



## RESUMEN

El usuario de un servicio en la actualidad es más exigente y selectivo, por ello el sector público busca ser un proveedor eficiente, eficaz y óptimo. La presente investigación presenta cómo la Administración Tributaria (SRI), ofrece su asesoría al contribuyente – ciudadano.

Se ha realizado un análisis descriptivo de la situación en materia de asistencia al contribuyente en el Servicio de Rentas Internas, así como un análisis comparativo con otras Administraciones Tributarias de la región (México, Colombia, Chile y Perú).

Por otro lado, se ha realizado una encuesta que ha aportado información relevante, además de contar con los datos de otras realizadas por organismos oficiales o por la propia institución.

Finalmente, se han presentado algunas alternativas y opciones ha analizar y tener en cuenta para mejorar el servicio de atención al contribuyente en la Regional del Austro en concreto y en general en las entidades y empresas del sector público que lo creyeran conveniente.

## PALABRAS CLAVES

SRI Asistencia Contribuyente Servicios Tributarios



## ABSTRACT

The user of a service at present is more demanding and selective, for this public sector seeks to be an efficient, effective and ideal supplier. This investigation shows how the Tributary Administration (SRI) offers his advising to the contributor - citizen and corporation.

A descriptive analysis of the situation has been realized related with the contributor's assistance at the Service of Internal Revenues, as well as a comparative analysis with other Tributary Administrations of the region (Mexico, Colombia, Chile and Peru).

On the other hand, a survey is realized that has contributed relevant information, besides having additional information generated by other government agencies or by the own institution.

Finally, is presented some alternatives and options to analyze and contemplate in order to improve the service of attention to the contributor in the "Regional-Austro" specifically, and in general in the entities and companies of the public sector that they consider convenient to apply it.



## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	11
CAPITULO I: GENERALIDADES .....	14
1.1 ANTECEDENTES .....	14
1.2 RESEÑA HISTORICA.....	35
1.3 FILOSOFIA INSTITUCIONAL .....	46
1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	47
CAPITULO II: ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE EN EL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS.....	54
2.1 EL SERVICIO PÚBLICO.....	54
2.2 TIPOS DE ASISTENCIA .....	57
2.3 ENCUESTAS APLICADAS .....	71
CAPITULO III: ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE EN OTRAS ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS .....	75
3.1 MEXICO.....	75
3.2 COLOMBIA .....	78
3.3 CHILE .....	81
3.4 PERU .....	83
CAPITULO IV: SERVICIO AL CONTRIBUYENTE EN EL SRI CUENCA. PROPUESTAS PARA MEJORARLO.....	87
4.1 ASISTENCIA DIRECTA.....	88
4.2 ASISTENCIA INDIRECTA .....	97
4.3 MEDICIONES DEL SERVICIO .....	101



CAPITULO V: CONCLUSIONES .....	103
5.1 CONCLUSIONES .....	103
5.2 RECOMENDACIONES .....	104
BIBLIOGRAFIA .....	106

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N.1. Forma, oferente y tipo de servicio.....	1
ANEXO N.2. Competencia.....	3
ANEXO N.3. Las 7Ss de la Estructura Corporativa.....	4
ANEXO N.4. Facultades de la Administración Tributaria.....	5
ANEXO N.5. Valores Institucionales.....	6
ANEXO N.6. Ciclo de los contribuyentes.....	8
ANEXO N.7. Impuesto a la propiedad de Vehículos (Beneficios).....	30
ANEXO N.8. Art. 55 del Código Tributario.....	30
ANEXO N.9. Área de Derechos del Contribuyente.....	31
ANEXO N.10. Página Web.....	34
ANEXO N.11. Encuesta aplicada.....	36
ANEXO N.12. Tamaño de la muestra.....	46
ANEXO N.13. Sistema de citas del SAT México.....	47
ANEXO N.14. Firma Electrónica Avanzada (FIEL).....	48
ANEXO N.15. Modelo de Gestión aplicado por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (Colombia).....	49
ANEXO N.16. Canal presencial. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.....	51



---

ANEXO N.17. Ubicación Oficinas de Atención.....	52
ANEXO N.18. Temática de capacitación para Asesores Tributarios.....	54
ANEXO N.19. Estructura propuesta para el departamento de SS.TT.....	55
ANEXO N.20. Pasaporte Web.....	56
ANEXO N.21. Diseño de Tesis.....	58



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
Fundada en 1867

Yo, Ana María Galindo Espinoza, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Magister en Administración Tributaria. El uso que la Universidad de Cuenca hiciera de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

  
Ana María Galindo Espinoza.  
010482894-2





# UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, Ana María Galindo Espinoza, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

  
Ana María Galindo Espinoza.  
010482894-2



Autor: Ana María Galindo E.

Autor: Ana María Galindo E.



**UNIVERSIDAD DE CUENCA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**

**UNIVERSIDAD DE CUENCA  
INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES  
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

***“ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE EN EL DEPARTAMENTO DE  
SERVICIOS TRIBUTARIOS DE LA CIUDAD DE CUENCA. ANÁLISIS  
DEL SISTEMA ACTUAL Y PROPUESTA DE MEJORA”***

**Tesis previa a la obtención del Título de  
Magíster en Administración Tributaria**

**AUTORA: Ing. Ana María Galindo Espinoza.**

**DIRECTOR: MBA. Luis Felipe Jaramillo Pozo.**

**CUENCA – ECUADOR  
2012**





## **AGRADECIMIENTO:**

*A la Universidad de Cuenca, al Servicio de Rentas Internas y al Instituto de Altos Estudios Fiscales, por la oportunidad brindada.  
Al Ing. Luis Felipe Jaramillo por su ayuda y calidad humana como director de mi tesis, a mis profesores y demás personas que fueron un pilar fundamental durante el desarrollo de esta maestría.  
A Cuca Sacristán por su apoyo personal y profesional desinteresado.  
A mis compañeros y compañeras del Servicio de Rentas Internas, por su apoyo para llegar al final de este nuevo reto académico.*



## **DEDICATORIA**

*A mis padres y hermanos, quienes con su infinito amor y dedicación me han impartido su sabiduría, valentía y esfuerzo para alcanzar mis sueños y cumplir mis metas.*



## INTRODUCCIÓN

En la actualidad los consumidores de bienes y servicios son más selectivos, exigentes y competitivos, es por ello que las empresas buscan especializarse para ser más eficientes, técnicas y mantenerse actualizadas.

La Administración Tributaria ecuatoriana, en miras de lo mencionado en el párrafo anterior y en la búsqueda por alcanzar la excelencia, se ha planteado como un objetivo básico el lograr que los contribuyentes cumplan voluntariamente con sus obligaciones tributarias.

Se han dado cuenta de que para ello deben trabajar mucho, por lograr propagar una cultura tributaria, misma que tiene sus raíces en el hogar, pues es allí en donde se cultivan los valores que norman el buen vivir.

El Servicio de Rentas Internas del Ecuador se ha convertido en una de las Administraciones Tributarias más activas de Latinoamérica, tanto así que se han recibido visitas de funcionarios de otras Administraciones de países vecinos para conocer cómo se ha logrado tan buenos resultados en los últimos años. No se puede dejar de mencionar la 45<sup>o</sup> Asamblea General CIAT<sup>1</sup> que se realizó en el país en el mes de Abril del año 2011 y que tenía por título, “La Moral Tributaria como factor determinante en el mejoramiento de la Eficacia de la Administración Tributaria”.

Este resultado sin duda es alcanzado por un fuerte trabajo de equipo, apoyo de los funcionarios que laboran en la Administración y un profundo deseo de dar un paso adelante, de un “Sí se Puede” ser exitoso, ético, eficaz y eficiente.

La asistencia y atención al ciudadano y en particular al contribuyente, se ha constituido en un elemento fundamental para facilitar el cumplimiento

---

<sup>1</sup> Centro Interamericano de Administraciones Tributarias.  
Autor: Ana María Galindo E.



de las obligaciones tributarias como factor clave en logro de la misión de las Administraciones Tributarias, la cual podría resumirse en la consecución de los ingresos tributarios necesarios para la realización y ejecución de las políticas de gasto e inversión del estado<sup>2</sup>.

El objetivo de este trabajo de investigación es realizar una descripción y análisis de la realidad en cuanto a la asistencia al contribuyente en el Servicio de Rentas Internas y de otras Administraciones, de tal forma que se pueda identificar las mejores prácticas en este tema, proponiendo un estudio útil que permita contribuir con el logro de la eficiencia y eficacia.

Este análisis estará contenido en cinco capítulos, en donde:

Capítulo 1: Se trata la generalidad del tema, conceptos básicos, filosofía institucional, mapa estratégico institucional, reseña histórica, estructura organizacional.

Capítulo 2: Se expone la forma en como el Servicio de Rentas Internas ofrece o asiste a sus contribuyentes en temas tributarios, de forma directa, indirecta y los métodos aplicados en cada uno de ellos.

Capítulo 3: Se analiza como otras Administraciones como las de México, Chile, Colombia, brindan asistencia al contribuyente.

Capítulo 4: Aborda propuestas que son de fácil aplicación, bajo costo y contribuyen a mejorar la manera en como se ofrece la asistencia al contribuyente en la ciudad de Cuenca.

Capítulo 5: Hace referencia a las conclusiones y recomendaciones planteadas.

---

<sup>2</sup> Ayala, R. *Proyecto Autoevaluación de la Ética*. Servicio de Rentas Internas. Enero 2011.  
Autor: Ana María Galindo E.



---

Este trabajo está dirigido a ser una contribución con la Administración Tributaria Ecuatoriana, que le permita seguir desarrollándose y en esta oportunidad, en el tema de la asistencia al contribuyente.

## CAPITULO I: GENERALIDADES

### 1.1 ANTECEDENTES

La búsqueda del ser humano por satisfacer sus necesidades básicas de alimentación y sobrevivencia, lo ha llevado a encontrar mecanismos que le permitan lograr éste objetivo, para luego empezar a tener afecto, superación, etc.

Una forma clara de explicar este tema es la pirámide de Abraham Maslow, psicólogo norteamericano que al estudiar las necesidades del ser humano, pudo entender que éstas norman el actuar de las personas.

Maslow clasificó las necesidades humanas en 5 grupos que las presenta en forma de una pirámide, en la cual detalla que, en un primer plano están los requerimientos primarios como el comer, dormir, etc., una vez satisfechas éstas se busca la seguridad, pasando luego a la necesidad social o de pertenencia, para luego buscar el aprecio y por último la de autorrealización<sup>3</sup>. Conocidas las dos primeras como de supervivencia y las 3 últimas de crecimiento<sup>4</sup>.

**GRAFICO N. 1.** Pirámide de Necesidades de Maslow.



**Fuente:** <http://www.monografias.com/trabajos66/piramide-necesidades-maslow>.

<sup>3</sup> Parra Romero, J.C. *Cuaderno de Economía – Apuntes*.

<sup>4</sup> *Pirámide de Maslow*: <http://www.monografias.com/trabajos66/piramide-necesidades-maslow/piramide-necesidades-maslow.shtml>

Autor: Ana María Galindo E.

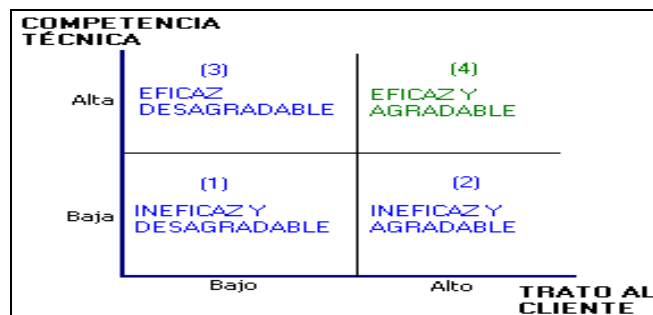


Junto con la evolución de las necesidades, se necesita de bienes y servicios, los cuales según su materialidad son entendidos como:

- a) *Bienes: Son aquellos elementos materiales que satisfacen directa o indirectamente los deseos o necesidades de los seres humanos: el celular, el pan, el reloj, etc<sup>5</sup>.*
- b) *Servicios: Son aquellas actividades inmateriales que se destinan directa o indirectamente a satisfacer las necesidades humanas: un viaje, educación, un seguro, etc<sup>6</sup>.*

Al puntualizar en el tema de los servicios se tiene presente que el ser humano se hace cada día más exigente en cuanto, a la forma, el oferente y el tipo del servicio que recibe (Ver Anexo N. 1), así se puede explicar en el siguiente gráfico:

**GRAFICO N. 2.** Tipo de Servicio.



**Fuente:** Carlos López<sup>7</sup>.

- 1) **Ineficaz y desagradable:** Se basa en un trato al cliente muy bajo y nada de competencia técnica, entendiéndose como una

<sup>5</sup> Los bienes públicos.

[http://educarm.es/templates/portal/images/ficheros/etapasEducativas/secundaria/16/secciones/269/contenidos/4851/las\\_necesidades\\_y\\_los\\_bienes.pdf](http://educarm.es/templates/portal/images/ficheros/etapasEducativas/secundaria/16/secciones/269/contenidos/4851/las_necesidades_y_los_bienes.pdf).

<sup>6</sup> Ibidem.

<sup>7</sup> López, C. *Actitudes y tipos de servicio*.

<http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/no11/actitudestiposervicio.htm>.

Autor: Ana María Galindo E.



*competencia técnica<sup>8</sup> aquellas que están referidas a las habilidades específicas implicadas con el correcto desempeño de puestos de un área técnica o de una función específica y que describen, por lo general las habilidades de puesta en práctica de conocimientos técnicos y específicos muy ligados al éxito de la ejecución técnica del puesto.*

- 2) **Ineficaz y agradable:** Se direcciona un alto grado de trato al cliente, pero un nivel muy bajo de competencia técnica.
- 3) **Eficaz y desagradable:** Implica un trato al cliente bajo pero una competencia técnica muy considerable.
- 4) **Eficaz y agradable:** Involucra un alto grado tanto en el trato al cliente como de competencia técnica, es considerado el nivel óptimo que las empresas e instituciones deben alcanzar, para que sus metas y objetivos sean alcanzados.

### **1.1.1. Conceptos Básicos**

En función de lo analizado en líneas anteriores es importante conocer algunos conceptos y definiciones que son considerados como básicos para entender la importancia del servicio.

#### **1.1.1.1 Cliente - Contribuyente:**

a) **Cliente:** *“Persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa<sup>9</sup>”. Ó “Persona que accede a un producto o servicio a partir de un pago. La noción suele estar asociada a quien accede al producto o servicio en cuestión con asiduidad, aunque también existen los clientes ocasionales. Cliente puede ser utilizado,*

<sup>8</sup> Lanuque, Alejandro. *Competencias*: <http://www.rrppnet.com.ar/competencias.htm>.

<sup>9</sup> Real Academia Española: [http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=cliente](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=cliente).





*según el contexto, como sinónimo de comprador (la persona que compra el producto), usuario (la persona que usa el servicio) o consumidor (quien consume un producto o servicio<sup>10</sup>)”.*

Este término es comúnmente utilizado en el sector privado, maneja el concepto de que el cliente siempre tiene la razón y toda su organización, estrategia y objetivos están formulados en pro de este objetivo, por ello se analiza el tema de que el servicio que se ofrece debe ser cara a cara, que acepte reclamos, sugerencias y que las instalaciones que se utilizan sean de primera.

**b) Contribuyente:** *“Que contribuye. Persona obligada por ley al pago de un impuesto”<sup>11</sup>.*

Además el art. 25 del Código Tributario indica: *“Contribuyente es la persona natural o jurídica a quien la ley impone la prestación tributaria por la verificación del hecho generador. Nunca perderá su condición de contribuyente quien, según la ley, deba soportar la carga tributaria, aunque realice su traslación a otras personas”<sup>12</sup>.*

Es decir, la persona que debe contribuir con el Estado por medio del pago de tributos.

### **1.1.1.2 Servicio al Cliente**

*“La medida de actuación del proceso logístico para proporcionar en tiempo y lugar un producto o servicio”<sup>13</sup>.*

<sup>10</sup> Definición de *cliente*: <http://www.definicion.de/cliente/>.

<sup>11</sup> Real Academia Española: [http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=contribuyente](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=contribuyente).

<sup>12</sup> Art. 25 de Código Tributario.

<sup>13</sup> *Manual de consulta. Servicio al cliente.*

[http://www.programaempresa.com/empresa/empresa.nsf/0/e88d210e51f9371ac125705b002c66c9/\\$FILE/cliente1y2.pdf](http://www.programaempresa.com/empresa/empresa.nsf/0/e88d210e51f9371ac125705b002c66c9/$FILE/cliente1y2.pdf)



En un primer plano únicamente en el sector privado<sup>14</sup>, el cual busca alcanzar su objetivo de lucro se preocupaba de revisar, estudiar e innovar en lo que se conoce como *estrategia de Servicio al Cliente*<sup>15</sup>, en la que se considera que el liderazgo de alta gerencia es la base, la satisfacción de los empleados como complemento, en función de la calidad interna, para impulsar la lealtad de éstos, buscando la lealtad del usuario, los beneficios económicos y nuevos clientes.

Se toca el tema de la satisfacción en los empleados, por cuanto es un pilar fundamental que promueve el trabajo en equipo, ejemplificando, para un equipo de futbol se necesitan 11 jugadores, los mismos que no podrían lograr su objetivo que es el de ganar el partido, si uno de los miembros del equipo no estuviera entrenado, faltara o simplemente no fuera al partido, pero para ello no se puede dejar de considerar la importancia que tiene el entrenador, los suplentes y todas las demás personas que de una u otra manera contribuyen en el éxito del equipo.

En la actualidad, el sector público<sup>16</sup> se ha visto en la necesidad de imitar y quizá superar esta iniciativa del sector privado, por el éxito en los resultados.

El SRI<sup>17</sup>, como parte del sector público y con el fin de dar cumplimiento a su misión, visión y sus valores institucionales, fundamentalmente a la vocación de servicio, ha diseñado una estructura de atención al contribuyente, entre la que se encuentra básicamente la creación y adaptación de oficinas adecuadas, mejora en la página web por medio de la cual los usuarios agilizan sus actividades, oficinas móviles, etc., buscando ofrecer un servicio de calidad al contribuyente.

<sup>14</sup> Puede hacer todo excepto lo que la ley prohíbe. Parte de la economía que tiene ánimo de lucro.

<sup>15</sup> *Servicio al cliente*. <http://www.slideshare.net/androgena/historia-de-servicio-al-cliente1>.

<sup>16</sup> Puede realizar únicamente lo que la ley dispone.

<sup>17</sup> El Servicio de Rentas internas.



### 1.1.1.3 Asistencia al contribuyente

*“Es la ayuda que pueda otorgarle la Administración Tributaria al sujeto pasivo, con el fin de facilitar el cumplimiento de sus obligaciones”<sup>18</sup>.*

Entendiéndose como:

**Sujeto Pasivo** a *“la persona natural o jurídica que, según la ley, está obligada al cumplimiento de la prestación tributaria, sea como contribuyente o como responsable”<sup>19</sup>.*

**Sujeto Activo:** *“Es el ente público acreedor del tributo”<sup>20</sup>.* El estado es el sujeto activo en toda obligación tributaria, administrado por parte del Servicio de Rentas Internas en lo que se refiere a tributos internos.

La asistencia al contribuyente constituye un punto importantísimo en el proceso de toda Administración Tributaria, es por ello que en los últimos tiempos se han realizado estudios que validan esta afirmación, así por ejemplo el CIAT (Centro Interamericano de Administraciones Tributarias)<sup>21</sup>, toca el tema de los derechos que le asisten al contribuyente y los procedimientos que tienen para ingresar sus reclamos o rechazos ante injusticias, negligencia o sencillamente descontento con el actuar de las Administraciones Tributarias, puesto que su fin último debe ser el prestar un servicio al usuario eficaz y eficiente, buscando lograr un cumplimiento voluntario y evitar la evasión y elusión fiscal que tanto les cuesta.

Se concluye en esta Asamblea del CIAT que puede existir dos tipos de asistencia:

<sup>18</sup> Ayala, Raquel. (2012). *Proyecto Autoevaluación de la Ética*. Quito.

<sup>19</sup> Art. 24 del Código Tributario. Codificación 9. Suplemento Registro Oficial N. 38 del 14 de junio de 2005.

<sup>20</sup> Art. 23 del Código Tributario. Codificación 9. Suplemento Registro Oficial N. 38 del 14 de junio de 2005.

<sup>21</sup> 30<sup>a</sup> Asamblea General CIAT. *El rol de la Administración Tributaria en la Sociedad*.



1. **Directa:** Hace referencia a la asistencia al contribuyente ante sus dudas por medio de capacitaciones, calls centers, asistencia en sus declaraciones o contestaciones a consultas escritas.
2. **Indirecta:** Se refiere a publicaciones que puede realizar una Administración Tributaria sobre cambios en la normativa tributaria, o cambios en los servicios que éstas ofrecen. No descartan además la opción de remitir al contribuyente cualquier información por medio de correos electrónicos o entregar noticias o comunicados a la dirección de correo postal.

#### 1.1.1.4 Administración Tributaria

*“La dirección de la administración tributaria, corresponde en el ámbito nacional, al Presidente de la República, quien la ejercerá a través de los organismos que la ley establezca”,....<sup>22</sup>*

*“Implica el ejercicio de las siguientes facultades: de aplicación de la ley; la determinadora de la obligación tributaria; la de resolución de los reclamos y recursos de los sujetos pasivos; la potestad sancionadora por infracciones de la ley tributaria o sus reglamentos y la de recaudación de los tributos”<sup>23</sup>.*

La recaudación de tributos en su origen fue creado para cubrir gastos de guerra como la *eisfora*<sup>24</sup> en Grecia, de comercio exterior como los primeros impuestos romanos conocidos como *portoria*<sup>25</sup> o en la América colonial que bajo la Ley de Azúcar se regularizó esta recaudación, o simplemente para cubrir caprichos de los reyes o gobernantes que, en la mayoría de los casos, pesaba sobre la parte del pueblo más desvalido y

<sup>22</sup> Art. 64 del Código Tributario. Codificación 9. Suplemento Registro Oficial N. 38 del 14 de junio de 2005.

<sup>23</sup> Art. 67 del Código tributario. Codificación 9. Suplemento Registro Oficial N. 38 del 14 de junio de 2005.

<sup>24</sup> *Cronología de la historia del impuesto*. <http://www.neoliberalismo.com/impuestos.htm>.

<sup>25</sup> *Ibidem*.



pobre que tenían que trabajar cumplidamente para cubrir y pagar los impuestos que eran establecidos.

Quizá es por ello, que en el pueblo inglés se creó la historia de Robín Hood, aquel hombre que llega a liberarlos de la opresión del tirano rey Juan y del sheriff de Nottingham o la referencia de Miguel de Montaigne (1533-1590), mercantilista, afirmó *que la economía es un juego de suma cero en la que los países haciendo guerras comerciales pueden enriquecerse empobreciendo a los vencidos.*

Con el pasar del tiempo se ha ido regularizando el manejo de la recaudación de tributos, para que sean de forma organizada y se evite lo conocido como evasión (no pago de impuestos) y elusión (uso de la normativa existente, para evitar el pago de tributos) tributaria.

Es por ello que se ha pasado de los publicanos quienes, recaudaban los tributos para el Imperio Romano, a lo que hoy se conoce como Administración Tributaria, cuyo objetivo básico es recaudar tributos<sup>26</sup> de una manera coherente, organizada y lo más justa posible, además de ser un *segmento de la Administración Pública encargada de ejecutar normas tributarias y controlar el cumplimiento de obligaciones*<sup>27</sup>, es decir: Organiza, Controla y Dirige la Administración de Tributos.

### **Evolución de la Administración Tributaria en cuanto a la orientación al contribuyente**<sup>28</sup>

La Administración Tributaria ha ido evolucionando con el pasar del tiempo, con referencia al tema de la relación a los contribuyentes quienes a

<sup>26</sup> El objetivo de recaudar tributos, es para cubrir las necesidades del Estado.

<sup>27</sup> Pita, Claudino. Apuntes clase. Maestría en Administración Tributaria. Cuenca – Ecuador.

<sup>28</sup> *Ibidem*.



gusto o disgusto deben cumplir con la normativa en cuanto al pago de tributos y la forma de realizar su trabajo, por ejemplo:

- En el siglo XIX: Existía una baja o inexistente relación con los contribuyentes, referente a hechos físicos<sup>29</sup>. Para el caso de Ecuador existía el impuesto a la sal.
- En el siglo XX: Utilización de Tributos con fines extrafiscales. Entendiendo que los tributos están divididos en Impuestos (financian los servicios generales e indivisibles), Tasas (pago por un servicio, por ejemplo recolección de basura), y Contribuciones Especiales de Mejora (beneficio económico particular que obtiene un contribuyente). Estuvo basado en una contradicción entre la equidad por medio de un impuesto a la renta progresivo y una política de incentivos<sup>30</sup>.
- Siglo XXI: Debido a la globalización y el avance de las tecnologías de la Información se ha generado relaciones económicas de alta complejidad<sup>31</sup>.
- En la Actualidad: Aplica estrategias: Observa, analiza, programa, ejecuta y controla<sup>32</sup>.

Tomando como base lo aplicado en el sector privado, la Administración Tributaria ha visto necesario ser más eficiente, buscando para ello contar con una adecuada atención al contribuyente<sup>33</sup>, que promueva mejorar la cultura tributaria y por ende el cumplimiento voluntario, de tal forma que no se vea a los impuestos como un mecanismo injusto de reducir la riqueza individual y el enriquecimiento ilícito de una o

<sup>29</sup> *Ibidem*.

<sup>30</sup> *Ibidem*.

<sup>31</sup> *Ibidem*.

<sup>32</sup> PITA, Claudino. Apuntes clase. Maestría en Administración Tributaria. Cuenca – Ecuador.

<sup>33</sup> **Contribuyente:** *Persona obligada por ley al pago de un impuesto.* Real Academia Española.



dos personas, sino por el contrario el medio por el cual se logre el bien común y una distribución equitativa de la riqueza, que concluya en un desarrollo óptimo del país.

#### 1.1.1.5 Cumplimiento voluntario

Uno de los objetivos por ser alcanzados por parte de las Administraciones Tributarias, es lograr que los sujetos pasivos cumplan de forma voluntaria con sus obligaciones tributarias.

Cumplimiento según el diccionario de la Real Academia Española señala que es “*Perfección en el modo de obrar o de hacer algo*”<sup>34</sup> y Voluntario como “*Que se hace por espontánea voluntad y no por obligación o deber*”<sup>35</sup>.

Con ello se dice que el pago y cumplimiento de obligaciones tributarias se realicen de forma oportuna, completa y sin trabas o trampas que terminan perjudicando al propio ciudadano.

En lo que se refiere al Servicio de Rentas Internas, a más de los servicios que ofrece a los clientes, ha impulsado un plan de instrucción al ciudadano en cuanto a temas tributarios, así por ejemplo:

- a) **Pasaporte Tributario:** Programa que consiste en dar a conocer al contribuyente 12 temas básicos, con una duración de 24 horas. Al concluir el mismo se entrega al participante un certificado.
- b) **Programa ME – SRI:** Un programa de coordinación entre el Ministerio de Educación y el Servicio de Rentas Internas, para

<sup>34</sup> Real Academia Española: <http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?LEMA=cultura> (24/10/2011)

<sup>35</sup> *Ibidem*.



capacitar a alumnos de secundaria y primaria en temas tributarios de conocimiento general.

#### **1.1.1.5.1 Control Tributario.**

Para detectar y evitar la evasión y elusión tributaria, la Administración lleva a cabo lo que se conoce como **Control Tributario** *“el cual está orientado a detectar el nivel de incumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los sujetos pasivos, ya sean contribuyentes o responsables y además desarrollar las diferentes acciones que le permitan imponer sanciones por las conductas irregulares que han generado dichos sujetos”*<sup>36</sup>.

##### **1.1.1.5.1.1 Tipos de Control:**

- 1. Control Extensivo:** *“Se realiza desde el “escritorio” del funcionario mediante cruces informáticos entre las bases que mantiene la Administración, tanto del propio contribuyente como de terceros”*<sup>37</sup>.

Son realizados de forma masiva, amplia, durante en un período corto de tiempo (máximo 6 meses) y focalizado en un solo impuesto. Lo que se valida básicamente es el cumplimiento de obligaciones tributarias, ya sea por medio del control del RUC<sup>38</sup>, de facturación, validación de la información presentada por parte del contribuyente y la verificación de dicha información. Lo realiza el departamento de Gestión Tributaria<sup>39</sup>.

- 2. Control Intensivo:** *“Se orientan más a controlar aquellos sujetos que estando registrados en el Registro Único de Contribuyentes, habiendo declarado y realizado los pagos correspondientes, han declarado incorrectamente utilizando alguna conducta de elusión o*

<sup>36</sup> Guía de procedimientos, determinación tributaria para controles intensivos. Departamento de Gestión Tributaria.

<sup>37</sup> Ibidem.

<sup>38</sup> Registro Único de Contribuyentes.

<sup>39</sup> Curso de inducción al Servicio de Rentas Internas, 2008.



*evasión tributaria*<sup>40</sup> (Por cuanto se presume la existencia de una presunción de declaración incorrecta o una mala conducta).

Son controles denominados de campo, de investigación más selectiva, realizado por expertos y de períodos de tiempo más largos (12 meses). Implica un mayor costo y lo realiza el departamento de Auditoría Tributaria<sup>41</sup>.

**GRAFICO N. 3.** Tipos de Control.



**Fuente:** Planificación Estratégica Institucional 2010-2013.

En el gráfico precedente se muestra la técnica que utiliza la Administración Tributaria, **facilita** al contribuyente que está dispuesto a cumplir con sus obligaciones tributarias, es decir, debe compensarlo ofreciéndole un servicio de calidad, para lo cual debe tener presente las siguientes pautas:

- a) **La base:** *“El personal que ofrece el servicio, sea seleccionado entre los mejores y que posean una preparación adecuada en cuanto a la forma de realizarlo, así contar con simpatía, conocimiento, paciencia, capacidad para transmitir y voluntad de servicio al ciudadano”*<sup>42</sup>.

<sup>40</sup> Guía de procedimientos, determinación tributaria para controles intensivos.

<sup>41</sup> Curso de inducción al Servicio de Rentas Internas, 2008.

<sup>42</sup> Viteri, Francisco. Apuntes clase. Maestría en Administración Tributaria. Cuenca – Ecuador.



**b) Diseño de los programas y procesos de forma centralizada<sup>43</sup>:**

Esto con el objetivo de manejar un solo idioma a nivel de toda la Administración Tributaria, para evitar una confusión en los contribuyentes o usuarios del servicio.

**c) Calidad de Información<sup>44</sup>:** Debe ser exacta, clara, completa y concreta, ofrecida de forma rápida, inteligente y amable, sin dejar de lado instrumentos que apoyen a la calidad, como la tecnología.

Para los que se encuentran en un segundo plano, **que desean cumplir** pero no siempre lo logran, de igual manera la Administración Tributaria le ayuda, brindándole una capacitación o asesoramiento directo en las oficinas destinadas para ello.

Para los que **cumplirán solo si se les exige**, la Administración realiza procesos de diferencias o auditorías, con el fin de determinar la parte que el contribuyente no pagó y realizar el cobro con los intereses respectivos.

Por último a quienes **han decidido no cumplir** se les inicia una investigación penal con todo el peso de la ley.

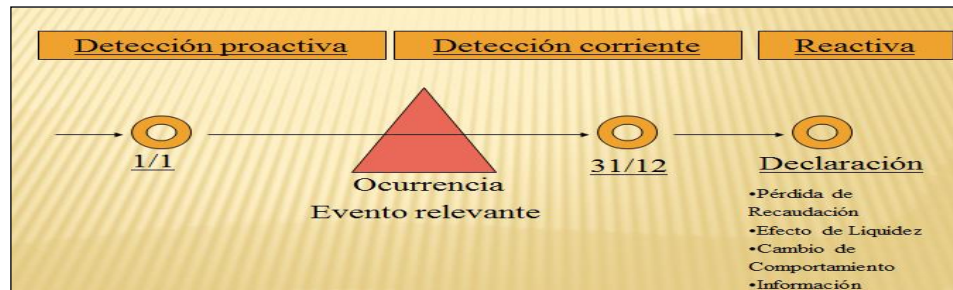
Para poder realizar estos procesos la Administración Tributaria previamente analiza el riesgo del contribuyente ya sea de que no cumpla o en sí el riesgo del propio contribuyente en función de su actividad, etc., para ello considera una detección proactiva (se adelanta a los acontecimientos, previene lo que puede suceder), una detección corriente (se analiza según suceden los hechos) y una detección reactiva (como resultados de los hechos sucedidos).

---

<sup>43</sup> Ibidem.

<sup>44</sup> Ibidem.

**GRAFICO N. 4.** Análisis de Riesgo.



**Fuente:** Módulo: Procesos de Gestión y Control<sup>45</sup>

En forma de resumen de lo indicado, se presenta el siguiente gráfico: en el cual se puede observar que en la parte baja de la pirámide están los contribuyentes de menor riesgo y luego al 100% de contribuyentes, ya sea con capacitaciones, trípticos, etc. ; en tanto que al ir ascendiendo el riesgo es mayor pero el número de contribuyentes va disminuyendo considerablemente, a tal punto que al aplicar una actitud represiva se lo realiza a quienes se les encontró diferencias y una investigación penal para un muy reducido número de contribuyentes.

**GRAFICO N. 5.** Pirámide de Supervisión.



**Fuente:** Módulo: Procesos de Gestión y Control<sup>46</sup>

<sup>45</sup> Ibidem.

Autor: Ana María Galindo E.



La Administración debe convencer a la sociedad de que el incumplimiento no es rentable, que si se defrauda, la Administración investiga, liquida y sanciona los incumplimientos y que las deudas determinadas y sanciones impuestas van a ser cobradas, incluso por medios coactivos.

**Cobranzas:** *“Su función involucra la recuperación de los valores detectados y notificados al contribuyente por parte de las áreas de control, principalmente Gestión y Auditoría Tributaria. Refleja la eficacia de las actuaciones de la Administración en todo el procedimiento previo de gestión tributaria, donde incluso una falla operativa, como puede ser una notificación inadecuada, puede causar la no recuperación de la deuda”<sup>47</sup>.*

#### **1.1.1.5.1.1 El cumplimiento tributario en otras Administraciones Tributarias**

**a) En el Perú, la SUNAT<sup>48</sup>,** publica cambios en su normativa o de procesos en la página web, o se remite emails. Con todos estos aspectos se impulsa y promueve la transparencia, uno de los principales aspectos que están a cargo del gerente público.

**b) En México, La SAT<sup>49</sup>** Concibe el cumplimiento voluntario de obligaciones fiscales, en tres aspectos fundamentales:

1. **Preventivo:** *“En cuanto a sensibilizar a los contribuyentes no inscritos en el RFC<sup>50</sup>, con actividad económica y por ende susceptibles del pago de impuestos, de inscribirse en forma*

---

<sup>46</sup> Ibídem.

<sup>47</sup> Curso de inducción al Servicio de Rentas Internas, 2008.

<sup>48</sup> Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, entidad encargada de la administración tributaria en el Perú.

<sup>49</sup> Servicio de Administración Tributaria.

