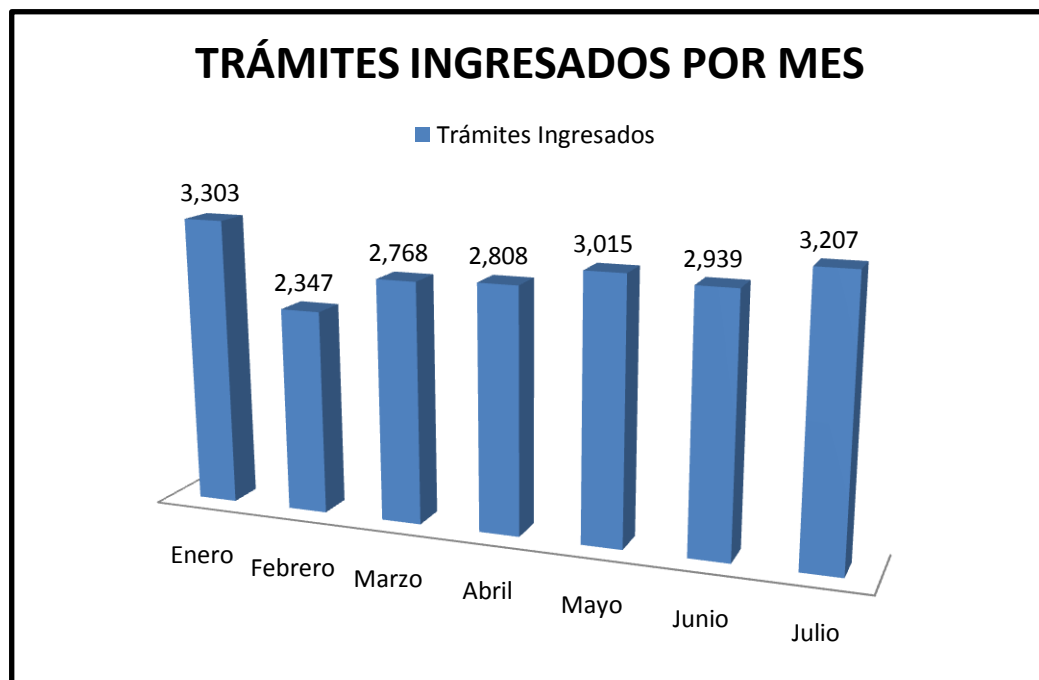
**TABLA 1: TRÁMITES INGRESADOS EN LA REGIONAL LITORAL SUR**

Fuente: ( Servicio de Rentas Internas, 2012)



**FIGURA 14. TRÁMITES INGRESADOS- REGIONAL LITORAL SUR**

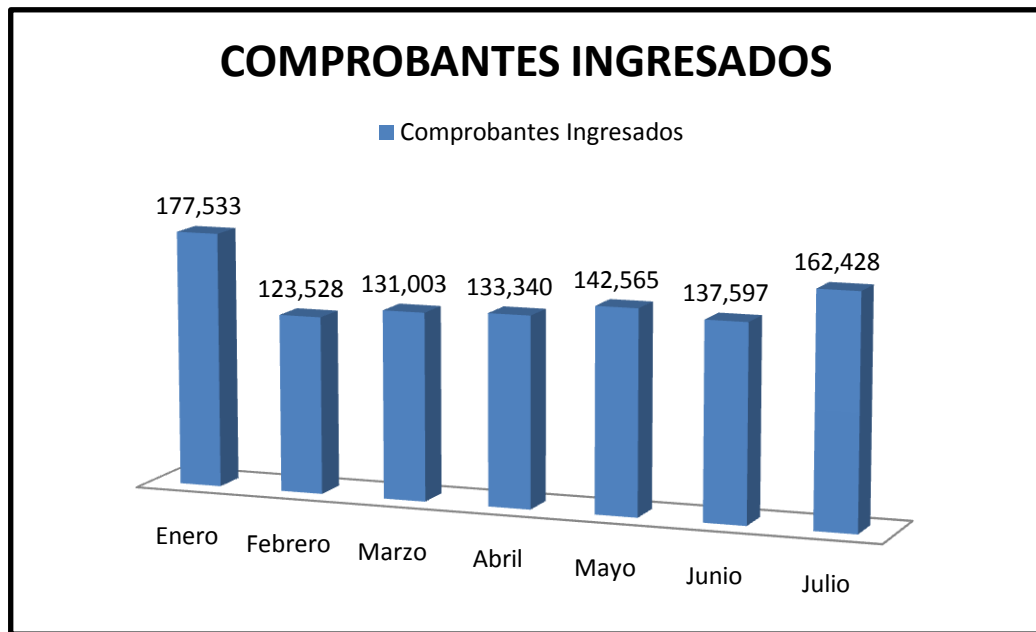
En la Figura 15 se observa que en el mes de Enero el número de trámites ingresados es superior a los demás meses, esto se debe al incremento en la actividad comercial del mes de Diciembre. El mes de febrero registra el menor número de solicitudes, a partir de este mes se muestra un crecimiento progresivo en el ingreso de trámites con un ligero decremento en algunos meses. El mismo fenómeno se presenta con el número de comprobantes (Ver Figura 16).



**FIGURA 15. TRÁMITES DE DEVOLUCIONES DE IVA INGRESADOS POR MES**

Fuente: ( Servicio de Rentas Internas, 2012)



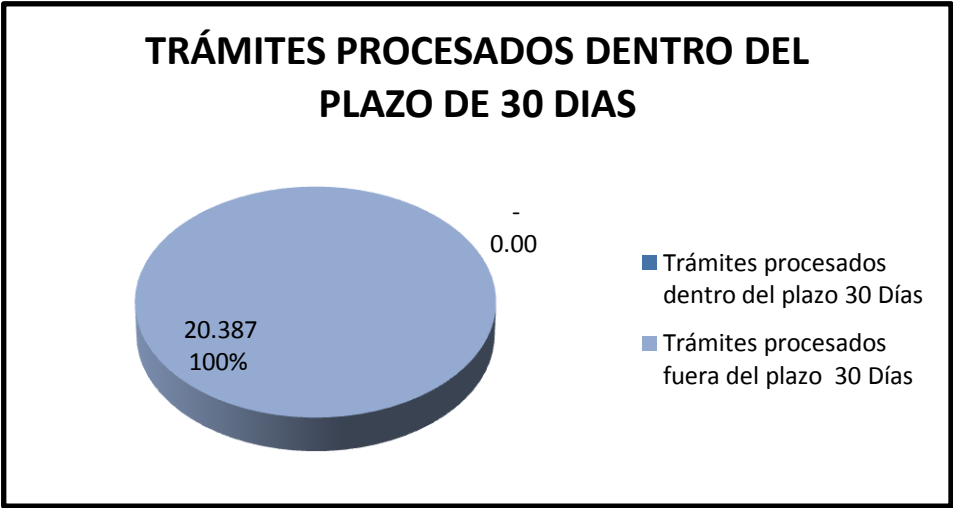


**FIGURA 16. COMPROBANTES DE VENTA PARA DEVOLUCION DE IVA INGRESADOS POR MES**

Fuente: ( Servicio de Rentas Internas, 2012)

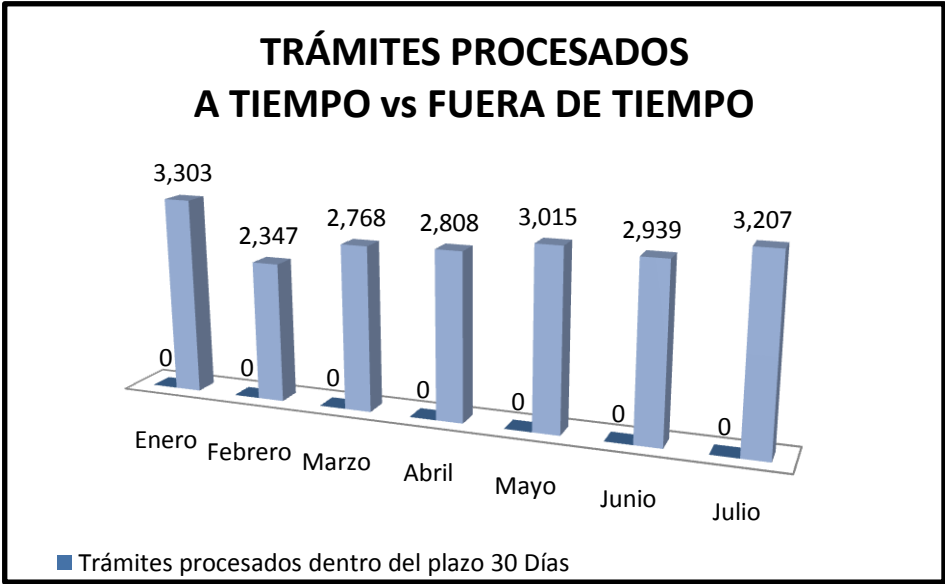
Del total de trámites ingresados que fueron 20.387, ninguno de ellos fue resuelto dentro del plazo de los 30 días, que es el parámetro considerado para medir el cumplimiento del área. Los trámites de devolución de Tercera Edad representan el 88% de los datos considerados para el cálculo del indicador.

Para el mes de Agosto el parámetro considerado como indicador de cumplimiento aumentaría a 60 días.



**FIGURA 17. TRÁMITES DE DEVOLUCIÓN DE IVA PROCESADOS DENTRO DEL PLAZO DE 30 DÍAS**

Fuente: ( Servicio de Rentas Internas, 2012)

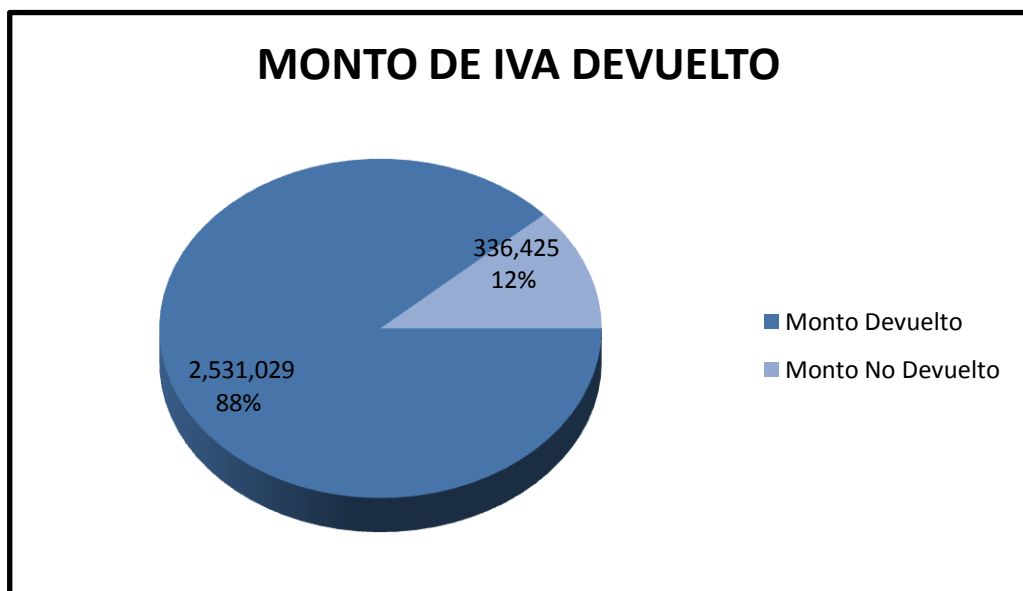


**FIGURA 18. TRÁMITES DE DEVOLUCIÓN DE IVA PROCESADOS A TIEMPO VS FUERA DE TIEMPO**

Fuente: ( Servicio de Rentas Internas, 2012)

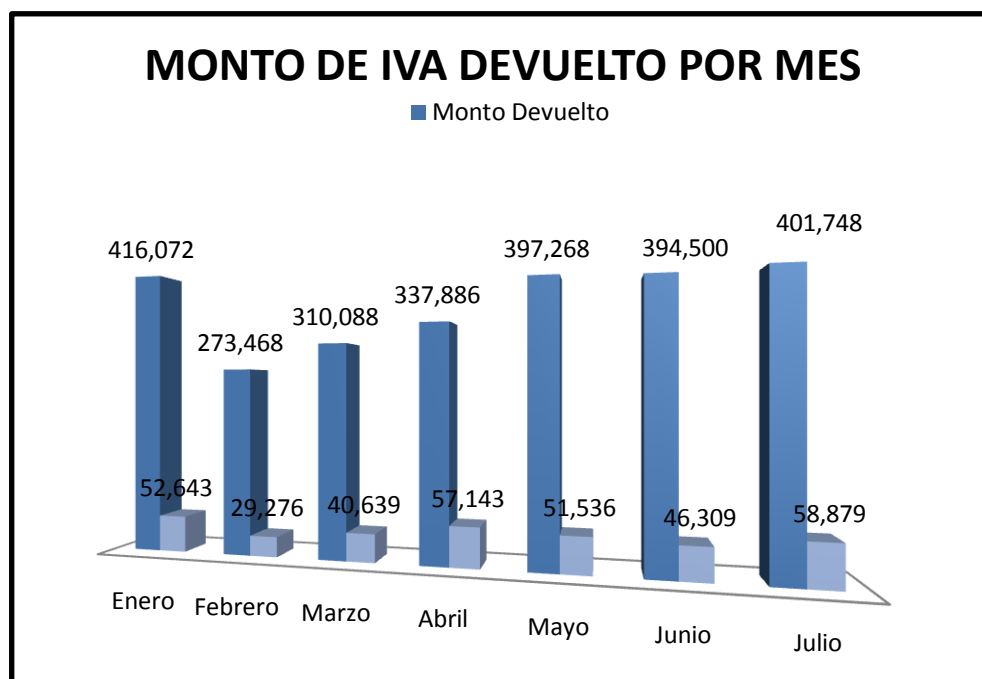
En el periodo analizado se solicitó un total de \$ 2.867.454, de los cuales se devolvieron \$ 2.531.029.

La revisión al detalle de los comprobantes de venta solicitados realizada por el analista permite detectar comprobantes que no cumplen con los requisitos cuyo monto representa un 12% del valor solicitado.