<sup>50</sup> Registro Federal de Contribuyentes.



*voluntaria y cumplir oportunamente sus obligaciones fiscales*<sup>51</sup>. Para ello realiza talleres fiscales, conferencias, reparte documentos impresos, etc.

2. **Formativo:** “.....*formar y capacitar al contribuyente, partiendo de que conozca sus obligaciones fiscales, dependiendo del régimen fiscal en el que tribute, y en consecuencia de la forma en que puede y debe cumplirlas, evitando con esto el costo que genera el desconocimiento de la materia tributaria*”<sup>52</sup>.
3. **Seguridad y confidencialidad de la información:** “La información que proporcionen los contribuyentes al personal del SAT es de carácter estrictamente confidencial y se encuentra protegida conforme a las disposiciones fiscales”<sup>53</sup>.

#### 1.1.1.6 Cultura Tributaria

Es importante indicar que se entiende por **cultura tributaria**, para lo cual es indispensable comenzar validando cultura, según el diccionario de la Real Academia Española es entendida como “*Conjunto de modos de vida y costumbres, conocimientos y grado de desarrollo artístico, científico, industrial, en una época, grupo social, etc. o como el Conjunto de las manifestaciones en que se expresa la vida tradicional de un pueblo*”<sup>54</sup>.

Esto, al relacionarlo a lo tributario, se introduce en lo que se pretende formar una cultura de contribución al desarrollo socioeconómico que se busca para el país, es decir, se vea el pago de impuestos, como el principal

<sup>51</sup> Programa de cumplimiento voluntario. [http://www.sat.gob.mx/sitio\\_internet/servicios/campanas/114\\_12255.html](http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/servicios/campanas/114_12255.html)

<sup>52</sup> *Ibidem*.

<sup>53</sup> *Ibidem*.

<sup>54</sup> Real Academia Española: <http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?LEMA=cultura>.



mecanismo para brindar un medio de vida digno a sus ciudadanos, de forma honesta, puntual y honorable.

Para una verdadera cultura tributaria, para una vida en sociedad, *resulta fundamental un marco de valores fuertes e invulnerables*<sup>55</sup>, que vienen desde el hogar, caso contrario no se puede dar raíz a éste tema, el mismo que está estrechamente ligado con el cumplimiento voluntario.

### 1.1.1.7 Teorías

Existen una serie de teoría que los estudiosos en administración de empresas, marketing y recursos humanos han desarrollado con el fin último de ser mejores cada día y brindar un servicio de excelencia a sus usuarios, a continuación se revisará algunas:

#### 1.1.1.7.1 El querer hacer, el poder y el saber

El medio actual está sujeto a cambios por diferentes factores, como por ejemplo la globalización, que provoca que las organizaciones se vayan adaptando a estas transformaciones y por ende sus recursos.

Las personas han sido consideradas como recurso, cuando en realidad son poseedores de recursos<sup>56</sup>: habilidades personales, destrezas, conocimientos, experiencia, etc. Con el fin de gestionar adecuadamente este tema, las organizaciones manejan un modelo conocido como gestión por competencias<sup>57</sup> cuyo objetivo es vincular tres puntos sumamente importantes como son: el querer hacer, el poder y el saber<sup>58</sup>.

<sup>55</sup> León, C. *Cultura Tributaria*.

<http://mail.ups.edu.ec/emprendedor/publicaciones/emprendedor1/contenidospdf/cultura%20tributaria.pdf>

<sup>56</sup> Curso de Recursos Humanos. Universidad de Cuenca. Carrera de Administración de Empresas.

<sup>57</sup> "Es gestionar las capacidades, conocimientos, comportamientos y cualidades de los empleados de una Organización como medio para alcanzar los objetivos planteados". "Introducción a la gestión por competencias":

Autor: Ana María Galindo E.



El éxito de este modelo (gestión por competencias) no es por mera aplicación o coincidencia, es porque las personas involucradas han entendido su importancia, de allí el **querer hacer** (Motivaciones personales), **el poder** (Políticas, recursos, procedimientos) **y el saber** (Educación, experiencias, habilidades).

Es necesaria la aplicación de los tres juntos para que funcione. Por ejemplo: **Si quiere hacer**, puede pero no sabe, se lo considerará como una aventura sin rumbo. **Quiere hacer**, sabe pero no puede, será un trabajo frustrante. **Sabe**, puede pero no quiere, no sabrá que el éxito podía estar en sus manos (Ver Anexo N. 2).

El objetivo de esta teoría es que el corazón, el cerebro y el cuerpo se mantengan unidos, sigan el mismo rumbo, con el fin de lograr metas y satisfacer las necesidades propias y ajenas<sup>59</sup>.

**GRAFICO N. 6.** Ejes de la Gestión por Competencias.



**Fuente:** <http://www.slideshare.net/androgena/historia-de-servicio-al-cliente1>.

[http://www.gestorexito.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=53:introduccion-a-la-gestion-por-competencias&catid=57:ensayos-y-articulos&Itemid=59](http://www.gestorexito.com/index.php?option=com_content&view=article&id=53:introduccion-a-la-gestion-por-competencias&catid=57:ensayos-y-articulos&Itemid=59).

<sup>58</sup> *Servicio al cliente*. <http://www.slideshare.net/androgena/historia-de-servicio-al-cliente1>.

<sup>59</sup> Kasuga Osaka, C. *Los aspectos más importantes de la cultura empresarial Japonesa*. Curso de Recursos Humanos. Universidad de Cuenca. Carrera de Administración de Empresas.

### 1.1.1.7.2 Las tres patas de un banco<sup>60</sup>

Se le considera una técnica aplicada en la Administración de la Productividad Total<sup>61</sup> en la cual se le considera que al igual que un banco necesita de tres patas para mantenerse erguido, así también es necesario en la misma medida de la calidad, la productividad<sup>62</sup> total y la innovación tecnológica.

**GRAFICO N. 7.** Analogía del banco de tres patas.



**Fuente:** <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/658.848-A639p/658.848-A639p-Capitulo%20II.pdf>.

Una producción de buena calidad, que cuenta con una innovación constante a más de ser reconocido por el consumidor, le permite a la organización mantenerse en el mercado.

Asimismo, las patas están sujetas por tres travesaños que les permiten mantenerse unidas: los empleados, los proveedores y la Administración. Una adecuada planeación, dirección y control no sería suficiente si no cuenta con proveedores de los suministros necesarios para

<sup>60</sup> *Productividad Total.* <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/658.848-A639p/658.848-A639p-Capitulo%20II.pdf>.

<sup>61</sup> **Administración de la Productividad Total:** Destreza de la Administración de negocios, que busca el mejoramiento efectivo de las capacidades productivas de una organización en el que interviene todo el personal. Fuente: <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/658.848-A639p/658.848-A639p-Capitulo%20II.pdf>.

<sup>62</sup> **Productividad:** "Es el cociente que se obtiene de dividir el monto de lo producido entre alguno de los factores de la producción". Fuente: <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/658.848-A639p/658.848-A639p-Capitulo%20II.pdf>.





hacer efectiva la producción y sobre todo si no cuenta con personal suficiente, preparado, con experiencia y motivado no se logra la elaboración del servicio o bien último.

Los clientes son los usuarios del banco, quienes exigen calidad, innovación y buen trato, por ello se concluye que el éxito de una organización está en contar con clientes satisfechos, empleados satisfechos y productos de calidad.

### 1.1.1.7.3. Teoría de los cinco ceros

Hace una sistematización de las metas planteadas en una producción Justo a Tiempo (JIT) que “*es una filosofía industrial, de eliminación de todo lo que implique desperdicio en el proceso de producción, desde las compras hasta la distribución*”<sup>63</sup>. Lo que se pretende es lograr tener un proceso de fabricación ágil, eficiente, que ofrezca calidad y que sea capaz de responder a los deseos del cliente.

Las metas son lograr 5 ceros: cero defectos, cero averías, cero stock, cero plazos y cero papel.

- **Cero defectos:** Las empresas que aplican el sistema JIT, manejan un sistema muy estricto en cuanto al concepto de que los productos que ofrecen deben ser de calidad, por ello el proceso de fabricación es controlado desde su diseño, llegando a todos los ámbitos de la gestión empresarial.
- **Cero averías:** El control completo del proceso de producción, permite contar con una distribución adecuada de la planta, un mantenimiento

<sup>63</sup> Edwar J. H. *Justo a Tiempo. La técnica Japonesa que genera mayor ventaja competitiva*. Colombia, Grupo editorial Norma, Introducción.



preventivo para la maquinaria y un personal capacitado<sup>64</sup>. Esto implica evitar pérdidas de tiempo por fallas en los equipos.

- **Cero stock:** Este tema implica evitar todo lo que tenga que ver con problemas de inventario, incluido el uso innecesario de espacio, entendiéndose que en lo posible no se debería tener, por el costo que implica, ya sea por el mantenimiento, pago de arriendo (si es el caso), o por el manejo operativo que implica.
- **Cero plazos:** Considera que se debe eliminar todo tiempo que no sea estrictamente necesario, en “*particular los tiempos de espera, preparación o tránsito*”<sup>65</sup>.
- **Cero papel:** Busca eliminar en lo posible la burocracia o trámites innecesarios con la aplicación de la tecnología.

#### 1.1.1.7.4 Las 7 Ss de la Estructura Corporativa

Es un modelo que les permite a las organizaciones analizar la efectividad en la aplicación de una estrategia analizando 7 factores (Ver Anexo N. 3), los cuales todos inician con ese por sus siglas en ingles. Son los siguientes<sup>66</sup>:

1. **Strategy (Estrategia):** Consiste en establecer las operaciones y la forma que serán ejecutadas con el fin de lograr los objetivos de la organización, analizando para ello el mercado, la ventaja competitiva, el personal con que se cuenta etc.

<sup>64</sup> Sistema de planificación y control de la producción. <http://www.monografias.com/trabajos20/control-produccion/control-produccion.shtml>

<sup>65</sup> Estrategia: Las 7 S de McKinsey. <http://www.monografias.com/trabajos18/direccion-operaciones/direccion-operaciones.shtml#filos>.

<sup>66</sup> Estrategia: Las 7 S de McKinsey. <http://manuelgross.bligoo.com/content/view/250139/Estrategia-Las-7-S-de-McKinsey.html>.



2. **Structure (Estructura):** Consiste en establecer los lineamientos de autoridad y responsabilidad, pues según la estrategia a aplicar será la estructura.
3. **Skills (Habilidades):** Lo que mejor sabe hacer la organización, de tal forma que la estrategia debe estar basada en ello.
4. **Shared Values (Valores Compartidos):** *"Son los valores compartidos por los miembros de la empresa, que constituye la misión, lo cual implica unir a toda la organización hacia el logro de los objetivos planteados"*<sup>67</sup>.
5. **Systems (Sistemas):** Constituye todos los procedimientos que la organización lleva a cabo para realizar su actividad, desde el proceso de compra de suministros hasta las entregas o recepción de reclamos y por ende debe estar ligada con la estrategia planteada.
6. **Style (Estilo):** Es la forma como los responsables de la organización llevan a cabo la dirección de ésta, pues constituye la forma como los demás miembros se comportarán.
7. **Staff (Personal):** Constituye las personas encargadas de ejecutar la estrategia, para ello deben tenerla presente con total claridad, por que no ser así no se sentirán involucrados y no realizarán su trabajo con motivación y responsabilidad.

## 1.2 RESEÑA HISTORICA

*"El Servicio de Rentas Internas (SRI), fue creado mediante Ley 41, publicada en el Registro Oficial 206 del 2 de diciembre de 1997, como una*

---

<sup>67</sup> Ibidem.



*entidad técnica, autónoma, con personería jurídica, de derecho público, patrimonio y fondos propios, con jurisdicción nacional y sede en la ciudad de Quito.*

*Misma que maneja una estructura por procesos, bajo un esquema funcional y orientado en valores como el respeto, equidad, trabajo en equipo, entre otros. Tiene la responsabilidad de recaudar los Ingresos Tributarios Internos establecidos por Ley mediante la aplicación de la normativa vigente<sup>68</sup>, que junto a los Ingresos Petroleros y los Ingresos No Tributarios, forman parte del Presupuesto General del Estado<sup>69</sup>”.*

### **1.2.1 Facultades del Servicio de Rentas Internas.**

El art. 67 del Código Tributario dispone el ejercicio de las facultades de: *“aplicación de la ley; la determinadora de la obligación tributaria; la de resolución de los reclamos y recursos de los sujetos pasivos; la potestad sancionadora por infracciones de la ley tributaria o sus reglamentos y la de recaudación de los tributos”*.

A su vez la ley de creación del Servicio de Rentas Internas en su art. 2 señala otras facultades, atribuciones y obligaciones que debe cumplir (*Ver Anexo N. 4*).

### **1.2.2 Soporte Jurídico.**

El Servicio de Rentas Internas al ser una entidad del Sector Público, se basa en cumplir exclusivamente en lo que la ley establece, es por ello que en base a los departamentos jurídicos: el nacional y los regionales se apoya en lo referente a los aspectos de carácter constitucional, tributario, penal, legal y convenios Internacionales<sup>70</sup>.

<sup>68</sup> <https://sriintra01/web/intranet/historia>.

<sup>69</sup> [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)

<sup>70</sup> Curso Virtual. *Conociendo al Servicio de Rentas Internas*. Abril 2009.



### 1.2.3 Servicios Tributarios.

El servicio de atención a los contribuyentes es uno de los temas más relevantes, pues contribuye en el cumplimiento de las obligaciones tributarias como factor clave para el logro de la misión de las Administraciones Tributarias, la cual podría resumirse en la consecución de los ingresos tributarios necesarios para la realización y ejecución de las políticas de gasto e inversión del estado<sup>71</sup>.

El avance de la tecnología, la cobertura del servicio y los convenios de cooperación interinstitucional, son algunas de las herramientas que contribuyen a incrementar la calidad de los servicios prestados por el Servicio de Rentas Internas.

En lo relacionado a la **cobertura del servicio**, el SRI cuenta con oficinas en las principales ciudades y cantones del país, y de servicios adicionales como son las brigadas móviles de atención al contribuyente. Por ejemplo, la ciudad de Cuenca cuenta con su oficina principal en las calles Av. Remigio Crespo Toral 5-28 y Lorenzo Piedra, con un punto fijo de atención en la ciudad de Gualaceo y brigadas móviles en las cantones de Paute y Santa Isabel.

Por otro lado, con respecto al tema del **avance Tecnológico**, el SRI cuenta con una página web: [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec), misma que presta un servicio completo de consultas de temas tributarios, requisitos para la realización de trámites, entre otros que serán detallados en el siguiente capítulo.

### 1.2.4 Infraestructura.

Es indispensable contar con un ambiente adecuado para la realización de las diferentes actividades que se realizan en el día a día, es

---

<sup>71</sup> Ayala, R. *Proyecto Autoevaluación de la Ética*. Servicio de Rentas Internas. Enero 2011.  
Autor: Ana María Galindo E.



decir verlo como un hogar, cómodo, cálido y acogedor, por ello el SRI, ha procurado que sus instalaciones busquen reflejar esto.

Por ejemplo, en Octubre de 2008 se culminó la restauración del edificio en el cual funciona actualmente las oficinas en la ciudad de Cuenca, el mismo que fue inaugurado el 03 de Noviembre de 2008<sup>72</sup>, cuenta con sistema de internet, LAN, WAN y otras, de tal forma que la transmisión de datos es posible a la más alta velocidad, las que están interconectadas con la Dirección Nacional.

### 1.2.5. Impuestos que administra el Servicio de Rentas Internas.

- **Impuesto a la Renta:** La Ley de Régimen Tributario Interno en su Art. 1 señala: “Objeto del impuesto.- *Establécese el impuesto a la renta global que obtengan las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades nacionales o extranjeras, de acuerdo con las disposiciones de la presente Ley*”.

Y en su Art. 2 indica una definición de renta “1. *Los ingresos de fuente ecuatoriana obtenidos a título gratuito o a título oneroso provenientes del trabajo, del capital o de ambas fuentes, consistentes en dinero, especies o servicios; y 2.- Los ingresos obtenidos en el exterior por personas naturales domiciliadas en el país o por sociedades nacionales.....*”

- **Impuesto al Valor Agregado (IVA):** Objeto del impuesto.- “Se establece el 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

<sup>72</sup> El edificio del SRI tendrá tecnología de punta. <http://www.eltiempo.com.ec/noticias-cuenca/4248-edificio-del-sri-tendra-tecnologa-a-de-punta/>



*conexos; y al valor de los servicios prestados, en la forma y en las condiciones que prevé esta Ley*<sup>73</sup>.

Por la transferencia de dominio, servicios entre otros el consumidor final debe asumir un 12%<sup>74</sup>, por concepto de IVA, impuesto administrado por el servicio de Rentas Internas, además en los Art. 54 de la LRTI<sup>75</sup> se indica las transferencias que no son objeto de este impuesto, en el Art. 55 de la LRTI, las importaciones y transferencias grabadas con tarifa cero respectivamente y en el Art. 56 se contempla los servicios grabados con tarifa 0% de este impuesto.

- **Impuesto a los Consumos Especiales (ICE):** La ley de Régimen Tributario Interno en su Art. 75 dispone el objeto de éste Impuesto. *“Objeto del impuesto.- Establécese el impuesto a los consumos especiales ICE, el mismo que se aplicará de los bienes y servicios de procedencia nacional o importados, detallados en el artículo 82 de esta Ley”*, a su vez en el Art. 76, aclara en que consiste la base imponible para este Impuesto, que en base en el precio de venta al público sugerido por el fabricante o importador, menos el IVA y el ICE o con base en los precios referenciales que mediante Resolución establezca anualmente el Director General del Servicio de Rentas Internas.

Al 31 de diciembre de cada año o cada vez que se introduzca una modificación al precio, los fabricantes o importadores notificarán al Servicio de Rentas Internas la nueva base imponible y los precios de venta al público sugeridos para los productos elaborados o importados por ellos.

<sup>73</sup> Art. 52 de la Ley de Régimen Tributario Interno. Registro Oficial Suplemento 242 del 29 de diciembre de 2007.

<sup>74</sup> Art. 65 de la Ley de Régimen Tributario Interno. Registro Oficial Suplemento 242 del 29 de diciembre de 2007.

<sup>75</sup> LRTI: Ley de Régimen Tributario Interno.



- **Impuesto a la Propiedad de Vehículos:** *Establécese el impuesto anual sobre la propiedad de los vehículos motorizados, destinados al transporte terrestre de personas o carga, tanto de uso particular como de servicio público*<sup>76</sup>, siendo los propietarios de los vehículos los sujetos pasivos<sup>77</sup>. La base imponible para este impuesto será el avalúo que consta en la base de datos del SRI; el mismo que es el resultado de la información que hasta el 30 de Noviembre de cada año, los comercializadores e importadores de vehículos deben presentar a la Administración Tributaria. En caso de existir diferencia en los valores, se considera como avalúo el más alto<sup>78</sup>.
- **Impuesto a las Herencias, Legados y Donaciones:** Todo acrecentamiento en el Patrimonio de una persona de forma gratuita, ya sea por medio de una herencia o una donación debe ser declarado y pagado el impuesto respectivo. Para el caso de herencias y legados, el hecho generador lo constituye la delación y es exigible al cabo de seis meses de esta delación<sup>79</sup>. En tanto que para donaciones el acto o contrato por el cual se transfiere el dominio constituye el hecho generador<sup>80</sup>.
- **Impuesto a la Salida de Divisas:** Es el impuesto que se impone sobre el valor de todas las operaciones y transacciones monetarias que se realicen al exterior, con o sin intervención de las instituciones que integran el sistema financiero. La tarifa del Impuesto a la Salida de Divisas, también denominado ISD, es del 2%<sup>81</sup>, el cual debe ser

<sup>76</sup> Art. 1 de la Ley de Reforma Tributaria. Registro Oficial 325 del 14 de mayo de 2001.

<sup>77</sup> Art. 2 de la Ley de Reforma Tributaria. Registro Oficial 325 del 14 de mayo de 2001.

<sup>78</sup> Art. 2 del Reglamento General para la Aplicación del Impuesto a la Propiedad de Vehículos.

<sup>79</sup> Art. 36, literal d. de la Ley de Régimen Tributario Interno. Registro Oficial Suplemento 242 del 29 de diciembre de 2007.

<sup>80</sup> Art. 36, literal d. de la Ley de Régimen Tributario Interno. Registro Oficial Suplemento 242 del 29 de diciembre de 2007.

<sup>81</sup> <http://www.sri.gob.ec/web/guest/isd>





pagado por todas las personas naturales, sucesiones indivisas y sociedades privadas, nacionales y extranjeras.

Se convierten en agentes de retención<sup>82</sup> de este impuesto, las instituciones financieras (IFI's), al momento que sus clientes transfieran divisas al exterior, el Banco Central, para los casos en los que realicen transferencias de divisas al exterior por orden de las IFI's, y los couriers o agencias de envío.

No son objeto de Impuesto a la Salida de Divisas las transferencias, envío o traslados de divisas al exterior realizadas por entidades y organismos del Estado, inclusive empresas públicas, o por organismos internacionales y sus funcionarios extranjeros debidamente acreditados en el país; misiones diplomáticas, oficinas consulares, o funcionarios extranjeros de estas entidades, debidamente acreditados en el país, y bajo el sistema de reciprocidad, conforme los convenios internacionales vigentes y la "Ley sobre inmunidades, privilegios y franquicias diplomáticas, consulares y de los organismos internacionales".

Los agentes de retención y percepción del ISD deben declarar y pagar el impuesto retenido y/o percibido a sus clientes, junto con el impuesto que se hubiere causado por la transferencia, traslado o envío de sus fondos propios, según el caso, en las mismas fechas previstas para la declaración y pago de las retenciones en la fuente de Impuesto a la Renta.

Esta declaración se la efectuará únicamente a través de Internet, utilizando el formulario establecido para tal efecto, formulario 109.

---

<sup>82</sup> **Agente de Retención:** Art. 29 del Código Tributario, numeral 1. "Los agentes de retención, entendiéndose por tales las personas naturales o jurídicas que, en razón de su actividad, función o empleo, estén en posibilidad de retener tributos y que, por mandato legal, disposición reglamentaria u orden administrativa, estén obligadas a ello".

Autor: Ana María Galindo E.



- **Impuesto a las Tierras Rurales:** Es el impuesto que grava a la propiedad o posesión de tierras de superficie superior a 25 hectáreas en el sector rural según la delimitación efectuada en el catastro de cada municipio. Para la región amazónica está gravada a partir de las 70 hectáreas.

Su cálculo es igual al uno por mil (0.001) de la fracción básica no gravada del impuesto a la Renta de personas naturales y sucesiones indivisas del año fiscal en curso. El pago se lo realiza por medio del formulario 111, el cual se lo llena por internet y se acerca a cualquier entidad financiera para realizar la cancelación.

Cabe resaltar que existen algunas exenciones para el no pago del impuesto a las tierras rurales, como por ejemplo para los terrenos ubicados en ecosistemas páramos, debidamente validados por el ministerio competente, los bienes de propiedad de Universidades o centros de Educación Superior, entre otros.

- **Impuesto a los Activos en el Exterior:** Impuesto mensual sobre los fondos disponibles e inversiones que mantengan en el exterior las entidades privadas reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros y las Intendencias del Mercado de Valores de la Superintendencia de Compañías. Creado con la Ley de Equidad Tributaria para el Ecuador.

Para el cálculo del impuesto se considerará como base imponible el saldo promedio mensual de los fondos disponibles en entidades extranjeras domiciliadas o no en el Ecuador y de inversiones emitidas por emisores domiciliados fuera del territorio nacional que mantengan los sujetos pasivos, cuya tarifa será del 0.084% mensual.



### 1.2.6 Mapa Estratégico Institucional.

La estrategia del Servicio de Rentas Internas se enfoca en 5 pilares de actuación: Talento Humano, Recursos, Procesos, Modelo de cumplimiento y Eficiencia Fiscal y Responsabilidad Social<sup>83</sup>.

- 1. Talento Humano:** Tiene como objetivo fundamental lograr la especialización de los funcionarios por medio de mecanismos como la formación constante y la investigación, requisitos básicos y fundamentales para cumplir con los objetivos institucionales en medio de un mundo cambiante y globalizado.

Cuenta con el Centro de Estudios Fiscales (CEF) que, por medio de capacitaciones virtuales o presenciales, cumple este pilar y con respecto al tema de investigación, junto con la Escuela de Altos Estudios Fiscales y diferentes Universidades de Quito, Guayaquil y Cuenca ha puesto en marcha un programa de maestrías en Administración Tributaria.

Lo indicado, a más de mantener motivado y valorado a los funcionarios que laboran en la Institución al ofrecerles un desarrollo personal, profesional y grupal, permite atraer y mantener personal altamente calificado.

- 2. Recursos:** Propende mantener servicios de tecnología de información adecuados y administrar el ciclo de vida de la información e integrarlo dentro de la cadena de valor que permita que la Administración Tributaria alcance sus objetivos, que para ello debe incorporar nuevos métodos y procedimientos para ampliar la cobertura de servicios y el control de las obligaciones.

---

<sup>83</sup> Planificación Estratégica Institucional 2010-2013.  
Autor: Ana María Galindo E.



- 3. Procesos:** Lo que pretende con ello es impulsar la normalización y simplificación de la normativa tributaria buscando contar con un solo criterio que busque obtener una armonía entre el espíritu de la ley y su interpretación formal.

En este campo también se busca optimizar el manejo del presupuesto con el que cuenta la Institución, con el fin de brindar el mejor servicio posible con el menor costo, que permita innovar, mejorar, simplificar y mantener los procesos y procedimientos que permitan alcanzar una mayor productividad y satisfacción tanto en contribuyentes como en funcionarios.

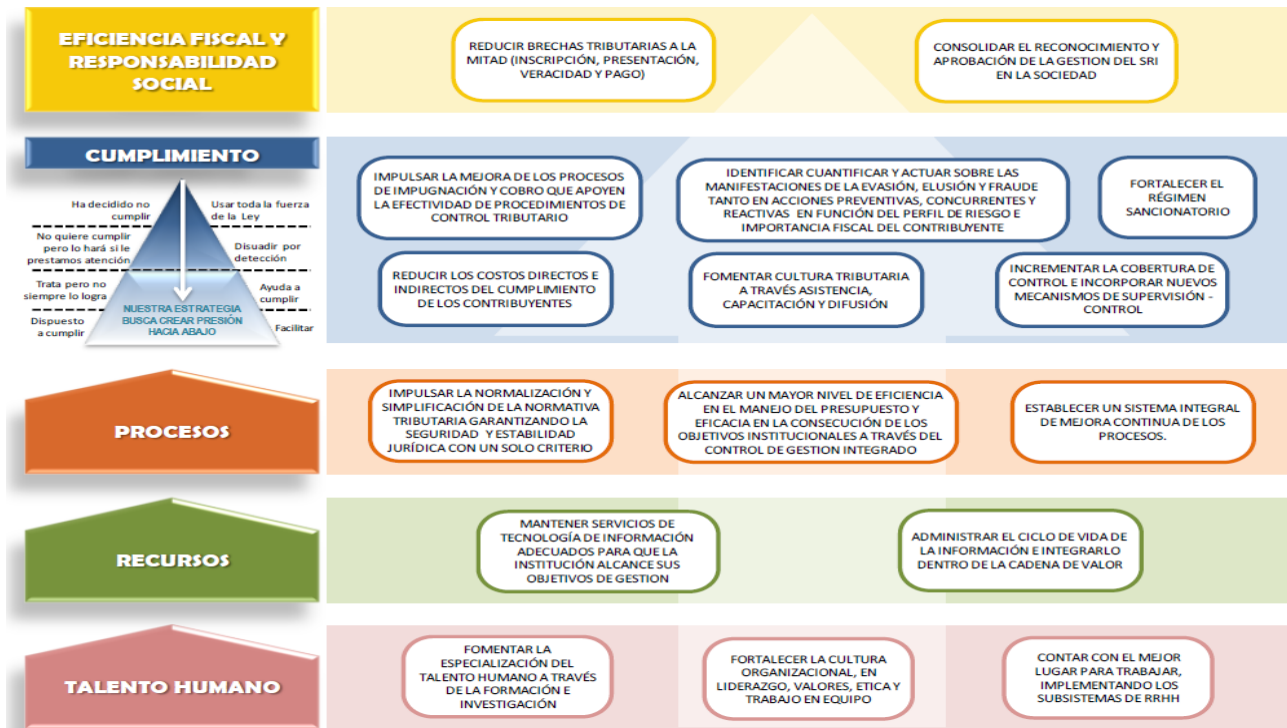
- 4. Modelo de Cumplimiento:** La Administración Tributaria procura facilitar el cumplimiento voluntario, aplicando estrategias que permitan reducir costos directos o indirectos, entre ellas está una asistencia técnica al contribuyente, acompañado de una apropiada capacitación y difusión de la normativa tributaria.
- 5. Eficiencia Fiscal y Responsabilidad Social:** Con respecto a este pilar la Administración Tributaria busca reducir las brechas de inscripción, presentación, veracidad y pago a la mitad, consolidar el reconocimiento y aprobación de su gestión por parte de la sociedad,
- 6.** aplicando los principios constitucionales de la tributación<sup>84</sup> de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, entre otros.

---

<sup>84</sup> Art. 300 de la Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial N. 449 del 20 de octubre de 2008.



GRAFICO N. 8. Mapa Estratégico Institucional.



Fuente: Planificación Estratégica Institucional 2010-2013.

### 1.2.7 Derechos del Contribuyente.

El SRI cuenta con un departamento de Derechos del Contribuyente que tiene como objetivo: *Promover, difundir y salvaguardar los derechos y garantías de los contribuyentes, analizando, canalizando y atendiendo oportuna y eficientemente temas relacionados con las actuaciones de la institución, así como proponer y coordinar la adopción de mecanismos que permitan corregir deficiencias detectadas en los procesos, por ello maneja un sistema de quejas, sugerencias, felicitaciones, denuncias tributarias y denuncias administrativas*<sup>85</sup>.

<sup>85</sup> *Derechos del Contribuyente.* <http://www.sri.gob.ec/web/guest/derechos-del-contribuyente>.  
Autor: Ana María Galindo E.



Su misión es proponer mecanismos que permitan corregir deficiencias detectadas en los diferentes procesos y coordinar de acuerdo a la misión, objetivos y estrategias institucionales, con el fin de garantizar que los derechos del contribuyente sean observados y respetados.

Los usuarios del servicio que presta la Administración Tributaria pueden dar a conocer su manera de percibir el servicio por medio de los buzones que se encuentran en la Administración Tributaria o por medio de la página web institucional [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec), además es importante informar que la información publicada en la página web se encuentra en idioma español, Shuar y Quechua.

### 1.3 FILOSOFIA INSTITUCIONAL

**1.3.1. Misión:** Constituye la razón de ser de una organización, define cuales son los valores morales, éticos y económicos que pretende para lograr los objetivos y metas planteadas, es así que la Misión del Servicio de Rentas Internas es:

*“Promover y exigir el cumplimiento de las obligaciones tributarias, en el marco de principios éticos y legales, para asegurar una efectiva recaudación que fomente la cohesión social”<sup>86</sup>*

**1.3.2. Visión:** Ésta hace referencia a pensar en el futuro y hacer planes para llegar y mantenerse en él, implica determinar el destino de una organización, siendo fundamental establecerla.

El Servicio de Rentas Internas tiene por Visión: *“Ser una institución que goza de confianza y reconocimiento social por hacerle bien al país. **Hacer bien al país** por nuestra transparencia, modernidad, cercanía y respeto a los derechos de los ciudadanos y contribuyentes. **Hacer bien al***

<sup>86</sup> *Filosofía Institucional.* <https://sriintra01/web/intranet>.  
Autor: Ana María Galindo E.

**país** porque contamos con funcionarios competentes, honestos, comprometidos y motivados”<sup>87</sup>.

### 1.3.3. Valores Institucionales<sup>88</sup>

Norman el comportamiento de toda la actividad humana, son una guía para llevar a cabo las acciones. Los valores de la Administración Tributaria (Ver Anexo N. 5), son los que constan en el siguiente gráfico<sup>89</sup>:

**GRAFICO N. 09.** Valores Institucionales.



**Fuente:** Planificación Estratégica Institucional 2010-2013.

## 1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

*“La estructura organizacional puede ser definida como las distintas maneras en que puede ser dividido el trabajo dentro de una organización para alcanzar luego la coordinación del mismo orientándolo al logro de los objetivos”.*<sup>90</sup>

La Administración Tributaria ecuatoriana, con el fin de realizar apropiadamente su labor, mantiene una estructura funcional que se encuentra dividida según lo establecido en el Reglamento Orgánico Funcional, como se puede apreciar en el siguiente gráfico<sup>91</sup>:

<sup>87</sup> *Filosofía Institucional.* <https://sriintra01/web/intranet>.

<sup>88</sup> Planificación Estratégica Institucional 2010-2013.

<sup>89</sup> *Ibíd.*

<sup>90</sup> Hutt, Gabriela Y Marmioli, M. Belén. *Estructura Organizacional.* <http://www.monografias.com/trabajos-pdf/estructura-organizacional/estructura-organizacional.pdf>

<sup>91</sup> *Filosofía Institucional.* <https://sriintra01/web/intranet>.



**GRAFICO N. 10.** Estructura Organizacional.



**Fuente:** Filosofía Institucional”: <https://sriintra01/web/intranet>.

Para facilitar su trabajo el Servicio de Rentas Internas, se encuentra distribuido en 8 regionales, conocidas como: Norte, Centro I, Centro II, Austro, Sur, Manabí, Litoral Sur y El Oro, las cuales tienen su sede en las ciudades de Quito, Ambato, Riobamba, Cuenca, Loja, Portoviejo, Guayaquil y Machala respectivamente.

A su vez, cada una de éstas sedes valida las actividades que se realizan en cada una de las provincias que forman parte de las diferentes regionales, las cuales se presentan en el gráfico precedente. Por ejemplo la Regional del Austro la conforman las provincias de Azuay, Cañar y Morona Santiago.

### 1.4.1 Administración Nacional

Su función básica es la de establecer políticas institucionales claras que permitan actuar bajo los mismos principios y procedimientos a todas las unidades funcionales que ejecutan la operación desconcentrada<sup>92</sup>.

Está estructurado de la siguiente manera:

<sup>92</sup> Curso Virtual. Conociendo al Servicio de Rentas Internas. Abril 2009  
 Autor: Ana María Galindo E.