**FIGURA 19. MONTO DE IVA DEVUELTO A PERSONAS DE LA TERCERA EDAD**

Fuente: ( Servicio de Rentas Internas, 2012)

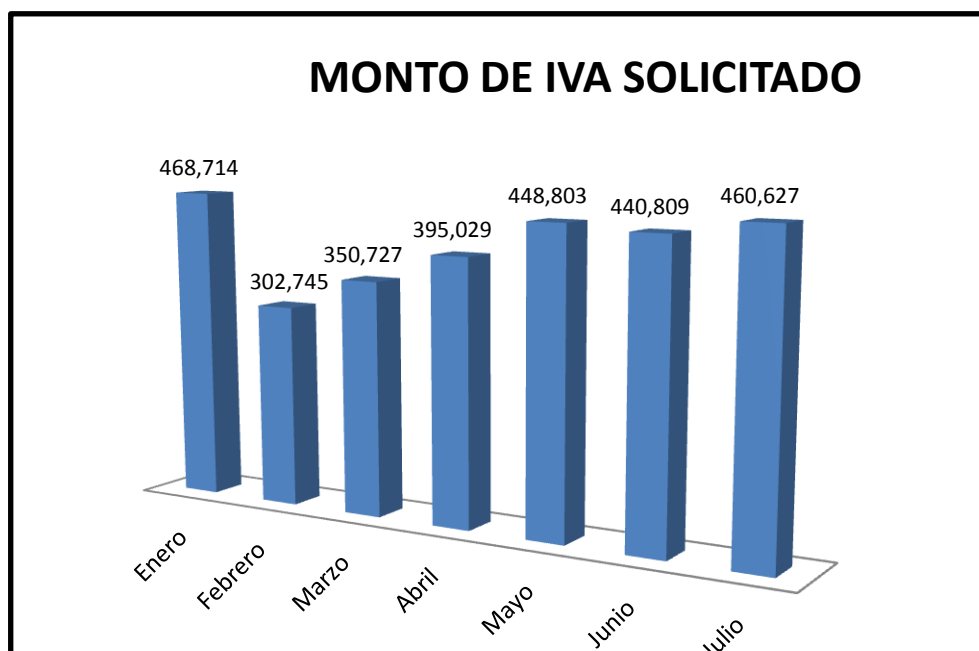


**FIGURA 20. MONTO DE IVA DEVUELTO POR MES**

Fuente: ( Servicio de Rentas Internas, 2012)

En el periodo de Enero a Julio del 2012 el monto total solicitado fue \$2.867.454, es decir un promedio mensual de \$409.636.

Se puede observar que en el mes de enero el monto solicitado es mayor, como se mencionó anteriormente, esta tendencia se debe a que en ese mes se ingresan todos los comprobantes de las compras realizadas en la temporada navideña que es de alta actividad comercial.



**FIGURA 21. MONTO DE IVA SOLICITADO POR MES**

Fuente: ( Servicio de Rentas Internas, 2012)

### 3.5. Falencias del proceso Actual

#### Registro en el Sistema de todos los comprobantes:

Todos los comprobantes eran registrados en el sistema sin considerar el monto solicitado, luego se estableció un máximo de \$10 de IVA para su ingreso al sistema, los restantes eran liquidados en hojas de Excel.

#### Generación de cuellos de botella:

La verificación de la información de los comprobantes de venta se la realiza conectándose a varios sistemas como facturación, registro civil,

Sistema de Acreditaciones de Devoluciones (SAD)<sup>11</sup>, notificaciones y valija ocasionando la generación de cuellos de botella.

### **Inconsistencia de la información:**

Las estadísticas son generadas a partir de la información de trámites finalizados registrados en el SNT y no directamente del DTE que es donde se ingresa la información detallada de los comprobantes.

### **Asignación manual de trámites:**

La asignación de trámites la realiza el supervisor de equipo de manera manual, dependiendo de los trámites y comprobantes de venta que tenga cada analista.

Esta información de asignación no queda registrada en el sistema por lo que no es posible saber a través del sistema cuantos trámites tiene y ha resuelto cada uno.

### **Falta de previsión de incremento en la demanda:**

No se planificó un incremento progresivo del recurso humano para atender la demanda creciente de beneficiarios (ver Anexo 7).

---

<sup>11</sup> Sistema que permite realizar las acreditaciones de los valores a devolver a los contribuyentes

Se tomaron algunas medidas internas para poder contrarrestar la falta de cumplimiento de los indicadores de gestión, como aumentar el plazo para resolver trámites que pasó de 30 a 60 días hábiles ya que no se cumplía con el indicador.

Se contrataron 7 analistas con partidas provisionales por el valor de \$ 901 cada uno y se delegó para la firma del acto administrativo al jefe de devoluciones de IVA, para evitar el proceso de solicitar la firma del Director Regional.

Otra medida tomada para regular el flujo de solicitudes ingresadas fue asignar fechas de presentación de solicitudes de acuerdo al noveno dígito de la cédula de la persona de la Tercera Edad según la siguiente tabla:

Noveno Dígito de la Cédula	Fechas de presentación de Solicitudes
1, 2, 3	1 al 7 de cada mes
4, 5, 6	10 al 16 de cada mes
7, 8, 9, 0	19 al 26 de cada mes

**TABLA 2. CRONOGRAMA PARA RECEPCIÓN DE SOLICITUDES**

Fuente: (Servicio de Rentas Internas, 2012)

Se han tomado muchas medidas pero ninguna ha permitido solucionar el problema de manera definitiva, han sido aplicadas de manera temporal y cada una para solucionar un problema específico.

## **CAPITULO IV**

### **4. PROPUESTA Y MEJORAMIENTO DE LA SITUACIÓN PRÁCTICA**

La presente propuesta tiene como objetivo principal establecer un proceso que permita atender los trámites de devoluciones de IVA a personas de la tercera edad de una forma más ágil, disminuyendo el tiempo resolución o respuesta de cada trámite. Para esto se propone separar las funciones que actualmente tiene el analista en: digitador y analista.

Se propone crear el cargo de validador cuyas funciones principales son las de recibir las solicitudes junto a los comprobantes de venta entregados por los beneficiarios y realizar una pre-liquidación, la cual consiste en pre liquidar los montos totales solicitados, sin revisar el detalle de productos de cada comprobante. Para reforzar el trabajo del validador se creará un proceso automático que se encargará de verificar varios parámetros para saber si el trámite presenta un riesgo o no mediante una matriz.

Aquellos trámites que se encuentren dentro de la matriz de riesgo serán asignados a los analistas para que hagan la revisión comprobante por comprobante y determinen si cumplen con los requisitos o no para la devolución. En el Anexo 8 se encuentran detallados los criterios de validación de los comprobantes de venta.



Al separar los cargos en validador y analista se disminuyen los gastos correspondientes a sueldos ya que la remuneración del validador es menor a la del analista, además el analista se encargará exclusivamente de analizar los comprobantes que presenten riesgo y no de revisar todos los comprobantes entregados por el beneficiario.

La asignación de trámites a los analistas será automática, pero el supervisor del área podrá reasignar de forma manual cuando necesita redistribuir la carga de trabajo, esto quedará registrado en el sistema y permitirá obtener los indicadores de gestión descritos en la sección 4.2.

La firma del acto administrativo será realizada por el Jefe del área de Devoluciones de IVA de forma electrónica o manual.

#### **4.1. Descripción del Nuevo Proceso**

El proceso inicia cuando el beneficiario se acerca al área de devoluciones de IVA a dejar su solicitud, el validador receipta la documentación y realiza la verificación de la información entregada, para luego proceder a pre-liquidar en el Sistema, los valores solicitados.

A partir de los datos registrados en el STE se valida de forma automática mediante una Matriz de Riesgo que la información ingresada este dentro de los parámetros permitidos para la liquidación automática, si no es así el sistema direcciona al analista para su revisión al detalle.

El supervisor emite el acto administrativo referente a los trámites que se encuentran fuera de la matriz de riesgo y aquellos que están dentro de la matriz y fueron revisados por los analistas. La Resolución o Acto Administrativo cuenta con la firma electrónica del Jefe de área de devoluciones de IVA y en el caso de no poder generarse de manera automática se procede con la firma manual.

El Sistema de Tercera Edad al encontrarse enlazado con el Sistema de Acreditaciones de Devoluciones proporciona la información necesaria para que la Dirección Financiera realice las acreditaciones bancarias.

Las notificaciones se realizan en la mayoría de los casos de manera electrónica, pero si el beneficiario aún no firma el acuerdo de responsabilidad de uso de medios electrónicos o la firma del acto administrativo es manual, las Resoluciones se envían a la Secretaría Regional para notificar en el domicilio indicado por el Beneficiario.

#### **4.1.1. Objetivos específicos del proceso**

El objetivo del nuevo proceso es mejorar la calidad del servicio ofrecido a las personas de la tercera edad, disminuyendo el tiempo de respuesta del área de devoluciones de IVA para atender un trámite, cumpliendo con los nuevos indicadores de gestión planteados para este proceso propuesto.

#### **4.1.2. Identificación del proceso**

El procedimiento propuesto involucra al área de devoluciones de IVA que comprende desde la presentación de la solicitud de devolución del Impuesto ante la Administración Tributaria, análisis de la documentación y emisión del acto administrativo.

#### **4.1.3. Ejecutores del proceso**

En la reingeniería de procesos se crea un nuevo cargo o rol necesario para el desarrollo e implementación del mismo llamado validador y se replantea las funciones de los analistas y supervisor.

##### **Jefe del Área de Devoluciones de IVA**

- Coordinar el correcto y eficaz desenvolvimiento de las actividades correspondientes dentro del proceso.
- Firmar las resoluciones de Devolución de IVA (electrónica y/o manual)
- Elaborar y remitir la información consolidada de la información estadística.
- Identificar las necesidades de mejora al procedimiento.

##### **Supervisor del Área de Devoluciones de IVA**

- Es el responsable de coordinar y supervisar las actividades de los analistas y validadores a su cargo en cuanto a la correcta aplicación de criterios de devolución y cumplimiento de plazos.

- Se encarga de generar los actos administrativos
- Se encarga de realizar las reasignaciones manuales necesarias para equiparar las cargas de trabajo.

#### **Analista del Área de Devoluciones de IVA**

- Tiene como funciones analizar los trámites que caen dentro de la matriz de riesgo.
- Aplicar los criterios para la aceptación, rechazo o no consideración de los comprobantes de venta.
- Liquidar la solicitud de devolución.

#### **Validador de Devoluciones de IVA**

- Se encarga de revisar la documentación presentada por el solicitante, previo el ingreso de la petición de devolución.
- Receptar las solicitudes de devolución de Impuestos.
- Ingresar y verificar los comprobantes de venta solicitados para la devolución.
- Aplicar los criterios para la aceptación, rechazo o no consideración de los comprobantes de venta.

#### **4.1.4. Normas Generales**

1. Todo trámite presentado para el proceso de devoluciones de Impuestos a personas de la Tercera Edad debe ser ingresado a través del Sistema de Tercera Edad.

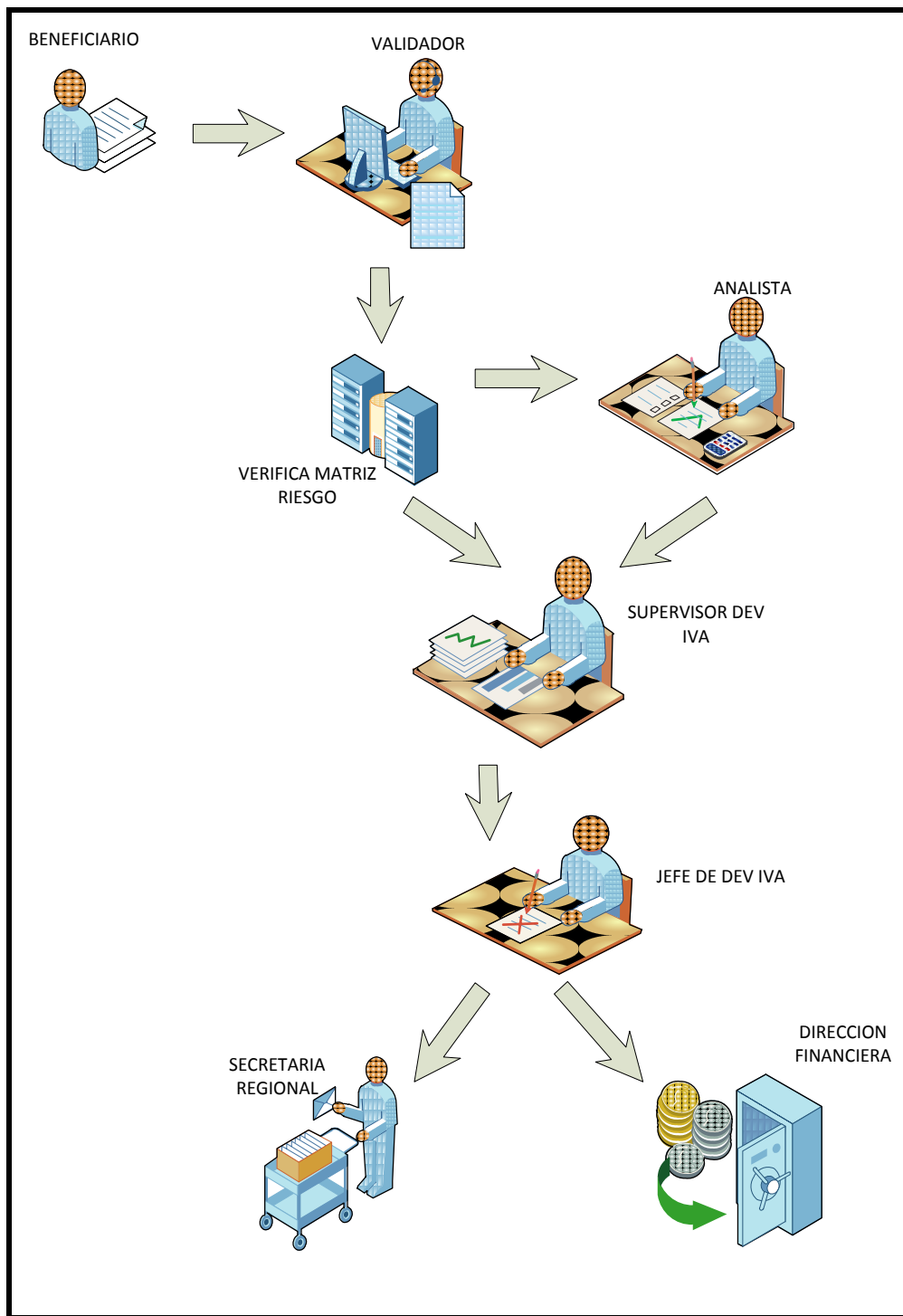
2. Los trámites de devolución deberán ser presentados en las ventanillas de Devoluciones de IVA asignadas para el ingreso de la solicitud, con la documentación respectiva.
3. Si el trámite de devolución es efectuado por un tercero se deberá presentar la copia de la cédula del beneficiario que solicita la devolución y de la tercera persona que presenta el trámite.
4. Por cada formulario el beneficiario solicitará el valor correspondiente a los comprobantes obtenidos dentro de un periodo de máximo tres meses.
5. Adicional a la solicitud el beneficiario debe presentar una copia de la misma.
6. El impuesto solicitado deberá ser reintegrado a las personas de la Tercera Edad en un plazo máximo de 90 días luego de receptada la solicitud para la aplicación de beneficios tributarios por la Administración Tributaria.
7. El monto máximo mensual de beneficio tributario correspondiente al Impuesto al Valor Agregado (IVA) se establecerá tomando en cuenta una única base imponible máxima de consumo de hasta cinco remuneraciones básicas por la tarifa vigente de cada impuesto al momento de la compra sujeta a devolución

8. Los actos administrativos se emitirán con firma electrónica y/o manual.
9. El contribuyente puede presentar por su propia voluntad una petición de desestimiento, como anexo a la solicitud de Devolución del Impuestos.
10. La firma de las resoluciones emitidas en el Área de Devoluciones de IVA, se podrá delegar mediante resolución, al Jefe Regional o Provincial de Gestión Tributaria o de Devoluciones de IVA de cada una de sus Direcciones Regionales y Provinciales.

#### **4.1.5. Diagramas**

##### **4.1.5.1. Diagrama de Ciclo**

En este diagrama se puede ver todos los entes involucrados en el proceso de Devolución de IVA, desde el beneficiario, personal de devoluciones de IVA, Secretaria Regional y la Dirección Financiera que es quien realiza el pago.



**FIGURA 22. DIAGRAMA DE CICLO**

#### **4.1.5.2. Diagramas de Flujo**

### **RECEPCIÓN E INGRESO DE SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE IVA**

El proceso propuesto para devolución de IVA de Tercera Edad se inicia cuando el beneficiario se acerca a las ventanillas de devoluciones a solicitar el reintegro del IVA, cumpliendo primero con el requisito de ser una persona mayor a 65 años, llenar la solicitud en original y copia para el recibido, firmar el acuerdo de responsabilidad para uso de medios electrónicos, copias de cédula, libreta de ahorros o estado de cuenta bancario a su nombre para la acreditación de los valores devueltos.

Estos datos son ingresados al Sistema de Tercera Edad, que se encuentra enlazado con la Base de información del Registro Civil para validación de fecha de nacimiento o notificación de acta de defunción y por única vez se registra el número de cuenta bancaria salvo casos donde se pida cambio de cuenta ingresada.

Los criterios a revisar por el validador una vez verificado estos requisitos son que el comprobante esté a nombre del beneficiario, con su número de cédula o RUC, la fecha sea del periodo solicitado, tenga un valor de IVA y esté autorizado por el SRI. Estos mismos datos serán marcados o resaltados por el beneficiario para agilizar el proceso de ingreso.

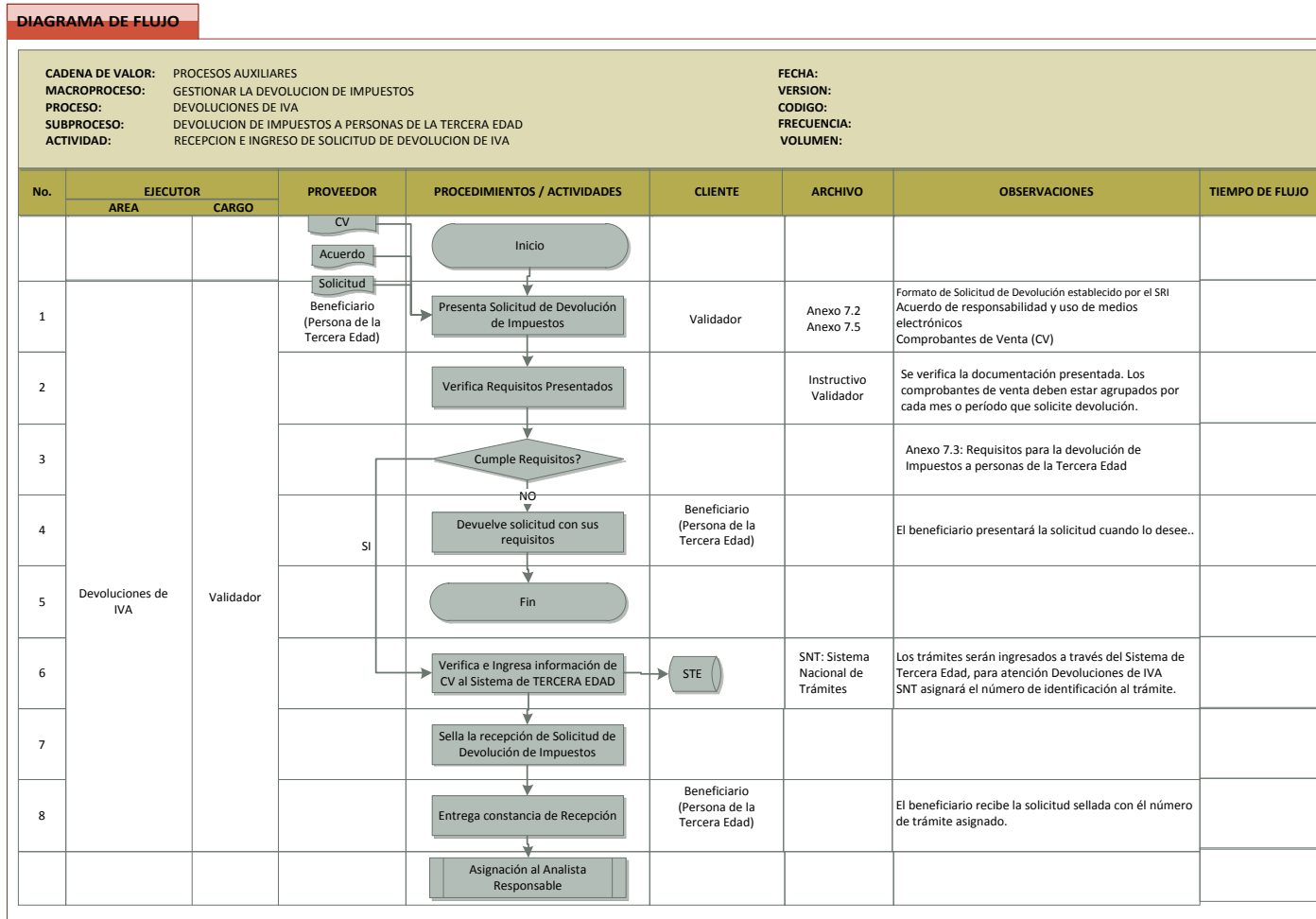


De manera simultánea a la revisión, se realiza el ingreso al Sistema de Tercera Edad (STE) de los valores de IVA solicitados que cumplen con los requisitos descritos en el párrafo anterior y proceder así a pre-liquidar estos valores.

Al finalizar el registro de la información el Sistema de Tercera Edad se conecta al Sistema Nacional de Trámites para obtener el número secuencial que permite al beneficiario hacer el respectivo seguimiento a su solicitud ingresada y el validador entrega un recibido o constancia de que la información se encuentra receptada por la Administración Tributaria.

Al término del día se genera del STE un memo o guía, direccionando de manera automática a cada analista los trámites que se encuentran dentro de la Matriz de Riesgo para su respectiva revisión.

### FIGURA 23. RECEPCIÓN E INGRESO DE SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE IVA

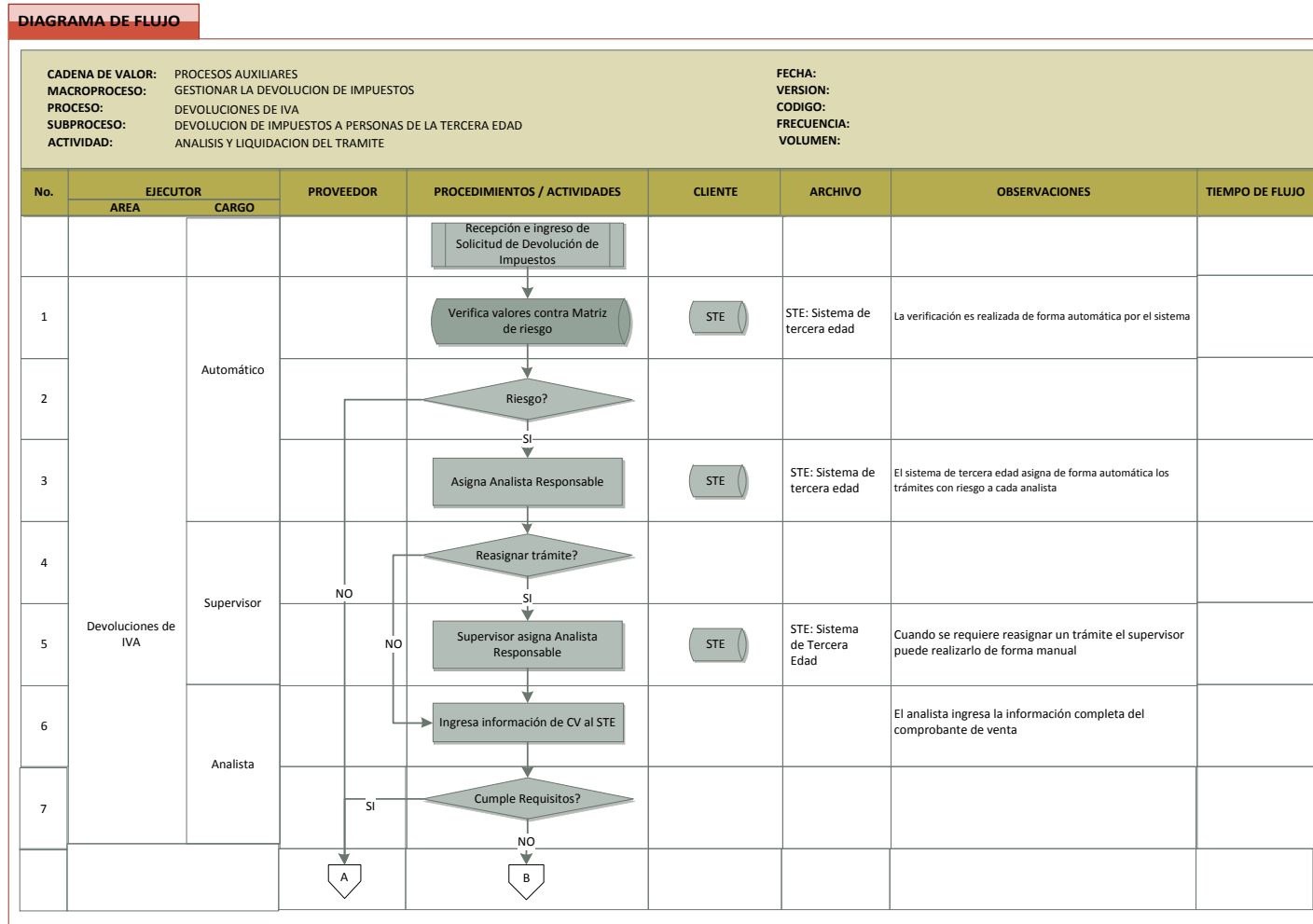


## **ANÁLISIS Y LIQUIDACIÓN DEL TRÁMITE**

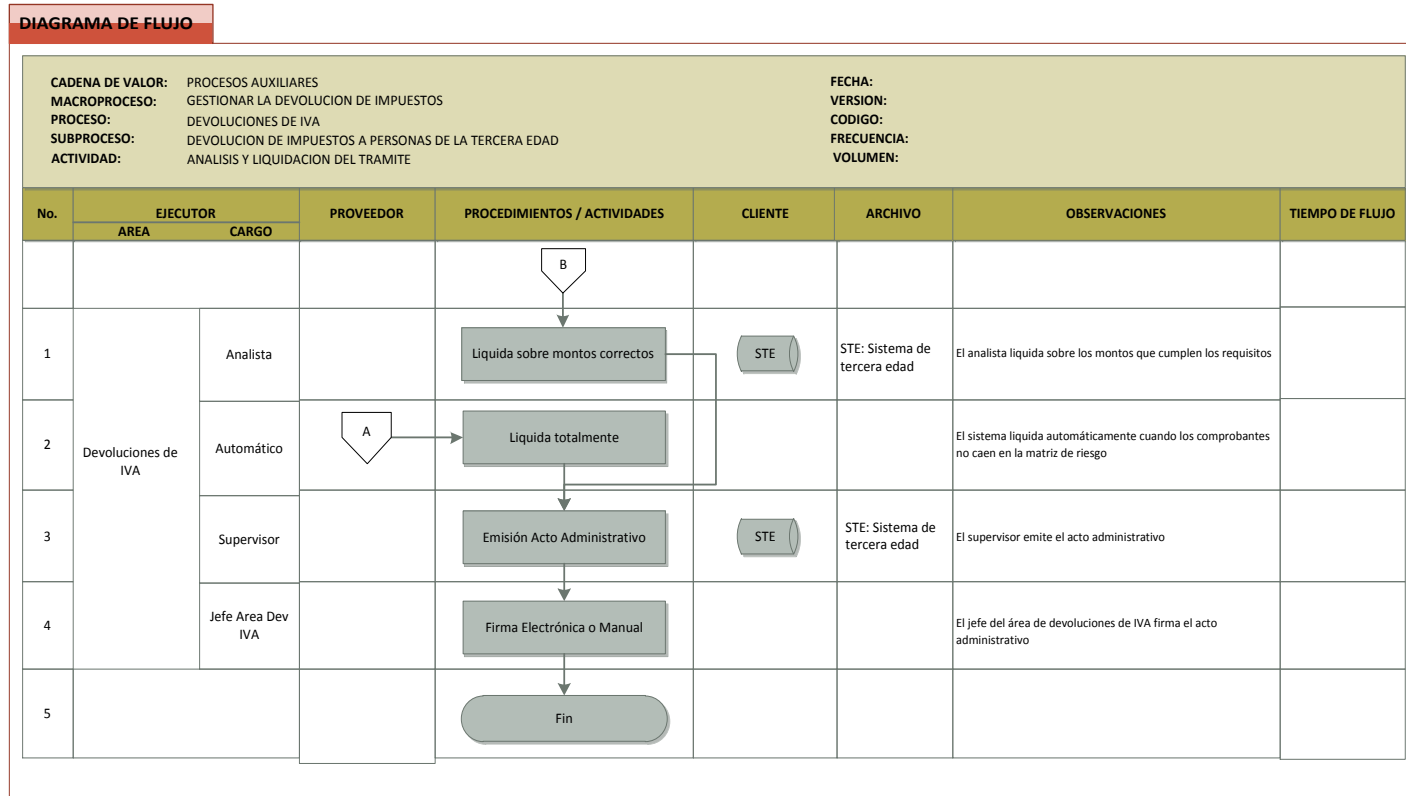
Una vez ingresados los valores pre-liquidados, el Sistema de Tercera Edad automáticamente verifica una serie de parámetros que conforman la Matriz de Riesgo para direccionar los trámites hacia la bandeja de trabajo del Analista, si los trámites caen dentro de la matriz o si no representan un riesgo se direcciona automáticamente a la bandeja del Supervisor para que este emita el acto administrativo.