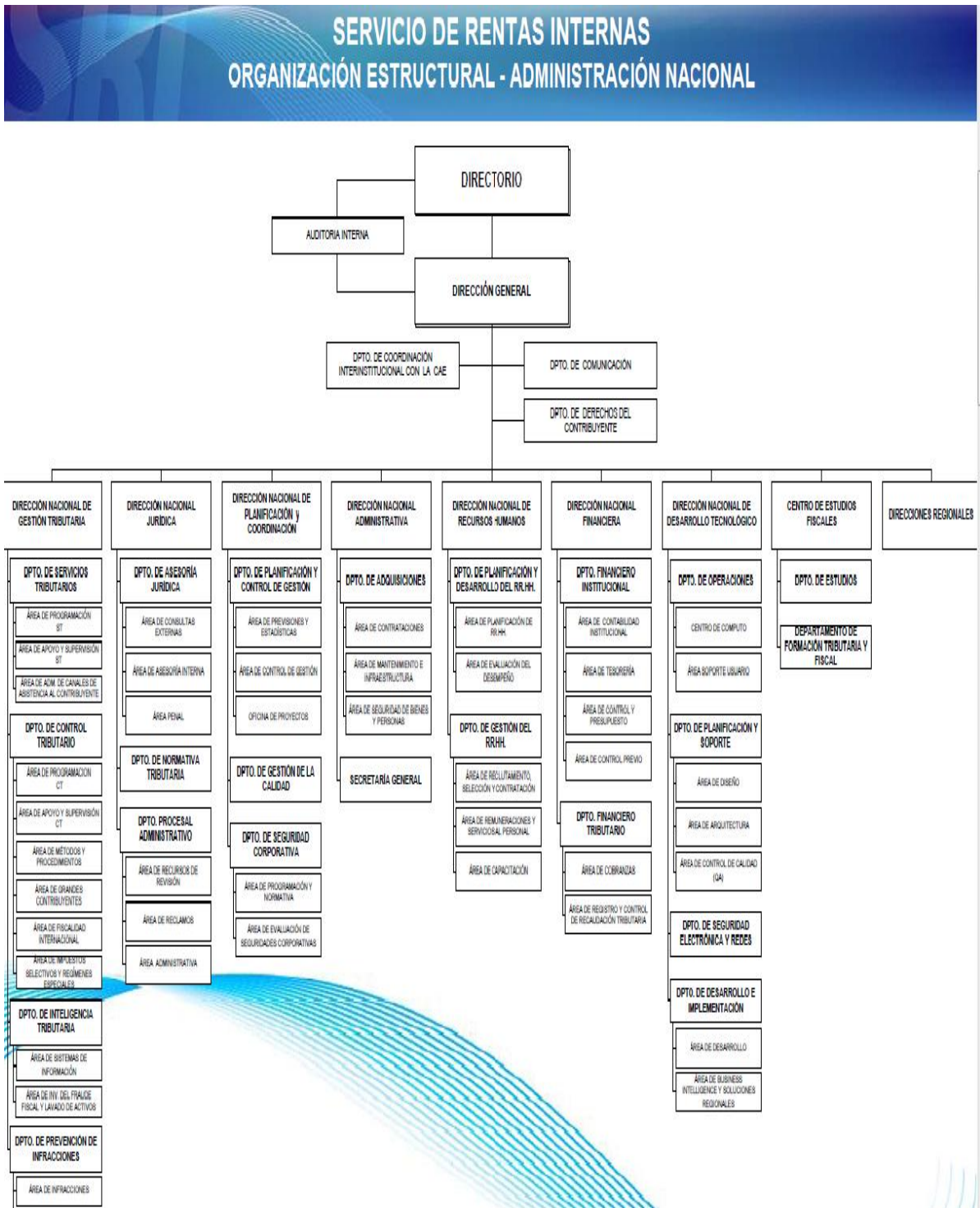
Directorio, la Dirección General, quienes son validados por el área de Auditoría Interna (regulado directamente por la Contraloría General del Estado), luego se encuentran los Departamentos de Asesoría General, Departamento de Comunicación, Coordinación Interinstitucional con la CAE, Secretaría General y el Departamento de Promoción, Protección de los Derechos del Contribuyente y las Direcciones Regionales.

En un siguiente nivel se encuentran las Direcciones Nacionales de:

1. **Gestión Tributaria:** Que administra los departamentos de Servicios Tributarios, Programación y Sistemas de Control Tributario, Apoyo Operativo al Control Tributario, Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional y el de Prevención de Infracciones.
2. **Jurídica:** Están los departamentos de Asesoría Jurídica, Normativa Tributaria y Procesal Administrativo.
3. **Planificación y Estudios:** Planificación y Control de Gestión, de Procesos y de Estudios Tributarios.
4. **Administrativa:** Adquisiciones y servicios generales y Recursos Humanos.
5. **Financiera:** Financiero Institucional y Financiero Tributario.
6. **Desarrollo Tecnológico.**



GRAFICO N. 11. Administración Nacional.



Fuente: Planificación Estratégica Institucional 2010-2013.



### 1.4.2 Administración Regional

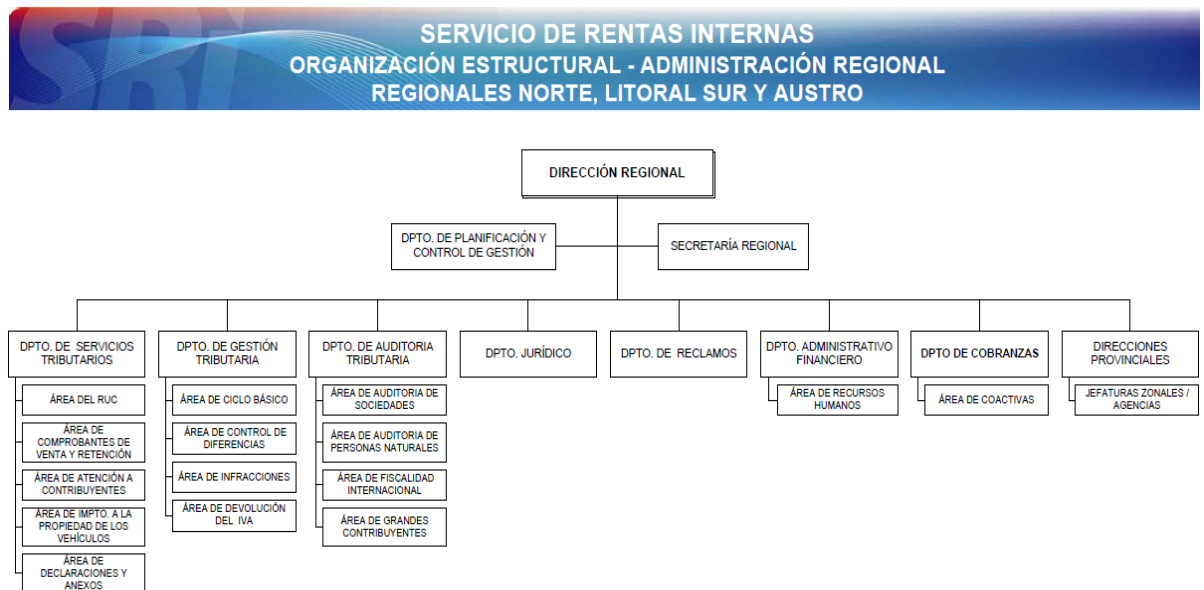
Su función básica es la de ejecutar los procesos y procedimientos bajo un esquema operativo desconcentrado y uniforme, retroalimentando a la Administración Nacional sobre los sistemas implantados, con el propósito de promover su mejoramiento y alcanzar los objetivos y metas institucionales, en un marco de eficiencia y productividad<sup>93</sup>.

#### 1.4.2.1 Administración Regional Tipo 1.

Está encabezado por el Director Regional, Planificación y Control de Gestión y Secretaria.

Luego están los departamentos de Servicios Tributarios, Gestión Tributaria, Auditoría Tributaria, Jurídico, Reclamos, Administrativo Financiero, Cobranzas y Direcciones Provinciales.

**GRAFICO N. 12.** Administración Regional Tipo 1



**Fuente:** Planificación Estratégica Institucional 2010-2013.

<sup>93</sup> Curso Virtual. Conociendo al Servicio de Rentas Internas. Abril 2009.

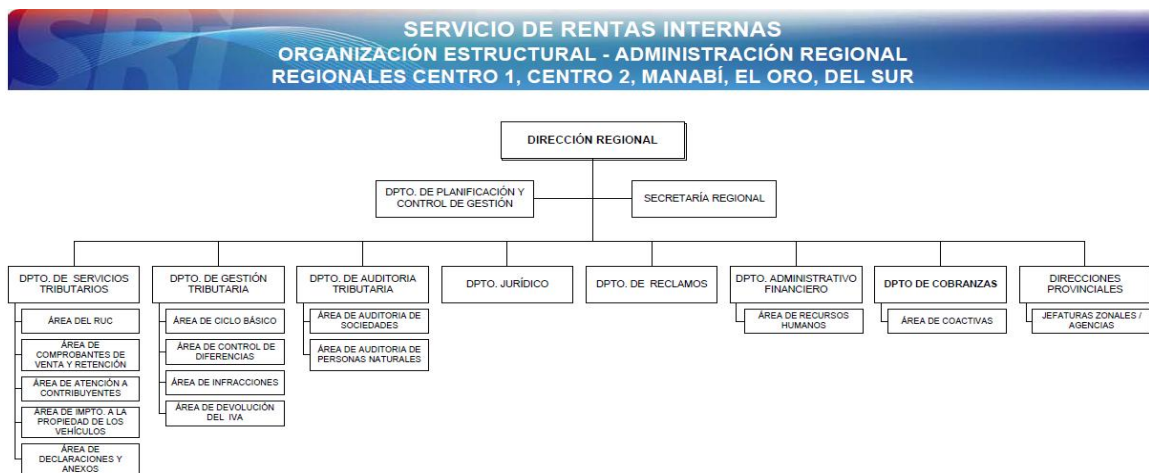


1. **En el Departamento de Servicios Tributarios** están las áreas de RUC, Comprobantes de Venta y Retención, Atención a Contribuyentes, propiedad de Vehículos y Declaraciones y Anexos.
2. **Gestión Tributaria:** Trabaja en las áreas de Ciclo Básico, Control de Diferencias, Infracciones y Devoluciones de IVA.
3. **Auditoría Tributaria:** Áreas de Sociedades, Personas Naturales, Fiscalidad Internacional y Grandes Contribuyentes.
4. **Administrativo Financiero:** Recursos Humanos.
5. **Cobranzas:** Área de Coactivas.
6. **Direcciones Provinciales:** Jefaturas Zonales / Agencias.

#### 1.4.2.2 Administración Regional Tipo 2

Maneja la misma estructura que una Regional Tipo 1, a excepción de que en el Tipo 2, el departamento de Auditoría Tributaria no maneja lo que son las áreas de Fiscalidad Internacional y Grandes Contribuyentes como se puede observar en el siguiente gráfico:

**GRAFICO N. 13.** Administración Regional Tipo 2.



**Fuente:** Planificación Estratégica Institucional 2010-2013.



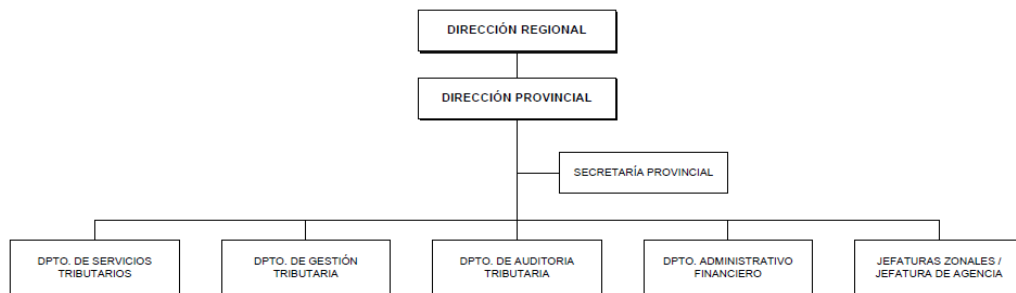
### 1.4.3 Administración Provincial

Ejecuta los procesos y procedimientos, retroalimentando a la Dirección Regional, con el objetivo de cumplir los objetivos y metas Institucionales de manera eficaz y eficiente<sup>94</sup>.

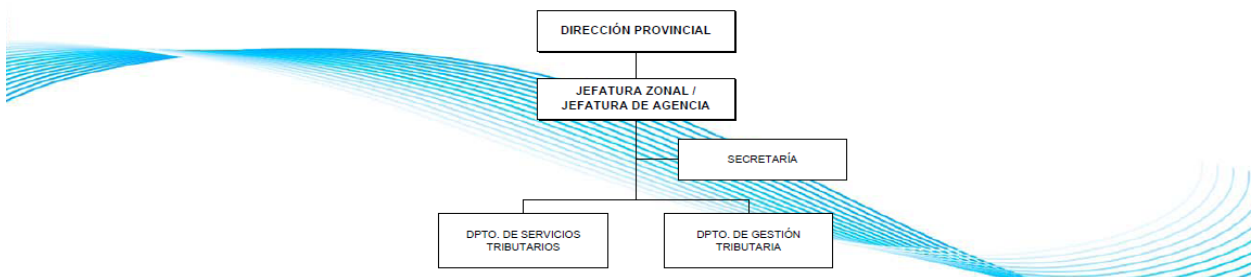
Contempla la Dirección Provincial como dependencia de la Regional, luego está secretaria Provincial y cuenta con el apoyo del departamento de Servicios Tributarios, Gestión Tributaria, Auditoría Tributaria, Administrativo Financiero.

**GRAFICO N. 14.** Administración Provincial.

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS  
ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL - ADMINISTRACIÓN PROVINCIAL**



**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS  
ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL - ADMINISTRACIÓN ZONAL O AGENCJA**



**Fuente:** Planificación Estratégica Institucional 2010-2013.

<sup>94</sup> Planificación Estratégica Institucional 2010-2013.

Autor: Ana María Galindo E.



## CAPITULO II: ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE EN EL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

### 2.1 EL SERVICIO PÚBLICO

Al igual que un padre de familia busca proveer a su hogar de lo indispensable, que permita a sus miembros llevar un nivel de vida adecuado, armonioso y lograr el desarrollo humano, el Estado busca maximizar el beneficio social de la forma más económica posible.

Es así, que se puede entender al servicio público como: *“toda actividad directa o indirecta de la administración pública, cuyo cumplimiento debe ser asegurado, regulado y controlado por el propio Estado y cuyo objetivo es la satisfacción de las necesidades colectivas por un procedimiento de derecho público; es decir, un régimen a través del cual se satisfacen las necesidades colectivas que se caracteriza por la subordinación de los intereses privados al interés general”*<sup>95</sup>.

Para cumplir este objetivo debe existir el padre de familia que administre y valide el cumplimiento del bienestar común. Para el caso del Estado es la persona que democráticamente mediante elección popular es designado como aquel que se encargará de planificar, coordinar, dirigir, controlar y evaluar, que los servicios públicos esenciales como el agua potable, energía eléctrica o la vivienda; otros no esenciales como museos, teatros; que pueden ser ofrecidos por instituciones, empresas públicas, o mediante concesiones<sup>96</sup>, cumplan las características de equidad, eficiencia y eficacia<sup>97</sup>.

La Constitución de la República del Ecuador en su art. 249, inciso segundo indica que *“El Estado garantizará que los servicios públicos*

<sup>95</sup> Saltos, Hernán (2007) *La responsabilidad del Estado por la prestación deficiente de servicios públicos o por los actos de sus funcionarios y el ejercicio del derecho de repetición*. Maestría en derecho, mención en derecho administrativo, Universidad Andina Simón Bolívar. Pág. 10

<sup>96</sup> Jaramillo Ordoñez, Hernán. *El Servicio Público*.

[http://www.derechoecuador.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=2390&Itemid=426](http://www.derechoecuador.com/index.php?option=com_content&task=view&id=2390&Itemid=426).

<sup>97</sup> Parreño, Lenin, Apuntes de clases. Maestría en Administración Tributaria. Cuenca – Ecuador.



*prestados bajo su control y regulación, respondan a principios de eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad; y velará para que sus precios o tarifas sean equitativos”.*

Lo que se entiende con ello es que el estado, que no tiene fines de lucro, debe producir y repartir en función de la etapa de desarrollo de cada individuo, proveyendo a cada uno según su necesidad, sin descuidar que en algún momento sus dependientes (hijos), deben valerse por sí mismos y empezar a contribuir con quién le permitió el desarrollo, tomando para ello la mejor alternativa, para ser eficiente.

La forma de retribución de los administrados puede ser por medio de tasas o precios por los servicios públicos recibidos, entendiendo que una  **tasa**  constituye una retribución legalmente obligatoria y  **precio** , retribución a los servicios cuya utilización es facultativa para el usuario<sup>98</sup>. A su vez el proveedor del servicio debe cumplir con lo indicado en el art. 32 de la Ley Orgánica del Defensa del Consumidor, “*servicios eficientes, de calidad, oportunos, continuos y permanentes a precios justos*”.

El Servicio de Rentas Internas, al ser parte del sector público, preocupado por el servicio que ofrece a los contribuyentes, en retribución de la contribución económica que éstos están obligados a cumplir en función de la ley y de sus deberes formales ( *Ver Anexo N. 6*), ha implementado mecanismos de asistencia, ya sea en contacto directo con el contribuyente o por medio de folletos e incluso el uso de la página web.

Como se puede observar en el siguiente gráfico, el SRI busca contribuir y facilitar el cumplimiento voluntario. Para ello ha establecido en

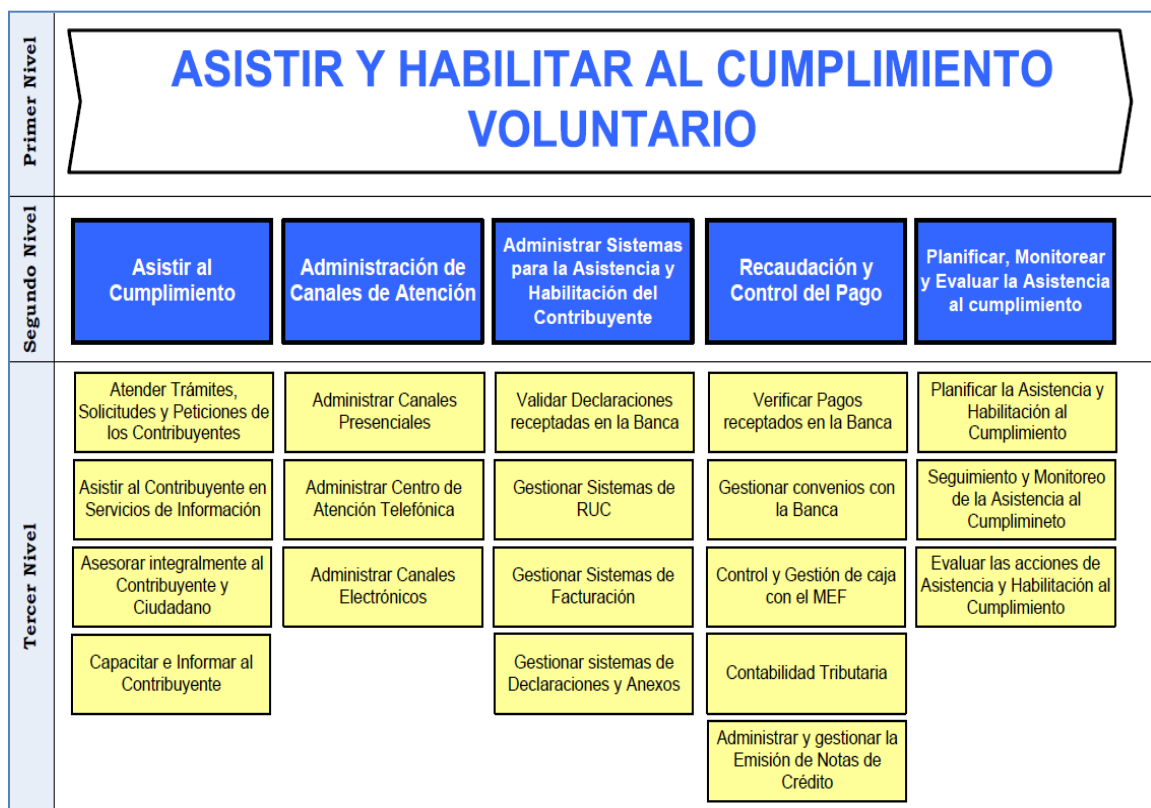
---

<sup>98</sup> Saltos, Hernán, óp. Cit. Pág. 29.  
Autor: Ana María Galindo E.



su cadena de valor tres niveles y, que para llevarlos a cabo cuenta con el departamento de Servicios Tributarios, que se encarga de la asistencia al cumplimiento, la administración de sistemas de asistencia y habilitación del contribuyente y con el departamento de Gestión Tributaria, que se encarga de la verificación de la recaudación y control del pago, entre otros.

**GRAFICO N. 15.** Procesos operativos para el cumplimiento voluntario.



**Fuente:** Cadena de Valor, Servicio de Rentas Internas<sup>99</sup>.

<sup>99</sup> Cadena de valor, Servicio de Rentas Internas.

<http://10.2.2.59:8080/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/c79f5cac-6be4-4a8d-bce3-69c1df32ed40/Visio-Modelo%20Cadena%20de%20Valor%202020-04-09.pdf?guest=true>





## 2.2 TIPOS DE ASISTENCIA

A continuación se detallan los tipos de asistencia al contribuyente que la Administración Tributaria aplica, centrandó el análisis en la ciudad de Cuenca.

### 2.2.1 ASISTENCIA DIRECTA

#### 2.2.1.1 Servicios Tributarios

Con el fin de acercar los servicios a los ciudadanos, el SRI cuenta con el departamento de Servicios Tributarios, que constituye el eje principal, puesto que es donde se da origen a la vida tributaria de un contribuyente al obtener su Registro Único de Contribuyentes o al ir cumpliendo cada paso de su ciclo como contribuyente (*Ver Anexo N.6*).

#### Servicios que ofrece

Son básicamente los establecidos en el primer rango del tercer nivel del gráfico N. 15, realizados y repartidos en cada una de las áreas en las que se encuentra dividido el departamento, de la siguiente manera:

**Área de Registro Único de Contribuyentes:** Se encarga principalmente del primer, segundo y último peldaño del ciclo del contribuyente (*Ver Anexo 6*), que consisten en la inscripción, actualización y suspensión o cancelación del RUC, mismo que debe realizarse dentro de los 30 días de iniciada la actividad, presentados los cambios o terminada la actividad, según lo indican los artículos 4, 14 y 15 de la Ley de RUC respectivamente.

**Área de Comprobantes de Venta y Retención:** Maneja el punto tres del ciclo del contribuyente, es decir: “emisión y entrega de comprobantes de venta”. El art. 8 del Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios, dispone: “están



*obligados todos los sujetos pasivos de impuestos a emitir comprobantes de venta para sustentar sus transacciones económicas”.*

La Administración Tributaria ha visto necesario un asesoramiento adecuado en cuanto a este tema a todos los contribuyentes que lo requieren. Por ejemplo, la mayor parte de trámites de facturación se pueden realizar vía internet como baja de facturas, solicitud de Autoimpresores (documentos electrónicos), entre otros.

**Área de Impuesto a la Propiedad de Vehículos:** Es uno de los rubros que componen la matrícula de los vehículos motorizados. Es así que el SRI procura servir a la ciudadanía de mejor manera, realizando trámites que permitan al contribuyente acceder a los beneficios establecidos en la ley de reforma tributaria y el reglamento del impuesto anual a los vehículos motorizados (*Ver Anexo N. 7*), además de otros trámites como transferencias de dominio y cambios de servicio.

**Área de Declaraciones y Anexos:** Busca cubrir todas las dudas, inquietudes y necesidades que se les presenta a los contribuyentes en cuanto al qué, cuándo y cómo deben presentar sus declaraciones (*Ver punto 5 del Anexo N. 6*).

Cuenta además con un espacio denominado “islas de internet” en las cuales se ofrece de forma gratuita el uso de los computadores y el asesoramiento en el proceso de realizar declaraciones vía internet. Se debe aclarar que para proceder con ello la AT cuenta con el programa DIMM<sup>100</sup>.

Otro de los temas en los que se ofrece asesoría es sobre Herencias, Legados y Donaciones, tal como consta en el Art. 62 del Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, ya sea en el llenado

<sup>100</sup> Programa informático que permite realizar declaraciones vía internet, facilitando el cálculo del impuesto al ser formularios pre validados.



del formulario 108 (destinado para este impuesto), de su anexo o para el caso de prescripciones según lo indica el art. 55 del Código Tributario (*Ver Anexo N. 8*).

Con el trabajo realizado por estas cuatro áreas se cumple con la asistencia al contribuyente en servicios de información y asesoría integral al contribuyente y ciudadano (puntos 2 y 3 del primer rango del tercer nivel del gráfico 16); y con la actividad realizada por el área de atención al contribuyente se atiende a las solicitudes de los contribuyentes y la capacitación a los mismos (puntos 1 y 4).

**GRAFICO N. 15.1** Procesos operativos para el cumplimiento voluntario.

1	Atender Trámites, Solicitudes y Peticiones de los contribuyentes
2	Asistir al Contribuyente en Servicios de Información
3	Asesorar integralmente al Contribuyente y Ciudadano
4	Capacitar e Informar al contribuyente

Fuente: Cadena de Valor, Servicio de Rentas Internas<sup>101</sup>.

**Área de Atención a Contribuyentes:** El trabajo realizado por ésta área se la puede dividir en dos partes:

- a) **Atención de Trámites y Solicitudes de Contribuyentes:** Este punto hace referencia a la contestación de consultas que realizan los contribuyentes por escrito, ingresados por secretaría, relacionados a los servicios que ofrece el departamento de Servicios Tributarios (SS.TT.). por ejemplo, oficios de RUC, vehículos, cumplimiento tributario, que son contestados mediante firma del jefe departamental o solicitudes de prescripción del impuesto a las Herencias, Legados y Donaciones,

<sup>101</sup> Cadena de valor, Servicio de Rentas Internas.  
<http://10.2.2.59:8080/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/c79f5cac-6be4-4a8d-bce3-69c1df32ed40/Visio-Modelo%20Cadena%20de%20Valor%202020-04-09.pdf?guest=true>



mismas que son dadas respuesta mediante resoluciones firmadas por el director regional.

b) **Brigadas móviles:** Para facilidad de los contribuyentes que se encuentran en los cantones de la provincia del Azuay, el SRI, cuenta con un sistema de atención por brigadas, en las que un asistente de ventanilla acude a las oficinas de las entidades públicas con las que se tiene convenio para brindar el servicio.

Por ejemplo: en la actualidad se cuenta con una oficina permanente en el edificio del municipio del cantón Gualaceo; en el cantón Paute, en las instalaciones del Banco Nacional de Fomento, con visitas una vez a la semana y en el cantón de Santa Isabel con una visita mensual, de igual manera en el Banco Nacional de Fomento.

c) **Capacitación e información al Contribuyente:** es una tarea ardua que viene ejecutando la Administración Tributaria.

Entre los programas de capacitación con los que se cuenta están:

1. **“Pasaporte Tributario”** Este programa de capacitación gratuita, consiste en formar al público en general en temas tributarios que le permitan tener los conocimientos básicos necesarios, mantenerse actualizado y obtener un certificado de aprobación, a más de fortalecer la cultura tributaria. Cuenta con dos modalidades:

**1.1 Presencial:** Consiste en el estudio de doce temas, impartidos con una duración de dos horas por día, en dos horarios que el ciudadano elige, el primero de 08:00 a 10:00 y el segundo grupo de 14:00 a 16:00. Se imparte en las oficinas de la Administración Tributaria, para el caso de Cuenca, ubicada en la Av. Remigio Crespo Toral 5-28 y Lorenzo Piedra.



Al finalizar las 24 horas de capacitación, se entrega un certificado, previo validar la asistencia a todos los temas y que la evaluación sea aprobada con un mínimo del 75% de la nota.

Para participar de esta modalidad, se debe previamente inscribir en las oficinas de la administración o vía telefónica, proporcionando nombres y apellidos, número de cédula de identidad, número telefónico y una dirección de correo electrónico.

**1.2 Semipresencial:** Esta modalidad permite a la ciudadanía formarse de manera gratuita a través de internet. Se realizan tres clases presenciales y las demás por internet en días hábiles. Luego de 29 horas de capacitación se entrega el certificado respectivo, verificando la asistencia y la nota mínima de la evaluación respectiva.

La inscripción en esta modalidad se la realiza por medio del aplicativo capacitaciones en la página web, [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec) o en las oficinas del SRI.

Este programa permitió capacitar a 173 ciudadanos en el año 2010, desde los meses de octubre a diciembre y a 688 ciudadanos en el año 2011, durante los meses de enero a diciembre<sup>102</sup>.

## **2. Convenio de cooperación Interinstitucional “Servicio de Rentas Internas – Ministerio de Educación<sup>103</sup>”**

El Servicio de Rentas Internas y el Ministerio de Educación, han mantenido convenios de cooperación interinstitucional de plazos fijos. Desde el 27 de abril de 2007 el Econ. Carlos Marx Carrasco, Director General del SRI y el Lcdo. Raúl Vallejo, Ministro de Educación, firmaron

<sup>102</sup> Área de atención a contribuyentes. Departamento de Servicios Tributarios. (marzo, 2012).

<sup>103</sup> Convenio de cooperación interinstitucional entre el Servicio de Rentas Internas y el Ministerio de Educación. 27 de abril de 2007.



un convenio indefinido, de capacitación tributaria para estudiantes de secundaria con el programa “Educación y Capacitación” así como para estudiantes de básica el programa “Cultura Tributaria para la Educación Básica”.

El objeto de este convenio es elevar el nivel de conciencia cívica con respecto al cumplimiento de las obligaciones tributarias como un elemento básico para la práctica de valores<sup>104</sup>.

El convenio establece que el Ministerio proporcionará el personal docente y las instalaciones necesarias para la realización de las capacitaciones y el Servicio de Rentas Internas proveerá los recursos técnicos, materiales y logísticos para la ejecución de los programas cívico Tributario a nivel nacional.

**2.1 Programas de “Educación y Capacitación”:** Para la ejecución de este sistema en lo que respecta a la ciudad de Cuenca, se realiza de la siguiente manera:

Se inscriben los colegios que deseen participar, se procede a designar colegios sedes que serán los lugares en los cuales los estudiantes acudirán a receptor sus capacitaciones, se distribuye a los estudiantes en cada una de las sedes y por último se procede a seleccionar a los funcionarios que serán los responsables de impartir los temas indicados.

Este evento se ejecuta en tres etapas: **la primera**, se dictan los temas de forma teórico-practico en cada una de las aulas, entre los que están: Introducción a la Tributación, Presupuesto General de Estado, Teoría General de la Tributación y los Tributos, Registro Único de Contribuyentes, etc.

---

<sup>104</sup> Ibídem.



En la **segunda** se realiza lo que se denomina clausura del evento, con la realización de una casa abierta, en la cual cada instructor con su grupo de estudiantes realizan una serie de actividades que busca resumir lo aprendido en las aulas. Este es abierto para todo el público.

La **tercera** es el informe de notas en las que se considera la asistencia, trabajos, pruebas, la casa abierta entre otras. Al final de la cual se les entrega a todos los participantes un certificado de aprobación.

Para efectos comparativos se puede indicar que en la ciudad de Cuenca durante el año 2010 y 2011 participaron 1107 estudiantes, con la participación de 30 colegios en el año 2010 y 25 durante el año 2011<sup>105</sup>.

**GRAFICO N. 16.** Resumen de programa de “Educación y Capacitación”

Año Lectivo	N. Alumnos	Colegios Inscritos	Colegios Sedes	Funcionarios Capacitadores	Texto utilizado
2009-2010	1107	30	6	30	Educación y Capacitación Tributaria MEC
2010-2011	1107	25	7	28	Equidad y Desarrollo, Libro del Futuro Contribuyente - Bachillerato.

**Fuente:** Informe final de actividades dentro del programa de educación y capacitación tributaria ME – SRI año lectivo 2009 - 2010 y 2010 - 2011.

**2.2 Programas de Educación Tributaria “Cultura Tributaria para la Educación Básica”:** De igual manera para la realización de esta forma de capacitación en la ciudad de Cuenca, se procede a seleccionar las escuelas participantes, conjuntamente con el jefe de educación básica de la Dirección de Educación. Para el caso del año

<sup>105</sup> Área de atención a contribuyentes. Departamento de Servicios Tributarios (marzo, 2012).  
Autor: Ana María Galindo E.



lectivo 2010 – 2011, participaron 51 escuelas, 5 particulares y 46 fiscales<sup>106</sup>.

Luego se procede con la capacitación a los docentes de las escuelas participantes, pues serán ellos los encargados a su vez de instruir a los niños de sexto y séptimo año de educación básica. En este taller se realiza la entrega de los textos del maestro, trípticos y cuadernos que les sirve de apoyo.

Los temas abordados en la capacitación entre otros son: Presupuesto General del Estado, los tributos, los impuestos, que es el SRI, qué son los contribuyentes, RUC, comprobantes de venta, declaración y pago del impuesto al IVA, ICE e infracciones, etc.

La capacitación es proporcionada en las oficinas del Servicio de Rentas Internas, por parte de funcionarios asignados para impartir los temas.

Los maestros dedican una hora a la semana para impartir éstas clases de tributación.

Por último se realiza un programa de clausura denominado “Concurso Interescolar de Cultura Tributaria<sup>107</sup>”, el cual consiste en valorar el conocimiento que los niños han adquirido durante el proceso de capacitación, los cuales según el art. 5 de la resolución NAC-DGERCGC10-00264, deben realizarse *hasta el mes de abril en el régimen “Sierra - Oriente” y hasta el mes de noviembre en las provincias con régimen escolar “Costa”*.

<sup>106</sup> Informe de ejecución de los programas “Cultura Tributarias para la Educación Básica”. Régimen Sierra – Oriente 2010 – 2011.

<sup>107</sup> Resolución NAC-DGERCGC10-00264, Art. 1. Registro Oficial N. 219 del 22 de junio de 2010.





Los establecimientos educativos que deseen participar en este evento deben expresar su aceptación mediante oficio, en el cual deben detallar el nombre de los cuatro niños que participarán, dos de sexto y dos de séptimo año<sup>108</sup> y adjuntar 20 comprobantes de venta válidos, con esto formalizaría su inscripción; Luego, se entrega a las escuelas participantes un bando de preguntas, las cuales serán preparadas durante 15 días, para proceder con las respectivas evaluaciones y las cuatro escuelas con el mejor promedio serán finalistas para la realización de un evento central.

De estas cuatro escuelas finalistas, en el evento central, se realiza un nuevo esquema de evaluación por medio de concursos, siendo la ganadora la que termine con mayor puntaje, entregando de forma inmediata premios, en función del porcentaje obtenido.

Finalmente se debe publicar el nombre de la escuela ganadora y de los participantes en el periódico de mayor circulación.

Para el caso de la ciudad de Cuenca, durante el año lectivo 2010 -2011, este evento se llevó a cabo en el coliseo de la unidad educativa Sagrados Corazones con la participación de aproximadamente 800 niños<sup>109</sup>. El cual se ejecutó en dos etapas, que consistían: la primera en la ejecución de juegos tributarios y la segunda de evaluación de conocimientos por medio de preguntas sorteadas.

---

<sup>108</sup> *Ibidem*, Art. 8

<sup>109</sup> Informe de ejecución de los programas: *Cultura Tributarias para la Educación Básica*. Régimen Sierra – Oriente 2010 – 2011.

En conclusión se puede decir que los contribuyentes capacitados en Cuenca son: 19.242 durante el año 2010 y 21.444 en el año 2011<sup>110</sup>.