El analista asignado registra en el STE la información correspondiente a cada uno de los comprobantes de venta solicitados respecto a la fecha de compra, RUC del proveedor, número de establecimiento, punto de emisión, secuencial, número de autorización y valor de IVA solicitado. Simultáneamente con el ingreso, se verifica la descripción del bien o servicio adquirido del cual solicita se reintegre el impuesto debido a que es un parámetro de revisión manual para devolver sobre aquellas transacciones de compras por uso y consumo del beneficiario. La información del comprobante de venta es ingresada para poder validarla con el sistema de Facturación, Sistema de RUC, Sistema de Acreditaciones y Sistema de Notificaciones y Valija. Luego se procede a liquidar sobre los valores que se han aceptado según los criterios para el análisis. Los trámites que se encuentran fuera de la matriz de riesgo se los liquida sobre la totalidad del monto pre-liquidado y el Supervisor es el encargado de emitir el acto administrativo tanto de la liquidación parcial realizada por el analista como de la liquidación total. Finalmente la Resolución es firmada por el Jefe de Área de forma electrónica o manual.

### FIGURA 24.1. ANÁLISIS Y LIQUIDACIÓN DEL TRÁMITE



## FIGURA 24.2. ANÁLISIS Y LIQUIDACIÓN DEL TRÁMITE



#### **4.1.6. Matriz de Riesgo**

La matriz de riesgo constituye una herramienta de control y gestión que es utilizada para identificar las actividades más importantes de un área o empresa y cuáles son los niveles de riesgos inherentes a estas actividades.

La evaluación del riesgo debe ser continua y recurrente tratando de anticiparse y prevenir cualquier situación que exponga a la organización al no cumplimiento de los objetivos planteados.

La matriz se base en la determinación de factores de riesgo que permitan a la Administración Tributaria identificar las probables devoluciones que representan un riesgo y deben ser revisadas por un analista especializado.

El parámetro de evaluación se lo realiza por comprobante de venta es decir, deben ser ingresados por el validador los valores de IVA por cada comprobante de venta solicitado.

El primer parámetro mide el porcentaje de participación del valor del comprobante de venta dentro del valor total a devolver, es decir si solicitan \$120 dólares de devolución y existe un comprobante de venta donde el valor de IVA es \$60 esto representa el 50% del total solicitado, por lo que no entraría a la matriz de riesgo por este parámetro de medición.

El segundo parámetro de medición, considera el monto del comprobante de venta solicitado respecto al monto máximo a devolver según la Ley, que para el año 2012 es de \$175,20, es decir que si el valor de un comprobante de venta es mayor a \$70 de IVA, el porcentaje de participación sería del 40% por ende ya estaría dentro de la matriz de riesgo el trámite.

El tercer parámetro de medición verifica automáticamente contra el sistema de Registro Único de Contribuyentes, si el beneficiario mantiene actividad económica y si su estado es activo. Se lo considera como un factor de riesgo ya que muchos los solicitantes incluyen facturas de su actividad económica y la naturaleza de la devolución es sobre los valores de IVA pagados sobre su uso y consumo que no representen actividad comercial de compra y venta.

El cuarto parámetro se basa en datos históricos de valores devueltos, considerando el 75% del valor tope a devolver de \$175,20 como medida cuantitativa, es decir que si se ha reintegrado el valor de \$131,40 de IVA en cinco o más ocasiones, el trámite caería dentro de la matriz de riesgo.

El último parámetro mide la frecuencia con que los trámites ingresados por determinado beneficiario han estado dentro de la matriz y que sea por cinco veces consecutivas, es decir que si ha ingresado 7 trámites y 5 de ellos han caído en la matriz de riesgo representando así el 71,40% de su total de trámites solicitados pero solo 4 han estado consecutivamente en la matriz, el trámite no estaría dentro de la revisión al detalle.

A continuación se presenta la tabla de la matriz de riesgo, que muestra de forma consolidada los parámetros de evaluación de los comprobantes de venta, con la descripción y el cálculo que se considera para medir el riesgo que representan para la Administración Tributaria los trámites ingresados por las personas de la Tercera Edad.

De acuerdo a las estadísticas de la sección 3.4, un analista recibe un promedio de 32 trámites diarios para su revisión y liquidación, partiendo de estos datos, se tomó como referencia el mismo número de trámites para determinar los rangos de la matriz de riesgo pero liquidados siguiendo el proceso propuesto en este capítulo.

PARÁMETRO (EVALUACION POR COMPROBANTE DE VENTA)	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO	RANGOS
% DE PARTICIPACION DE CV DENTRO DEL VALOR TOTAL A DEVOLVER	Razón del monto del comprobante con respecto al monto total solicitado	Total Comprobante/Total Solicitado	75 % -100 %
VALOR DE PARTICIPACION SOBRE EL TOPE A DEVOLVER POR LEY	Razón del monto del comprobante con respecto al monto máximo a devolver	Total Comprobante/Monto Máximo a Devolver	40 % - 100 %
REGISTRA ACTIVIDAD ECONOMICA	Tiene actividad económica registrada en la base de datos de RUC	Número de Ruc	
HISTORICO DE VALORES DEVUELTOS	Número de trámites resueltos sobre el 75% del valor tope a devolver		Número de trámites > 5
FRECUENCIA DE REVISION DE LA MATRIZ DE RIESGO	Razón de número de trámites que caen en matriz de riesgo con respecto al número de trámites resueltos	Trámites que caen en matriz de riesgo/ Total Trámites Resueltos	60 % - 100 % 5 Trámites consecutivamente

**TABLA 3. MATRIZ DE RIESGO**



En los primeros 5 meses de implementación del nuevo proceso no se podrán evaluar los parámetros 4 y 5 de la matriz que son: Histórico de valores devueltos y Frecuencia de revisión de la matriz de riesgo.

La matriz de riesgo es una herramienta de apoyo a la revisión que hace el validador sobre los comprobantes de venta, la misma que debe ser revisada y ajustada periódicamente.

#### **4.1.7. Criterios de Revisión de los Comprobante de Venta**

El objetivo de contar con una guía para la validación y análisis de trámite permite proporcionar a los funcionarios un criterio uniforme de evaluación para el análisis y aplicación de la devolución del IVA a personas de la Tercera Edad.

En el proceso de validación, la verificación de los comprobantes solicitados se la realiza de manera manual y de acuerdo a criterios expresados en el Anexo 8.

El proceso de verificación del analista es en su mayoría automático, luego del ingreso de la información correspondiente al comprobante de venta al STE. Una vez registradas las facturas, se realizan cruces con el sistema de RUC y facturación.

Esta guía anexa referencial cuenta con tres criterios que son: de aceptación, rechazo y no consideración de los comprobantes de venta solicitados, la descripción que debe analizarse va en concordancia con el Reglamento de Comprobantes de Venta y Retención y según requisitos indispensable para que la devolución se pueda hacer efectiva.

Existen también criterios unificados que se deben tomar en consideración para aceptar, rechazar o no considerar una factura solicitada. En ciertos casos los comprobantes de venta que no cumplen con alguno de los criterios pueden ser subsanables, es decir, el validador puede verificar con respaldos presentados por el beneficiario, o aplicando los criterios para subsanar, descritos en el Anexo 5 y de esta manera aceptar el comprobante de venta.

#### **4.1.7.1. Criterios de Validación del Comprobante de Venta**

1. Los comprobantes de venta válidos para solicitar la devolución de IVA, son aquellos en donde se evidencia el valor del IVA.
2. No se considerarán aquellos comprobantes de venta que de acuerdo a la norma no es necesario que se desglose el IVA, como las notas de venta
3. El beneficiario debe tener más de 65 años

4. Los comprobantes de venta presentados deben estar a nombre del beneficiario, es decir del adulto mayor.
5. No se aceptarán aquellos comprobantes de venta con nombre Consumidor Final.
6. No serán documentos válidos para sustentar la aplicación de beneficios tributarios, los comprobantes de venta emitidos por los contribuyentes inscritos en el Régimen Impositivo Simplificado; por la naturaleza jurídica de este régimen que establece una suerte de exención del pago del IVA para los consumidores, éstos no dan derecho a crédito tributario de IVA a sus adquirentes o usuarios.
7. Las copias simples de comprobantes de venta no serán aceptadas por lo cual solo se deberá ingresar documentos de venta originales, en el caso de no poseer los documentos originales puede presentar copias certificadas por la casa comercial.
8. Los comprobantes de venta que tengan tachones, borrones o se encuentren ilegibles no serán considerados en la liquidación.
9. Los valores rechazados o no considerados serán detallados en la Resolución.

10. Para el reintegro del IVA, la cuenta bancaria donde solicite se le acrediten los valores debe estar a nombre del beneficiario y activa.

11. Cuando se realicen cambios en la cuenta bancaria, donde habitualmente se han depositado los valores por Devolución de IVA, el beneficiario deberá acercarse a actualizar sus datos.

#### **4.1.7.2. Criterios de Análisis del Comprobante de Venta**

1. Se devolverá aquellas transacciones de compras por uso y consumo que el beneficiario realice.
  
2. Los comprobantes de venta que correspondan a actividades comerciales cuando la persona de la tercera edad se encuentre inscrita en el Registro Único de Contribuyente (RUC), no están sujetos para la aplicación de beneficios tributarios.
  
3. Comprobante de venta cumple con requisitos y validaciones de cruces de información de facturación y pre validación.
  
4. Verificación contra sistemas de cruces de información, donde se constatará que el comprobantes de venta:
  - a. No haya sido registrado anteriormente a nombre de otra persona,

- b. No haya sido dado de baja,
- c. Secuencial corresponda al número de autorización,
- d. Autorización y tipo del comprobante pertenezca al proveedor
- e. Ruc del proveedor se encuentre registrado en las base nacional

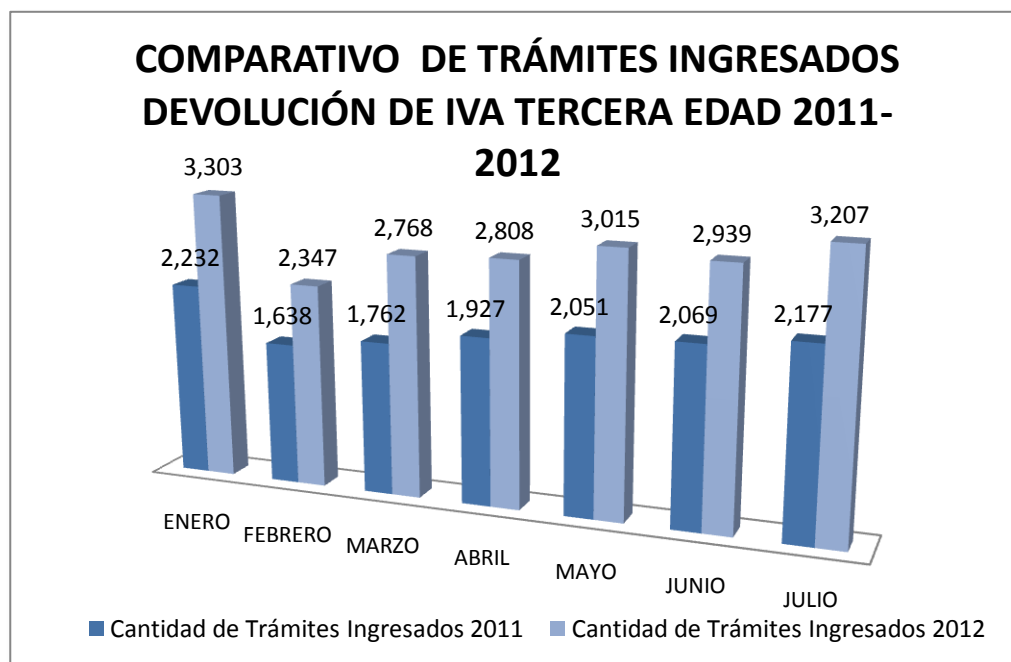
#### 4.1.8. Proyecciones

Las proyecciones que se plantean en la propuesta son consideradas en base a datos comparativos de crecimiento por cantidad de trámites ingresados, número de beneficiarios, comprobantes, monto de IVA solicitado por trámite y monto de IVA máximo a devolver según la Ley de Régimen Tributario Interno. El incremento del año 2011 al 2012 en trámites ingresados fue en promedio el 47%, considerándolo como referencia para el crecimiento esperado en el año 2013.

Mes	Cantidad de Trámites Ingresados 2011	Cantidad de Trámites Ingresados 2012	Incremento
ENERO	2,232	3,303	48%
FEBRERO	1,638	2,347	43%
MARZO	1,762	2,768	57%
ABRIL	1,927	2,808	46%
MAYO	2,051	3,015	47%
JUNIO	2,069	2,939	42%
JULIO	2,177	3,207	47%
<b>PROMEDIO</b>	<b>1,979</b>	<b>2,912</b>	<b>47%</b>

**TABLA 4: COMPARATIVO AÑO 2011 VS 2012 DE TRÁMITES INGRESADOS**

Fuente: ( Servicio de Rentas Internas, 2012)



**FIGURA 25. COMPARATIVO DE TRÁMITES INGRESADOS 2011 VS  
2012**

En el año 2012 el número promedio de comprobantes de venta por trámite ingresado es de 43, con una media de \$3,39 dólares solicitados por cada comprobante. El monto de IVA promedio solicitado por trámite es de \$145,77.