### **Organización Estructural**

Según lo indicado en el orgánico funcional de la Administración Regional tipo 1, el departamento de servicios tributarios tiene la siguiente estructura, distribuido en cinco áreas de atención, las mismas que buscan englobar las necesidades que se les presentan a los contribuyentes en temas tributarios:

**GRAFICO N. 17.** Estructura departamento de Servicios Tributarios



**Fuente:** Planificación Estratégica Institucional 2010-2013. SRI.

En lo referente a la ciudad de Cuenca, perteneciente a la Regional del Austro, cuenta con una estructura funcional encabezada por el jefe departamental, que se apoya en dos jefes de área, el primero de las áreas de Registro Único de Contribuyentes (RUC) y de declaraciones y anexos; el

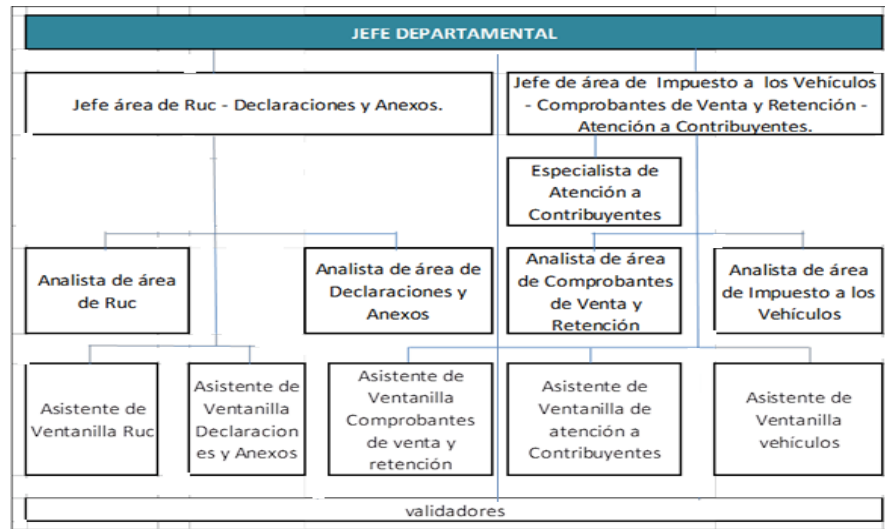
<sup>110</sup> Servicio de Rentas Internas. Departamento de Planificación Regional Austro – Departamento Servicios Tributarios. 08/02/2012.

Autor: Ana María Galindo E.



segundo de las áreas de comprobantes de venta y retención, impuesto a la propiedad de vehículos y de atención a contribuyentes.

**GRAFICO N. 18.** Estructura departamento de Servicios Tributarios Cuenca



**Elaborado:** Ana María Galindo.

Los jefes de área, tienen bajo su dependencia a 2 analistas cada uno y a los asistentes de ventanilla de las áreas respectivas de las cuales dirigen. En lo referente a los validadores, están bajo la dependencia directa del jefe departamental.

En la actualidad en departamento en la ciudad de Cuenca, cuenta con 40 funcionarios.

### **Q MATIC**

La atención en el departamento a los contribuyentes se lo realiza mediante un sistema automático de tickets denominado Q Matic, es un número de turno que es llamado desde las ventanillas de atención, según como van llegando o en función del tiempo de espera.



El 26 de julio de 2011, se implantó una modificación en el uso de este sistema basado en el sistema de colas, mismo que consiste en que existen ventanillas especializadas de atención para los diferentes trámites. De esta forma los trámites cortos como: claves de acceso o ingreso de cuentas para devolución de impuestos son atendidos en seguida evitando un cuello de botella en el flujo de atención.

Ello ha permitido mejorar notablemente el tiempo de atención, recalcando que este sistema funciona a plenitud con las ventanillas de atención completas (29), puesto que al faltar una de ellas, el trabajo es repartido entre las demás.

### **Capacitación Permanente**

El departamento de Servicios Tributarios a partir del año 2011 cuenta con un sistema de capacitación permanente denominado "Escuela de Servicios Tributarios". Tiene una duración aproximada de dos años consecutivos, en el que se analiza temas básicos y relevantes para los funcionarios que brindan asesoramiento a los contribuyentes.

El objetivo básico es la unificación de criterios a nivel nacional de los diferentes temas y procesos que administra el Servicio de Rentas Internas.

### **Flujo de atención**

Como corolario a lo explicado sobre la atención a los contribuyentes se puede decir que el proceso o flujo de atención inicia en la parte de recepción en donde se realiza un filtro para revisar requisitos o informar al contribuyente sobre el trámite que desea realizar, pasa luego a las



ventanillas de atención, en donde los asistentes procesan la información y atienden los respectivos requerimientos. El contribuyente califica la atención recibida y se retira.

Los analistas de Servicios Tributarios, son los encargados de realizar la atención de trámites y solicitudes ingresados por secretaria, de manera escrita, además realizan el soporte a los asistentes.

A su vez, los jefes de área y departamental son los encargados de velar el flujo de los trámites, atender consultas de contribuyentes que no pueden ser absueltos por los asistentes de ventanilla o que requieren un tratamiento especial por la complejidad para su desarrollo.

Los validadores constituyen personal de soporte, como por ejemplo para la entrega de claves electrónicas o la realización de cambios de cabecera en los formularios declarados por el contribuyente.

#### **2.2.1.2 Área de Derechos del Contribuyente**

Se encarga de promover, difundir y salvaguardar lo derechos de los contribuyentes, en cuanto a los procesos de que realiza la AT. (*Ver Anexo N. 9*).

#### **2.2.1.3 Gestión Tributaria**

El departamento de Gestión Tributaria cuenta con un área de ciclo del contribuyente, que dispone de una ventanilla de atención a contribuyentes que necesitan aclarar temas en lo referente a clausuras, obligaciones tributarias no justificadas, o notificaciones recibidas.

Las áreas de infracciones, diferencias y devoluciones, prestan también asistencia a los contribuyentes cuando existe acciones contra la normativa tributaria, inconsistencias en las declaraciones presentadas o cuando se trata de procesos de devolución de IVA.



#### **2.2.1.4 Otras**

El SRI ofrece a demás atención a la ciudadanía en general por medio de los departamentos de secretaría, cobranzas, legal y reclamos.

### **2.2.2 ASISTENCIA INDIRECTA**

Se refiere a publicaciones que puede realizar una Administración Tributaria sobre cambios en la normativa tributaria, o cambios en los servicios que éstas ofrecen.

#### **2.2.2.1 Tipos de asistencia Indirecta**

##### **2.2.2.1.1 Página Web**

El Servicio de Rentas Internas pone a disposición de la ciudadanía su página web, [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec), en la cual se puede encontrar información de interés sobre los impuestos que recauda (*Ver Anexo N. 10*).

Puede accederse, a los requisitos que se necesitan para la realización de los diferentes trámites, evitando no contar con los documentos que permitan la realización de la diligencia requerida.

##### **2.2.2.1.2 Correo electrónico**

Al momento de inscribir o actualizar el RUC de un contribuyente, o al otorgarle su clave de acceso, la AT<sup>111</sup> solicita una dirección de correo electrónico que sirve para enviar mensajes masivos sobre recordatorios de cumplimiento de obligaciones tributarias, noticias sobre declaraciones efectuadas o cambios en la normativa, entre otros.

---

<sup>111</sup> AT= Administración Tributaria.  
Autor: Ana María Galindo E.



### **2.2.2.1.3 Medios impresos**

La AT utiliza los medios impresos, que por lo general son los periódicos de mayor circulación, para comunicar a la ciudadanía la apertura de nuevos cursos de capacitación, cambios en la normativa o novedades tributarias de interés general. Utiliza además, folletos o trípticos informativos que son entregados en cada una de las oficinas.

### **2.2.2.1.4 Centro de Estudios Fiscales**

El SRI, interesado en la capacitación de la ciudadanía en general y de los aspirantes a ser funcionarios de la Administración, ha puesto a disposición un aula virtual (<http://aula.virtualepn.edu.ec/course/view.php?id=301>) en la que se encuentran, entre otros temas, Introducción a la Tributación, el Servicio de Rentas Internas, Registro Único de Contribuyentes, etc.

### **2.2.2.1.5 Contact Center**

La AT cuenta con un centro de atención de consultas de los contribuyentes vía telefónica, para mayor facilidad.

## **2.3 ENCUESTAS APLICADAS**

A continuación se analiza dos procesos de encuestas aplicadas que hacen referencia al servicio que la AT Ecuatoriana ofrece a la ciudadanía. La primera aplicada por la SENPLADES (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo) y la segunda aplicada por la autora de esta tesis en el mes de febrero de 2012, en la ciudad de Cuenca.

### **2.3.1 Encuesta aplicada por la SENPLADES**

*“La Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), junto con el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), realizaron la*



*I Encuesta de Calidad de los Servicios Públicos en junio de 2008*<sup>112</sup>. Esta permite conocer como percibe o que piensa la ciudadanía sobre la calidad de los servicios públicos.

Entre los principales resultados de la aplicación de esta consulta, según se indica en el informe, se considera a los servicios prestados por las entidades del sector público como mediocres, debido básicamente a problemas como la corrupción, lentitud en la realización de los trámites, escasas de servicio por internet, problemas de acceso a las oficinas, maltrato por parte de los funcionarios hacia los usuarios, entre otros, por ello quienes no utilizan éstos servicios optan por tomar cualquier otra opción.

**GRAFICO N. 19.** Calificación promedio de los servicios públicos

	Servicio público	Promedio	Error Estandar
1	Educación pública primaria y secundaria	6.14	0.0417
2	Educación pública superior	6.00	0.0463
3	BDH, bono de la vivienda, etc.	5.80	0.0538
4	Salud pública	5.60	0.0430
5	Registro Civil	5.50	0.0387
6	SRI	5.38	0.0426
7	Transporte público	5.08	0.0416
8	Carreteras y obras públicas	4.77	0.0483
9	Policía	4.69	0.0413
10	IESS Salud	4.60	0.0452
11	Correos	4.58	0.0464
12	Matriculación Vehicular	4.58	0.0428
13	Créditos públicos	4.48	0.0424
14	IESS pensiones jubilares	4.46	0.0442
15	Inspectores de trabajo	4.42	0.0416
	<b>Promedio</b>	<b>5.07</b>	

**Fuente:** Calidad de los servicios públicos. SENPLADES, pág. 15.

Como se observa en el gráfico precedente respecto al SRI, la ciudadanía califica al servicio prestado por esta entidad con un 5.38, de una escala de 0 a 10 en donde 0 es pésimo y 10 excelente. Este resultado se debió básicamente al tiempo que las personas tuvieron que esperar para ser atendidas.

<sup>112</sup> Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo: *Aproximación y análisis: calidad de los servicios públicos*. Junio de 2009. Pág. 5.



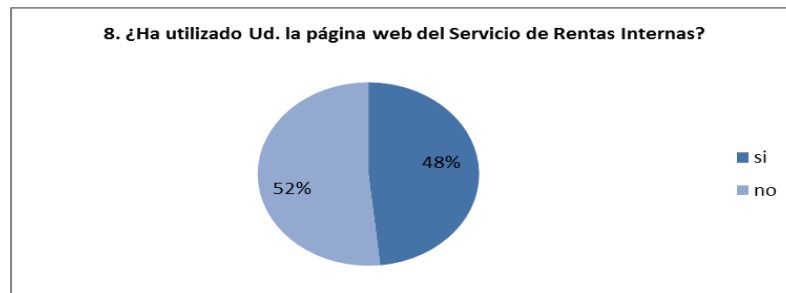
### 2.3.2 Encuesta aplicada en febrero de 2012 (*Ver Anexo N. 11*).

La razón de aplicar una encuesta en el servicio de Rentas Internas es la de conocer la percepción actual del contribuyente sobre la forma como son absueltas sus dudas, consultas y cómo sus trámites son resueltos.

Con corte al 08 de febrero de 2012, según información proporcionada por el departamento de Planificación de la Regional del Austro, existen 65.570<sup>113</sup> contribuyentes en la ciudad de Cuenca, para aplicar la encuesta señalada, se tomó una muestra de 619 contribuyentes (*Ver Anexo N. 12*).

Con respecto a los resultados, cabe señalar que el servicio ofrecido por la AT, es percibido por la mayoría (76%) de los usuarios como satisfactorio, esto se debe a la agilidad con la que fueron atendidos, cortesía de los funcionarios o por lo adecuado de las instalaciones.

**GRAFICO N. 20.** Servicio ofrecido por el SRI.

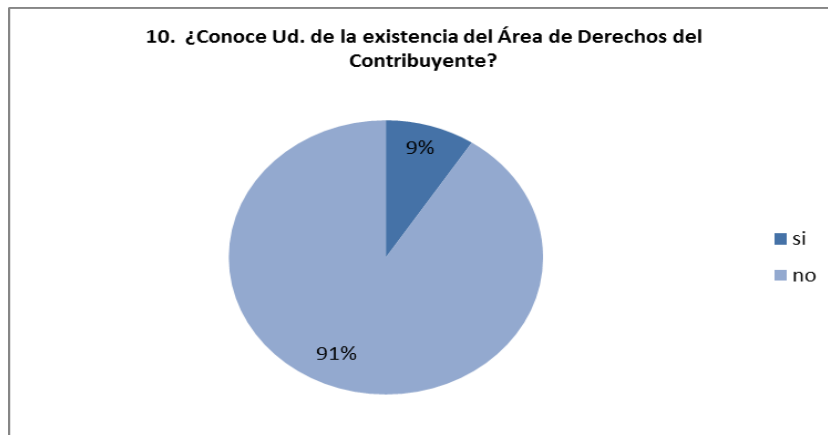


**Fuente:** Resultados encuesta aplicada.

En base a estos resultados y haciendo relación con los obtenidos por la SENPLADES en el año 2008, se puede observar que el servicio ofrecido por el SRI, se ha visto mejorado notablemente. Todavía no se ha alcanzado el deseable 100, pues todavía queda mucho trabajo por hacer, pero son evidentes los avances. El principal reto se refiere, motivar el uso de la web, ya que el 52% de los contribuyentes no la utiliza.

<sup>113</sup> Oficio N. 101012012OPLN000359, 08/02/2012. Departamento de Planificación.  
 Autor: Ana María Galindo E.

**GRAFICO N. 20.1** Servicio ofrecido por el SRI.



**Fuente:** Resultados encuesta aplicada.

Uno de los resultados que más llama la atención es que el 91% de los contribuyentes encuestados desconoce la existencia de un área de derechos del contribuyente en la ciudad de Cuenca (ver en el gráfico 20.1) Esto quizá es debido a que no se ha promocionado correctamente o tal vez por que los usuarios piensan que la AT no puede contar con un medio que los ayude en la asesoría, apoyo e importancia de sus derechos.



## CAPITULO III: ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE EN OTRAS ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS

En este punto se analiza como es manejado el tema de asistencia al contribuyente en otros países.

### 3.1 MEXICO

El Servicio de Administración Tributaria (SAT) tiene la responsabilidad de aplicar la legislación fiscal y aduanera, buscando que los ciudadanos contribuyan proporcional y equitativamente al gasto del Estado<sup>114</sup>.

**Canales de Servicio:** Utiliza los siguientes medios para brindar asistencia a los contribuyentes:

#### 3.1.1 Orientación Personal

Ofrece asesoría y orientación personalizada, a todos los contribuyentes que deseen asistir a las oficinas de la AT, quienes previamente deben obtener una cita (*Ver Anexo N. 13*), misma que debe ser separada, confirmada o cancelada, ingresando a la dirección web: [http://www.sat.gob.mx/sitio\\_internet/asistencia\\_contribuyente/63\\_9653.html](http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/asistencia_contribuyente/63_9653.html).

Para quienes se acercan a la oficina sin cita, no se garantiza el tiempo de atención, puesto que se prioriza las reservas.

Previo a obtener una cita se debe contar con los requisitos según el trámite que se trate, los mismos que constan en el catálogo de servicios y trámites<sup>115</sup> que se encuentra publicado en la página web [www.sat.gob.mx](http://www.sat.gob.mx) o se puede solicitar información vía telefónica, de no ser así no se atiende al contribuyente y pierde su reserva.

<sup>114</sup> *Qué es el SAT.* [http://www.sat.gob.mx/sitio\\_internet/quienes\\_somos/127\\_6803.html](http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/quienes_somos/127_6803.html).

<sup>115</sup> *Catálogo de servicios y trámites.*

[http://www.sat.gob.mx/sitio\\_internet/informacion\\_fiscal/tramites\\_fiscales/102\\_12004.html](http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/informacion_fiscal/tramites_fiscales/102_12004.html).

*Autor: Ana María Galindo E.*



## Tipos de puntos de atención<sup>116</sup>

1. Centro Nacional de Consultas y administraciones locales de servicio al contribuyente: puntos fijos de atención preferentemente con cita. Se ofrece atención a demás a los Grandes Contribuyentes.
2. Módulos de Servicios Tributarios y de apertura rápida de empresas: puntos instalados en centros comerciales, cámaras, centros de gobierno, casas de cultura.
3. Unidades Móviles: recorren los lugares en los cuales no se cuenta con oficinas del Servicio de Administración Tributaria.

### 3.1.2 Servicio de Atención telefónica<sup>117</sup>

Proporciona orientación telefónica al ciudadano en temas relacionados a indicadores económicos, trámites fiscales y citas, facturación electrónica, declaraciones electrónicas, comercio exterior o centro telefónico de cobranzas. El número al cual acceden los usuarios es 018004636728, en horario de 8:00 a 21:00 de lunes a sábado.

### 3.1.3 Página Web - Oficina Virtual<sup>118</sup> ([www.sat.gob.mx](http://www.sat.gob.mx)).

El SAT cuenta con un sistema virtual bastante moderno, actualizado y de fácil acceso que permite al ciudadano encontrar novedades, indicadores, catálogo de trámites, orientación, oficina virtual, entre otros.

La oficina virtual permite realizar consultas, diversos trámites y presentar declaraciones entre otros servicios. Para acceder a la misma se requiere una **clave de identificación electrónica confidencial (CIEC)** que es un mecanismo de acceso al sistema, formado por el número de Registro

<sup>116</sup> Puntos de atención. [http://www.sat.gob.mx/sitio\\_Internet/sitio\\_aplicaciones/modulos\\_atencion/modulos.html](http://www.sat.gob.mx/sitio_Internet/sitio_aplicaciones/modulos_atencion/modulos.html).

<sup>117</sup> Atención Telefónica. [http://www.sat.gob.mx/sitio\\_internet/asistencia\\_contribuyente/63\\_374.html](http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/asistencia_contribuyente/63_374.html).

<sup>118</sup> Oficina Virtual. [http://www.sat.gob.mx/sitio\\_internet/asistencia\\_contribuyente/63\\_374.html](http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/asistencia_contribuyente/63_374.html).



Federal de Contribuyentes (RFC) y una contraseña elegida por el mismo contribuyente, se puede obtener por internet o en cualquiera de las oficinas de atención; o la **firma electrónica avanzada (FIEL)**.

**FIEL (Ver Anexo N. 14):** se trata de “un conjunto de datos que se adjuntan a un mensaje electrónico, cuyo propósito es identificar al emisor del mensaje como autor legítimo de éste, tal y como si se tratara de una firma autógrafa”<sup>119</sup>. Permite identificar al autor del mensaje y evitar modificaciones, pues utiliza un sistema de dos llaves, la primera es la clave privada, que conoce únicamente el titular, y la segunda una pública, en función de los servicios utilizados.

### Otros usos

1. **Chat uno a uno**<sup>120</sup>: Un asesor por medio de la web que brinda un servicio de asistencia inmediata a personas físicas y morales que necesitan asesoría fiscal para cumplir sus obligaciones. Para acceder a este aplicativo se debe hacer uso de la sección orientación en línea, además se puede obtener una copia de la conversación que es enviada al correo electrónico. Está habilitado de lunes a sábado, de 8:00 a 21:00.
2. **Foro de discusión**<sup>121</sup>: En fecha determinada y durante un lapso de tiempo definido la AT plantea un tema de discusión, al que pueden acceder los contribuyentes interesados y plantear las preguntas respectivas. Si éstas no pueden ser solventadas en ese momento son remitidas al correo electrónico personal. A este aplicativo se puede acceder por medio del link orientación en línea de orientación y contacto.

<sup>119</sup> FIEL. [http://www.sat.gob.mx/sitio\\_internet/e\\_sat/tu\\_firma/60\\_11498.html](http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/e_sat/tu_firma/60_11498.html).

<sup>120</sup> Chat uno a uno. [http://www.sat.gob.mx/sitio\\_internet/asistencia\\_contribuyente/63\\_9342.html](http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/asistencia_contribuyente/63_9342.html).

<sup>121</sup> Foro de discusión. [http://www.sat.gob.mx/sitio\\_internet/servicios/noticias\\_boletines/33\\_18811.html](http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/servicios/noticias_boletines/33_18811.html).



3. **Ayuda en línea:** *Permite obtener asistencia remota personalizada y guiada por un asesor*<sup>122</sup> cuya función es solventar dudas sobre descarga, instalación, uso y navegación en las aplicaciones de la página web. Por ejemplo, preinscripción en el RFC, declaraciones electrónicas y generación de clave de identificación electrónica confidencial.

### 3.2 COLOMBIA

La DIAN<sup>123</sup> tiene como una de sus prioridades la asistencia al contribuyente, el mismo que busca satisfacer sus necesidades y facilitar el cumplimiento de obligaciones, garantizando los derechos que tienen, este es un modelo de gestión que consta dentro del proyecto denominado MUISCA (*Ver Anexo N. 15*)<sup>124</sup>.

#### **Canales de Servicio**

##### **3.2.1 Portal Web (www.dian.gov.co)**

Es un medio de contacto entre la DIAN y el contribuyente en el que se puede encontrar información general sobre la entidad, rendición de cuentas, entidades de control, estadísticas, formularios, desarrollo de procedimientos, ventas y remates, entre otros servicios como<sup>125</sup>:

- a) Trámites preinscripción de RUT<sup>126</sup> (Registro Único Tributario), presentación virtual de declaraciones, pago electrónico de obligaciones, gestión documental, cursos virtuales, etc.
- b) Enlaces con otros portales del Estado y buzones para consultas de tipo jurídico (en el enlace [dian@dian.gov.co](mailto:dian@dian.gov.co)).

<sup>122</sup> *Ayuda en línea.* [http://www.sat.gob.mx/sitio\\_internet/asistencia\\_contribuyente/63\\_12207.html](http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/asistencia_contribuyente/63_12207.html).

<sup>123</sup> Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

<sup>124</sup> Díaz Saavedra, Néstor. *Potenciación de los servicios al contribuyente.* Abril, 2009. Pág. 4.

<sup>125</sup> *Ibíd.*, pág. 6

<sup>126</sup> Lo que en el Ecuador es el RUC, Registro Único de Contribuyentes.



- c) Asistencia al contribuyente por medio de correo electrónico, sobre el uso de los servicios informáticos (asistencia@dian.gov.co).
- d) Buzón de quejas y reclamos (quejas@dian.gov.co) y el de la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero (defensoria@dian.gov.co).
- e) Un Chat de la DIAN<sup>127</sup>, al cual se puede acceder en [www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co) sin costo alguno, en horario continuado de 7:00 a 19:00 p.m. los siete días de la semana.

Para hacer uso de este servicio, se debe obtener un certificado de firma digital.

### 3.2.2 Canal de Servicio Telefónico

La DIAN cuenta con líneas de contacto telefónico para atender consultas, dudas e inquietudes de los contribuyentes y usuarios, en temas tributarios, aduaneros o cambiarios o sobre los servicios informáticos electrónicos, recepción de denuncias, quejas y reclamos. Algunas de las líneas de contacto son gratuitas y otras tienen costo para el usuario, con un tiempo límite de 7 minutos, luego del cual se cortará automáticamente<sup>128</sup>.

### 3.2.3 Canal Presencial

Cuenta con múltiples puntos de contacto directo con el contribuyente (Ver Anexo N. 16), en diferentes ciudades y localidades del país, en los cuales se puede realizar trámites relacionados con el RUT, solicitud facturación, emisión de mecanismo digital, devoluciones, consulta

---

<sup>127</sup> Atención Contribuyente.  
<http://www.dian.gov.co/dian/12sobred.nsf/85456b8f149b0aae05256f0f006afc29/5078a78b53d38a25052576b8007bb6ed?OpenDocument>.

<sup>128</sup> Ibidem.



obligación financiera, notificaciones, orientación jurídica, cobranzas, fiscalización, comercio exterior, entre otros.

Con el fin de acortar el tiempo del contribuyente, la DIAN mantiene convenios interinstitucionales con Cámaras de Comercio u otros organismos territoriales, en los que se ofrece el servicio según la necesidad del usuario o la política de la institución en la cual se ofrece el servicio, es así que puede ser en jornada única o del doble horario.

Cuenta además con un punto de contacto móvil, que son instalados temporalmente en lugares estratégicos y, mismos que están dotados de la infraestructura física y tecnológica necesaria para brindar un excelente servicio.

### **Mediciones del Servicio**

La DIAN tiene como objeto que el servicio que ofrece sea evaluado permanentemente por parte de los clientes y usuarios, permitiendo buscar los mecanismos necesarios para iniciar medidas correctivas y de control de ser el caso o de modificaciones, eliminaciones, etc., que permita mantener el nivel de satisfacción del cliente como la voluntad de servicio de los funcionarios de la entidad<sup>129</sup>.

Como se puede observar, la AT Colombiana busca realizar su gestión de manera automatizada, para agilizar sus trámites, mejorar el servicio de los usuarios y facilitar la recaudación y el control de la misma. Prueba de ello es la Ley anti trámites, que rige a partir del 11 de enero de 2012 y que consiste en eliminar todo tipo de trámite que no sea estrictamente necesario. Por ejemplo, los trámites referentes al RUT se pueden hacer de forma electrónica, en el portal web<sup>130</sup>.

<sup>129</sup> Díaz Saavedra, Néstor. Óp. Cit. Pág. 16.

<sup>130</sup> Ley Anti trámites. <http://www.vanguardia.com/actualidad/colombia/video-138898-asi-funcionara-la-ley-antitramites-en-colombia>.





### 3.3 CHILE

El Servicio de Impuestos Internos de Chile (SII), busca fortalecer el control del cumplimiento tributario de los contribuyentes, minimizar su incumplimiento y facilitar y simplificar sus trámites ante la AT.

Para brindar asistencia al contribuyente cuenta con una categorización del mismo, en base al cumplimiento tributario, es decir lo que se busca es el autocumplimiento, teniendo el contribuyente la responsabilidad de actuar (facilitar la vida a los que quieren cumplir).

#### **Canales de Servicio**

##### **3.3.1 Oficinas**

El SII se encuentra dividida en regionales en las que, para facilidad de sus usuarios, cuenta con múltiples oficinas en las cuales se puede realizar entre otros, obtención y actualización de datos del Registro Único Tributario (RUT), asesoría en declaraciones de IVA, impuesto a la renta, bienes raíces, transacción de vehículos.

Cuenta a demás<sup>131</sup>:

- Con una dirección de grandes contribuyentes, dirigida a quienes cuentan con esta categoría. Está ubicada en la región metropolitana en Amunateguí.
- Oficinas de convenio municipal: puntos de atención ubicados en los diferentes municipios que están orientados a realizar trámites de un bien raíz ubicado en dicha área.
- Puntos de acceso móvil del SII: Con el objetivo de llegar a los contribuyentes que se encuentran alejados de las diferentes oficinas fijas, la AT Chilena cuenta con un sistema de vehículo acoplado con

<sup>131</sup> *Oficinas del SII.* [http://www.sii.cl/sobre\\_el\\_sii/oficinas/ofi.htm](http://www.sii.cl/sobre_el_sii/oficinas/ofi.htm).

*Autor: Ana María Galindo E.*



los sistemas necesarios para brindar una asistencia eficiente a los usuarios.

En las diferentes oficinas, el contribuyente puede hacer uso de los puntos de auto atención, que consisten en una especie de módulos, en los cuales se encuentra un computador que va guiando al usuario en base a los trámites que desee realizar. Para el apoyo en el uso, existen funcionarios plenamente capacitados, que buscan ser una guía y un respaldo.

**Charlas y seminarios:** Pone a disposición a demás el servicio constante de charlas y seminarios dirigidos al contribuyente en la cual se imparten temas de la normativa tributaria, trámites que se realizan en la AT o manejo de la web.

### 3.3.2 Medios de comunicación<sup>132</sup>

La AT, hace el uso de medios de comunicación masivos como son la televisión, la radio y vía telefónica.

- Medios Impresos: publicaciones en los periódicos nacionales y regionales de los cambios en la normativa o temas de interés general.
- Televisión y Radio: en la cual se realiza entrevistas.
- Teléfono: cuenta con líneas telefónicas por medio de las cuales brinda asistencia a los contribuyentes en consultas básicas tributarias, ayuda en el uso de la página web, realiza campañas de telemarketing a los contribuyentes<sup>133</sup>.

### 3.3.3 Internet

El SII cuenta con una herramienta como es el internet que le permite mantener un contacto externo con el contribuyente sin que éste tenga que

<sup>132</sup> Torres Fuchslocher, Gonzalo. *Asistencia al Contribuyente*.  
[http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=7&ved=0CE8QFjAG&url=http%3A%2F%2Ffeurosocialfiscal.org%2Fuploads%2Fdocumentos%2F20070803\\_090852\\_Asistencia\\_al\\_contribuyente\\_d\\_el\\_Servicio\\_de\\_Impuestos\\_Internos\\_de\\_Chile\\_\(SII\).ppt&ei=ZehyT8LhOMSqgwf2bEo&usq=AFQjCNG1wGVDFSevxHdeDar\\_ULYTeH5\\_Q&sig2=7MuOFdWlWc2DEsYlj\\_k3Dw](http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=7&ved=0CE8QFjAG&url=http%3A%2F%2Ffeurosocialfiscal.org%2Fuploads%2Fdocumentos%2F20070803_090852_Asistencia_al_contribuyente_d_el_Servicio_de_Impuestos_Internos_de_Chile_(SII).ppt&ei=ZehyT8LhOMSqgwf2bEo&usq=AFQjCNG1wGVDFSevxHdeDar_ULYTeH5_Q&sig2=7MuOFdWlWc2DEsYlj_k3Dw).

<sup>133</sup> Ibidem.



acudir a las oficinas, disminuyendo tiempos de espera, brindando un servicio oportuno y facilitando la difusión de los procedimientos<sup>134</sup>.

Entre los beneficios que tiene el contribuyente está el de evitar esperas, acceso a cualquier horario, transparencia del sistema y seguridad, entre otros. Puede acceder desde los puntos de acceso en malls y shopping centers que tiene la AT, computadores de auto atención en las oficinas o por medio de puntos de acceso móvil del SII.

### **Servicios<sup>135</sup>**

El usuario de la página web puede acceder a: Registro en línea de contribuyentes, distribución de software gratuito, obtención de clave gratuita, preparación, presentación y rectificación de declaraciones de IVA y renta, proposición por parte del SII al contribuyentes personas naturales de la declaración de impuesto a la renta, pagos de contribuciones de bienes raíces, situación Tributaria de Contribuyentes, información Tributaria, consultas varias, facturación electrónica (desde el año 2002).

### **Quienes pueden acceder a este servicio<sup>136</sup>**

- Personas naturales.
- Personas Jurídicas: empresas individuales de responsabilidad limitada, sociedades de responsabilidad limitada, sociedades anónimas cerradas, sociedades por acciones.

Para el acceso a este servicio los contribuyentes deben poseer una clave de acceso secreta.

## **3.4 PERU**

La Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), encargada de la recaudación de los ingresos tributarios del gobierno

<sup>134</sup> *Servicio y asistencia al contribuyente: experiencia Chilena.*

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan006816.pdf>.

<sup>135</sup> Barraza Luengo, Fernando. *Internet: la opción estratégica del SII.*

<http://www.eclac.cl/de/noticias/paginas/0/9200/45Barraza.pdf> (28/03/2012).

<sup>136</sup> *Trámites del Ciclo de Vida y de Asistencia para Contribuyentes en Internet 2011.*

<http://www.indap.gob.cl/Docs/Documentos/Convenio%20INDAP-SII/Tramites%20del%20Ciclo%20de%20Vida%20y%20de%20Asistencia.pdf>

Autor: Ana María Galindo E.



peruano, ha enfocado su gestión en lograr el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, proporcionando para ello orientación, información, educación y asistencia al contribuyente<sup>137</sup>.

### **Canales de Servicio**

#### **3.4.1 Centros de Atención al Contribuyente**

Los centros de atención son oficinas que tienen como objetivo brindar al contribuyente una atención personalizada en temas como inscripción en el registro de contribuyentes, solicitud de impresión de comprobantes de pago, modificación de datos, llenado de declaraciones, entre otros. Están ubicadas en lugares estratégicos que permitan al contribuyente ahorrar tiempo y se atiende de lunes a viernes en doble jornada y los días sábados hasta el medio día.

Cuenta además con convenios con algunas agencias bancarias para ofrecer el servicio a sus usuarios, como por ejemplo, el Banco de la Nación (desde mayo de 2001), Interbanck y Banco del Crédito<sup>138</sup>.

#### **3.4.2 Central de consultas telefónicas de la SUNAT**

Con el objetivo de evitar que los contribuyentes se trasladen a las oficinas de la AT, ésta tiene a disposición el uso de la central telefónica con, un costo de llamada local, y que brinda o permite hacer uso de dos opciones (una para consultas informáticas y la otra para consultas tributarias, servicio solo para Lima). Este servicio presta en horario de oficina.

<sup>137</sup> Romero Flores, Mónica Angélica. *Política, Estructura e Instrumentos para la Asistencia al Contribuyente: El caso de la Superintendencia Nacional De Administración Tributaria-Sunat En Perú*. Abril 2007. Pág. 58.

<sup>138</sup> *Agencias Bancarias*.

[http://www.sunat.gob.pe/institucional/publicaciones/revista\\_tributemos/tribut110/actualidad.htm](http://www.sunat.gob.pe/institucional/publicaciones/revista_tributemos/tribut110/actualidad.htm).

*Autor: Ana María Galindo E.*



Cuenta además con una herramienta de consulta por medio del teléfono celular, que permite acceder a la base de datos y obtener información de los proveedores y clientes.

### 3.4.3 Productos informáticos y virtuales de la SUNAT

La SUNAT busca cumplir una política de Estado, como lo es un gobierno electrónico o E-government. Un buen ejemplo de ello es el uso del programa de declaración telemática (PDT) y pago fácil mismo que permite elaborar las declaraciones de manera rápida y minimizando la posibilidad de error<sup>139</sup>.

En el portal web ([www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe)), permite realizar transacciones como:

- a) Seguridad en el servicio SUNAT Operaciones en línea: la clave SOL<sup>140</sup>: Los contribuyentes deben contar con un código de acceso al sistema para proceder a realizar las respectivas declaraciones, consulta de RUC, etc. La clave SOL permite garantizar la seguridad y confidencialidad de las operaciones realizadas.
- b) SUNAT Operaciones en línea – SOL: Disponible las 24 horas al día y permite realizar consultas al público en general sobre RUC, comprobantes de pago autorizados, imprentas autorizadas SOL, agencias bancarias, padrón de los buenos contribuyentes, agentes de retención y percepción. Para el caso de los contribuyentes que cuentan con su clave de acceso las consultas que se pueden realizar son: *“Registro de autorizaciones para la impresión de comprobantes de pago, presentación de Declaraciones Informativas, presentación y pago de declaraciones determinativas, presentación de las solicitudes de modificación de datos en sus*

<sup>139</sup> Romero Flores, Mónica Angélica, Óp. Cit. Pág. 63.

<sup>140</sup> “Es un conjunto de letras y números agrupados que conforman una identificación secreta que permite ser reconocido por los sistemas informáticos, aprobando mediante ella el ingreso a ellos”.

<http://www.sunat.gob.pe/exportaFacil/claveSOL.htm>.

Autor: Ana María Galindo E.



*declaraciones, generación de Código de envío PDT, verificación de datos de identificación de trabajadores y derechohabientes – PDT Remuneraciones<sup>141</sup>.*

c) Otros servicios del canal virtual: Pueden los contribuyentes hacer uso de la página web para presentar quejas y sugerencias, noticias y novedades, descargas del PDT, orientación tributaria y aduanera, calculadora tributaria, cronograma del mes, entre otros.

Es importante recalcar que la SUNAT cuenta con un departamento independiente de atención al contribuyente, permitiéndole cumplir con uno de sus principales objetivos, ofrecer un servicio de calidad y buscar el cumplimiento tributario.

---

<sup>141</sup> Romero Flores, Mónica Angélica, Óp. Cit. Pág. 67.  
Autor: Ana María Galindo E.



## **CAPITULO IV: SERVICIO AL CONTRIBUYENTE EN EL SRI CUENCA. PROPUESTAS PARA MEJORARLO.**

Es necesario determinar si la asistencia al contribuyente cumple con sus objetivos fundamentales, a saber:

- Simplificación de los procedimientos y formas de cumplimiento de Los deberes formales (inscripción, actualización, cancelación de RUC, entre otros);
- Asistencia y orientación en los temas tributarios de mayor frecuencia de consulta;
- Emisión y divulgación de información relevante para el cumplimiento (formularios, folletos informativos, cartillas, orientaciones a través del sitio web, puntos de atención especializada, calls centers, entre otros);
- Establecimiento y puesta en marcha de un sistema de quejas y reclamos que permita obtener retroalimentación sobre la asistencia prestada y sobre otras fallas en el funcionamiento de áreas claves en la administración, como un sistema de calidad de atención.

Una vez analizado cómo está actualmente el servicio que ofrece el SRI en la Regional Austro (básicamente en la ciudad de Cuenca) en el tercer capítulo, cómo es percibido por el usuario y cómo lo ofrecen otras Administraciones Tributarias, es importante analizar los medios que permitan mejorar los vacíos detectados, (falta de conocimiento del departamento de derechos del contribuyente, poco uso de la página web, descontento en el servicio recibido por parte de un grupo de contribuyentes).



Para ello en el presente capítulo se plantearán algunas alternativas de solución, que buscan mirar al contribuyente como socio y el Estado que lo compensa con buenos servicios, tanto para el Servicio de Rentas Internas como para las demás entidades del sector público, que creyeren conveniente su aplicación.

#### **4.1 ASISTENCIA DIRECTA**

Se dice que la primera imagen es lo que cuenta. Pues bien, si relacionamos esta frase con el servicio es verdad, que la primera impresión, la primera sonrisa, el primer saludo, nos deja ver lo que viene después. Al ser parte de la asistencia directa el contacto inicial que tiene el contribuyente con la administración tributaria por medio de sus funcionarios, vale la pena proponer alternativas que permitan que esa percepción inicial sea la mejor.

##### **4.1.1 Servicios Tributarios**

###### **a) Nueva agencia de atención**

La ciudad de Cuenca en los últimos años ha tenido un desarrollo considerable, tanto en el número de habitantes y movimiento comercial como en el crecimiento de la ciudad, por ello se ha visto en la necesidad de acercar las oficinas del SRI hacia los contribuyentes.

En un primer plano la solución sería crear una nueva agencia de atención que acerque éstas distancias, pero los costos que esto implica son bastante altos puesto que significa la adquisición de un terreno<sup>142</sup>, construcción de la infraestructura y la adecuación mobiliaria y tecnológica.

---

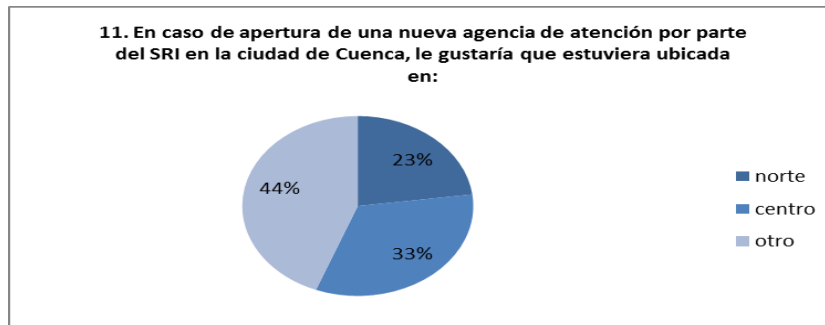
<sup>142</sup> En la ciudad de Cuenca, la adquisición de un local resulta bastante complejo, por cuanto los espacios se ven bastante reducidos y los pocos que existen son bastante costosos.





Al preguntarles a los contribuyentes, sobre la apertura de una nueva agencia de atención y en que lugar desearía que fuera, indicaron lo siguiente:

**GRAFICO N. 21.** Apertura de una nueva agencia en Cuenca.



Fuente: Resultados encuesta aplicada.

Un 23% indica que en el norte, un 33% en el centro y un 44% de los encuestados señala que en otro lugar, siendo los de mayor coincidencia la parroquia de Totoracocha y el sector del Control Sur perteneciente a la parroquia Yanuncay.

**GRAFICO N. 22.** Habitantes por parroquia en Cuenca.

PARROQUIAS URBANAS DE CUENCA								Población, Viviendas	
Ocupadas, Superficie y Densidad por Parroquia Urbana y Según Zonas Censales CPV-2010									
Código	Parroquias Urbanas	Zonas No.	Hombres	Mujeres	Total Población	Viviendas Ocupadas*	Superficie Km <sup>2</sup> .	Densidad Hab/Km <sup>2</sup> .	
<b>TOTAL</b>		<b>80</b>	<b>157426</b>	<b>172502</b>	<b>329928</b>	<b>86317</b>	<b>72,2</b>	<b>4568</b>	
01 01 01	BELLAVISTA	8-9-10-11-29-30	12689	13756	26445	6866	3,6	7408	
01 01 02	CAÑARIBAMBA	54-55-56	5478	6389	11867	3226	1,1	10502	
01 01 03	EL BATAN	35-36-37-38-39-62	11781	12845	24626	6285	5,2	4782	
01 01 04	EL SAGRARIO	42-58	3128	3645	6773	2100	0,8	9031	
01 01 05	EL VECINO	12-13-14-24-25-26-27-28	14954	15783	30737	7817	3,6	8562	
01 01 06	GIL RAMIREZ DAVALOS	31-41	3147	3954	7101	2153	0,6	11453	
01 01 07	HUAYNACAPAC	59-67-68-69-70	7617	8645	16262	4457	4,8	3409	
01 01 08	MACHANGARA	19-20-21-22-23	11803	11390	23193	5516	14,5	1597	
01 01 09	MONAY	49-50-51-52-53	10319	11534	21853	5481	5,5	3973	
01 01 10	SAN BLAS	43-57	4490	5269	9759	2804	1,2	7934	
01 01 11	SAN SEBASTIAN	1-2-3-4-5-6-7-32-33-34	18824	20866	39690	10538	10,1	3918	
01 01 12	SUCRE	40-60-61-66	8073	9060	17133	4845	2,6	6564	
01 01 13	TOTORACOCHA	44-45-46-47-48	11966	13464	25430	6623	2,9	8923	
01 01 14	YANUNCAY	63-64-65-71-72-73-74-75-76-77-78-79-80	24689	26984	51673	13409	10,2	5091	
01 01 15	HERMANO MIGUEL	15-16-17-18	8468	8918	17386	4197	5,7	3072	

\* VIVIENDAS Oc.p.p. + V. Colectivas  
 FUENTE: INEC. "VII Censo de Población y VI de Vivienda 2010". Base de datos REDATAM  
 Superficies calculados por AICE-DISUR

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

Autor: Ana María Galindo E.



Según información proporcionada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos<sup>143</sup> (INEC) (cuadro precedente), valida lo indicado por los encuestados, pues en la parroquia de Totoracocha, con solo 5 zonas, viven 25.430 personas y en la parroquia de Yanuncay con 13 zonas viven 51.673 personas<sup>144</sup>.

Ante esto se plantea la posibilidad de aprovechar la ubicación de las empresas y entidades públicas, así como el de locales y centros comerciales de la forma como se indica en el Anexo N. 17.

### **b) Nuevo sistema de atención**

Se plantea la posibilidad de manejar el sistema de atención con el sistema de citas<sup>145</sup>, esto permitirá ahorrar tiempo al usuario y agilizar el mecanismo de atención por parte de los funcionarios.

Este sistema funcionaría así:

1. El usuario obtendría su turno por medio de la página web o vía telefónica, en donde se le indicará la hora en la que será atendido.
2. Identifica los requisitos que necesita según el trámite que va a realizar. Para ello puede consultar en la página web o vía telefónica cuales son éstos.
3. Se acerca a la oficina de la Administración Tributaria, por lo menos con cinco minutos de anticipación, en donde en la recepción indicará su turno, sus datos personales, requisitos para el trámite a realizar y pasará a la sala de espera antes de ser llamado.

<sup>143</sup> Información proporcionada por el INEC, como respuesta a oficio ingresado en las oficinas de esta dependencia con fecha 02/04/2012.

<sup>144</sup> En base a los resultados obtenidos del último censo de población y vivienda realizado en el año 2010, en la ciudad de Cuenca habitan un total de 331.888 personas.

<sup>145</sup> Método utilizado por el SAT (Servicio de Administración Tributaria) México.



4. Se le llamará por un sistema de altavoz por su nombre y apellido, indicándole a demás el número de la ventanilla en la que se le atenderá, como un complemento en la pantalla del Qmátic, aparecerá éstos datos en un tamaño de fácil identificación.
5. El tiempo que transcurra entre la validación del turno y la asignación de la ventanilla no debe superar los 5 minutos.
6. Durante el tiempo que el usuario espera ser atendido, en las televisiones se puede colocar a más de anuncios de como cumplir sus obligaciones tributarias, alguna película o un set cómico, que permita al contribuyente distraerse y relajarse mientras lo llaman.
7. Si se trata de algún contribuyente que desea acudir a un punto de atención diferente al de la oficina matriz, se le indicará la dirección adicional al horario.
8. En caso de que no se pueda realizar el trámite por que no tiene completo los documentos por ejemplo, el contribuyente tendrá un tratamiento especial, se asignará a una ventanilla especial para que complete su trámite y de ésta manera no deberá volver a obtener una cita.

### **c) Asesores Certificados**

Uno de los principales problemas que debe enfrentar la administración en la brecha en la veracidad en las declaraciones que los contribuyentes presentan a la Administración Tributaria, que en la mayoría de los casos no es presentado por ellos mismos sino por sus asesores.

Al igual que la AT cuenta con un listado de imprentas autorizadas en las cuales los contribuyentes imprimen sus comprobantes de venta, se plantea la posibilidad de que exista una lista de asesores certificados.



El proceso de Certificación permitiría ahorrar tiempo y dinero en el proceso de control y sería de la siguiente manera:

- Para todos los asesores tributarios que voluntariamente lo deseen formarían parte de una capacitación especial, que en promedio tendría una duración de seis meses.
- Modalidad sería semipresencial.
- Al final de la misma se entregará un certificado de asesor tributario, junto con el cual firmarán una carta compromiso de acercarse a la AT cada cierto tiempo en función de los cambios que existieren, para recibir un seminario de actualización y rendir una prueba al final del mismo.
- El listado de los asesores certificados podría ser publicado en la página web institucional y/o en alguno de los medios de comunicación masiva como el periódico, la radio y la televisión, para conocimiento de la ciudadanía en general.
- La temática podría ser la que se detalla en el Anexo N. 18.

#### **d) Funcionarios**

Como complemento a la satisfacción del cliente externo está la del interno (funcionarios), por cuanto su agrado y reconocimiento en el desempeño de su trabajo, promueve lealtad, mayor productividad y por ende mayor calidad en el servicio.

La Regional Litoral Sur, aplica en la actualidad un sistema de reconocimiento denominado “El funcionario del semestre” que consiste en reconocer al funcionario por su labor y desempeño durante un semestre



completo. La evaluación se realiza en función de parámetros establecidos, entre ellos la calificación obtenida por el servicio prestado.

En base a esta iniciativa se plantea la propuesta de reconocimiento a los funcionarios del departamento de Servicios Tributarios de la ciudad de Cuenca.

### **Propuesta de motivación**

**Antecedentes:** En la actualidad en la ciudad de Cuenca no existe un sistema de motivación o reconocimiento a los funcionarios de Servicios Tributarios, que les permita trabajar con entusiasmo y mayor compromiso.

**Objetivo:** Promover un servicio de calidad para el cliente interno a través de un cliente interno motivado.

#### ***Alternativa 1: Funcionario del Trimestre.***

Consiste en entregar al funcionario un certificado por el cumplimiento de sus funciones y un espacio de una hora libre, misma que puede ser utilizada de corrido o por segmentos de tiempo, 10, 15, 20 minutos, etc.

Se realizaría una evaluación de los parámetros establecidos durante tres meses, quien obtenga la mayor puntuación, será el acreedor a este reconocimiento.

La forma de validar sería la siguiente:

**Tabla N. 1** Funcionario del Trimestre.

<b>FUNCIONARIO DEL TRIMESTRE</b>		
<b>MOTIVO</b>	<b>MECANISMO</b>	<b>DESCRIPCION</b>
Puntualidad	Qmático	Al final de cada mes se obtendrá el reporte del Qmático y se obtendrá los resultados, hora de ingreso al inicio de la jornada laboral y horario de almuerzo.



FUNCIONARIO DEL TRIMESTRE		
MOTIVO	MECANISMO	DESCRIPCION
Orden y limpieza	Calificación promedio	Calificado por el jefe inmediato, con una escala de 1 al 10, siendo 1 = pésimo y 10 =excelente.
Control de Calidad	Evaluación	Se realizará una verificación del cumplimiento de la calidad en la realización de trámites: considerando cumplimiento de requisitos, ingreso correcto al sistema y archivación correcta.
Conocimientos	Evaluación	Se realizará una evaluación mensual sobre los temas que deben ser de pleno conocimiento del funcionario, principalmente del contenido de la Herramienta de Gestión del Conocimiento (aula virtual parte de la escuela de SS.TT).
Servicio Ofrecido	Calificación obtenida	Al final de cada mes se obtendrá la calidad de la atención ofrecida por parte del funcionario, para garantizar la veracidad en este sistema, se solicitará la huella digital del contribuyente previo al registro de la calificación.
Cumplimiento de metas:		
Tiempo de espera	Qmático	Resultado del cumplimiento de la Regional con relación al promedio establecido.
Tiempo de atención	Qmático	Resultado del cumplimiento de la Regional con relación al promedio establecido.

Elaborado por: Ana María Galindo.

### **Alternativa 2: Cumplimiento de Metas.**

Esta alternativa sería un reconocimiento para todos los funcionarios del departamento, que se realizaría cada tres meses de la siguiente manera:

El último viernes de cada trimestre, con la asistencia de todos los funcionarios del departamento de Servicios Tributarios, jefes



departamentales, director regional y demás funcionarios que así lo deseen, se realizaría una sesión en la cual se tratarían los siguientes temas:

1. Cumplimiento de metas del trimestre.
2. Agradecimiento a los funcionarios por el logro de metas o en caso de no cumplirlas, evaluar las causas.
3. Presentación de metas para el siguiente trimestre y mecanismo para lograrlas.
4. Entrega de certificado al “funcionario del trimestre”.

Esto permitirá reconocer el esfuerzo de todos los funcionarios y motivarlos para el próximo trimestre, sean el “funcionario del trimestre”, logrando productividad, creatividad e innovación en los funcionarios.

### ***Alternativa 3. Especialización.***

Uno de los principales objetivos de la escuela de SS.TT<sup>146</sup> es contar con funcionarios que cuenten con los conocimientos y experiencia necesaria para brindar un servicio de calidad a los usuarios, éste fin se ve frustrado cuando los funcionarios cambian de labores sea por ascensos o cambios administrativos, se contrata nuevo personal sin experiencia y sin conocimientos técnicos, lo que implica pérdida de tiempo y costos de capacitación.

La propuesta en esta alternativa es crear en el departamento un campo más en el organigrama para especialistas. Esta alternativa consistirá que mediante concurso de mérito y oposición los funcionarios mejor capacitados se queden en el departamento y contar tanto con sus conocimientos como con su experiencia para la absolución de consultas y

---

<sup>146</sup> Escuela de Servicios Tributarios, explicada en capítulos anteriores.



problemas que se presenten. El organigrama sería como se presenta en el Anexo N. 19.

### e) Derechos del contribuyente

Como se indicó anteriormente una de las funciones del departamento de Derechos del contribuyente es *“promover, difundir y salvaguardar los derechos y garantías de los contribuyentes en los procedimientos que aplica la Administración Tributaria, con miras a aumentar su celeridad y eficacia”*, trabajo que no debe afectar los derechos de los funcionarios de la Administración Tributaria.

La existencia de este departamento permite fomentar el cumplimiento voluntario. Pero para ello uno de los principales objetivos de la administración debe ser que los contribuyentes conozcan su existencia, puesto que según los resultados de la encuesta (analizados en el capítulo 2), el 91% de los encuestados no sabe de su existencia.

A continuación se propone un mecanismo de promoción y difusión:

**Tabla N. 2.** Derechos del Contribuyente.

MEDIO	MECANISMO	DESCRIPCION
Oficinas	Trípticos Carteles Mensajes en la TV	En las oficinas de atención colocar carteles de fácil visibilidad, entregar trípticos con la información de los derechos de contribuyentes y la función del departamento y en las televisiones de la sala de espera, proyectar un set informativo con éste tema <sup>147</sup> .

<sup>147</sup> Cabe mencionar que en la actualidad el departamento de Derechos del Contribuyente cuenta con un tríptico de información, pero no se lo distribuye a los contribuyentes.





MEDIO	MECANISMO	DESCRIPCION
Página Web	Mensaje frontal	Consiste en un mensaje frontal que aparecerá automáticamente, al ingresar a la página web, como lo es en la actualidad las noticias tributarias.
Medios de Comunicación	Mensaje cortos	Mensajes cortos enviados por medio de radio y televisión, para dar a conocer la existencia de un área que defiende al contribuyente.
Correo electrónico y/o celular	Mensajes automáticos	Envío de un mensaje a todos los contribuyentes a su correo electrónico de un tríptico digital.

**Elaborado por:** Ana María Galindo.

## 4.2 ASISTENCIA INDIRECTA

### a) Telefónica

Al ser el Azuay una de las tres provincias con mayor acceso a telefonía celular<sup>148</sup>, la Administración Tributaria puede tomar esta ventaja como un mecanismo más, para fomentar una asistencia de calidad al contribuyente.

En nuestra sociedad es común el enviar a un código predeterminado una palabra para conocer los resultados De igual manera la Administración puede realizar un convenio con las empresas de telefonía móvil, para proporcionar al contribuyente información.

Los códigos de acceso podrían ser:

<sup>148</sup> *Pichincha, Galápagos y Azuay son las tres provincias con mayor disponibilidad de teléfonos celulares.*  
[http://www.elcomercio.com/pais/Grandes-cambios-ecuatoriano\\_0\\_546545483.html](http://www.elcomercio.com/pais/Grandes-cambios-ecuatoriano_0_546545483.html).

*Autor: Ana María Galindo E.*



**Tabla N. 3.** Telefonía Celular.

CODIGO	PALABRA	RESULTADO
1774	Día	El usuario ingresará su número de RUC y por medio de un mensaje automático, recibirá la fecha de su declaración, ello le permitirá al contribuyente tener presente su fecha máxima de declaración.
1775	Estado	El usuario ingresará su clave de acceso (obtiene en las oficinas, le sirve para su acceso a la página web) y su número de RUC y podrá conocer las declaraciones que tiene pendiente.
1776	Noticia	Con éste código el contribuyente se puede enterar de las novedades tributarias que existan.
1777	Oficina	Ingresando la ciudad, puede conocer las direcciones de las oficinas de atención.
1778	Derechos	Podrá conocer los derechos que tiene como contribuyente.

**Elaborado por:** Ana María Galindo.

## **b) Pagina Web**

La importancia en el uso de la página web es una de las razones que desincentiva la apertura de nuevas agencias, permite ahorrar, agiliza los trámites y permite un servicio de 24/24.

La automatización de la AT Ecuatoriana ya ha tenido sus primeros frutos, con la presentación de declaraciones en su totalidad por internet<sup>149</sup> a partir del mes de mayo de 2012.

### **Propuesta b.1. “Pasaporte Web”**

Con respecto al uso de la página web, el SRI tiene un arduo trabajo por realizar, pues según los resultados de la encuesta aplicada (*Anexo N.11, pregunta 8*), el 52% de los encuestados no ha utilizado nunca este servicio, quizá por desconocimiento, porque no tienen acceso al servicio de

<sup>149</sup> Resolución N. NAC-DGERCGC12-00001, publicada en el registro oficial N. 618, del 13 de enero de 2012. Ver detalle en el Anexo 6, numeral 5.3.



internet o, simplemente porque no tienen conocimientos sobre el uso de un computador.

Para que un producto o un servicio sea consumido debe ser previamente promocionado, haber sido dado ha conocer sus ventajas, privilegios y características inigualables, de allí la importancia de dar a conocer e impulsar el uso de la página web institucional.

Para ello se plantea la posibilidad de realizar una capacitación del uso de la página web, denominado “Pasaporte Web”, cuyo detalle se encuentra en el Anexo N.20.

### **Propuesta b.2. “Oficina Virtual”**

A los servicios que actualmente ofrece la página web, se plantea incrementar algunas alternativas que permitan contar con una “Oficina Virtual”, siendo éstas:

- **Chat Virtual:** El acceso a éste servicio se realizaría en horario de oficina (8:00 a 16:30) por un grupo de funcionarios que daría respuesta a las consultas planteadas por los usuarios. En caso de que no se pudiera responder inmediatamente se enviará la respuesta al correo electrónico del contribuyente.
- **Sistema de Citas<sup>150</sup>:** El contribuyente, en un link establecido, ingresa y obtiene un turno para ser atendido. Al momento que obtiene su cita se envía un mensaje automático al correo electrónico del contribuyente para que confirme su cita. En caso de que el contribuyente no pueda asistir debe cancelarla.
- **Actualización de datos:** La normativa tributaria establece que en el momento en que se produzca algún cambio en la información

<sup>150</sup> Sistema utilizado por el SAT de México.



proporcionada inicialmente en el Registro Único de Contribuyentes, el contribuyente debe realizar una actualización dentro de los 30 días posteriores al hecho.

Con el fin de facilitarle al contribuyente el cumplimiento de esta obligación se plantea la posibilidad de realizar la actualización del RUC por internet. Para ello se deberá cumplir con unos requisitos previos:

- a) Contar con una clave especial de seguridad<sup>151</sup> para actualización de RUC: El contribuyente, en cualquiera de las oficinas de la administración adquiere una llave personal de acceso que consistirá en la lectura de la huella digital. Se le asignará un código, que se le solicitará en el momento de la actualización de datos por internet, junto con alguna información adicional, puede ser la respuesta a alguna consulta referente de su RUC (una diferente por cada vez que ingrese al sistema).
- b) Correo electrónico activo: al momento que digita el código para actualización de datos, se remite un mensaje automático al correo electrónico del contribuyente que deberá activar para que permita el sistema seguir con el trámite.
- c) Envío de documentos: previo a terminar el proceso de actualización el contribuyente deberá enviar por correo electrónico a la Administración Tributaria, todos los documentos que respaldan el cambio escaneados.

Si no se realiza el envío de los documentos, el usuario puede optar por acercarse a las oficinas con los papeles respectivos en un plazo no mayor a 5 días hábiles, para dar por finiquitado su

---

<sup>151</sup> Sistema de la clave FIEL, utilizada en el SAT México.  
Autor: Ana María Galindo E.



solicitud. Para acercarse a la s oficinas deberá obtener una cita por internet para entrega de documentos de un Actualización de RUC.

En caso de no cumplir con este requisito en el tiempo establecido, el sistema reversará automáticamente los cambios solicitados.

#### **4.3 MEDICIONES DEL SERVICIO**

Como complemento a las alternativas de mejora planteadas, se estable la posibilidad de una evaluación constante de la calidad del servicio prestado por el SRI, con el objetivo de identificar la evolución de los mismos, definir y aplicar mecanismos de corrección y control, modificaciones, eliminaciones, etc.

Esta evaluación se la debe realizar tanto:

- a) Contribuyentes: conocer su opinión sobre el servicio recibido, tiene alguna queja o propone alguna sugerencia para mejorar. Se podría realizar un convenio con el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), para la aplicación de una encuesta de satisfacción.
- b) Funcionarios: Saber cuales son su necesidades, si están motivados o no, tienen lo necesario para la realización de su trabajo, etc. con el objetivo de mejorar la productividad y por ende la calidad en la asistencia al contribuyente.

Esta evaluación debe considerar todos los puntos de asistencia, tanto directa como indirecta.

#### **Período de aplicación**

La aplicación de esta encuesta puede ser cada tres o seis meses.



## Forma

El medio de aplicación sería por medio de:

- a) Teléfono: cuando llama al contact center para realizar alguna consulta.
- b) Presencial: cuando asiste a las oficinas.
- c) Virtual: Por medio de la página web, cuando accede a cualquiera de los servicios de la misma, aparezca en primer lugar la encuesta, y luego permita al usuario seguir su navegación.

## ¿Qué se logra con el cumplimiento voluntario?

Con todas estas propuestas y los sistemas de atención que actualmente ofrece el Servicio de Rentas Internas para atención al contribuyente - ciudadano, se lograría motivar el cumplimiento voluntario.

Las cosas realizadas de una manera voluntaria, resultan bien realizadas, en el tiempo y en el lugar adecuado, caso contrario, siempre existirán errores y falencias en el desarrollo de cualquier proyecto que se trate.

Al existir un cumplimiento voluntario de obligaciones tributarias, la AT Ecuatoriana, ahorraría muchos recursos, puesto que ya no sería necesario la realización de controles posteriores como se lo realiza actualmente, invirtiendo ése presupuesto y talento humano, a la investigación, desarrollo y motivación de nuevos mecanismos de desarrollo tributario.

Buscar ser una AT de calidad, certificada, debería ser un objetivo básico.



## CAPITULO V: CONCLUSIONES

### 5.1 CONCLUSIONES

Cabe destacar la variedad de fuentes y metodologías empleadas para llevar a cabo el presente estudio. Se ha realizado un análisis descriptivo de la situación en materia de asistencia al contribuyente en el Servicio de Rentas Internas, así como un análisis comparativo con otras Administraciones Tributarias de la región (México, Colombia, Chile y Perú).

Por otro lado, se ha realizado una encuesta que ha aportado información relevante, además de contar con los datos de otras realizadas por organismos oficiales o por la propia institución.

Finalmente, se han presentado algunas alternativas y opciones ha analizar y tener en cuenta para mejorar el servicio de atención al contribuyente en la Regional del Austro en concreto y en general en las entidades y empresas den sector público que lo creyeran conveniente.

Es por ello por lo que se puede concluir lo siguiente:

1. Durante mucho tiempo los impuestos fueron vistos como una forma de oprimir al pueblo o al sector más necesitado, desapareciendo en toda forma la equidad, igualdad y fraternidad.
2. Las Administraciones Tributarias son las encargadas de organizar, controlar y dirigir la recaudación de tributos, por ello buscan brindar un servicio de calidad y excelencia a sus usuarios.
3. La AT ecuatoriana, por medio de una capacitación continua, la mejora continua en el servicio y el fomento de la cultura tributaria, busca que los contribuyentes cumplan de forma voluntaria con sus obligaciones tributarias.



4. El Servicio de Rentas Internas aplica un control tributario extensivo e intensivo para el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
5. El SRI cuenta con una estructura funcional de diferentes departamentos que le permiten cumplir su objetivo y prestar los servicios de la mejor manera.
6. En la actualidad, y como resultado de la encuesta aplicada, el servicio prestado por el SRI es considerado como satisfactorio.
7. EL 91% de los contribuyentes encuestados desconoce de la existencia de un departamento de Derechos del Contribuyente que le asiste y defiende.
8. EL 52% de los contribuyentes no utiliza la página web.
9. Administraciones como DIAN en Colombia, el SAT en México o el SII en Chile priorizan la asistencia al contribuyente por medio de las paginas web, que si bien desincentiva la apertura de nuevas agencias, agilizan los trámites y permiten realizarlos a cualquier hora.
10. Los contribuyentes consideran como acertada la propuesta de acercar las oficinas de atención a sus lugares de vivienda o trabajo.

## 5.2 RECOMENDACIONES

Con respecto a las conclusiones obtenidas, se puede recomendar lo siguiente:

1. Fomentar la cultura tributaria: Para lograr el cumplimiento voluntario y disminuir los controles intensivos y extensivos debe fomentarse la idea de que la contribución tributaria es una forma de compensar los servicios y beneficios recibidos.





2. Promocionar el área de derechos del contribuyente: Todos somos iguales ante la ley, tenemos obligaciones y derechos, por ello es importante aplicar canales que permitan al usuario saber que existe un funcionario o responsable que pueden ayudarlo ante alguna duda o protegerle en sus derechos.
3. Acercar la AT al contribuyente por medio de nuevas oficinas de atención.
4. Promocionar, capacitar y evaluar el uso de la página web institucional por parte de los contribuyentes.
5. Mantener firme las tres patas del banco, es decir, mantener al personal motivado, al contribuyente satisfecho y se logrará uno de los principales principios constitucionales: la eficiencia (servicio de calidad, ágil y transparente).
6. Mantener un personal motivado permite a la Administración Tributaria ser propietaria de una ventaja competitiva<sup>152</sup> insuperable, puesto que no solo tendrán un talento humano capacitado y con experiencia sino también dispuesto a ofrecer lo mejor de sí. Esto le permitirá lograr un equipo no de competidores sino de luchadores por un mismo fin, el éxito personal y de la organización.

---

<sup>152</sup> **Ventaja Competitiva:** "Aquella o aquellas variables en que se quiere ser superior a la competencia y que hacen que los clientes compren nuestros productos y no los de aquélla. Podemos enumerar cinco variables que servirán de base para conseguir esa ventaja competitiva: coste, calidad, servicio, flexibilidad e innovación" Fuente: [http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/040913102430-1\\_.html](http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/040913102430-1_.html).



## BIBLIOGRAFIA

### LIBROS

- Alles, M. A. (2009). *Codesarrollo. Una nueva forma de aprendizaje*. Argentina: Ediciones Gránica.
- Cabrillo, F. (2008). *Estrategias para un gobierno eficaz*. España: Edit. Lid Editorial empresarial.
- Carpio Rivera, R. (2007). *Diseño de una estructura Organizacional para la Administración Tributaria Ecuatoriana*, Ecuador.
- Hay, E. J. (2003). *Justo a tiempo: La técnica japonesa que genera mayor ventaja competitiva*. Colombia: Grupo Editorial Norma.

### TESIS

- Salto, H. (2007). *La responsabilidad del Estado por la prestación deficiente de servicios públicos o por los actos de sus funcionarios y el ejercicio del derecho de repetición, Maestría en derecho, mención en derecho administrativo*. Universidad Andina Simón Bolívar.

### PUBLICACIONES

- Diaz Saavedra, N. *Potenciación de los servicios al contribuyente*, Abril, 2009. Pág. 6.
- Pita, C. *Diferentes retos de Política y Administración Tributaria que enfrentan las micro, pequeñas y medianas empresas*.
- Pita, C. *Los sistemas tributarios latinoamericanos y la educación de la imposición de la renta a un contexto de globalización*.
- Rodríguez Cabrero, G. *Apuntes sobre Bienestar Social*, Universidad de Alcalá. 2002
- Sarmiento De Montes, A. *Política, Estructura e Instrumento para la asistencia al Contribuyente*, Abril, 2007. Pág. 25.



## **MATERIALES LEGALES**

Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización  
Registro Oficial N. 303 del 19 de octubre de 2010.

Código Tributario. Codificación 9. Suplemento Registro Oficial N. 38 del 14  
de junio de 2005.

Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial N. 449 del 20 de  
octubre de 2008.

Ley de Creación del SRI. Registro Oficial No. 41 del 02 de diciembre de  
1997.

Ley de Equidad Tributaria del Ecuador. Publicada en el tercer suplemento  
del Registro Oficial N. 249 del 29 de diciembre de 2007.

Ley de reforma Tributaria. Registro Oficial 325 del 14 de mayo de 2001.

Ley de Régimen Tributario Interno. Registro Oficial Suplemento 242 del 29  
de diciembre de 2007.

Ley de Registro Único de Contribuyentes. Suplemento del Registro Oficial  
N. 398 del 12 de agosto de 2004.

Reglamento de comprobantes de venta, retención y documentos  
complementarios. Registro Oficial N. 247 del 30 de julio de 2010.

Reglamento General para la Aplicación del Impuesto a la Propiedad de  
Vehículos. Registro Oficial N. 200 del 26 de mayo de 2010.

Resolución NAC-DGERCGC12-00001, Registro Oficial N. 618, del 13 de  
enero de 2012.

Resolución NAC-DGERCGC10-00264. Registro Oficial N. 219 del 22 de  
junio de 2010.

Resolución NAC-DGERCGC11-00432, publicada en el segundo suplemento  
del Registro Oficial N. 599 del 19 de diciembre de 2011.

## **OTROS**

Viteri, F. *Apuntes clase. Maestría en Administración Tributaria. Cuenca –  
Ecuador.* 2011.



Parreño, L. *Apuntes de clases. Maestría en Administración Tributaria. Cuenca – Ecuador. 2011.*

Pita, C. *Apuntes de clases. Maestría en Administración Tributaria. Cuenca – Ecuador. 2011*

## **DOCUMENTOS DE INTERNET**

Agencia Especial De Administracion Tributaria. *Estrategias para la facilitación del cumplimiento tributario.* España.

Agencia Tributaria Uruguaya. *La comunicación con el contribuyente: calidad en el servicio.* Agosto, 2007.

CIAT. *Asistencia al Contribuyente.* Mayo, 2010.

CIAT. *Estrategias para la promoción del cumplimiento voluntario.* Abril 24, 2008.

CIAT. *La Potenciación de los servicios al contribuyente.* Abril 23, 2009.

CIAT. *Política, estructura e instrumentos para la asistencia al Contribuyente.* 2007.

CIAT. *Políticas de comunicación con la sociedad y nuevos métodos.* Portugal.

CIAT. *Una Administración Tributaria para el nuevo milenio.* Julio 13, 2000.

*Convenio de cooperación interinstitucional entre el Servicio de Rentas Internas y el Ministerio de Educación.* Abril 27, 2007.

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. *Aproximación y análisis: calidad de los servicios públicos.* Junio, 2009.