DATOS PROMEDIO DE TRÁMITES DEL AÑO 2012	
Descripción	Valor
No.Promedio de Comprobantes por trámite	43
Monto Iva Promedio por Comprobante	\$ 3,39
Monto Iva Promedio solicitado por Trámite	\$ 145,77

**TABLA 5: DATOS PROMEDIO DE TRÁMITES SOLICITADOS EN EL  
2012**

La proyección de trámites ingresados para el año 2013 se ha realizado considerando el mismo incremento de solicitudes del año 2012 con respecto al 2011, es decir un crecimiento del 47%. El número actual de trámites es de 20.387, para el 2013 se estima que aumentaría a 29.969.

Partiendo de esta información y tomando como referencia la tabla 7, el número de comprobantes ingresados en el año 2013 sería de 1.288.662. Considerando que el monto de IVA promedio solicitado por trámite es de \$ 145,77 se estima que el monto total solicitado sería de \$ 4.368.565

PROYECCIONES		
Descripción	Actual	Proyección 2013
No. Trámites	20,387	29,969
No. Total de Comprobantes	876,641	1,288,662
Monto Total de IVA Solicitado	\$ 2,971,813	\$ 4,368,565

**TABLA 6: PROYECCIÓN BASADA EN EL INCREMENTO DE TRÁMITES INGRESADOS DEL AÑO 2012 CON RESPECTO AL 2011**

También se plantea el escenario donde se considera el máximo de beneficiarios que podrían solicitar la devolución de IVA según los datos del INEC del adulto mayor residente en las provincias de Guayas, Los Ríos, Santa Elena y Galápagos que son las provincias que pertenecen a la Regional Litoral Sur.

PROYECCIÓN BASADO EN DATOS INEC		
Descripción	Actual	Proyección en base al total de la Poblacion
No. Beneficiarios	20,387	215,738
No. Trámites	20,387	215,738
No. Total de Comprobantes	876,641	9,276,734
Monto Total de IVA Solicitado	\$ 2,971,813	\$ 31,448,128

**TABLA 7: PROYECCIÓN DE INCREMENTO DE SOLICITUDES  
BASADAS EN LOS DATOS DEL INEC**

Fuente: (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010)

Según el último censo realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos del Ecuador la población de adultos mayores en las provincias de Guayas, Los Ríos, Santa Elena y Galápagos que forman parte de la Regional Litoral Sur es de 215.738

POBLACION DE ADULTOS MAYORES			
PROVINCIA	TOTAL POBLACIÓN URBANA	PORCENTAJE DE ADULTOS MAYORES	ADULTOS MAYORES
GUAYAS	3.080.055	5,87%	180.799
LOS RIOS	415.842	5,93%	24.659
SANTA ELENA	170.342	5,50%	9.369
GALAPAGOS	20.738	4,39%	910
<b>TOTAL</b>	<b>3.686.977</b>	<b>5,85%</b>	<b>215.738</b>

**TABLA 8: POBLACIÓN DE ADULTOS MAYORES EN EL ÁREA  
URBANA EN LAS PROVINCIAS QUE FORMAN PARTE DE LA REGIONAL  
LITORAL SUR**

Fuente: (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010)



## **4.2. Indicadores de Gestión**

En toda organización existe la necesidad de introducir cambios o mejoras a los procesos existentes, con el fin de poder evaluar sus consecuencias en el menor tiempo posible y poder tomar decisiones, se utilizan los Indicadores de Gestión.

Los indicadores son la relación entre variables cuantitativas y cualitativas que permite observar la situación real de la empresa o área analizada respecto de los objetivos y metas previstas.

Se utilizan para establecer el logro y el cumplimiento de los objetivos y metas derivadas del proceso así como para tomar medidas cuando las variables se salen de los límites establecidos y poder interpretar lo que está ocurriendo a tiempo.

Los indicadores se caracterizan por agregar valor, teniendo relación directa con la calidad y oportunidad de las decisiones que se pueden tomar a partir de la información que se esté brindando. Son considerados como un medio para lograr los objetivos y no como un fin. (Beltrán Jaramillo, 2008)

Existen varios tipos de indicadores entre los cuales tenemos:

## Indicador de Cumplimiento

Son razones que indican el grado de consecución de un trabajo asignado. Este indicador permitirá evaluar si la demanda puede ser satisfecha con el número de personas involucradas en el proceso.

<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	Cumplimiento en la Resolución de Trámites
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	Cumplimiento
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentual
<b>FRECUENCIA:</b>	Mensual
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO:</b>	$\frac{\text{Total Trámites Resueltos}}{\text{Total Trámites Ingresados}}$

## Indicador de Gestión

Son razones que permiten administrar realmente un proceso, para hacer efectivas las tareas programadas y planificadas. Este indicador permitirá determinar el porcentaje de cumplimiento en la resolución de trámites de Devoluciones de IVA dentro del plazo establecido.

<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	Resolución de Trámites dentro del plazo
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	Gestión
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentual
<b>FRECUENCIA:</b>	Mensual
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO:</b>	$\frac{\text{Total Trámites Resueltos a tiempo}}{\text{Total Trámites Resueltos}}$

## Indicador de Evaluación

Son razones que ayudan a identificar nuestras fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora. Se evalúa si la cantidad asignada de analista es suficiente para resolver los trámites que caen en la matriz de riesgo o si es necesario realizar ajustes a los parámetros que se evalúan en la matriz.

<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	Efectividad del Analista
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	Evaluación
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentual
<b>FRECUENCIA:</b>	Mensual
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO:</b>	$\frac{\text{Trámites Resueltos por analista}}{\text{Total Trámites Asignados por analista}}$

## Indicador de Satisfacción

Son razones que permite conocer la calidad del servicio brindado. Este indicador ayuda a determinar el porcentaje de trámites que son resueltos dentro de las expectativas del Beneficiario.

<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	Satisfacción del cliente
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	Satisfacción
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentual
<b>FRECUENCIA:</b>	Mensual
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO:</b>	$\frac{\text{Total Trámites Resueltos a tiempo y devueltos en su totalidad}}{\text{Total Monto Solicitado}}$

El objetivo de la implementación de Indicadores, es contar con la información que permita priorizar actividades basadas en la necesidad de cumplimiento generando un proceso de innovación y enriquecimiento del trabajo diario para determinar durante el proceso si se están logrando los objetivos y metas propuestas.

Disponer de estos Indicadores es disponer de una herramienta de información sobre la gestión que se está realizando, también ayuda a identificar oportunidades de mejoramiento en actividades que por su comportamiento requieren reforzar o reorientar esfuerzos.

#### **4.3. Comparativos de los procesos**

Los cambios propuestos de procesos para el área de devoluciones de IVA van dirigidos a reestructurar los cargos de asistente de ventanilla y analista con nuevas funciones y responsabilidades.

En el proceso actual el beneficiario ingresa la solicitud de devolución del IVA por medio de la Secretaria Regional o Provincial y en el proceso propuesto la solicitud es ingresada directamente en el área de devoluciones de IVA por medio de un validador, evitando que los trámites sean registrados por funcionarios que no se encuentran capacitados para la revisión de los comprobantes de venta y que también en el traslado de las solicitudes de un área pueden traspapelarse.

La subutilización de un recurso humano solo para el ingreso y entrega de información en el proceso vigente lleva a la creación de un nuevo cargo que es el de validador, siendo esta la persona del área, encargada de ingresar la información al STE una vez pre liquidado los valores solicitados.

La asignación de los trámites se realiza de manera manual por parte del Supervisor de Devoluciones de IVA Tercera Edad, en la propuesta la asignación al analista se realiza de manera automática una vez ingresado la información al Sistema.

Actualmente la revisión de los comprobantes de ventas recién inicia cuando el trámite se encuentra en la bandeja de trabajo del analista y procede a ingresar al Sistema DTE todos los comprobantes de Venta, posteriormente evalúa si cada comprobante cumple con lo especificado en la Guía Técnica de Criterios Aplicables al procesamiento de solicitudes de Devolución de Impuestos y procede a aprobar, modificar o rechazar el comprobante de venta.

En el proceso propuesto, al analista solo son asignados los casos que se encuentran dentro de la matriz de riesgo porque el validador ya ha sido el primer filtro de revisión y es en este análisis donde se identificó el cuello de botella del proceso.

Los trámites en la propuesta se pueden liquidar cuando ingresa la información el validador y cae fuera de la matriz de riesgo direccionando automáticamente a la bandeja de trabajo del Supervisor para la emisión del

acto administrativo y cuando el trámite es revisado por el analista se procede a liquidar sobre los valores que se han aceptado según los criterios para el análisis.

Actualmente la información debe ser ingresada primero al Sistema Nacional de Trámites el cual genera un número de solicitud para que luego con ese secuencial, el analista pueda registrar los datos de los comprobantes de venta en el Sistema de Devolución de Tercera Edad. Para evitar esta duplicidad de información, el ingreso sería únicamente en el STE el mismo que esta enlazado al SNT.

#### **4.4. Resultados**

Para obtener los resultados de la presente propuesta se realizó un estudio con una muestra de trámites recibidos por un analista en un día, esto equivale a 32 trámites de devolución de IVA, liquidados en base a la propuesta planteada; es decir, el validador liquida los valores solicitados y el analista revisa los trámites que únicamente se encuentran dentro de la matriz de riesgo, el estudio mencionado arrojó los siguientes resultados:

Se hizo un piloto de ingreso de información por parte del validador donde el tiempo de atención por beneficiario es de 10 minutos con un promedio de 43 comprobantes por trámite, es decir 48 solicitudes ingresadas en el día por cada validador. Considerando el crecimiento proyectado de trámites para el 2013, se ha estimado que se requieren 4 validadores para realizar esta actividad, determinando que diariamente se ingresará un máximo de 192 solicitudes.

Con los datos ingresados por el validador para este piloto, se hizo una evaluación de los comprobantes que están dentro de los parámetros de medición de la matriz de riesgo determinando que de cada 8 trámites ingresados, 1 de ellos representa un riesgo que debe ser revisado por el analista, es decir de las 192 solicitudes máximas ingresadas por los ingresadas diariamente por los validadores, 24 de ellas deben ser analizadas al detalle. A partir de los 43 comprobantes de venta promedio ingresados por solicitud, expresados en la Tabla 7, se puede determinar que cada analista revisará 8 solicitudes que representan 344 comprobantes. Según el piloto cada analista se toma un máximo de 75 minutos para ingresar, revisar y liquidar un trámite, es decir que podría revisar aproximadamente 6 trámites diarios.

Se ha determinado que se necesitan 3 analistas y 4 validadores para atender la demanda de trámites ingresados, la remuneración de cada analista es de \$901 y de cada validador \$622, esto equivale a un desembolso de \$ 5.191 mensual bruto. El actual proceso cuenta con 10 analistas, 3 de ellos con nombramiento y 7 con contrato temporal por un máximo de 6 meses, los mismos que no se abastecen para cumplir con los tiempos establecidos y cuya remuneración total bruta mensual es de \$9.010. Si se compara el total de la remuneración de ambos procesos se puede determinar un ahorro del 42% en salarios brutos.

A pesar de que la diferencia de remuneración equivale casi al 50%, el objetivo de la presente propuesta es disminuir el tiempo de respuesta para atender un trámite sin subutilizar el recurso humano, es decir optimizando los recursos disponibles.

PROCESO ACTUAL			
CARGO	No. PERSONAS	REMUNERACIÓN	TOTAL
ANALISTA	10	\$ 901	\$ 9,010

PROCESO PROPUESTO			
CARGO	No. PERSONAS	REMUNERACIÓN	TOTAL
VALIDADOR	4	\$ 622	\$ 2,488
ANALISTA	3	\$ 901	\$ 2,703
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>\$ 1,523</b>	<b>\$ 5,191</b>

<b>AHORRO</b>	<b>\$ 3,819</b>
	<b>42%</b>

**TABLA 9: REMUNERACIÓN DEL PERSONAL INCLUIDO EN EL MODELO PROPUESTO**

Fuente: (SENRES, 2012)

Del sistema actual se tiene que el número de adultos mayores que solicitan devolución de IVA es de 15.548, con el nuevo proceso se espera tener como mínimo un incremento igual al del año anterior del 47%, lo que equivale a 982.789 beneficiarios y el número máximo de adultos mayores que pueden solicitar devolución de IVA en la Regional Litoral Sur se lo obtuvo de los datos registrados por el INEC en el censo del año 2010 que es de 215.738.

El crecimiento de beneficiarios expresado en valores monetarios para el año 2013 sería de \$3.331.654, es decir un aumento de \$1.065.223 en valores estimados a solicitar por las personas de la tercera edad. Este aumento otorga una mayor capacidad de consumo para el adulto mayor y de esta manera el dinero desembolsado por el Estado es re inyectado a la economía. En el proceso propuesto el tiempo para atender un trámite es de



10 días, divididos de la siguiente manera según la actividad y área involucrada en el proceso: los validadores se tardan en ingresar un promedio de 192 trámites en 1 día, de los cuales 24 caen en la matriz de riesgo según el piloto realizado, los mismos que serán revisados al detalle en un máximo de 2 días por los analistas. La emisión del acto administrativo de todos los trámites por parte del supervisor del área es realizada en 1 día, el jefe del área de devoluciones se toma 1 día en firmar los 192 trámites ya sea de forma electrónica o manual. Finalmente el área de notificaciones requiere de 2 días para notificar la resolución del trámite y la dirección financiera 3 días para acreditar los valores en la cuenta del beneficiario.

RESPONSABLE	PROCESO	TIEMPO (DIAS)
Validador	Ingreso de Solicitudes	1
	Preliquidación	
	Envío a Analista	
Analista	Revisión	2
Supervisor Devoluciones de IVA	Reasignación Manual/Emisión Acto Administrativo	1
Jefe Devoluciones de IVA	Firma Electrónica	1
	Firma manual	
Area de Notificaciones	Notificación Electrónica	2
	Notificación Física	
Dirección Financiera	Acreditación	3
<b>TOTAL DÍAS PARA RESOLVER TRÁMITE</b>		<b>10</b>

**TABLA 10: TIEMPOS DEL PROCESO PROPUESTO PARA ATENDER UN TRÁMITE**

#### **4.5. Costos de Implementación**

El SRI al ser una entidad del Estado que se maneja con un presupuesto anual de gastos, los mismos que deben ser cumplidos año a año, por lo cual los valores de costos de implementación del proceso deben estar enmarcados dentro del mencionado presupuesto.

Las partidas para contratación del recurso humano, se encuentran abiertas de manera temporal para los 7 analistas, en el caso de la propuesta presentada se necesitan 4 validadores, es decir el grado ocupacional del funcionario público sería distinto y por ende la remuneración.

Estas partidas son abiertas o cerradas por el Ministerio de Finanzas, por lo que el área de devoluciones de IVA mediante el Departamento de Gestión tributaria requiere a Recursos Humanos de la Dirección Nacional sea quien solicite estas partidas en el Ministerio.

Todos los costos que generen esta reingeniería deben cumplir con procedimientos burocráticos para poder hacer efectiva la asignación de fondos y posterior implementación.

En el siguiente cuadro se detallan los costos asociados a la propuesta, los mismos que deben ser desembolsados mensualmente y otros una sola vez durante la implementación del proceso por esta razón se han dividido en dos columnas estos valores.

<b>CUADRO INTEGRAL DE COSTOS DE IMPLEMENTACION Y EJECUCIÓN DEL NUEVO PROCESO</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>COSTO MENSUAL</b>	<b>COSTO ANUAL</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>Selección de Recurso Humano</b>	\$ 1.285	\$ 1.285	Proceso de concurso de oposición y méritos
<b>Remuneración</b>	\$ 2.488	\$ 29.856	De acuerdo a la Tabla de Remuneración de la SENRES
<b>Capacitación</b>	\$ 668	\$ 668	Corresponde la inducción al proceso planteado
<b>Software</b>	\$ 0	\$ 18.464	Incluye el desarrollo, implementación, análisis
<b>Difusión del nuevo proceso</b>	\$ 8.000	\$ 24.000	Por medios de prensa e Instituciones que prestan servicios al adulto mayor
<b>Equipos para nuevo personal</b>	\$ 0	\$ 0	No se incurre en un costo ya que se utilizan los equipos y puestos de trabajo del personal temporal
<b>Adecuaciones de Oficina</b>	\$ 0	\$ 0	
<b>TOTAL COSTO ANUAL</b>		<b>\$ 74.273</b>	

**TABLA 11: CUADRO INTEGRAL DE COSTOS DE IMPLEMENTACION Y EJECUCIÓN DEL NUEVO PROCESO**

#### **4.6. Beneficios de la Implementación**

Para determinar la viabilidad económica del proceso, se ha realizado un análisis cuantitativo de los beneficios que generaría la implementación del mismo que son detallados en el siguiente cuadro.

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ACTUAL</b>	<b>PROPUESTO</b>
<b>Tiempo de Respuesta</b>	>30 días	10 días
<b>Sueldos y Salarios</b>	\$ 9.010	\$ 5.191
<b>Costo de analizar un trámite</b>	\$ 28	\$ 6

**TABLA 12: BENEFICIOS CUANTITATIVOS**

Al realizar el análisis costo beneficio se pudo determinar que al disminuir el tiempo de resolución de los trámites, mejoran los indicadores de desempeño ya que las solicitudes son resueltas dentro de un plazo alcanzable y también se vería reflejado en la satisfacción del usuario ya que no tendría que esperar que le depositen su dinero por más de un mes sino en solo en 10 días.

Adicional a esto además el costo del personal para atender un trámite disminuye considerablemente debido a que las funciones han sido separadas en analista y verificador, en el proceso anterior todos son analistas y su remuneración es mayor. El retorno del valor destinado por de la Administración Tributaria en capacitar a su personal y realizar un concurso de méritos y oposición se lo percibiría en un corto plazo ya que el proceso de selección y capacitación dura aproximadamente 3 meses tiempo que el los resultados ya pueden ser cuantificados.

## **CAPITULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

Realizar cambios en las Instituciones Públicas demanda pasar por procesos burocráticos que en muchas ocasiones produce demoras en la implementación de dichos cambios o simplemente no llegar a ejecutarse. El SRI al ser una Institución Pública cuenta con una normativa establecida por Ley que la vuelve rígida en su toma de decisiones.

El control que se deseaba tener sobre la validez y detalle de bienes o servicios descritos en los comprobantes de venta sujetos a devolución para las personas de la Tercera Edad no tuvo el éxito esperado debido a que la información se debía validar con otros sistemas; conforme la demanda incrementaba el rendimiento de estos sistemas disminuía ocasionando que los tiempos de respuesta se incrementen y por ende el tiempo de resolución de los trámites.

Para implementar un nuevo proceso se debe considerar varios factores técnicos y del entorno para que sea sustentable en el tiempo, en el proceso actual no se consideró las necesidades de almacenamiento en el servidor y la capacidad de procesamiento para soportar el incremento de la demanda generado por la difusión masiva por parte del Gobierno Central y el SRI del beneficio de la devolución de IVA realizada a través de medios de prensa e instituciones que prestan servicio a los adultos mayores lo que provocó inestabilidad en funcionamiento del sistema.

La información de asignación de trámites a los analistas no queda registrada en la base de datos del DTE por lo que no es posible saber a través del sistema cuantos trámites tiene y ha resuelto cada uno de ellos, esto limita la evaluación de desempeño en la calificación cuantitativa, teniendo que remitirse a la información grupal. Adicionalmente, las estadísticas son generadas a partir de la información de trámites finalizados registrados en el SNT y no directamente del DTE que es donde se ingresa la información detallada de los comprobantes. Esto ocasiona que los resultados se encuentren distorsionados.

La división de funciones del analista en el proceso actual a validador y analista en el proceso propuesto permite aprovechar las competencias del personal en la actividad asignada y no subutilizar la capacidad del recurso humano.

Con la implementación de la matriz de riesgo se logra agilizar el proceso debido a que los criterios de aceptación de los comprobantes de venta serán validados de forma automática por el sistema, exceptuando los que caen

dentro de dicha matriz que deben ser revisados por los analistas, mejorando la calidad del servicio que el SRI ofrece a las personas de la tercera edad que se acogen a este beneficio.

## **5.2. Recomendaciones**

Aprovechar la información ingresada al sistema sobre comprobantes de venta que no cumplen con el reglamento para su emisión y remitir la información al departamento de Gestión Tributaria para realizar sus respectivos procesos de revisión y control posterior al establecimiento comercial.

Asegurar que la planificación de la implementación de un proceso sea integral, por ejemplo si se estima el crecimiento de la demanda por una difusión masiva de un beneficio tributario, éste sea soportado también tecnológicamente con un servidor cuya capacidad permita almacenar y procesar el volumen de información ingresada.

Obtener las estadísticas y los indicadores de gestión del área a partir del sistema DTE para determinar necesidades de recurso humano o ajustes en el proceso para mantener la calidad del servicio.

Aprovechar las competencias del personal, reorganizando actividades de tal manera que los analistas tengan únicamente funciones destinadas al análisis y no la digitación de información.

Revisar cada tres meses los trámites que han caído dentro de la matriz de riesgo para realizar los ajustes necesarios en los parámetros de mayor incidencia.

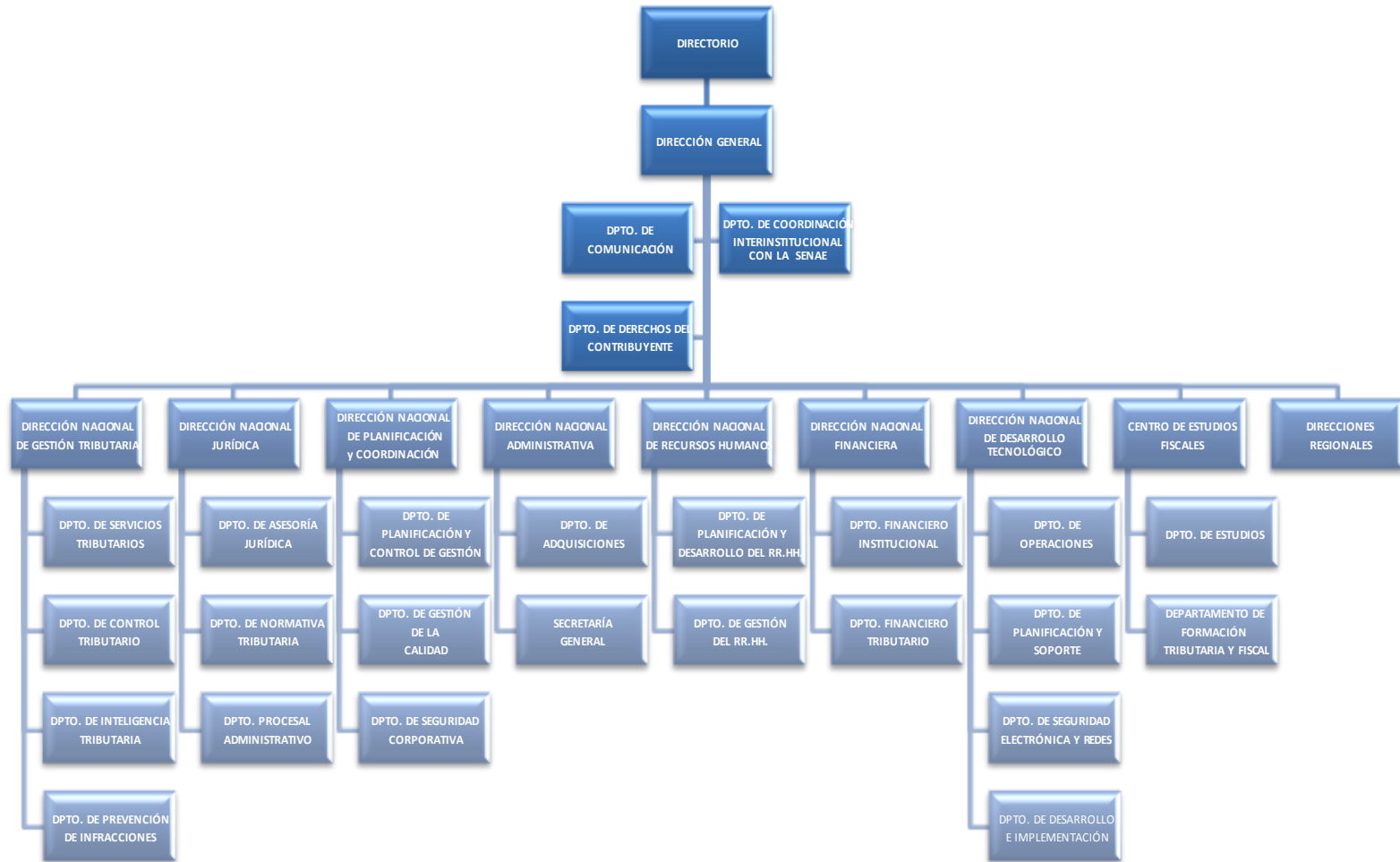


## Bibliografía

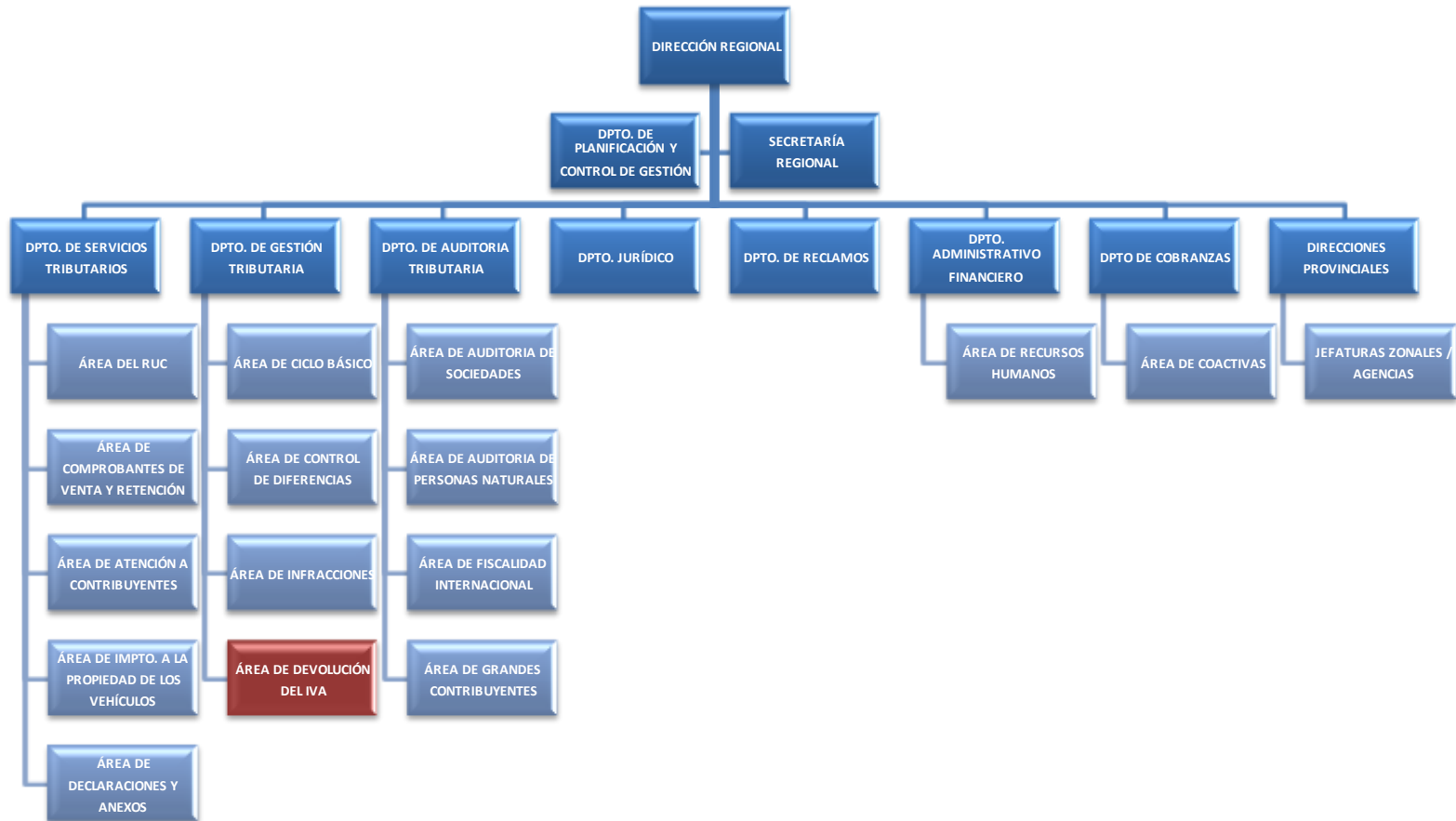
- Servicio de Rentas Internas. (2012). Cuadros Estadísticos. Ecuador.
- *Administración de Empresas*. (Julio de 2007). Recuperado el Enero de 2012, de <http://admindeempresas.blogspot.com/2007/07/reingenieria.html>
- Alarcon Gonzalez, J. A. (1998). *Reingeniería de Procesos Empresariales*. Madrid, España: Fundación Confemetal.
- Beltrán Jaramillo, J. (2008). *Indicadores de Gestión* (Segunda ed.). 3R Editores.
- *Centro de Estudios Fiscales*. (s.f.). Recuperado el Febrero de 2012, de <http://cef.sri.gob.ec/virtualcef/>
- Código tributario. (s.f.). *De las Atribuciones y Deberes* .
- Constitución Política de la República del Ecuador. (2008). *De los Derechos Económicos, Sociales y Culturales* .
- Decreto 374. (08 de Junio de 2010). *Primer Suplemento del Registro Oficial N° 209* .
- Departamento de Servicios Tributarios del SRI. (2008). Equidad y Desarrollo. *Libro del Futuro Contribuyente* , *Primera Edición*. Quito, Pichincha, Ecuador: Sesos Creación Visual.
- Dirección Nacional Jurídica. (2010). *Memorando No. NAC-DNGMGEI10-00537*. Quito.
- Fiscalidad. (2007). *Revista Institucional* , *Primera Edición*. Quito, Pichincha, Ecuador: Sesos Creación Visual.
- *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. (2010). Recuperado el 2012, de [www.inec.gob.ec](http://www.inec.gob.ec)
- Ley de Régimen Tributario Interno. (23 de Diciembre de 2009). *Registro Oficial Suplemento N° 94* .