Servicio De Rentas Internas. *Informe de ejecución de los programas “Cultura Tributarias para la Educación Básica”. Régimen Sierra – Oriente 2010 – 2011.*

Servicio De Rentas Internas. *Informe estadístico anual de derechos del contribuyente. enero a diciembre 2011*



Servicio De Rentas Internas. *Informe final de actividades dentro del programa de educación y capacitación tributaria ME – SRI, año lectivo 2009 -2010*

Servicio De Rentas Internas. *Informe final de actividades dentro del programa de educación y capacitación tributaria ME – SRI, año lectivo 2010 -2011.*

Servicio De Rentas Internas. *Planificación Estratégica Institucional 2010-2013.*

Torres Fuchslocher, G. *Asistencia la Contribuyente.* Junio, 2007.

Zambrano Alvarez, D. *El Rol Determinante del Estado en materia de Derechos Humanos.* Febrero, 2011.

## **FUENTES ELECTRÓNICAS**

Acceso a telefonía celular. Obtenido el 15 de abril de 2012 de [http://www.elcomercio.com/pais/Grandes-cambios-ecuatoriano\\_0\\_546545483.html](http://www.elcomercio.com/pais/Grandes-cambios-ecuatoriano_0_546545483.html)

*Agencias Bancarias.* Obtenida el 22 de marzo de 2012 de [http://www.sunat.gob.pe/institucional/publicaciones/revista\\_tributemos/tribut110/actualidad.htm](http://www.sunat.gob.pe/institucional/publicaciones/revista_tributemos/tribut110/actualidad.htm)

*Asistencia al contribuyente.* Obtenida el 22 de marzo de 2012 de <http://www.deperu.com/abc/impuestos/322/atencion-al-contribuyente-via-telefonica-y-celular>

*Atención Contribuyente.* Obtenida el 22 de marzo de 2012 de <http://www.dian.gov.co/dian/12sobred.nsf/85456b8f149b0aae05256f0f006afc29/5078a78b53d38a25052576b8007bb6ed?OpenDocument>

*Atención Telefónica.* Obtenida el 10 de abril de 2012 de [http://www.sat.gob.mx/sitio\\_internet/asistencia\\_contribuyente/63\\_374.html](http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/asistencia_contribuyente/63_374.html)

Barraza Luengo, F. *Internet: la opción estratégica del SII.* Obtenido el 28 de marzo de <http://www.eclac.cl/de/noticias/paginas/0/9200/45Barraza.pdf>



*Cadena de valor, Servicio de Rentas Internas.* Obtenida el 27 de enero de 2012 de

<http://10.2.2.59:8080/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/c79f5cac-6be4-4a8d-bce3-69c1df32ed40/Visio-Modelo%20Cadena%20de%20Valor%2020-04-09.pdf?guest=true>

*Catálogo de servicios y trámites.* Obtenida el 10 de abril de 2012 de

[http://www.sat.gob.mx/sitio\\_internet/informacion\\_fiscal/tramites\\_fiscales/102\\_12004.html](http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/informacion_fiscal/tramites_fiscales/102_12004.html)

*Chat uno a uno.* Obtenida el 10 de abril de 2012 de

[http://www.sat.gob.mx/sitio\\_internet/asistencia\\_contribuyente/63\\_9342.html](http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/asistencia_contribuyente/63_9342.html)

*Clave SOL.* Obtenida el 23 de marzo de 2012 de

<http://www.sunat.gob.pe/exportaFacil/claveSOL.htm>

*Competencias.* Obtenido el 21 de enero de 2012 de

<http://www.sht.com.ar/archivo/temas/competencias.htm>

*Cronología de la historia del impuesto.* Obtenido el 23 de octubre de 2011 de

<http://www.neoliberalismo.com/impuestos.htm>.

*Declaraciones por internet.* Obtenida el 18 de marzo de 2012 de

<http://www.pazhorowitz.com/news/newsc8.php>

*Departamento de atención y asistencia a contribuyentes.* Obtenida el 28 de marzo de 2012 de

[http://www.sii.cl/sobre\\_el\\_sii/beneficios\\_plataforma.pdf](http://www.sii.cl/sobre_el_sii/beneficios_plataforma.pdf)

*Derechos del contribuyente.* Obtenida el 26 de octubre de 2011 de

<http://www.sri.gob.ec/web/guest/derechos-del-contribuyente>

*El cliente.* Obtenido el 19 de enero de 2012 de

[http://buscon.rae.es/drael/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=cliente](http://buscon.rae.es/drael/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=cliente)

*El contribuyente.* Obtenido el 19 de enero de 2012 de

[http://buscon.rae.es/drael/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=contribuyente](http://buscon.rae.es/drael/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=contribuyente)

*El SAT.* Obtenido el 10 de abril de 2012 de

[http://www.sat.gob.mx/sitio\\_internet/e\\_sat/tu\\_firma/60\\_11508.html](http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/e_sat/tu_firma/60_11508.html)



*El SAT.* Obtenido el 19 de enero de 2012 de

[http://www.sat.gob.mx/sitio\\_internet/servicios/campanas/cumplimiento\\_voluntario/111\\_4520.html](http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/servicios/campanas/cumplimiento_voluntario/111_4520.html)

*Estrategia: Las 7 S de McKinsey.* Obtenido el 19 de enero de 2012 de

<http://sedek.wordpress.com/2007/02/24/saber-poder-y-querer/>

*Estrategia: Las 7 S de McKinsey.* Obtenido el 22 de febrero de 2012 de

<http://manuelgross.bligoo.com/content/view/250139/Estrategia-Las-7-S-de-McKinsey.html>

*Flexibilidad e innovación.* Obtenido el 21 de enero de 2012 de

[http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/040913102430-1\\_.html](http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/040913102430-1_.html)

*Foro de discusión.* Obtenida el 10 de abril de 2012 de

[http://www.sat.gob.mx/sitio\\_internet/servicios/noticias\\_boletines/33\\_18811.html](http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/servicios/noticias_boletines/33_18811.html)

Jaramillo Orsoñez, H. "El Servicio Público": Obtenido el 12 de marzo de 2012 de

[http://www.derechoecuador.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=2390&Itemid=426](http://www.derechoecuador.com/index.php?option=com_content&task=view&id=2390&Itemid=426)

*La Asistencia al Contribuyente.* Obtenida el 22 de marzo de 2012 de

[http://www.araucavision.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=529:la-dian-brindara-asistencia-tributaria-a-los-contribuyentes-de-arauca-sobre-aplicabilidad-de-la-nueva-ley-anti-tramite&catid=48:politica&Itemid=29](http://www.araucavision.com/index.php?option=com_content&view=article&id=529:la-dian-brindara-asistencia-tributaria-a-los-contribuyentes-de-arauca-sobre-aplicabilidad-de-la-nueva-ley-anti-tramite&catid=48:politica&Itemid=29)

*La Pirámide de las Necesidades de Maslow:* Obtenido el 19 de enero de 2012 de

<http://www.monografias.com/trabajos66/piramide-necesidades-maslow/piramide-necesidades-maslow.shtml>

Lanuque, A. *Competencias.* Obtenido el 19 de enero de 2012 de

<http://www.rrppnet.com.ar/competencias.htm>

León, C. *Cultura Tributaria:* Obtenido el 12 de marzo de 2012 de

[http://mail.ups.edu.ec/emprendedor/publicaciones/emprendedor1/contenido\\_spdf/cultura%20tributaria.pdf](http://mail.ups.edu.ec/emprendedor/publicaciones/emprendedor1/contenido_spdf/cultura%20tributaria.pdf)

*Ley Anti trámites.* Obtenida el 22 de marzo de 2012 de

[http://www.araucavision.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=529:la-dian-brindara-asistencia-tributaria-a-los-](http://www.araucavision.com/index.php?option=com_content&view=article&id=529:la-dian-brindara-asistencia-tributaria-a-los-)



contribuyentes-de-arauca-sobre-aplicabilidad-de-la-nueva-ley-anti-tramite&catid=48:politica&Itemid=29

*Ley Anti trámites.* Obtenida el 22 de marzo de 2012 de <http://www.vanguardia.com/actualidad/colombia/video-138898-asi-funcionara-la-ley-antitramites-en-colombia>

*Lopez, C. "Actitudes y tipos de servicio":* Obtenida el 10 de enero de 2012 de <http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/no11/actitudestiposservicio.htm>.

*Manual del director de Recursos Humanos.* Obtenido el 28 de marzo de 2012 de Ernst & Young Consultores: <http://formacionhumana.files.wordpress.com/2008/06/competencias.pdf>

*Obtención de Citas.* Obtenida el 10 de abril de 2012 de [http://www.sat.gob.mx/sitio\\_internet/asistencia\\_contribuyente/63\\_19754.html](http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/asistencia_contribuyente/63_19754.html)

*Oficina Virtual.* Obtenida el 10 de abril de 2012 de [http://www.sat.gob.mx/sitio\\_internet/asistencia\\_contribuyente/63\\_374.html](http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/asistencia_contribuyente/63_374.html)

*Productividad Total.* Obtenida el 21 de enero de 2012 de <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/658.848-A639p/658.848-A639p-Capitulo%20II.pdf>

*Puntos de atención.* Obtenida el 10 de abril de 2012 de [http://www.sat.gob.mx/sitio\\_Internet/sitio\\_aplicaciones/modulos\\_atencion/modulos.html](http://www.sat.gob.mx/sitio_Internet/sitio_aplicaciones/modulos_atencion/modulos.html)

*Puntos de atención.* Obtenido el 24 de febrero de 2011 de [http://www.sat.gob.mx/sitio\\_internet/sitio\\_aplicaciones/modulos\\_atencion/modulos.html](http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/sitio_aplicaciones/modulos_atencion/modulos.html)

*Qué es el SAT.* Obtenida el 10 de abril de 2012 de [http://www.sat.gob.mx/sitio\\_internet/quienes\\_somos/127\\_6803.htm](http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/quienes_somos/127_6803.htm)





*Requisitos personas naturales.* Obtenida el 15 de marzo de 2012 de  
<http://aula.virtualepn.edu.ec/mod/book/view.php?id=17601&chapterid=8287>

*Requisitos sociedades públicas.* Obtenida el 15 de marzo de 2012 de  
<http://aula.virtualepn.edu.ec/mod/book/view.php?id=17601&chapterid=8289>

*Requisitos sociedades públicas.* Obtenida el 15 de marzo de 2012 de  
<http://aula.virtualepn.edu.ec/mod/book/view.php?id=17607&chapterid=8306>.

*Servicio al cliente.* Obtenido el 17 de octubre de 2011 de  
<http://www.slideshare.net/androgena/historia-de-servicio-al-cliente1>

*Servicio de Rentas Internas.* [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec).

*Servicio y asistencia al contribuyente: experiencia Chilena.* Obtenida el 28 de marzo de 2012 de  
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan006816.pdf>.

*Sistema de planificación y control de la producción.* Obtenido el 21 de enero de 2012 de <http://www.monografias.com/trabajos20/control-produccion/control-produccion.shtml>

*Teoría Querer, Saber, Poder.* Obtenido el 19 de enero de 2012 de  
<http://www.actiongroup.com.ar/download/matrizquererpoder.pdf>

*Teoría Querer, Saber, Poder.* Obtenido el 21 de enero de 2012 de  
<http://blogfundacionpitagoras.wordpress.com/2011/09/12/querer-saber-y-poder-hacer-en-equipo/>

*Tipos de comprobantes de venta.* Obtenida el 15 de marzo de 2012 de  
<http://aula.virtualepn.edu.ec/mod/book/view.php?id=17607&chapterid=8304>

Torres Fuchslocher, G. *Asistencia al Contribuyente:* Obtenido el 28 de marzo de 2012 de  
[http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=7&ved=0CE8QFjAG&url=http%3A%2F%2Feurosocialfiscal.org%2Fpuloads%2Fdocumentos%2F20070803\\_090852\\_Asistencia\\_al\\_contribuyente\\_del\\_Servicio\\_de\\_Impuestos\\_Internos\\_de\\_Chile\\_\(SII\).ppt&ei=ZehyT8LhOM](http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=7&ved=0CE8QFjAG&url=http%3A%2F%2Feurosocialfiscal.org%2Fpuloads%2Fdocumentos%2F20070803_090852_Asistencia_al_contribuyente_del_Servicio_de_Impuestos_Internos_de_Chile_(SII).ppt&ei=ZehyT8LhOM)



---

Sqgwfs2bEo&usg=AFQjCNG1wGVDFSesvxHdeDar\_ULYTeH5\_Q&sig2=7  
MuOFdWlWC2DEsYlj\_k3Dw

*Trámites del Ciclo de Vida y de Asistencia para Contribuyentes en Internet*  
2011. Obtenida el 28 de marzo de 2012 de  
<http://www.indap.gob.cl/Docs/Documentos/Convenio%20INDAP-SII/Tramites%20del%20Ciclo%20de%20Vida%20y%20de%20Asistencia.pdf>



## ANEXOS



## **ANEXO N. 1. Forma, oferente y tipo de servicio.**

1. **La forma de servicio:** puede ser considerada desde dos puntos de vista<sup>153</sup>:

a) **Precio:** Los servicios pueden ser ofrecidos a un costo o de forma gratuita.

b) **Suministro:** Realizarlo directamente por parte del oferente del servicio o de forma tercerizada, es decir por medio de otra empresa o persona.

2. **Oferente del servicio:** Es muy importante diferenciar entre el servicio público y el servicio privado:

a) **Servicio Público:** *Lo prestan los organismos públicos, quienes buscan un objetivo social en la prestación de los servicios: educación, salud, servicios militares, etc<sup>154</sup>.*

b) **Servicio Privado:** *Lo realizan empresas privadas, cuyo objetivo es la obtención de beneficio económico: comercio, transporte, turismo, etc<sup>155</sup>.*

3. **Tipo de servicio:**

Un punto esencial al momento de ofrecer un servicio es tener en cuenta la actitud con la cual se realiza que, pues puede ser positiva o negativa influenciando en la decisión posterior que tenga el usuario del servicio dado que un cliente satisfecho es más seguro que regrese y con él una publicidad gratuita. Para ejemplificar la importancia de una actitud positiva se puede considerar lo siguiente: cuando el usuario de un servicio tiene una experiencia negativa por parte de un empleado el

<sup>153</sup> *Servicio al cliente.* <http://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml>.

<sup>154</sup> *Servicio al cliente.* [http://ficus.pntic.mec.es/ibus0001/servicios/definicion\\_servicios.html](http://ficus.pntic.mec.es/ibus0001/servicios/definicion_servicios.html).

<sup>155</sup> *Ibidem.*



cliente no pensará que la persona individualmente es la causante de su mala experiencia, sino a la institución o empresa completa como inadecuada.

Al momento de identificar el tipo de servicio que se desea ofrecer, se debe considerar dos aspectos: la competencia técnica y el trato al cliente<sup>156</sup> (Ver Anexo N.2).

La perspectiva fundamental del usuario de un servicio, cuando éste presenta problemas o inconvenientes, es que el oferente del mismo sepa dar las respectivas soluciones, de forma rápida, eficiente y eficaz, para lo cual deben aplicar diferentes aspectos como la actitud de los empleados, la facilidad para acceder a los servicios y los resultados óptimos que se promuevan.

Estos conceptos no son de aplicabilidad únicamente para los servicios privados, sino también para los públicos. Es por ello que basándose en el objetivo de hacer las cosas bien y a tiempo, se puede considerar teorías como el “Justo a Tiempo” y se promueve el estado de bienestar para los usuarios de los servicios públicos.

---

<sup>156</sup> Competencias. <http://escoladist.com/adjunts/aula/mrcadotecnia.pdf>.  
Autor: Ana María Galindo E.



## ANEXO N. 2. Competencia.

**Competencia:** *“Competencia es una característica subyacente en el individuo que está causalmente relacionada con un estándar de efectividad y/o a un rendimiento superior en un trabajo o situación”<sup>157</sup>. O “..conductas evaluables y observables”<sup>158</sup>.*

- **“Característica Subyacente:** *Significa que la competencia es una parte profunda de la personalidad y puede predecir el comportamiento en una amplia variedad de situaciones y desafíos laborales.*
- **Causalmente Relacionada:** *Significa que la competencia origina o anticipa el comportamiento y el desempeño*
- **Estándar de efectividad:** *Significa que la competencia realmente predice quien hace algo bien y quien pobremente, medido sobre un criterio general o estándar. Ejemplos de Criterios: volumen de ventas en dólares para vendedores o el número de clientes que compran un servicio, etc.”*

<sup>157</sup> *Introducción a la gestión por competencias.*  
[http://www.gestorexito.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=53:introduccion-a-la-gestion-por-competencias&catid=57:ensayos-y-articulos&Itemid=59](http://www.gestorexito.com/index.php?option=com_content&view=article&id=53:introduccion-a-la-gestion-por-competencias&catid=57:ensayos-y-articulos&Itemid=59).

<sup>158</sup> Ernst & Young Consultores. *Manual del director de Recursos Humanos.*  
<http://formacionhumana.files.wordpress.com/2008/06/competencias.pdf>.

Autor: Ana María Galindo E.

### **ANEXO N. 3. Las 7 Ss de la Estructura Corporativa.**

**Gráfico N. 1.** Las 7 Ss de la Estructura Corporativa



**Fuente:** <http://manuelgross.bligoo.com/content/view/250139/Estrategia-Las-7-S-de-McKinsey.html>

Se plantea que este modelo es un aporte de cuatro autores: “*Richard Pascale y Anthony Athos en 1981 en la obra "El Arte de la Administración Japonesa"..... y por Tom Peters y Roberto Waterman..... El Modelo de "Siete S" nació de una reunión de estos cuatro autores en 1978. Aparece también en el libro: "En busca de la excelencia" escrito por Peters y Waterman, y se tomó como una herramienta básica por la empresa de consultoría global McKinsey. Se conoce desde entonces como el Modelo de las "Siete S".*”<sup>159</sup>

<sup>159</sup> *Las aportaciones de las siete S de McKinsey.* <http://www.articuloz.com/administracion-articulos/las-aportaciones-de-las-siete-s-de-mckinsey-902241.html>.

Autor: Ana María Galindo E.



## **ANEXO N. 4. Facultades de la Administración Tributaria.**

El art. 2, de la Ley de Creación del SRI. Registro Oficial No. 41 del 02 de diciembre de 1997, indica:

- *Ejecutar la política tributaria aprobada por el Presidente de la República;*
- *Efectuar la determinación, recaudación y control de los tributos internos del Estado y de aquellos cuya administración no esté expresamente asignada por Ley a otra autoridad.*
- *Preparar estudios respecto de reformas a la legislación tributaria;*
- *Conocer y resolver las peticiones, reclamos, recursos y absolver las consultas que se propongan, de conformidad con la Ley;*
- *Emitir y anular títulos de crédito, notas de crédito y órdenes de cobro;*
- *Imponer sanciones de conformidad con la Ley;*
- *Establecer y mantener el sistema estadístico tributario nacional;*
- *Efectuar la cesión a título oneroso, de la cartera de títulos de crédito en forma total o parcial, previa autorización del Directorio y con sujeción a la Ley;*
- *Solicitar a los contribuyentes o a quien los represente cualquier tipo de documentación o información vinculada con la determinación de sus obligaciones tributarias o de terceros, así como para la verificación de actos de determinación tributaria, conforme con la Ley; y,*
- *Las demás que le asignen las leyes.*





## **ANEXO N. 5. Valores Institucionales<sup>160</sup>.**

- **Vocación de Servicio.** *La vocación de servicio de los funcionarios del SRI es el atributo por el cual son reconocidos por la comunidad estratégica, ya que refleja un modelo de gestión pública orientada al cliente, que promueve el cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias.*
- **Honestidad, Ética, y Probidad.** *Buscar actuar con base en la verdad y en la auténtica justicia, la práctica de la moral y la rectitud en el logro de los objetivos institucionales. La integridad de sus actuaciones genera confianza y credibilidad en la ciudadanía.*
- **Compromiso.** *Los funcionarios del SRI son conscientes de su valioso aporte para la Administración Tributaria, por lo cual son comprometidos con la misión institucional, entendiendo que su esfuerzo le hace bien al país y contribuye en la construcción de una verdadera cohesión social.*
- **Equidad.** *Todos los contribuyentes merecen ser asistidos o gestionados con los mismos derechos y garantías. Los funcionarios de la Administración Tributaria, en el ejercicio de las facultades legales, son técnicos e imparciales.*
- **Respeto.** *El SRI es una institución valorada por la sociedad, por su profundo sentido de respeto a los derechos de los ciudadanos, al uso de los recursos públicos con rendición de cuentas y por las relaciones cordiales entre los funcionarios.*

---

<sup>160</sup> Planificación Estratégica Institucional 2010-2013.  
Autor: Ana María Galindo E.



- 
- **Trabajo en equipo.** Son un equipo sólido, motivado, cohesionado y respetuoso de las ideas, donde no existen barreras u objetivos divergentes. Tienen una única misión que permite lograr los objetivos que la sociedad demanda. Su esfuerzo en conjunto genera sinergias que facilitan alcanzar la visión compartida.



## **ANEXO N. 6: Ciclo de los contribuyentes.**

Según el art. 96 del Código Tributario son **deberes formales** de los contribuyentes:

1. *Cuando lo exijan las leyes, ordenanzas, reglamentos o las disposiciones de la respectiva autoridad de la administración tributaria:*
  - a) *Inscribirse en los registros pertinentes, proporcionando los datos necesarios relativos a su actividad; y, comunicar oportunamente los cambios que se operen;*
  - b) *Solicitar los permisos previos que fueren del caso;*
  - c) *Llevar los libros y registros contables relacionados con la correspondiente actividad económica, en idioma castellano; anotar, en moneda de curso legal, sus operaciones o transacciones y conservar tales libros y registros, mientras la obligación tributaria no esté prescrita;*
  - d) *Presentar las declaraciones que correspondan; y,*
  - e) *Cumplir con los deberes específicos que la respectiva ley tributaria establezca.*
2. *Facilitar a los funcionarios autorizados las inspecciones o verificaciones, tendientes al control o a la determinación del tributo.*

3. *Exhibir a los funcionarios respectivos, las declaraciones, informes, libros y documentos relacionados con los hechos generadores de obligaciones tributarias y formular las aclaraciones que les fueren solicitadas.*
4. *Concurrir a las oficinas de la administración tributaria, cuando su presencia sea requerida por autoridad competente.*

**Gráfico N. 2:** Ciclo de contribuyentes.



**Fuente:** Curso virtual, Registro Único de Contribuyentes, 2011.

## 1. INSCRIPCION

**RUC (Registro Único de Contribuyentes):** Contar con un adecuado catastro de contribuyentes es indispensable para realizar un control adecuado de los agentes económicos, es por ello que se maneja un registro tanto para personas naturales como para personas jurídicas. *“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<sup>161</sup>.*

Consiste en un número de registro que para las personas naturales está estructurado por su número de cédula sumado 001 al final; y para el caso de personas jurídicas y personas extranjeras no domiciliadas en el país, está formado con una serie de números autogenerados al momento de la inscripción más 001. Es importante aclarar que para el caso de entidades y empresas del sector público el tercer dígito es 6 y 9 para las empresas privadas.

El número de RUC se le asigna por una sola vez, independientemente del número de establecimientos que posea o el número de actividades que realice.

Este trámite lo puede realizar en cualquiera de las oficinas del Servicio de Rentas Internas a nivel nacional, presentando los siguientes requisitos:

---

<sup>161</sup> Art. 1. Ley de Registro Único de Contribuyentes. Suplemento del Registro Oficial N. 398 del 12 de agosto de 2004.



**Para personas naturales:**

**Gráfico N. 3:** Requisitos personas naturales.

Identificación del contribuyente, dependiendo del caso:	Si es Ecuatoriano o Extranjero Residente: Original y copia a color de la cédula vigente
	Si es Extranjero no residente: Original y copia a color del pasaporte (con hojas de identificación) y tipo de visa (excepto la tipo 12-X de transeúntes); tanto pasaporte como visa deben encontrarse vigentes. Si usted es refugiado: original y copia a color de la credencial de refugiado
	Solo ecuatorianos: Original del certificado de votación (exigible hasta un año posterior a los comicios electorales). Se aceptan los certificados emitidos en el exterior. En caso de ausencia del país se presentará el Certificado de no presentación emitido por la Consejo Nacional Electoral o Provincial
Original y copia de cualquiera de los siguientes documentos que indique la dirección del lugar en el que realizará la actividad, pueden estar o no a su nombre:	Planilla de servicios básicos (agua, luz o teléfono). Debe corresponder a uno de los últimos tres meses anteriores a la fecha de inscripción. En caso de que las planillas de servicios básicos sean emitidas de manera acumulada y la última emitida no se encuentra vigente a la fecha, se adjuntará también un comprobante de pago de cualquiera de los últimos tres meses.
	Estado de cuenta bancario, o del servicio de televisión pagada, o de telefonía celular o de tarjeta de crédito. Debe corresponder a uno de los últimos tres meses anteriores a la fecha de inscripción. Únicamente los estados de cuenta bancario y de tarjeta de crédito deberán encontrarse a su nombre.
	Comprobante de pago del impuesto predial. Debe corresponder al del año en que se realiza la inscripción o del inmediatamente anterior.
	Contrato de arrendamiento (puede estar vigente o no) conjuntamente con el comprobante de venta válido emitido por el arrendador correspondiente a uno de los últimos tres meses anteriores a la fecha de inscripción. El emisor del comprobante deberá tener registrado en el RUC la actividad de arriendo de inmuebles.
	Escritura de propiedad o de compra venta del inmueble, debidamente inscrita en el Registro de la Propiedad, o certificado del registrador de la propiedad el mismo que tendrá vigencia de 3 meses desde la fecha de emisión.
	Certificación de la Junta Parroquial más cercana al lugar del domicilio, solo en caso de que el predio no esté catastrado

**Fuente:** Aula virtual del Centro de Estudios Fiscales<sup>162</sup>.

Además, de los requisitos indicados en el gráfico precedente y según lo señalado en el art. 551 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización publicado en el Registro Oficial N. 303 del 19 de octubre de 2010, *el Servicio de Rentas Internas previo a otorgar el Registro Único de Contribuyentes exigirá el pago del Impuesto de patentes municipales.* Están exentos del pago

<sup>162</sup> *Requisitos personas naturales.* <http://aula.virtualepn.edu.ec/mod/book/view.php?id=17601&chapterid=8287>



de patentes municipales los artesanos de la Junta Nacional de Defensa del Artesano y los trabajadores autónomos.

Si el trámite es realizado por una tercera persona debe presentar una carta de autorización con nombres y apellidos completos tanto de la persona que autoriza como del autorizado a realizar el trámite, número de cédula, el trámite a realizarse y la firma.

Si se requiere realizar una actividad especial (como por ejemplo los del siguiente gráfico), se debe presentar los siguientes requisitos:

**Gráfico N. 4:** Requisitos personas naturales.

Casos Especiales	Documentos requeridos
<p><b>Refugiados</b></p>	<p>Copia de la credencial entregada por el Ministerio de Relaciones Exteriores.</p> <p>Para el caso de inscripción de refugiados es necesario adjuntar la credencial otorgada por el Ministerio de Relaciones Exteriores.</p>
<p><b>Artesanos</b></p>	<p>Copia de la calificación artesanal emitida por la Junta Nacional del Artesano o el MIPRO</p>
<p><b>Contadores</b></p>	<p>Copia del título o carné del colegio profesional respectivo.</p> <p>Para aquellos que trabajen en relación de dependencia, deberán presentar un documento que lo certifique. La carta que presente el contador en la que indique que está bajo relación de dependencia puede estar suscrita por el Representante Legal o por el responsable de Recursos Humanos.</p>
<p><b>Profesionales</b></p>	<p>Copia del título universitario o copia del carné otorgado por el respectivo colegio profesional, o copia de la cédula de identidad en la que conste la profesión.</p>
<p><b>Actividades Educativas</b></p>	<p>Copia del Acuerdo ministerial para el funcionamiento de jardines de infantes, escuelas y colegios.</p>

**Fuente:** Aula virtual del Centro de Estudios Fiscales<sup>163</sup>.

<sup>163</sup> *Requisitos personas naturales.* <http://aula.virtualepn.edu.ec/mod/book/view.php?id=17601&chapterid=8287>  
 Autor: Ana María Galindo E.



**Para sociedades:**

Sociedades Públicas

**Gráfico N. 5:** Requisitos sociedades públicas.

Requisito	Sociedades Públicas	
	Bajo control de la Superintendencia de Compañías	Bajo control de la Superintendencia de Bancos
Formulario RUC-01A y RUC-01B	Suscrito por el representante legal	
Documentos de creación	Copia del Registro Oficial, decreto, ordenanza, resolución En caso de unidades o entes independientes o desconcentrados, original o copia certificada del documento que declara a la unidad administrativa como ente contable independiente (incluye fecha de constitución e inicio de actividades)	
Datos del representante legal	Copia del nombramiento del agente de retención. Original del certificado de votación. Copia a color de la cédula de identidad.	
Datos de ubicación	Para la verificación de la ubicación se deberá presentar uno de los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planilla de servicio eléctrico, consumo telefónico, consumo de agua potable, de uno de los últimos tres meses anteriores</li> <li>• Comprobante del pago del impuesto predial, puede corresponder al del año actual, o del inmediatamente anterior</li> <li>• Contrato de arrendamiento a nombre de la institución, del agente de retención o representante legal.</li> </ul>	

Fuente: Aula virtual del Centro de Estudios Fiscales<sup>164</sup>.

**Gráfico N. 5.1:** Requisitos sociedades privadas

Requisito	Sociedades Privadas				
	Bajo control de la Superintendencia de Compañías	Bajo control de la Superintendencia de Bancos	Cíviles y Comerciales	Cíviles de hecho, patrimonios independientes o autónomos, contrato en cuenta de participaciones, consorcio de empresas, compañía tenedora de	Organizaciones no gubernamentales sin fines de lucro
Formulario RUC 01A y RUC 01B	Suscrito por el representante legal				
Documentos de creación	Copia de la escritura pública de constitución inscrita en el Registro Mercantil Copia de la hoja de datos generales	Copia de la escritura pública de constitución inscrita en el Registro Mercantil	Sociedades	Copia de la escritura pública o contrato social otorgado por el notario o juez	Copia del acuerdo ministerial o resolución que aprueba la creación de la organización
Datos del representante legal	Copia del nombramiento del representante legal, inscrito en el Registro Mercantil			Copia del nombramiento del representante legal, con reconocimiento de firmas	Copia del nombramiento del representante legal, avalado por el organismo ante el cual la organización se encuentre registrada (Ministerios o CNE)
	Copia a color de cédula de ciudadanía o pasaporte del representante legal			Original del certificado de votación	Original del certificado de votación
Datos de ubicación	Para la verificación de la ubicación se deberá presentar uno de los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planilla de servicio eléctrico, consumo telefónico, consumo de agua potable, de uno de los últimos tres meses anteriores</li> <li>• Comprobante del pago del impuesto predial, puede corresponder al del año actual, o del inmediatamente anterior</li> <li>• Contrato de arrendamiento a nombre de la institución, del agente de retención o representante legal</li> </ul>				

<sup>164</sup> Requisitos sociedades públicas. <http://aula.virtualepn.edu.ec/mod/book/view.php?id=17601&chapterid=8289>





**Fuente:** Aula virtual del Centro de Estudios Fiscales<sup>165</sup>.

Se puede realizar además una preinscripción por internet, para luego acercarse a la Administración Tributaria con la documentación requerida, para obtener su número de registro y quedar validado como contribuyente.

## **2. ACTUALIZACION DE LA INFORMACION**

*Los obligados a obtener el Registro Único de Contribuyentes deben comunicar al Servicio de Rentas Internas, dentro del plazo de treinta días de ocurridos los siguientes hechos<sup>166</sup>:*

*a) Cambio de denominación o razón social; b) Cambio de actividad económica; c) Cambio de domicilio; d) Transferencia de bienes o derechos a cualquier título; e) Cese de actividades; f) Aumento o disminución de capitales; g) Establecimiento o supresión de sucursales, agencias, depósitos u otro tipo de negocios; h) Cambio de representante legal; i) Cambio de tipo de empresa; j) La obtención, extinción o cancelación de beneficios derivados de las leyes de fomento; y, k) Cualesquiera otras modificaciones que se produjeran respecto de los datos consignados en la solicitud de inscripción.*

Este proceso se lo realiza básicamente para mantener una base de datos depurada, que permita facilitar el proceso de asistencia y control al contribuyente, así como para que el usuario pueda imprimir sus comprobantes de venta.

En lo referente a los requisitos que debe presentar, son en función del cambio que realice.

<sup>165</sup> *Requisitos sociedades públicas.* <http://aula.virtualepn.edu.ec/mod/book/view.php?id=17601&chapterid=8289>

<sup>166</sup> Art. 14 de la Ley de Registro Único de Contribuyentes. Suplemento del Registro Oficial N. 398 del 12 de agosto de 2004.



### 3. EMISION Y ENTREGA DE COMPROBANTES DE VENTA

El fin último de la emisión de comprobante de venta es transparentar las transferencias de dominio de un bien o la prestación de un servicio que se realizan dentro del territorio Ecuatoriano. Para ello existe una lista de comprobantes de venta autorizados:

#### a. Comprobantes de Venta<sup>167</sup>

- *Facturas.*
  - *Notas de venta - RISE.*
  - *Liquidaciones de compra de bienes y prestación de servicios.*
  - *Tiquetes emitidos por máquinas registradoras.*
  - *Boletos o entradas a espectáculos públicos.*
  - *Documentos emitidos por instituciones del sistema financiero nacional y las instituciones de servicios financieros emisoras o administradoras de tarjetas de crédito que se encuentren bajo el control de la Superintendencia de Bancos.*
  - *Los boletos aéreos o tiquetes electrónicos y documentos de pago por sobrecarga por el servicio de transporte aéreo de personas, emitidos por las compañías de aviación, siempre que cumplan con los siguientes requisitos adicionales:*
    - a. *Identificación del pasajero, el importe total de la transacción y la fecha de emisión. Cuando el pasajero fuera distinto al comprador se incluirá el número de Registro Único de Contribuyentes de este último, en lugar del número del documento de identificación del pasajero;*
- y,*

---

<sup>167</sup> *Tipos de comprobantes de venta.* <http://aula.virtualepn.edu.ec/mod/book/view.php?id=17607&chapterid=8304>  
Autor: Ana María Galindo E.



*b. Impuesto al valor agregado bajo la nomenclatura EC, asignada internacionalmente como codificación de este impuesto en el Ecuador.*

- *Guías aéreas o cartas de porte aéreo, físicas o electrónicas y los conocimientos de embarque, cuando cumplan los requisitos que se establezcan en la resolución que para el efecto emita el Director General del Servicio de Rentas Internas.*
- *Documentos emitidos por instituciones del Estado en la prestación de servicios administrativos, en los términos establecidos en la Ley de Régimen Tributario Interno.*
- *La declaración aduanera y demás documentos recibidos en las operaciones de comercio exterior.*
- *En el caso de los contratos para la exploración y explotación de hidrocarburos, las liquidaciones que PETROECUADOR o las partes del contrato efectúen por el pago de la tasa de servicios, el costo de operación o cualquier otra remuneración, constituyen el comprobante de venta para los efectos legales pertinentes.*

#### *Documentos Complementarios*

- *Notas de Crédito.*
- *Notas de Débito.*
- *Guías de Remisión.*

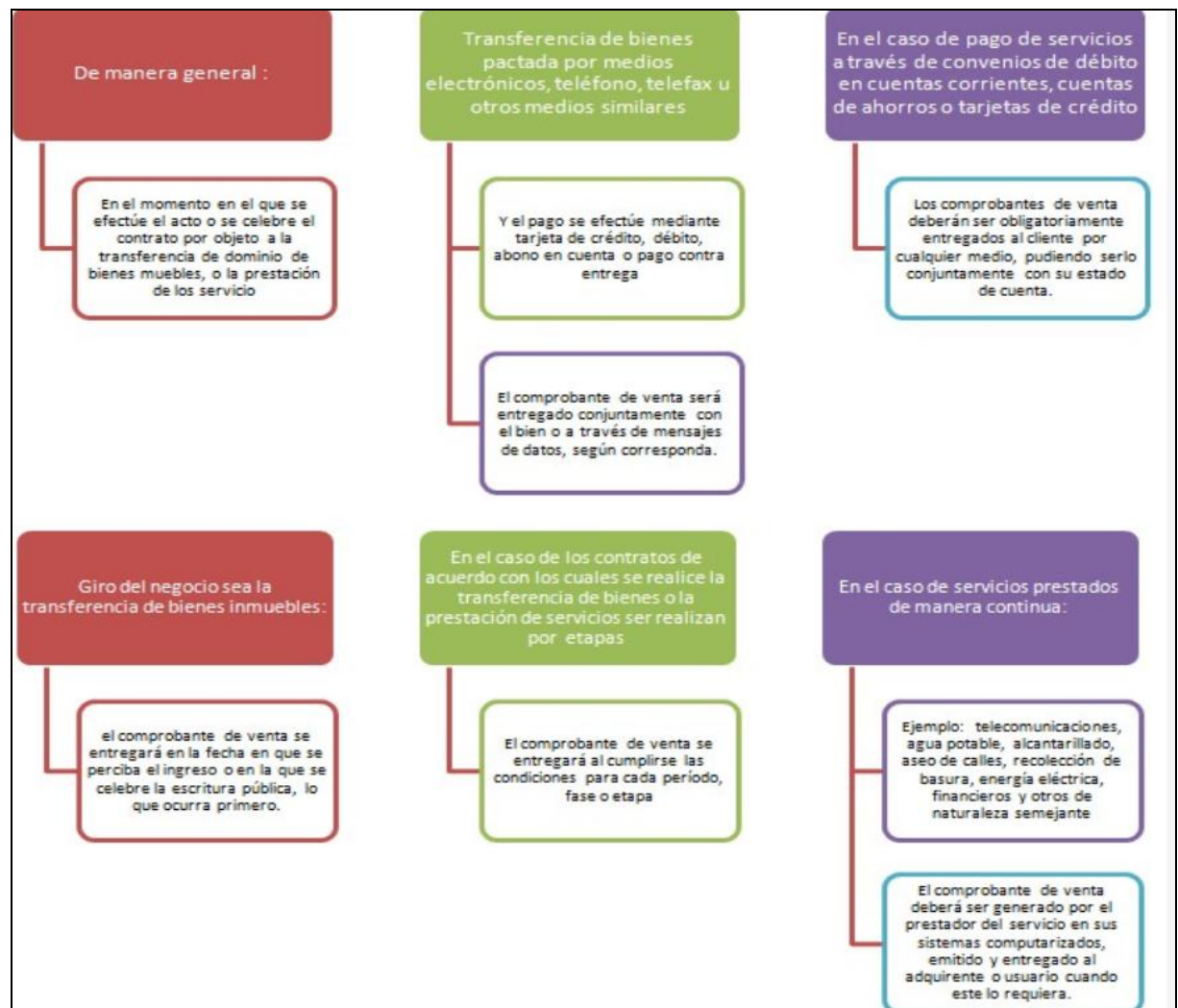
Los contribuyentes obligados a llevar contabilidad asó como los que transfieran combustible, emitirán un comprobante de venta por cualquier valor; en tanto que los no obligados a llevar contabilidad emitirán un comprobante de venta cuando la transferencia superior a \$4,00 y para



quienes están afiliados al Régimen Simplificado (RISE), cuando supere los \$12,00. Ello no impide emitir por un valor inferior si el adquirente lo solicita.

En el art. 17 del Reglamento de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios, indica la oportunidad de la entrega de los mismos:

**Gráfico N. 6:** Emisión de Comprobantes de Venta.



Fuente: Aula virtual del Centro de Estudios Fiscales<sup>168</sup>.

<sup>168</sup> *Requisitos sociedades públicas:*

<http://aula.virtualepn.edu.ec/mod/book/view.php?id=17607&chapterid=8306>.

Autor: Ana María Galindo E.

#### 4. LLEVAR REGISTROS CONTABLES

Es obligación del contribuyente llevar un registro de todas las transacciones durante el tiempo de 7 años, en moneda nacional, esto le permitirá llevar un mejor control y facilidad al momento de presentar sus declaraciones.

Por ejemplo en los siguientes gráficos se muestra un ejemplo de ello.

**Cuadro N. 1:** Registro Ingresos.

##### Registro diario de Ingresos

Fecha	Nº de comprobante de Venta	Concepto	Valor	IVA
01/03/2009	001-001-0000876	Venta de 15 perforadoras	45	5,4
02/03/2009	003-001-9876543	Venta de 20 grapadoras	60	7,2

##### Registro diario de Egresos

Fecha	Nº de comprobante de Venta	Concepto	Valor	IVA
01/03/2009	001-001-1234567	Compra de 15 cajas de esferos	26	3,12
02/03/2009	003-001-9876543	Compra de 20 cajas de marcadores	50	6

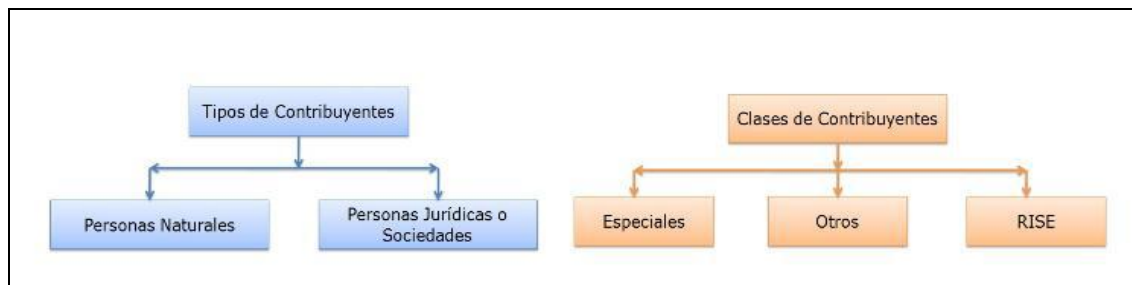
**Fuente:** Curso virtual, Registro Único de Contribuyentes, 2011.

#### 5. PRESENTACION DE DECLARACIONES

En este punto del ciclo de vida del contribuyente, vale la pena explicar cuales son las declaraciones que deben realizar, cuando y cómo.

**5.1 Cuales:** Las declaraciones que debe realizar un contribuyente están en función del tipo, clase de contribuyente que se trate y del conocido vector fiscal.

**Gráfico N. 7:** Tipos y clases de contribuyentes.



**Fuente:** Curso virtual, Registro Único de Contribuyentes, 2011.

**5.1.1 Tipos de contribuyentes:** Para facilitar el control, la

Administración Tributaria Ecuatoriana, los clasifica en dos tipos:

1. **Personas Naturales:** personas físicas que pueden ser, nacionales, extranjeros residentes (permanece más de 186 días en el país, en un mismo ciclo económico) y extranjeros no residentes.

Éstos a su vez, pueden o no estar obligados a llevar contabilidad, para ello se debe tener en cuenta lo indicado en el art. 37 del Reglamento a la Ley de Régimen Tributario Interno “.....las personas naturales y las sucesiones indivisas que realicen actividades empresariales y que operen con un capital propio que al inicio de sus actividades económicas o al 1o. de enero de cada ejercicio impositivo hayan superado los USD 60.000 o cuyos ingresos brutos anuales de esas actividades, del ejercicio fiscal inmediato anterior, hayan sido superiores a USD 100.000 o cuyos costos y gastos anuales, imputables a la actividad empresarial, del ejercicio fiscal inmediato anterior hayan sido superiores a USD 80.000. Se entiende como capital



*propio, la totalidad de los activos menos pasivos que posea el contribuyente, relacionados con la generación de la renta gravada”.*

**2. Personas Jurídicas o Sociedades:** Comprenden todas las entidades y empresas del sector público, las sociedades bajo el control de la superintendencia de compañías y de bancos, sociedades de hecho, etc. es decir, toda entidad que mantenga un patrimonio independiente al de sus miembros.

Puede cumplir un papel con o sin fines de lucro, por ejemplo: entidades de beneficencia, de cultura y de arte, culto religioso, instituciones de salud, estar orientados a ofrecer un servicio sin fin de ganancia, quienes se caracterizan por desarrollarse bajo el ritmo de donaciones o aportaciones.

Y las sociedades con fines de lucro estarían todas quienes buscan una ganancia en función de la actividad que realizan, por ejemplo las sociedades que se encuentran bajo en control de la Superintendencia de Compañías.

Es importante recalcar la diferencia entre una empresa e institución pública: Empresa pública<sup>169</sup>: Son entidades que pertenecen al Estado en función de lo que establece la Constitución de la República del Ecuador, dotados de autonomía presupuestaria y patrimonio propio, están orientados a la gestión de sectores estratégicos, por ejemplo la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (ETAPA).

Institución Pública<sup>170</sup>: Es toda entidad creada por un acto del poder público, para realizar competencias gubernamentales y cuyo financiamiento se lo lleva a cabo con fondos del Estado. Por ejemplo: el Ministerio de Deporte.

---

<sup>169</sup> Cursos de capacitación Registro Único de Contribuyentes. Cuenca, 2012.

<sup>170</sup> *Ibidem*.



**5.1.2 Clases de Contribuyentes:** Sobre este tema, se consideran tres clases de contribuyentes: Especial, Otros y RISE.

**1. Especiales:** Un contribuyente tiene esta clase, en función de la actividad que realiza, nivel de ingresos, etc., luego de un análisis realizado por parte del Área de Programación de Control Tributario y mediante resolución emitida por la máxima autoridad del Servicio de Rentas Internas<sup>171</sup>.

**2. RISE (Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano):** Es un sistema de incorporación voluntaria, que reemplaza la declaración y pago del IVA y del impuesto a la renta a través de cuotas mensuales, cuyo objeto es mejorar la cultura tributaria del país. Fue creado por medio de la Ley de Equidad Tributaria del Ecuador, publicada en el tercer suplemento del Registro Oficial 249, del 29 de diciembre de 2007<sup>172</sup>.

Para pertenecer a este régimen, deben o estimen desarrollar actividades, cuyos ingresos al año no superen los 60 mil dólares y no tengan a su cargo más de 10 trabajadores. Para el caso de personas que a demás de su actividad económica realicen trabajos bajo relación de dependencia, la condición es que los ingresos totales no superen los \$60.000 y los ingresos bajo dependencia no supere la fracción básica de Impuesto a la Renta (2011= \$9.210 y para el 2012= \$9.720).

Las cuotas que deben cancelar está en función del ingreso anual y de la actividad que realicen, a sí por ejemplo: si un

<sup>171</sup> Curso virtual, Registro Único de Contribuyentes, 2011.

<sup>172</sup> *Ibidem*.



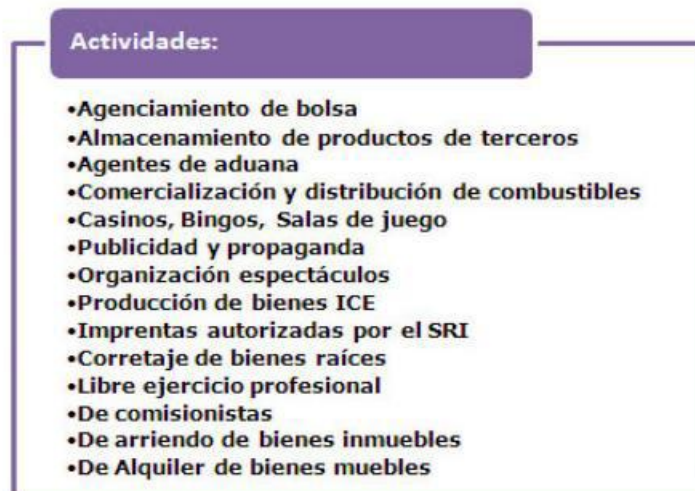


comerciante tiene ventas menores a \$5.000, su cuota mensual es \$1.17.

Ésta clase de contribuyentes emiten únicamente notas de venta simplificada, de forma obligatoria cuando la transferencia sea superior a 12 dólares.

**Actividades Excluyentes:** Todas las actividades que se detallan en el siguiente gráfico no pueden estar dentro del Régimen Tributario.

**Gráfico N. 8:** Actividades



**Fuente:** Curso virtual, Registro Único de Contribuyentes, 2011.

**5.1.3 Vector Fiscal:** En función del tipo o clase de contribuyente, se genera las obligaciones a las que se ve obligado cumplir, es decir, “*es el conjunto de obligaciones tributarias asignadas a cada uno de los contribuyentes atendiendo a sus características en el momento de inscripción o actualización del Registro Único de Contribuyentes*”<sup>173</sup>.

<sup>173</sup> Curso virtual, Registro Único de Contribuyentes, 2011. Servicio de Rentas Internas.



**Por ejemplo:** Un economista que presta sus servicios personales, realizaría declaraciones cada mes, en el formulario 104A y el de impuesto a la renta si supera la base imponible.

**5.2 Cuando:** La presentación de declaraciones se las realiza en función del noveno dígito del RUC, como se puede observar en los siguientes gráficos:

**Cuadro N. 2:** Presentación de declaraciones y anexos.

Noveno dígito del RUC	Fecha de máxima pago
1	10 de cada mes
2	12 de cada mes
3	14 de cada mes
4	16 de cada mes
5	18 de cada mes
6	20 de cada mes
7	22 de cada mes
8	24 de cada mes
9	26 de cada mes
0	28 de cada mes

**Fuente:** Curso virtual, Registro Único de Contribuyentes, 2011.

**Cuadro N. 3:** Declaración y pago del impuesto a la renta.

Noveno Dígito	Personas Naturales	Sociedades
1	10 de marzo	10 de abril
2	12 de marzo	12 de abril
3	14 de marzo	14 de abril
4	16 de marzo	16 de abril
5	18 de marzo	18 de abril
6	20 de marzo	20 de abril
7	22 de marzo	22 de abril
8	24 de marzo	24 de abril
9	26 de marzo	26 de abril
0	28 de marzo	28 de abril

**Fuente:** Curso virtual, Registro Único de Contribuyentes, 2011.

**5.3 Cómo:** Las declaraciones se las puede realizar por medio de formularios físicos o por medio de internet.

Si lo realiza por medio de **formularios físicos**, debe adquirirlos, completarlos y llevarlos a cualquiera de las instituciones financieras



con las cuales la Administración mantiene convenio para la recepción de los mismos.

Por la **vía de Internet**, el contribuyente en primer lugar debe adquirir una clave electrónica, luego solicitar de forma gratuita el programa DIMM<sup>174</sup> o descargarlo desde la página web, en el cual se encuentra los formatos de formularios y anexos, completarlos y cargarlos en la página web de la Administración, [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec). Si existen valores a cancelar, puede imprimir el resultado de la declaración y acercarse a la entidad financiera para realizar dicho pago ó realizar un convenio de débito automático.

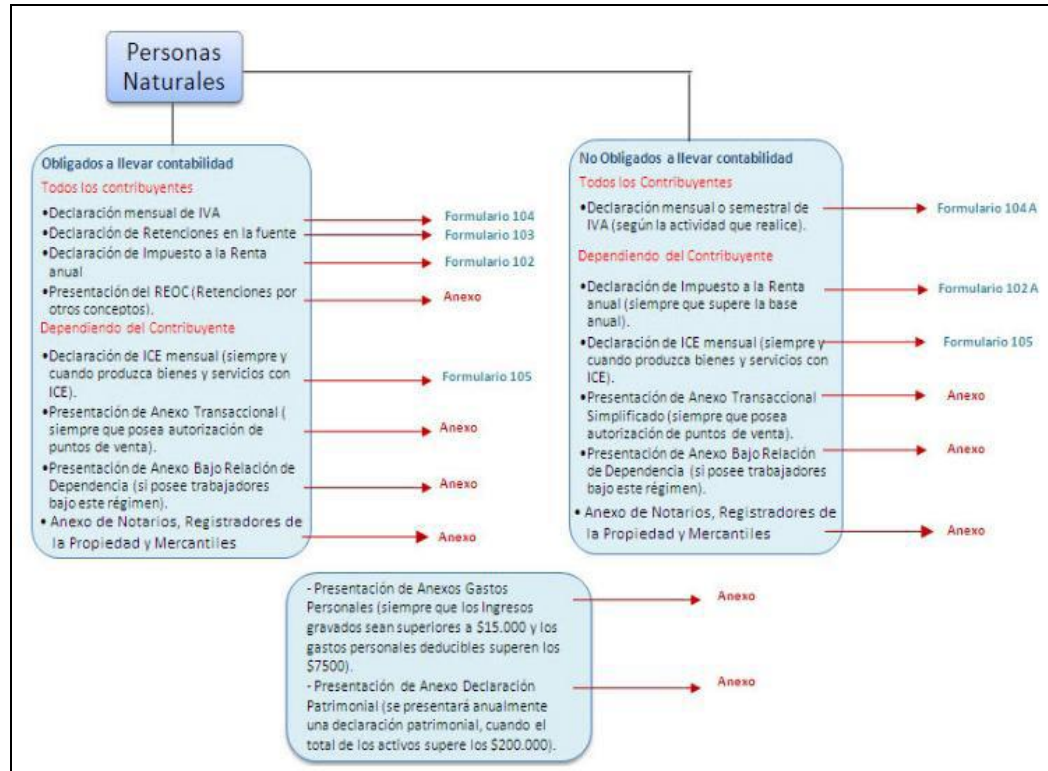
El convenio de débito se lo realiza de la siguiente manera: en primer lugar solicita el formulario de convenio de débito en cualquiera de las oficinas del SRI, lo hace sellar con el banco y luego lo presenta al SRI, para su ingreso y aprobación, de esta manera se evita el ir a las instituciones financieras para realizar el pago de sus obligaciones tributarias.

Los formularios que se utilizan para cumplir las diferentes obligaciones se presentan en los siguientes gráficos:

---

<sup>174</sup> Dual In Line Memory Module (Módulo de Memoria en Línea Doble)

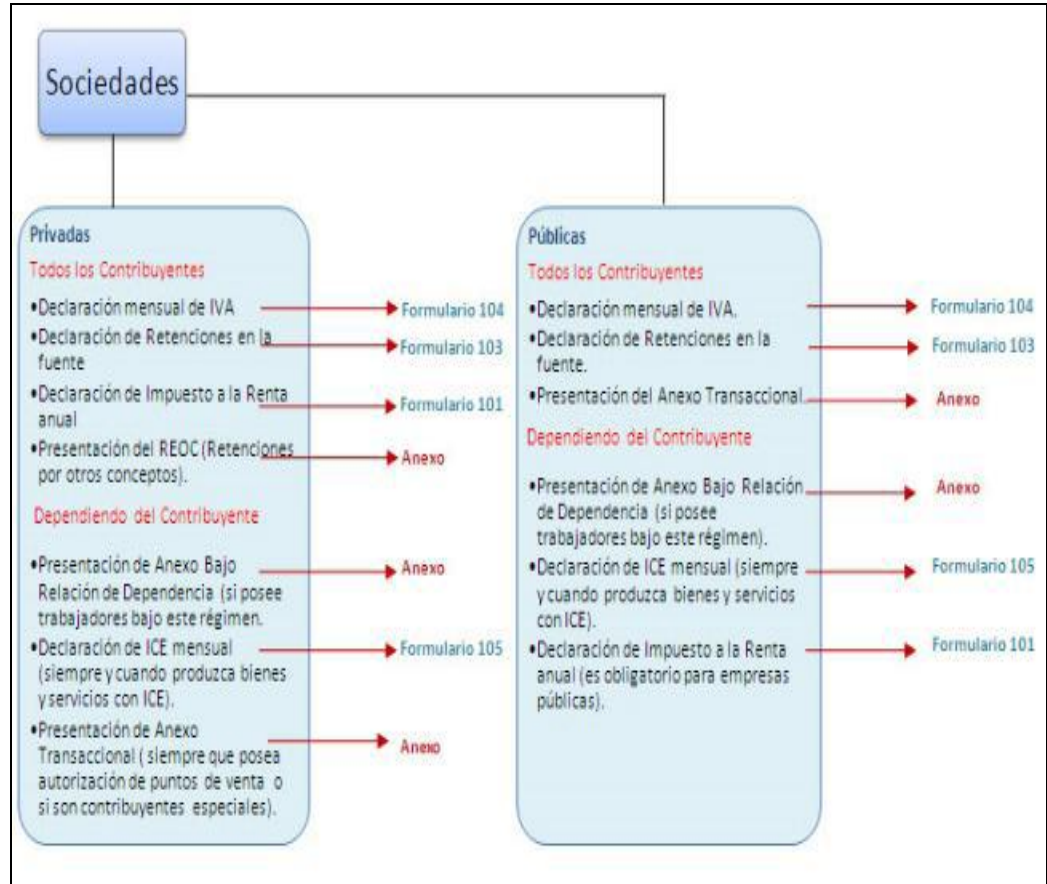
**Gráfico N. 9:** Declaraciones correspondientes a personas naturales.



**Fuente:** Curso virtual, Registro Único de Contribuyentes, 2011.

En lo referente a los **gastos personales** la resolución NAC-DGERCGC09-00391, de fecha 1 de junio del 2009, señalaba que quienes hayan hecho uso de mas de \$7.500, en gastos personales y un tengan un nivel de ingresos superiores a \$15.000, debían realizar un anexo, esta resolución es modificada con la resolución NAC-DGERCGC11-00432, publicada en el segundo suplemento del Registro Oficial 599, del 19 de diciembre de 2011, en la cual indica que quienes hagan uso del *“el 50% de la fracción básica desgravada de Impuesto a la Renta vigente para el ejercicio impositivo declarado”* en gastos personales, deberán realizar dicho anexo de gastos personales.

**Gráfico N. 9.1:** Declaraciones correspondientes a sociedades.



**Fuente:** Curso virtual, Registro Único de Contribuyentes, 2011.

Las dos formas de presentación de declaraciones estarán disponible únicamente por el año 2012, puesto que, la resolución NAC-DGERCGC12-00032, publicada en el registro oficial No. 635 de 07 de febrero de 2012, establece que a partir del mes de mayo de 2012, todas las declaraciones de impuestos administrados por el Servicio de Rentas Internas, serán receptados únicamente vía internet, para lo cual se establece un calendario de presentación, como se indica en el siguiente gráfico:



**Cuadro N. 4:** Declaraciones por internet.

Noveno dígito del RUC	Mes de Obligatoriedad (A partir de)
1 y 2	Mayo 2012
3 y 4	Julio 2012
5 y 6	Septiembre 2012
7 y 8	Noviembre 2012
9 y 0	Diciembre 2012

**Fuente:** <http://www.pazhorowitz.com/news/newsc8.php><sup>175</sup>.

La presentación de anexos (REOC o ATS), estaba condicionada al tipo de contribuyente y al servicios que utilizaba (autoimpresores), en función de la resolución NAC-DGERCGC12-00001, publicada en el registro oficial N. 618, del 13 de enero de 2012, se presentará únicamente el ATS (anexo transaccional simplificado), todos los contribuyentes que estén detallados en el art. 1 de la presente resolución, entre los que están: instituciones del sector público, sociedades y personas naturales obligadas a llevar contabilidad, empresas emisoras de tarjetas de crédito, etc.

A continuación se detalla un resumen de la resolución NAC-DGERCGC12-00001, proporcionada al departamento de Servicios Tributarios, la dirección nacional de Servicios Tributarios.

<sup>175</sup> *Declaraciones por internet:* <http://www.pazhorowitz.com/news/newsc8.php>.  
 Autor: Ana María Galindo E.



**Cuadro N. 5:** Resumen presentación ATS.

CONTRIBUYENTE	OBLIGACION	CALENDARIO PARA PRESENTACION EN EL 2012	OBLIGACION PARA EL 2012 EN ADELANTE
Persona natural no obligada a llevar contabilidad con montos menores a: Ingresos \$200.000 Gastos \$160.000	-----	-----	-----
Persona natural no obligada a llevar contabilidad con montos mayores a: Ingresos \$200.000 Gastos \$160.000	ATS	Enero y Febrero presenta en Junio Marzo y Abril presenta en Julio Mayo y Junio presenta en Agosto De Julio en adelante presenta en el mes subsiguiente.	ATS (Se presenta en el mes subsiguiente). Si el año anterior no se superaron los montos que generaron esta obligación, podrán dejar de presentarla, sin necesidad de autorización del SRI.
Persona natural obligada a llevar contabilidad y sociedades con montos menores a: Ingresos \$200.000 Gastos \$160.000	REOC (únicamente por el año 2012).	El mes subsiguiente	ATS (Se presenta en el mes subsiguiente)
Persona natural obligada a llevar contabilidad y sociedades con montos mayores a: Ingresos \$200.000 Gastos \$160.000	ATS	Enero y Febrero presenta en Junio Marzo y Abril presenta en Julio Mayo y Junio presenta en Agosto De Julio en adelante presenta en el mes subsiguiente.	ATS (Se presenta en el mes subsiguiente)
Contribuyentes Especiales, entidades del sector público, quienes posean autorización para imprimir comprobantes de venta, quienes soliciten devolución de IVA, Instituciones financieras bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, empresas emisoras de tarjetas de crédito, administradoras de fideicomisos mercantiles y fondos de inversión y quienes posean autorización de emisión electrónica de comprobantes de venta.	ATS	El mes subsiguiente	ATS (Se presenta en el mes subsiguiente)

Fuente: Área de atención al contribuyente.

**6. SUSPENSION / CANCELACION DE RUC**

Quando el contribuyente ha terminado la realización de su actividad económica, debe acercarse dentro de los 30 días hábiles, ha suspender o cancelar su RUC.



Pueden suspender el registro las personas naturales ecuatorianas y extranjeros residentes, pues pueden reactivarlo cuando lo requieran, en tanto que la cancelación se aplica para las personas naturales extranjeros no residentes, fallecidos o para sociedades, que implica la no reactivación, como se observa en el siguiente gráfico.

**Cuadro N. 6:** Suspensión o cancelación de RUC.

RUC	
Suspensión (cese de actividades)	Cancelación (terminación de actividades) RUC no puede ser activado
- Para Personas Naturales (ecuatorianos y extranjeros)	- Para Personas Naturales o Sociedades
<b>Causas</b>	<b>Causas</b>
- Terminación de actividad económica - Ausencia del país por más de 6 meses - Contribuyente declarado disipador, ebrio consuetudinario, toxicómano, demente condenado a pena por un juez	- Fallecimiento del contribuyente - Terminación de actividad económica de extranjeros no residentes - Disolución, liquidación, fusión o ruptura de la sociedad

**Fuente:** Curso virtual, Registro Único de Contribuyentes, 2011.





**ANEXO N. 7. Impuesto a la Propiedad de Vehículos  
(Beneficios).**

Base Legal	Beneficio		Beneficiario
Ley de Reforma Tributaria (art. 6,7, 8 y 9) y Reglamento del impuesto anual a la propiedad de vehículos motorizados (art.7,8 y9)	Exención	100% del impuesto fiscal	Empresas y entidades del sector público, transito temporal, Cruz Roja, SOLCA, Junta de Beneficencia, Misiones diplomáticas y consulares, Chofer profesional (un solo vehículo).
	Reducción	80% del impuesto fiscal	Servicio público y de una tonelada o más, utilizados en actividades productivas o de comercio.
	Rebaja Especial	8000 en el avalúo	Personas con discapacidad y mayores de 65 años de edad

**ANEXO N. 8. Art. 55 del Código Tributario.**

**Art. 55.- Plazo de prescripción de la acción de cobro.-** La obligación y la acción de cobro de los créditos tributarios y sus intereses, así como de multas por incumplimiento de los deberes formales, prescribirá en el plazo de cinco años, contados desde la fecha en que fueron exigibles; y, en siete años, desde aquella en que debió presentarse la correspondiente declaración, si ésta resultare incompleta o si no se la hubiere presentado.



## **ANEXO N. 9. Área de Derechos del Contribuyente.**

La información que se presenta en este anexo es la misma que se encuentra publicada en la página web (<http://www.sri.gob.ec/web/guest/derechos-del-contribuyente>).

Cada oficina del SRI cuenta con un funcionario encargado de atender y guiar a las personas que deseen presentar una queja, sugerencia, felicitación o denuncia.

- **Quejas:** Expresiones de descontento, disgusto o insatisfacción por parte de contribuyentes o ciudadanos hacia servicios o procesos de la Administración Tributaria.
- **Sugerencias:** Iniciativas encaminadas a mejorar la calidad de los servicios, simplificar trámites administrativos o aquellos que resulten innecesarios, así como cualquier otra medida de carácter general que contribuya al mejor desempeño del Servicio de Rentas Internas.
- **Felicitaciones:** Expresiones de reconocimiento por el buen desempeño de funcionarios o buenas prácticas en los procesos de la Administración Tributaria.
- **Denuncias Tributarias:** Relativas a la realización o preparación de una infracción tributaria.
- **Denuncias Administrativas:** Relativas a la realización de algún acto de corrupción o actuaciones indebidas por parte de funcionarios de la Administración Tributaria.

Pueden presentarlas:



- a) **Por escrito:** Utilizando los formularios que de forma gratuita se entregan en cada una de las oficinas a nivel nacional y depositarlos en los buzones diseñados para ello.
- b) **Vía Electrónica:** a través de la página web.
- c) **Vía telefónica:** mediante el servicios 1700 SRI SRI (774 – 774).

Para ello deben completar la información necesaria que permita identificar al interesado: nombres, apellidos, número de cédula o RUC, dirección y teléfono (opcional para queja, sugerencia o felicitación); detalle claro de su solicitud, detalle del denunciado (solo para denuncias); copia de la cédula de identidad y copia del documento que soporte la denuncia.

El departamento de Derechos del Contribuyente a nivel nacional, durante el año 2011, ha receiptado:



**Gráfico N. 10:** Detalle de trámites receptados.

<b>Quejas</b>	<b>No.</b>
Buzón	1013
En línea	2083
<b>Total Quejas</b>	<b>3096</b>
<b>Sugerencias</b>	<b>No.</b>
Buzón	184
En línea	348
<b>Total Sugerencias</b>	<b>532</b>
<b>Felicitaciones</b>	<b>No.</b>
Buzón	228
En línea	139
<b>Total Felicitaciones</b>	<b>367</b>
<b>Denuncias Tributarias</b>	<b>No.</b>
Formales	2856
Telefónicas	130
<b>Total Denuncias Tributarias</b>	<b>2986</b>

**Fuente:** Informe estadístico anual de derechos del contribuyente, enero a diciembre 2011.

## ANEXO N. 10. Página Web.

Gráfico N. 11: Página web.



**Consulta aquí:**

- Impuesto a la Renta Causado
- Salida de Divisas

**1** Datos Básicos Tributaria, Formularios y Solicitudes, Información sobre Impuestos, Devolución de Impuestos

- RUC
- Comprobantes de Venta
- Declaración de Impuestos
- Descarga del DIMM Anexos
- Descarga del DIMM Formularios

**2** Información para Declaración PATRIMONIAL

Marzo 10 | PASOS PARA RECUPERAR SU ARCHIVO DE LA DECLARACIÓN PATRIMONIAL  
 Cuando necesite recuperar la carga realizada de cualquier período de su Declaración Patrimonial, puede hacerlo a través de nuestro PORTAL WEB.

**4** Servicios en Línea

**3** PERSONAS NATURALES, PYMES, SOCIEDADES, GRANDES CONTRIBUYENTES Y OTROS

Conozca cómo estar al día en sus obligaciones tributarias.

consulte aquí  
 • Impuesto a la Renta Causado  
 • Salida de Divisas

CALCULE AQUÍ SU IMPUESTO POR CONTAMINACIÓN VEHICULAR

SUSCRIBETE Información de Interés

Comparte con nosotros en: YouTube flickr

Marzo 2012 | Abril 2012

Do	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

Visitas del mes: 1231254

Fuente: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/home>.

En la página web institucional se puede acceder a múltiples servicios, es importante recalcar cuatro de ellos:

- 1. Formularios y Solicitudes:** En este aplicativo se puede encontrar los formularios respectivos para la realización de los diferentes trámites, descargar el software DIMM u obtener información sobre impuestos.
- 2. Noticias Actuales:** Cuenta con un área de publicación de noticias actuales, en función del plazo en el que se encuentra, etc. por ejemplo la

declaración del impuesto a la renta en el mes de marzo para personas naturales o hasta el mes de abril para sociedades.

3. **Información tipo y clase de contribuyentes:** Se detalla información relacionada a cada contribuyente, ya sea para saber las obligaciones tributarias que debe cumplir o normativa tributaria que se relaciona.
4. **Servicios en Línea:** Permite a los contribuyentes acceder a entre otros al sistema de declaraciones por internet, valores a pagar por concepto de matrícula de vehículos, validación de facturas, consultas de RUC, para facilidad del contribuyente.

**Gráfico N. 12:** Servicios en línea.



**Fuente:** <https://declaraciones.sri.gov.ec/tuportal-internet/>.



### **ANEXO N. 11. Encuesta aplicada.**

A continuación se puede observar el formato de la encuesta aplicada y los resultados obtenidos, tanto el cuadro resumen como gráficamente. Las preguntas 12.13 y 15 no se analizan por estar centradas más en el tema del Pacto Fiscal.

#### **FORMATO**

#### **ENCUESTA DE REACCION DEL SERVICIO PRESTADO POR PARTE DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS AGENCIA CUENCA**

La presente encuesta es parte de la tesis el Pacto Fiscal y la Calidad del Servicio Público por parte de la Administración Tributaria en la ciudad de Cuenca; y la Atención al Contribuyente de la Universidad de Cuenca.

#### **DATOS GENERALES**

1 ¿Ud. vive en la ciudad de Cuenca?

Sí  No

Especifique.....

2 ¿Qué tipo de actividad económica realiza?

Comercial  ductiva  Servicios  
Otro.....

#### **SERVICIOS DEL SRI**

3 ¿Está Ud. realizando trámites personales (propios) o de una tercera persona?

Sí  No  Indique la relación.....

4 ¿Tiene conocimientos tributarios?

Sí  No

Si su respuesta fue afirmativa ¿por qué medio los adquirió?:

SRI  Personal  Otros.....

Si la capacitación la recibió en el SRI, ésta fue: Presencial  Virtual.

Ésta cumplió sus expectativas: Sí  No  Por qué.....