- Ley de Registro Unico de Contribuyentes. (2004).
- Ley del Anciano. (24 de Octubre de 2001). *Ley No. 2001 - 51. Registro Oficial N° 438* . Quito, Pichincha, Ecuador.
- Ley Organica de Empresas Públicas. (16 de Octubre de 2009). *Suplemento del Registro Oficial N° 48* .
- Ley Reformatoria para la Equidad Tributaria del Ecuador. (29 de Diciembre de 2007). *Registro Oficial N° 242* .
- *Proyectos, Tecnología y Telecomunicaciones*. (2006). Recuperado el Enero de 2012, de [http://www.proasetel.com/paginas/reingenieria\\_procesos.htm](http://www.proasetel.com/paginas/reingenieria_procesos.htm)
- Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios. (2011).
- Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno. (2010).
- SENRES. (2012). Recuperado el 2012, de [www.senres.gob.ec](http://www.senres.gob.ec)
- Servicio de Rentas Internas. (Noviembre de 2011). Area de Métodos y Procedimientos. *Aplicación de beneficios tributarios a personas de la tercera edad* . Quito, Pichincha, Ecuador.
- Servicio de Rentas Internas. (2011). Guía de Inducción General. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Servicio de Rentas Internas. (2012). [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec).
- *Wikipedia*. (19 de Octubre de 2010). Recuperado el Enero de 2012, de [http://es.wikipedia.org/wiki/Automatizaci%C3%B3n\\_de\\_tareas](http://es.wikipedia.org/wiki/Automatizaci%C3%B3n_de_tareas)
- *Wikipedia*. (2012). Recuperado el Enero de 2012, de <http://es.wikipedia.org/wiki/Proceso>

## ANEXO 1: ORGANIGRAMA NACIONAL



## ANEXO 2: ORGANIGRAMA REGIONAL



### ANEXO 3: SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN



#### SOLICITUD PARA LA APLICACIÓN DE BENEFICIOS TRIBUTARIOS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD

..... de ..... de 20.....  
(Ciudad) (Día) (Mes) (Año)

Señor  
**DIRECTOR REGIONAL / PROVINCIAL DE (L).....**  
**DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

Yo..... portador de la cédula de identidad número  
....., domiciliado en.....

teléfonos..... solicito de conformidad a lo establecido en el Art. 5 de la Resolución No. NAC-DGER2008-0566 publicada en el Registro Oficial No. 342 del 21 de mayo de 2008, y del Art. 4 del Reglamento para la Aplicación de los beneficios tributarios a favor del Anciano correspondientes a Impuestos Fiscales, la devolución de los valores de IVA e ICE pagados en la adquisición a consumo personal que se detallan en los documentos que adjunto, por un monto de IVA de USD \$..... y de ICE de USD\$..... incluido en los..... comprobantes de venta correspondiente a los períodos:

Mes	Año

Solicito que el pago sea realizado mediante lo señalado a continuación, y autorizo se descuenta por la transferencia en el caso de acreditación en cuenta:

FORMA DE PAGO	
Pago en efectivo	
Acreditación en mi cuenta personal	
Banco:	
No. de Cuenta:	
Ahorros	Corriente

Autorizo que la notificación de respuesta a la presente solicitud sea realizada a través de los medios o canales que disponga para su utilización la Administración Tributaria.

Autorizo para que realice el trámite para la aplicación de beneficios tributarios en mi representación, el (la) Sr(a)..... portador de la cédula de identidad número .....

Por la atención prestada, anticipo mis agradecimientos.  
Atentamente

.....  
Firma del beneficiario  
No. C.I.:.....

.....  
Firma del representante  
No. C.I.:.....

## ANEXO 4: REQUISITOS DE DEVOLUCIÓN



### REQUISITOS PARA LA APLICACIÓN DE BENEFICIOS TRIBUTARIOS A FAVOR DE LAS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD

1. Solicitud para la aplicación de beneficios tributarios
2. Original y copia de cédula de ciudadanía del beneficiario.
3. Originales de los comprobantes de venta que deberán cumplir con los requisitos señalados en el Reglamento de Comprobantes de Venta y de Retención, donde constará el respectivo IVA o ICE desglosado. Puede reemplazarse con la copia del original certificada por el proveedor del bien o casa comercial.

En el caso de que el trámite no pueda efectuarlo la persona de la tercera edad, puede hacerlo una tercera persona, con el poder o autorización suscrita por el beneficiario, en la que exprese claramente la autorización para realizar el trámite de ingreso de la solicitud, adjuntando la copia de la cédula de la persona de la tercera edad y presentando la cédula del autorizado.

4. Copia de la libreta de ahorros o copia de un estado de cuenta si ésta es corriente. La cuenta debe estar a nombre del beneficiario.

Cuando lo anterior no sea posible, la persona de la tercera edad puede solicitar el pago en efectivo por la ventanilla del Banco del Pacífico.

## ANEXO 5: ACUERDO DE RESPONSABILIDAD Y USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS



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

Con este antecedente \_\_\_\_\_, en adelante “Sujeto Pasivo” con identificación número \_\_\_\_\_ 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 el portal institucional [www.sri.gov.ec](http://www.sri.gov.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 recibir, de conformidad a lo establecido en la Resolución No. 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 el portal institucional [www.sri.gov.ec](http://www.sri.gov.ec), 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 del portal electrónico 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 del portal institucional de la página web del Servicio de Rentas Internas [www.sri.gov.ec](http://www.sri.gov.ec). 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.

Todas las transacciones realizadas a través de Internet se garantizarán mediante la clave de usuario del contribuyente y de ella se derivarán todas las responsabilidades de carácter tributario que hoy se desprenden de la firma autógrafa, según señala la “Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos” y su reglamento.

*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 portal institucional [www.sri.gov.ec](http://www.sri.gov.ec) - 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 WEB 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. 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 al portal electrónico 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 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. 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.*

*Según lo señala la “Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos”, y en base al principio de libertad tecnológica establecido en el mismo cuerpo legal, las partes acuerdan que la clave proporcionada por el SRI al Sujeto Pasivo, surtirá los mismos efectos que una firma electrónica, por lo que, tanto su funcionamiento como su aplicación se entenderán como una completa equivalencia funcional, técnica y jurídica.*

### **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 estipulado en la Resolución No. NAC-0010, publicada en el Registro Oficial No. 9 del 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 Través 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 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. 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, 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 a 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 la recibirá en la siguiente dirección de correo Electrónico\_\_\_\_\_.*

### **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.*

*Fecha (dd/mm/aaaa): \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_*

*F)\_\_\_\_\_*

*Contribuyente (Sujeto Pasivo)*

*Nombre Rep. Legal: \_\_\_\_\_*

*No. Cédula de Identidad: \_\_\_\_\_*

**Importante:** *Si el trámite lo realiza una tercera persona debe adjuntar los siguientes documentos: Copia de Cédula de Identidad del Contribuyente o Representante Legal, Carta de Autorización para retirar la clave de seguridad y Copia de cédula de la persona autorizada.*

## **ANEXO 6: ACTO ADMINISTRATIVO**

### **ACTO ADMINISTRATIVO**

### **ACEPTANDO DEVOLUCIÓN TOTAL O PARCIAL**

#### **DIRECCIÓN REGIONAL DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

**TRAMITE No.** «Número de Trámite»

**ASUNTO:** Se atiende solicitud de devolución de Impuestos a Personas de la Tercera Edad.

**BENEFICIARIO:** «Nombre\_persona\_TE»

**CÉDULA:** «No\_cédula»

**FECHA:** «Fecha»

**RESOLUCIÓN No.** «Resolución\_No»

**EL DIRECTOR <<REGIONAL>>**

**DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

#### **CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 41, publicado en el Registro Oficial 206 de 2 de diciembre de 1997 que crea el Servicio de Rentas Internas, los Directores Regionales y Provinciales están facultados para, dentro de sus respectivas jurisdicciones, ejercer las funciones que el Código Tributario asigna al Director General del Servicio de Rentas Internas.

Que, mediante Resolución No. «Resolución\_No» del «Fecha\_resolución» la Dirección General del Servicio de Rentas Internas ha nombrado a el (la) «nombre\_director» la Dirección «Regional\_Oficina» del Servicio de Rentas Internas.

Que, la Resolución 0116 del 1 de Febrero de 2002, publicada en el Registro Oficial 517 del 19 de febrero del 2002, otorga a los Directores Regionales y Provinciales del Servicio de

Rentas Internas dentro del ámbito de su competencia, la facultad de conocer y resolver las solicitudes de devolución del Impuesto al Valor Agregado, señalado en el artículo 74 de la Ley de Régimen Tributario Interno.

Que, mediante Resolución No. <<No. Resolución que asigna la delegación>>, el Director(a) <<REGIONAL/PROVINCIAL>> del Servicio de Rentas Internas ha delegado a el (la) <<Nombre del Delegado>>, la facultad de atender, sustanciar y resolver las peticiones de devolución del Impuesto al Valor Agregado que presenten los sujetos pasivos de este impuesto de esta regional cuyo monto no supere los USD <<Valor del Monto>> (<<Monto en letras>> dólares de los Estados Unidos de América) desde el <<fecha de resolución que asigna la delegación>>. (Incluir el párrafo si aplica la delegación).

Que, el artículo 2 de la Resolución NAC-DGERCGC09-00860 del 29 de diciembre de 2009 establece el mecanismo para la recepción de notificaciones electrónicas a través del portal del Servicio de Rentas Internas, mediante la firma del acuerdo de responsabilidad y uso de medios electrónicos. (En caso de emisión y notificación electrónica)

Que el artículo 14 de la Ley del Anciano concede beneficios tributarios a las personas mayores de sesenta y cinco años de edad en el pago de toda clase de impuestos hasta el límite de cinco remuneraciones básicas unificadas.

Que para efectos de establecer el valor máximo del impuesto a devolver, en cumplimiento de lo dispuesto en la mencionada norma legal, así como en la Resolución No. NAC-DGER2008-0566 publicada en el Registro Oficial No. 342 del 21 de Mayo del 2008, la Administración Tributaria, ha considerado como base imponible máxima de consumo mensual el valor de hasta cinco remuneraciones básicas establecidas por la autoridad competente para el año(s) por el (los) cual(es) solicita la devolución.

Que el Decreto 2823, publicado en el Registro Oficial 623 de 22 de julio de 2002, reglamenta la Aplicación de los Beneficios Tributarios a favor del Anciano relativo a Impuestos Fiscales, el cual, en sus artículos 4 y 5 ordena la devolución del Impuesto al Valor Agregado y del Impuesto a los Consumos Especiales por Telecomunicaciones a las personas que reúnan las condiciones del artículo 14 de la Ley del Anciano, contra la presentación de facturas que satisfagan los requisitos previstos en el Reglamento de Comprobantes de Venta y Retención.

Que mediante la Resolución No. NAC-DGER2008-0566 publicada en el Registro Oficial No. 342 del 21 de Mayo del 2008, se ha definido la devolución del Impuesto al Valor Agregado e Impuesto a los Consumos Especiales al momento del pago de la planilla, por lo que tales montos, de ser el caso han sido previamente reintegrados y considerados en las liquidaciones de los valores a devolver.

Que, el día «Fecha\_de\_Presentación\_de\_Solicitud», el (la) señor (a) «Beneficiario» con número de identificación «No\_cedula» presenta la solicitud de devolución de impuestos mediante el No. de trámite «No\_tramite» correspondiente al (a los) período (s) :

Mes	Año
«Período_solicitado_mes»	«Período_solicitado_año»

Que, el (la) señor (a) «Beneficiario» con número de identificación «No\_cedula» presentó ante esta Administración la documentación de respaldo para solicitar que se devuelva los impuestos pagados y a cuyo reintegro tienen derecho en virtud a las normas citadas en los considerandos anteriores;

Que, en aplicación de la normativa expuesta, se ha solicitado la devolución de Impuestos, por lo que esta Autoridad ha procedido a la revisión del expediente administrativo, esto es: solicitud de devolución de Impuestos, comprobantes de venta presentados, fundamentos de hecho y de derecho; y las disposiciones legales vigentes.

Y, de conformidad con las disposiciones legales vigentes:

**RESUELVE:**

ACEPTAR la solicitud de devolución por concepto de Impuesto al Valor Agregado y el Impuesto a los Consumos Especiales de Telecomunicaciones (ICE para períodos menores a Enero de 2008) correspondiente al (a los) período (s) :

Mes	Año
«Período_solicitado_mes»	«Período_solicitado_año»

presentada por el/la señor (a) «Beneficiario» con número de identificación «No\_cedula», de conformidad con lo dispuesto en los considerandos de la presente resolución.

RECHAZAR o no considerar los comprobantes de venta detallados en la liquidación adjunta que es parte de la presente Resolución, y que fueron presentados como documentación de respaldo para solicitar que se devuelva los impuestos pagados.

DEVOLVER los valores pagados por el/la «Beneficiario», por concepto el Impuesto al Valor Agregado y el Impuesto a los Consumos Especiales de Telecomunicaciones (ICE para períodos menores a Enero de 2008), cuyo monto es USD\$ «sumatoria IVA\_total a devolver+ICE\_total a devolver», de conformidad con el contenido de la liquidación adjunta que es parte de la presente Resolución.

DISPONER se oficie al Departamento Financiero Tributario del Servicio de Rentas Internas para que esta a su vez solicite al Banco Central del Ecuador y/o al Ministerio de Finanzas que proceda a la devolución del valor mencionado mediante acreditación en su cuenta de «Tipo\_de\_Cuenta» No. «No\_de\_la\_Cuenta», del «Banco».

COMUNICAR a el/la señor (a) «Beneficiario» con número de identificación «No\_cedula» que la Administración Tributaria se reserva el derecho de verificar oportunamente la veracidad de la información que consta en el expediente administrativo. En este sentido, en caso de comprobar que en la referida información se hubieren configurado actos de simulación, ocultación, falsedad o engaño, por los que se dejó de pagar en todo o en parte los tributos realmente debidos, en provecho propio o de un tercero, estos hechos se considerarán defraudación fiscal, conforme lo señala el Art. 342 del Código Tributario y cuyas sanciones se especifican en el Libro Cuarto del mismo Cuerpo Legal que se refiere al Ilícito Tributario.

DISPONER que el respectivo Departamento del Servicio de Rentas Internas proceda con el registro de las transacciones implícitas.

INFORMAR a el/la señor (a) «Beneficiario» con número de identificación «No\_cedula» que, si se creyere afectado, en todo o en parte, por los efectos jurídicos de un acto administrativo, podrá impugnar el mismo de conformidad con la normativa vigente.

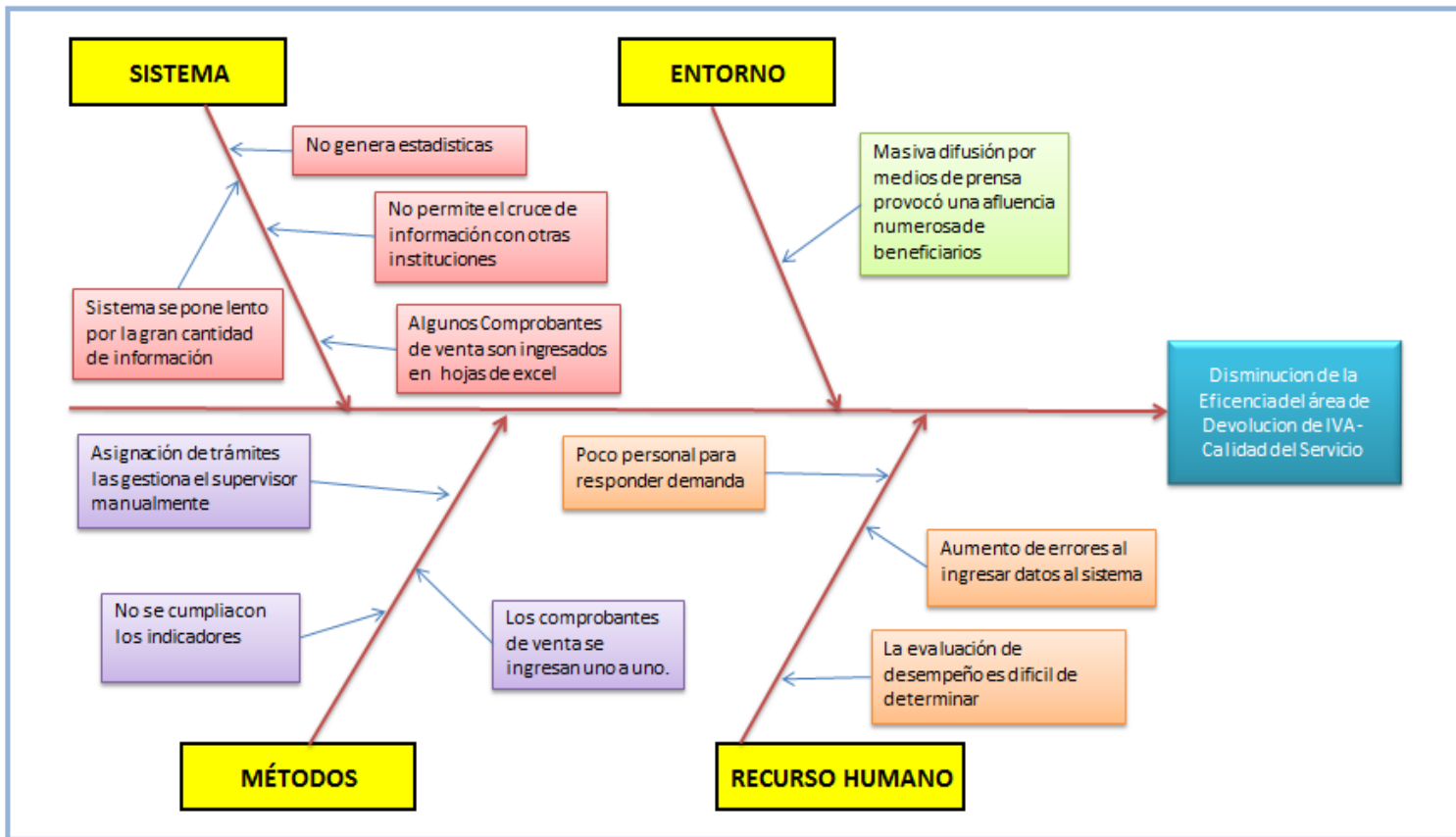
NOTIFICAR, a el/la señor (a) «Beneficiario» con número de identificación «No\_cedula» en su domicilio con el contenido de la presente Resolución. (Cuando corresponda a notificación física)

NOTIFICAR de conformidad con lo que establece el Código Tributario, la Ley de Comercio Electrónico, Mensajes de Datos y Firma Electrónica, la Resolución No. NAC-DGERCGC09-00860 y el Acuerdo de Uso de Medios Electrónicos; con el contenido de la presente resolución en el buzón del/de la señor (a) «Beneficiario» con número de identificación «No\_cedula». (Cuando corresponda a notificación electrónica)

(Se adjunta liquidación individual como parte de la resolución)

**NOTIFÍQUESE.**- «Ciudad» a,

## ANEXO 7: DIAGRAMA CAUSA EFECTO



## ANEXO 8: GUÍA TÉCNICA DE CRITERIOS APLICABLES

CRITERIOS DE ANALISIS PARA VALIDADOR					
Criterio	Verificación	Descripción	Criterio Unificado	Aplica subsanable	Criterio para Subsanar
<b>ACEPTACIÓN</b>	Manual	Revisión física de comprobante de venta	Cumple requisitos de llenado (RUC, Razón Social, fecha de emisión y valor de IVA desglosado)		
	Manual	Comprobante de Venta con fecha de emisión incompleta	Cuando falte el día	Si	Siempre que éste dentro de vigencia del derecho de devolución del IVA
	Manual	Comprobante de Venta con razón social incompleta	No constan los datos del beneficiario	Si	Al menos consta un nombre y el primer apellido o el primer apellido del cónyuge, antepuesta la palabra "de"
	Manual	Comprobante de Venta no es el documento original	No cumple requisitos establecidos en la norma legal	Si	Cuando la persona solicitante presente copia del respectivo comprobante de venta certificado por el proveedor
<b>NO CONSIDERAR</b>	Manual	Comprobante de Venta no es el documento original	No cumple requisitos establecidos en la norma legal	Si	Cuando la persona solicitante presente copia del respectivo comprobante de venta certificado por el proveedor
	Manual	Comprobante de Venta ilegible	No se puede revisar los datos de llenado y/o de pre impresión	Si	Copia certificada legible
	Manual	Comprobante de Venta endosado a favor de un tercero	Boletos/tiquetes aéreos endosados a favor de un tercero que no corresponden a la persona de tercera edad	Si	Cuando se verifique el boletos/tiquetes aéreos fue usado por la persona de tercera edad
	Manual	Comprobante de Venta que registra devolución automática de valores	Registrar el motivo en el comprobante de venta sin afectar valores (aplica para devolución automática en telefonía fija)		

CRITERIOS DE ANALISIS PARA VALIDADOR					
Criterio	Verificación	Descripción	Criterio Unificado	Aplica subsanable	Criterio para Subsananar
RECHAZADAS	Manual	Comprobante de Venta sin uno o varios de los siguientes requisitos: RUC / cédula / pasaporte / Razón Social del solicitante / fecha de emisión	No constan los datos del solicitante	No	
	Manual	Comprobante de Venta o Documento de Importación con RUC y/o razón social que no corresponden al beneficiario o a nombre de Consumidor Final	No constan los datos del beneficiario	No	
	Manual	Comprobante de Venta con fecha de emisión incompleta	Cuando falte el mes y/o año	No	
	Manual	Comprobante de Venta con fecha distinta al periodo solicitado	Fecha del comprobante anterior o posterior al periodo solicitado	No	
	Manual	Comprobante de Venta sin IVA desglosado o tarifa 0%	No se puede verificar el valor del impuesto (incluye boletos/tiquetes aéreos que no detallan el valor del impuesto en siglas EC)	No	
	Manual	Comprobante de Venta emitido por contribuyente en Régimen RISE	No sustenta la devolución del IVA	No	
	Manual	Comprobante de Venta con Autorización de Impresión Caducada	Fecha de emisión del comprobante anterior o posterior a la fecha de autorización	No	
	Manual	Comprobante de Venta con borrones, enmiendas o tachaduras	Los datos de llenado se encuentran alterados	No	
	Manual	Comprobante de Venta emitido fuera de la vigencia en que se genera el derecho a la devolución del IVA	Fechas de vigencia establecidas en la normativa legal	No	
	Semi Automática	Comprobante de Venta por adquisición que se relaciona con la actividad comercial del solicitante registrada en el RUC	Se trata de actividad económica registrada en el RUC, que se encuentra en estado Activo	No	



CRITERIOS DE ANALISIS DE LOS COMPROBANTES DE VENTA LUEGO DEL INGRESO INDIVIDUAL AL SISTEMA					
Criterio	Verificación	Descripción	Criterio Unificado	Aplica subsanable	Criterio para Subsanar
ACEPTACIÓN	Automática	Comprobante de venta cumple requisitos de facturación y validaciones de cruces (pre-validación / Cru_Fact)	Se utilizará para el caso de comprobantes de venta que no presenten observaciones en su revisión manual y semi automática		
	Semi automática	Revisión de comprobante de venta en otras herramientas distintas a cruces (Cru_Fact y Sistema de Facturación)	Cumple requisitos de llenado (RUC, Razón Social, fecha de emisión y valor de IVA desglosado); de acuerdo a los criterios de revisión manual		
	Manual	Aceptado Subsanado	Cuando luego de la revisión física se han subsanado errores con los documentos respectivos		
	Manual	Comprobante de Venta con descripción de bienes de Uso y Consumo del beneficiario	Se devolverá aquellas transacciones de compras por USO y CONSUMO que el beneficiario realice.		
	Automática	Comprobante de Venta registrado anteriormente en la base de datos	Prevalidación error 17	Si	Cuando se confirme que no hubo duplicidad en la revisión de las bases respectivas
	Semi automática	Comprobante de Venta ya fue analizado anteriormente	Si el comprobante de venta ha sido aceptado o rechazado en otra solicitud de devolución del IVA	Si	Se puede analizar nuevamente si dicho comprobante está como no considerado (aplica condición de cada procedimiento)
	Manual	Comprobante de Venta emitido por intermediarios por la adquisición de boletos/tiquetes aéreos	Se rechazan los valores que corresponden al detalle del boletos/tiquetes aéreos	Si	Sólo se aceptan los valores que corresponden a la prestación del servicio (comisión) adjuntando los respectivos boletos/tiquetes aéreos
	Semi automática	Documento de importación (DAU/DAS) sin uno o varios de los siguientes requisitos: RUC / cédula / pasaporte / Razón Social del solicitante	No constan los datos del solicitante	Si	Cuando se verifica el número de refrendo del documento presentado, en la base del SENA E o del BCE y se imprima el respaldo respectivo
	Manual	Comprobante de Venta endosado a favor de un tercero	Boletos/tiquetes aéreos endosados a favor de un tercero que no corresponden a la persona de tercera edad	Si	Cuando se verifique el boletos/tiquetes aéreos fue usado por la persona de tercera edad
	Semi automática	Documento de importación no registra el pago realizado PARTE C (DAU / DAS)	La fecha de pago no consta en las bases del SENA E y la Parte C (DAU / DAS) no tiene registrada la liquidación y el pago	Si	Cuando se verifique que la fecha de pago consta en las bases del SENA E (adjuntar impresión) y presente copia simple de la "PARTE C (DAU / DAS)" donde conste la liquidación y pago

CRITERIOS DE ANALISIS DE LOS COMPROBANTES DE VENTA LUEGO DEL INGRESO INDIVIDUAL AL SISTEMA					
Criterio	Verificación	Descripción	Criterio Unificado	Aplica subsanable	Criterio para Subsanar
RECHAZADAS	Automática	El RUC del proveedor no está registrado en la base de datos	Validación automática propia del Sistema de Tercera Edad	No	
	Automática	La cédula del proveedor está registrada como fallecido en la base del registro	Prevalidación error 11	No	
	Automática	Comprobante dado de baja	Prevalidación error 87 / Cru_Fact = Comprobantes de Venta dados de baja	No	
	Automática	Fecha de emisión del comprobante fuera del periodo de validez	Prevalidación error 28 / Cru_Fact = Comprobantes de Venta Caducados; Comprobantes de Venta con fecha de emisión menor a la autorizada	No	
	Automática	Secuencial del Comprobante de Venta no corresponde a la autorización	Prevalidación error 25 / Cru_Fact = Comprobantes de Venta con un secuencial fuera de rango; Comprobantes de Venta no autorizados	No	
	Automática	Autorización, serie y tipo del Comprobante de Venta no pertenece al proveedor	Prevalidación error 27 / Cru_Fact = Comprobantes de Venta no reportados por la imprenta; Comprobantes de Venta reportados como no impresos por la imprenta	No	
	Automática	Comprobante modificado por una NC o ND ha sido dado de baja	Prevalidación error 33	No	
NO CONSIDERAR	Manual	Comprobante de Venta con fecha de emisión prescrita	Fechas de vigencia establecidas en la normativa legal (aplica cuando la fecha de prescripción depende de la fecha de emisión del comprobante de venta)		
	Semi automática	Comprobante de Venta por adquisición que se relaciona con la actividad comercial del solicitante registrada en el RUC	Se trata de actividad económica registrada en el RUC, que se encuentra en estado Activo		