- 5 ¿Con que frecuencia acude al SRI?  
Semanal  Mensual  Otro  Especifique.....
- 6 ¿El servicio que Ud. recibió fue satisfactorio?  
Sí  No  A veces  Por qué.....
- 7 ¿Considera Ud. que la satisfacción en el servicio influye en el cumplimiento voluntario de sus obligaciones?  
Sí  No  Por qué.....  
Si su respuesta fue afirmativa: Influye en:  
Cumplimiento de la obligación tributaria   
Pago de la obligación tributaria generada   
Información real presentada en la declaración
- 8 ¿Ha utilizado Ud. la página web del Servicio de Rentas Internas? Sí  No   
Si su respuesta fue afirmativa:  
¿Qué trámites ha realizado?
- 9 ¿Las instalaciones del SRI, le han parecido adecuadas?  
Sí  No  Por qué.....
- 10 ¿Conoce Ud. de la existencia del Área de Derechos del Contribuyente?  
Sí  No
- 11 En caso de apertura de una nueva agencia de atención por parte del SRI en la ciudad de Cuenca, le gustaría que estuviera ubicada en:  
Norte  Centro  Otro   
Especifique.....

**DESTINO DE LOS IMPUESTOS**

- 12 ¿Conoce Ud. el destino de los impuestos que recauda el SRI? Sí  No
- 13 ¿Considera Ud. que lo pagado en impuestos es visible en los beneficios recibidos?





Sí  No  Por qué.....

14 ¿Ud. ha utilizado algún servicio de otra entidad pública que no sea el  Si   
No.

Si su respuesta anterior fue afirmativa, el servicio que recibió en el SRI, le pareció:  
Igual   Mejor  Peor  Por  
qué.....

15 ¿Considera Ud. como positivas las reformas tributarias?

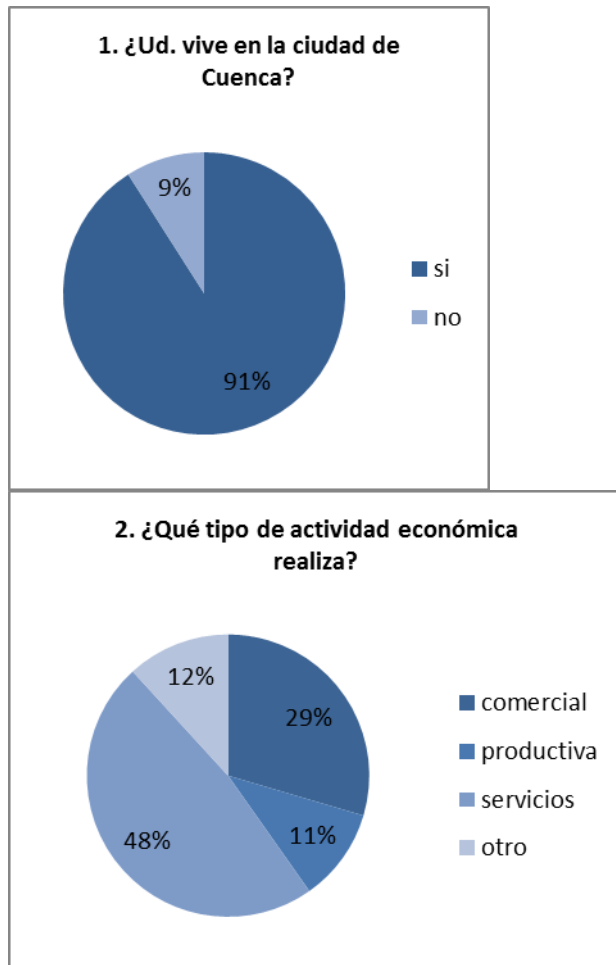
Sí  No  No todas  Por qué.....



## RESULTADOS OBTENIDOS

CUADRO DE RESULTADOS					
<b>PREGUNTA 1</b>	si	no			<b>total</b>
	563	56			619
<b>PREGUNTA 2</b>	comercial	productiva	servicios	otro	<b>total</b>
	183	66	297	73	619
<b>PREGUNTA 3</b>	si	no			<b>total</b>
	484	135			619
<b>PREGUNTA 4</b>	si	no			<b>total</b>
	198	421			619
<b>PREGUNTA 4</b>	Sri	personal	otros	subtotal	
	32	147	19	198	
	presencial	virtual	si	no	
	30	2	21	11	
<b>PREGUNTA 5</b>	semanal	mensual	otro		<b>total</b>
	41	168	410		619
<b>PREGUNTA 6</b>	si	no	A veces		<b>total</b>
	469	109	41		619
<b>PREGUNTA 7</b>	si	no			<b>total</b>
	432	187			619
<b>PREGUNTA 7</b>	cumplimiento	pago	Present. Inf.		
	318	329	99		
<b>PREGUNTA 8</b>	si	no			<b>total</b>
	299	320			619
<b>PREGUNTA 9</b>	si	no			<b>total</b>
	564	55			619
<b>PREGUNTA 10</b>	si	no			<b>total</b>
	57	562			619
<b>PREGUNTA 11</b>	norte	centro	otro		<b>total</b>
	142	204	273		619
<b>PREGUNTA 12</b>	si	no			<b>total</b>
	306	313			619
<b>PREGUNTA 13</b>	si	no			<b>total</b>
	366	253			619
<b>PREGUNTA 14</b>	si	no			<b>total</b>
	565	54			619
<b>PREGUNTA 14</b>	igual	mejor	peor	subtotal	
	234	301	30	565	
<b>PREGUNTA 15</b>	si	no	no todas		<b>total</b>
	354	210	55		619

## GRAFICOS



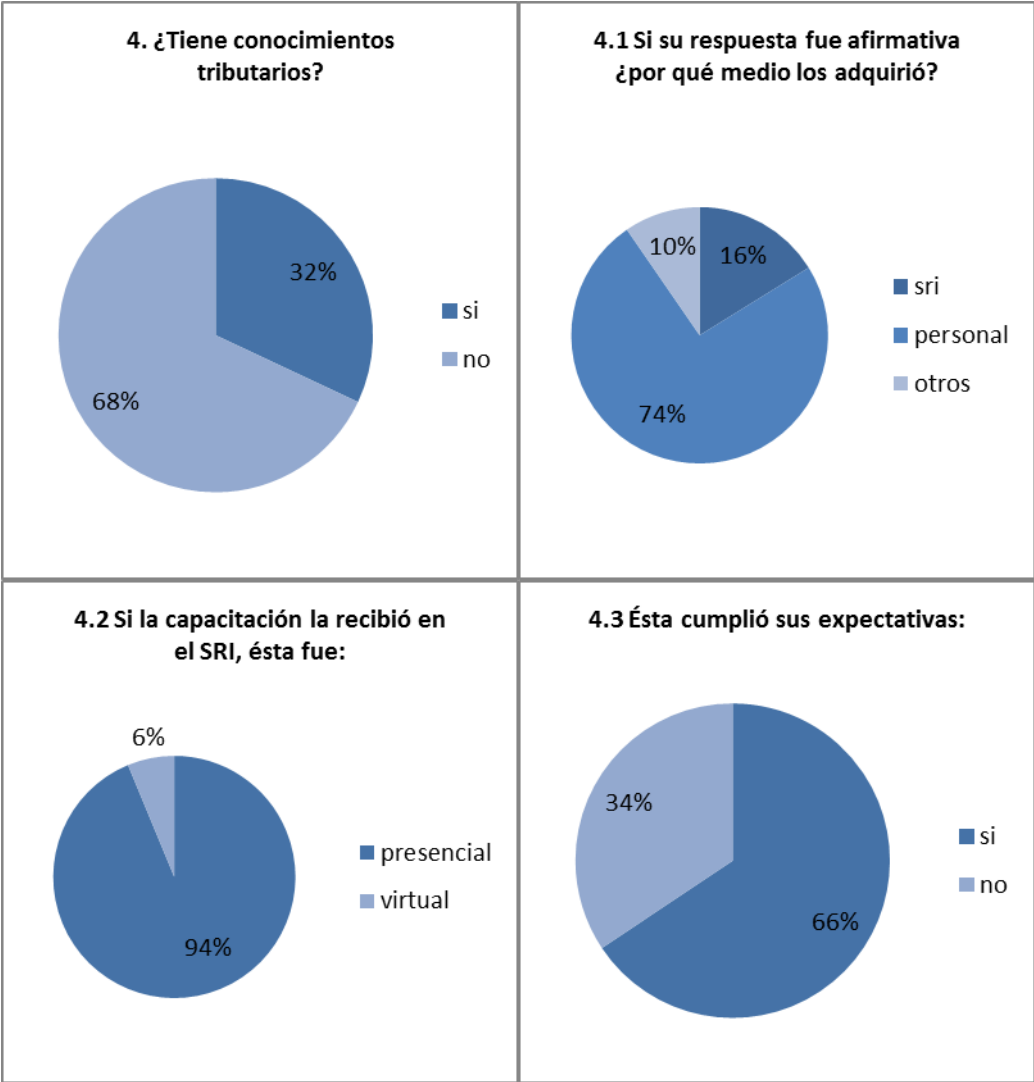
El 91% de los encuestados, vive en la ciudad de Cuenca y la mayor parte (48%), se dedica a actividades de servicio, seguido por un 29% que realiza actividades comerciales.



Como se observa en el gráfico de la pregunta N. 3, el 78% de los encuestados realiza personalmente sus trámites.

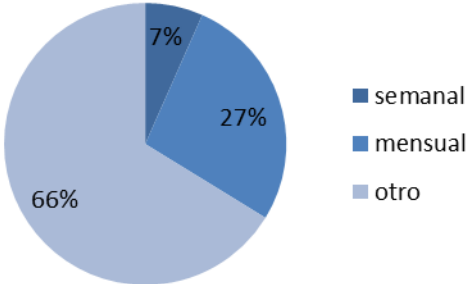
Como se puede observar en los siguientes gráficos que hacen referencia a la pregunta N. 4 de la encuesta: el 68% de los encuestados tiene conocimientos tributarios, mismos que en su mayoría (74%), los adquirieron personalmente.

Del 16% de los contribuyentes que cuenta con conocimientos tributarios adquiridos por medio de las capacitaciones que brinda el Servicio de Rentas Internas, el 94% lo hicieron por el medio presencial y solo el 6% por el medio virtual.

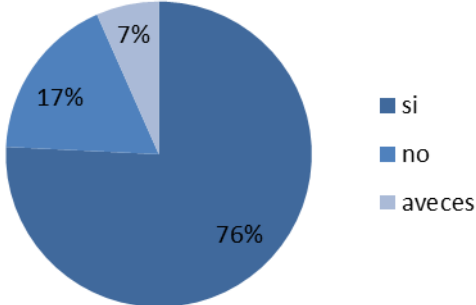




5. ¿Con que frecuencia acude al SRI?.

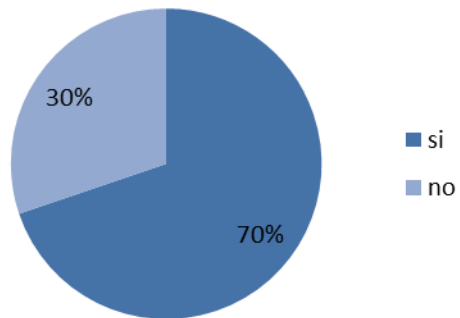


6 ¿El servicio que Ud. recibió fue satisfactorio?

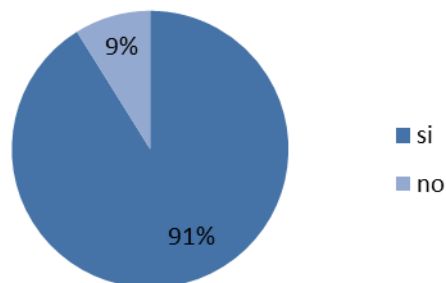




**7. ¿Considera Ud. que la satisfacción en el servicio influye en el cumplimiento voluntario de sus obligaciones?**



**9. Las instalaciones del SRI, le han parecido adecuadas?**

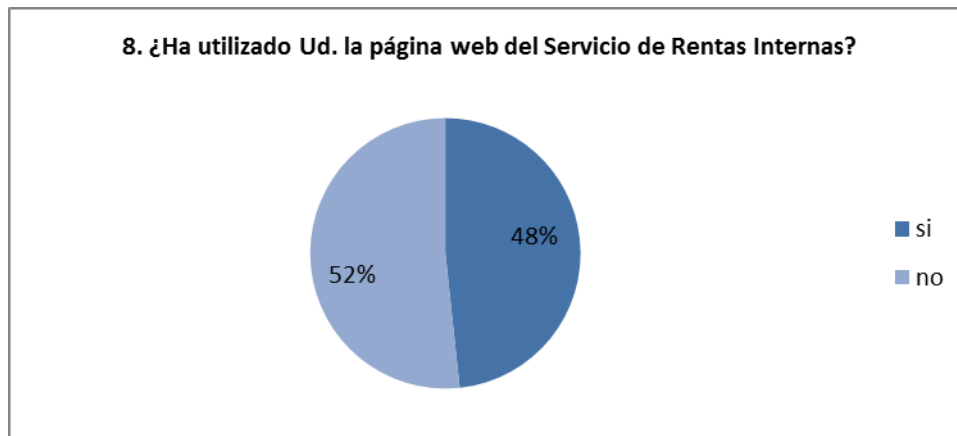


Al consultar a los encuestados con qué frecuencia acuden a las oficinas del Servicio de Rentas Internas, indicaron un 7% semanal, 27% mensual y un 66% con otra frecuencia. Cabe indicar que en este porcentaje se encuentran quienes acuden semestral y anualmente, es decir, para sus declaraciones semestrales y de impuesto a la renta, misma que es anual.

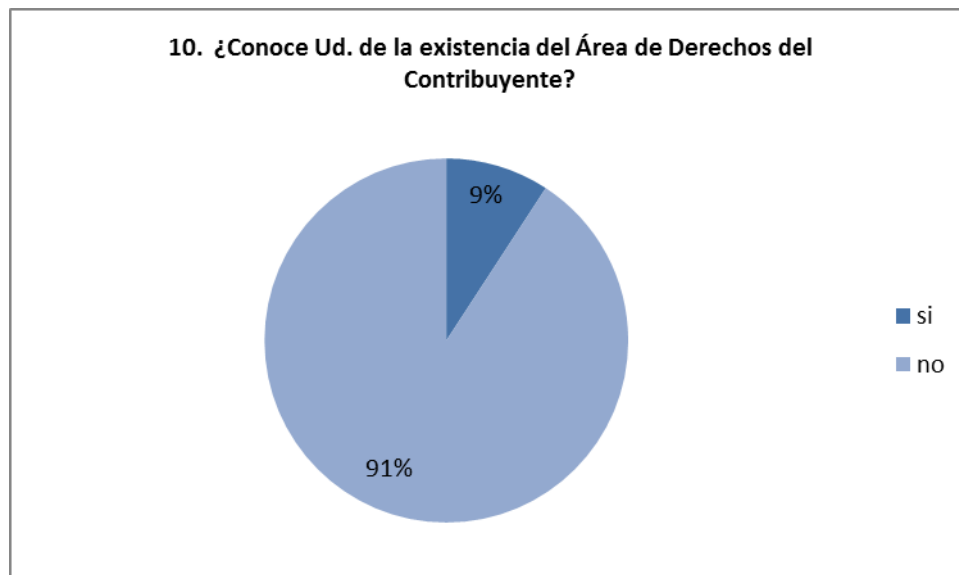
Es importante acotar que el 76% de los usuarios califica al servicio recibido como satisfactorio, complementado a la respuesta a la pregunta N.

7, de que el mismo influye en el cumplimiento voluntario, pues así lo considera el 70%.

Las respuestas de la pregunta N. 9 complementan la parte de la evaluación en la calidad del servicio ofrecido, pues el 91% de los encuestados considera que las instalaciones de la AT, son adecuadas.

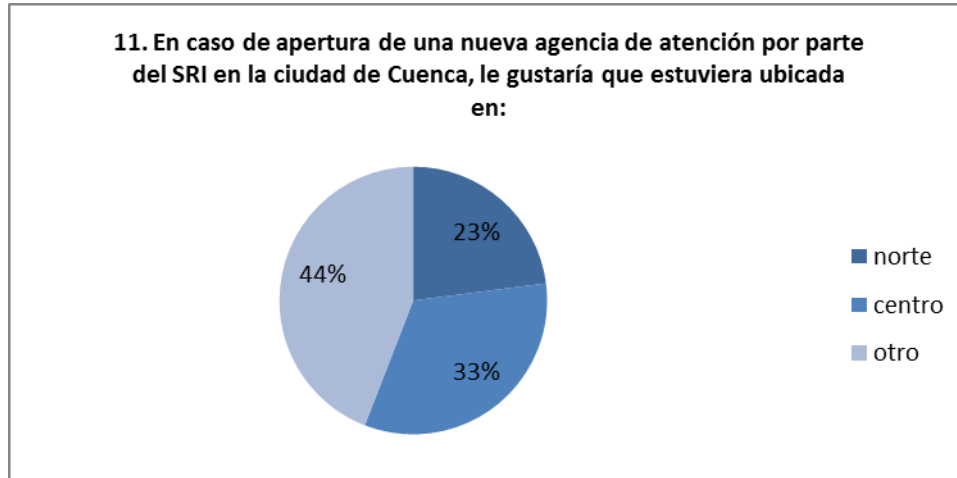


Los resultados de la pregunta 8 muestran que casi la mitad de contribuyentes (52%), no ha utilizado los servicios que ofrece la página web del SRI, un verdadero reto para la Administración.



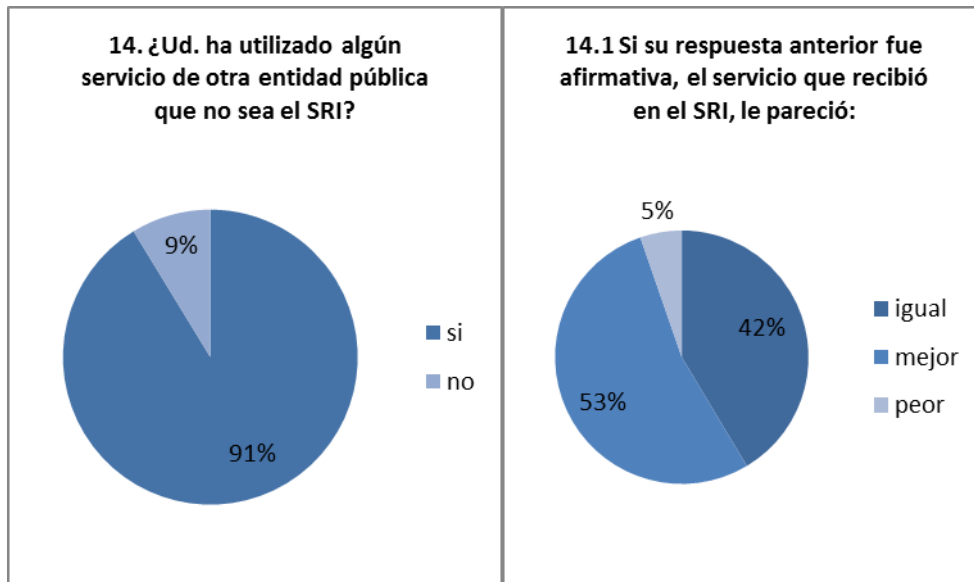


Los resultados de ésta pregunta (N. 10) reflejan que el 91% de los encuestados desconoce la posibilidad de reclamar sus derechos como contribuyente. Este hecho es bastante preocupante.



La razón de esta pregunta N. 11, es por cuanto la ciudad de Cuenca ha crecido notablemente en los últimos años, por ello se consultó a los encuestados si desearían se establezca una agencia más cercana para poder realizar sus trámites, a lo que como se puede observar en el gráfico precedente la mayoría está de acuerdo.

Del 44% que indica que se apertura en otro lugar, señalan que sea Totoracocha, empresa eléctrica y Monay entre los más comunes.



Del 91% de los encuestados que ha utilizado el servicio de otra entidad pública, el 53% indica que la atención del SRI le ha parecido mejor, el 42% que igual y solo un 5% indica que peor.



**ANEXO N. 12. Tamaño de la muestra.**

El número de contribuyentes encuestados se determinó en función de la fórmula para determinar una muestra cuando en universo es finito y menor a 100.000 elementos.

**FORMULA PARA DETERMINAR EL TAMAÑO DE LA MUESTRA DE UN UNIVERSO FINITO (menor a 100.000 elementos)**

<b>e=</b>	<b>0,04</b>	error
<b>z=</b>	<b>2</b>	nivel de confianza del 95%
<b>p=</b>	<b>0,50</b>	probabilidad de éxito
<b>q=</b>	<b>0,50</b>	probabilidad de fracaso
<b>N=</b>	<b>65570</b>	población
<b>n=</b>	<b>619</b>	muestra

$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 * (N-1) + z^2 * p * q}$	=	Tamaño de la muestra
$n = \frac{4 * 0,50 * 0,50 * 65570}{0,0016 * 65569 + 4 * 0,50 * 0,50}$	=	619

$e = \sqrt{\frac{z^2 * p * q * (N - n)}{n * (N - 1)}}$	=	Porcentaje de error
$e = \sqrt{\frac{4 * 0,50 * 0,50 * 65366}{204 * 65569}}$	=	0,07



### **ANEXO N. 13 Sistema de Citas del SAT México<sup>176</sup>.**

1. En el sistema de citas, seleccionar la opción del servicio que se necesita realizar.
2. Las citas deben registrarse a nombre del interesado. Únicamente son válidas las citas a nombre de un tercero para el servicio de Devoluciones y Compensaciones.
3. Se debe ingresar una cuenta de correo válida para aceptar la solicitud de cita.
4. Confirmación de la cita a través de la dirección electrónica que le llega al correo y dentro del periodo establecido.
5. El tiempo de tolerancia para acudir a su cita es de 5 minutos
6. Si no se puede asistir a la cita, se la debe cancelar con el fin de permitir a otros aprovechar el espacio y evitar el bloqueo de su RFC.
7. Llevar los requisitos necesarios para el trámite.
8. En el servicio de devoluciones y compensaciones se atenderán hasta 5 trámites por cada cita.
9. No hay límite de citas por internet, también pueden solicitarse vía telefónica al 01800 46 36728 (máximo de 3 citas por llamada) o directamente en las salas internet de las oficinas del SAT.
10. La atención en las oficinas de Tacubaya, Plaza Inn, Del Valle y el Centro Nacional de Consulta, es únicamente con previa cita

---

<sup>176</sup> El contribuyente. [http://www.sat.gob.mx/sitio\\_internet/asistencia\\_contribuyente/63\\_19754.html](http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/asistencia_contribuyente/63_19754.html).

Autor: Ana María Galindo E.



## **ANEXO N. 14. Firma Electrónica Avanzada (FIEL).**

Para la obtención se debe seguir el siguiente procedimiento<sup>177</sup>:

1. Desde la página web [www.sat.gob.mx](http://www.sat.gob.mx) descargar el programa Solcedi e instalar en el computador.
2. Seleccionar requerimiento Fiel, colocar la información solicitada y generar un archivo con extensión \*.req y la llave privada.
3. Llenar e imprimir por ambos lados (en una sola hoja) la Solicitud de certificado de Firma Electrónica Avanzada.
4. Programar una cita y acudir a las oficinas con los requisitos para el trámite.
5. Entre los datos de identidad que el SAT recaba, esta una fotografía de frente, captura del Iris, huellas dactilares y firma autógrafa.
6. Al finalizar se genera un certificado digital de extensión CER.

---

<sup>177</sup> El SAT. [http://www.sat.gob.mx/sitio\\_internet/e\\_sat/tu\\_firma/60\\_11508.html](http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/e_sat/tu_firma/60_11508.html).



### **ANEXO N. 15 Modelo de Gestión aplicado por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (Colombia).**

Es un programa informático electrónico que la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia (DIAN) ha puesto a disposición de clientes internos y externos para que mediante éste se realice la gestión de los objetivos de la administración en materia tributaria (recaudación de impuestos, integrar conceptos y datos, entre otros)<sup>178</sup>.

Según como lo indica Néstor Díaz Saavedra, en su exposición en la 43<sup>a</sup> Asamblea General del CIAT<sup>179</sup>, con el tema “La potenciación de los Servicios al Contribuyente” el MUISCA es más que un proyecto informático; *“es un modelo de gestión de ingresos y recursos, integral e integrado, que obliga a agilizar y simplificar los procedimientos utilizados, y su implementación supone una reingeniería organizativa y de proceso que redundará en beneficio de la administración en múltiples aspectos que inciden, tanto en la detección y reducción del fraude, como en la modernización y racionalización de los procedimientos administrativos.*

*La implementación del modelo de gestión MUISCA, ha sido determinante para los avances que en materia de servicio al cliente registra la DIAN, la creación del área de gestión de asistencia a nivel nacional y seccional, la puesta en producción de servicios informáticos electrónicos para facilitar el cumplimiento de las obligaciones de declarar e informar y para simplificar trámites, el mejoramiento de la imagen institucional, el desarrollo del plan maestro de infraestructura y el mejoramiento de la infraestructura en materia de sistemas de información y comunicaciones, entre otras son aspectos desarrollados dentro del modelo de gestión”.*

<sup>178</sup> Sarmiento De Montes, Azucena. *Política, Estructura e Instrumento para la asistencia al Contribuyente*. Abril, 2007. Pág. 25.

<sup>179</sup> Centro Interamericano de Administración Tributaria

**Gráfico N. 13:** Modelo de Gestión MUISCA.



**Fuente:** Potenciación de los servicios al contribuyente<sup>180</sup>.

<sup>180</sup> Díaz Saavedra, Néstor. "Potenciación de los servicios al contribuyente". Pág. 5.  
Autor: Ana María Galindo E.



## ANEXO N. 16. CANAL PRESENCIAL - DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES.

CIUDAD	SEDE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	HORARIO
Arauca	Sede principal	Carrera 20 Calle 31 Esquina	057(7) 8852209	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. en la Seccional de 8:30am. – 12:30 pm. y 2:00pm -5:30pm
Armenia	Sede principal	Carrera 14 Calle 21 Esquina Piso 1o.	057(6) 7440871	Lunes a viernes en Punto de Contacto de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua. en la Seccional de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua
Barrancabermeja	Sede principal	Calle 49 No. 9 - 09 Edificio Luisa	057(7) 6221905	Punto de Contacto de lunes a viernes: 08:15 a.m. hasta las 4:00 p.m. Jornada continua En la Seccional 8:12 a.m. hasta las 5:p.m. de Lunes a Viernes Jornada continua.
Barranquilla	Sede principal	Avenida Hamburgo Carrera 30 Piso 1o.	057(5)3799090	Lunes a Viernes de 8:00 a.m. – 11:45 a.m. 2:00 p.m. – 5:15 p.m.
	Sede Norte	Calle 77 Carrera 65 Esquina	057(5) 3608330	De lunes a viernes de 7:15 A.M – 6:30 P.M. Jornada Continua
Bogotá	Grandes Contribuyentes	A.K. 7 # 34 - 69 Mezanine	057(1)3325100	en punto de Contacto de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. y en la Seccional de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.
	Centro	Carrera 6a No.15 - 32	057(1) 5462200	De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. Sábados de 8 a.m. a 11:00 a.m. en la <b>Seccional</b> de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
	BIMA	Autopista Norte No.232 - 35	057(1) 5462200	De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. Sábados de 8 a.m. a 11:00 a.m.
	Calle 75	Calle 75 No 15 - 49	057(1) 5462200	De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. Sábados de 8 a.m. a 11:00 a.m.
	CALLE 26	Avenida El Dorado No 75 - 60	057(1) 5462200	De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. Sábados de 8 a.m. a 11:00 a.m.
	Super Cade SUBA	Calle 146A No. 105 – 95 Localidad de Suba	057(1) 5462200	De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. Sábados de 8 a.m. a 11:00 a.m.
	Super Cade BOSA	Calle 57 R Sur No. 72 D - 12 Localidad de Bosa	057(1) 5462200	De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. Sábados de 8 a.m. a 11:00 a.m.



## ANEXO N. 17. UBICACIÓN OFICINAS DE ATENCION.

Gráfico N. 14: Ubicación puntos de atención.



**Fuente:** Plano de la ciudad de Cuenca

En el gráfico precedente se muestra la distancia que existe de la oficina actual ubicada en el punto N. 1 y las parroquias de Totoracocho, Monay y Yanuncay.

La propuesta es utilizar las siguientes instalaciones según los números ubicados en el mapa de la figura 21.

1. Oficina actual: Av. Remigio Crespo 5-28 y Lorenzo Piedra.
2. Colocar un punto de atención en las oficinas de la Ilustre Municipalidad de Cuenca, ubicada en las calles Mariscal



Sucre, entre Luis Cordero y Benigno Malo. Para hacer uso de éstas instalaciones se deberá previamente solicitar y firmar un convenio de uso con el Alcalde de la ciudad.

3. En este punto ubicado en la Av. González Suárez y Rayoloma, se encuentra el centro comercial Monay Shopping, ubicado exactamente en la unión de las parroquias Totoracocha y Monay. Para hacer uso de estas instalaciones se debe realizar un contrato de arrendamiento con los propietarios.
4. En este punto se encuentra ubicada las instalaciones en donde funciona la empresa eléctrica Regional Centro Sur, ubicada en la Av. Max Uhle y A. Pareja. Se puede optar por esta opción para evitar el alquiler del local en el punto 3, puesto que se trata de una empresa pública, para lo cual se deberá realizar el convenio respectivo.
5. Se encuentra ubicado en el sector denominado Control Sur, en la unión de las calles, Av. Loja, Av. De las Américas y Camino a Baños. En este punto existe una estación de servicios, la cual cuenta con un mini market, que se puede optar por arrendar un espacio para el funcionamiento de un punto de atención.
6. Si no se desea optar por el punto 5, existe la posibilidad del punto 6, ubicado en el centro comercial Mall del Río, que cubriría al área de la parroquia Yanuncay. Se debería firmar un contrato de arrendamiento.

Cabe indicar, que entre instituciones públicas como un medio de cooperación interinstitucional, existe la posibilidad de utilizar las instalaciones que estén disponibles.



## **Anexo N. 18. Temática de capacitación para Asesores Tributarios.**

<b>MODULO 1. AULA VIRTUAL</b>	<b>MODULO 3. TIPOS DE IMPOSICION</b>
Política Económica	Imposición Directa I
Introducción a la Teoría General de la Tributación	Imposición Directa II
El Servicio de Rentas Internas	Imposición Indirecta
Impuestos que Administra el SRI	<b>MODULO 4. CONTABILIDAD Y FINANZAS</b>
Registro Único de Contribuyentes	Contabilidad
Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios	Normas Internacionales de Información Financiera
Régimen Impositivo Simplificado	Finanzas Corporativas
<b>MODULO 2. TEORIA GENERAL DE LA TRIBUTACION</b>	<b>MODULO 5. DECLARACIONES Y ANEXOS</b>
Constitución de la República del Ecuador	Formularios de Declaración
Infracciones y Sanciones Tributarias	Anexos
Ley de Régimen Tributario Interno	<b>MODULO 6. ADMINSTRACION WEB</b>
Reglamento a la Ley de Régimen Tributario Interno	Uso y manejo de la página web institucional
Código Tributario	
Código Orgánico de la Producción	
Demás normativa tributaria.	

Cada uno de estos módulos tendría una duración de un mes, considerando únicamente los días hábiles.

El módulo 1, es el mismo que en la actualidad debe rendir todo aspirante a funcionario de la AT, que se encuentra publicada en la página web del Centro de Estudios Fiscales<sup>181</sup>, este sería netamente virtual y la evaluación sería en la oficina del Servicio de Rentas Internas.

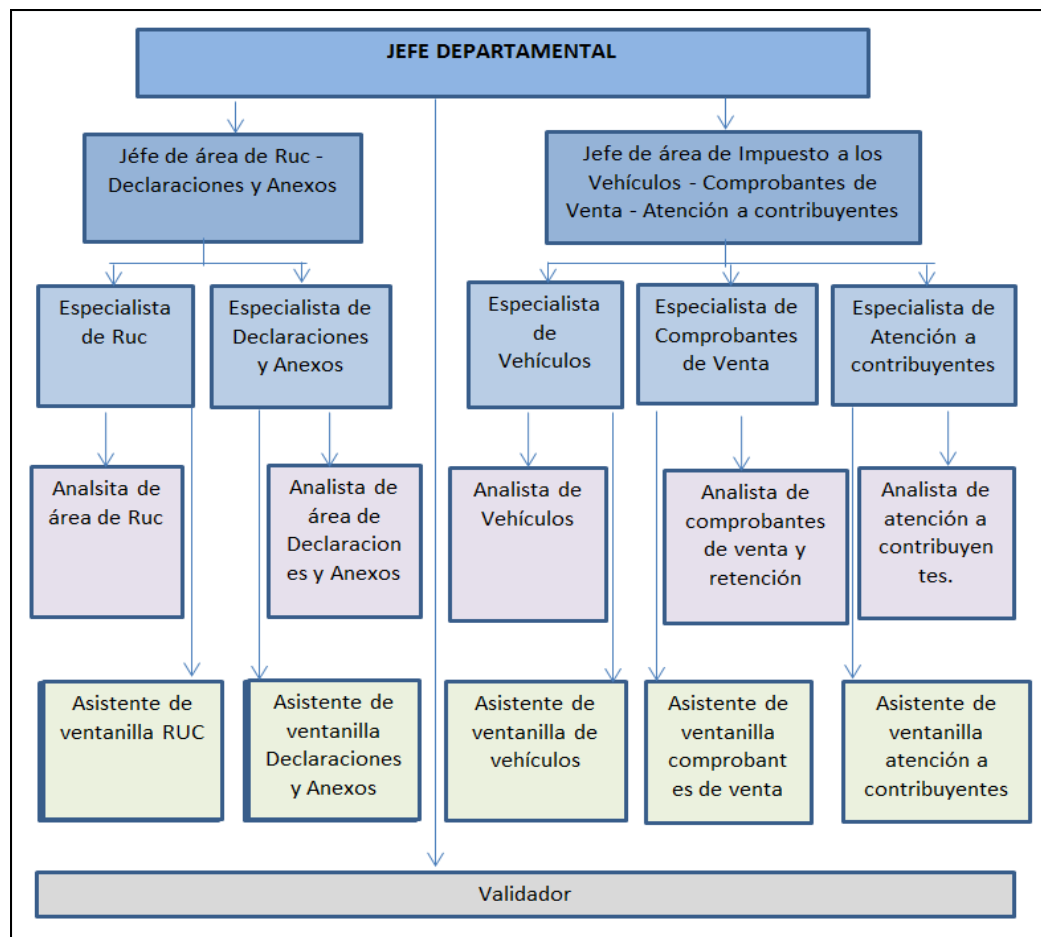
Los demás módulos serían semipresenciales, estudiando el material cada asesor desde su hogar y acercarse los días jueves y viernes a las oficinas para cualquier consulta o duda y el último día hábil del mes para rendir la evaluación respectiva.

<sup>181</sup> <http://aula.virtualepn.edu.ec/course/view.php?id=301>.



## ANEXO N. 19. Estructura propuesta para el departamento de SS.TT.

GRAFICO N. 15. Estructura del departamento de Servicios Tributarios Cuenca.



Elaborado: Ana María Galindo.



---

## **ANEXO N. 20. Pasaporte Web.**

### **OBJETIVOS:**

Que los participantes puedan adquirir conocimientos sobre los beneficios de la página web institucional [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec), para ahorrar tiempo y dinero.

Incrementar el uso de la página web, para evitar tiempos de espera altos.

### **CONTENIDOS**

#### **1. Acceso**

1.1 Clave de Acceso

1.2 Correo electrónico

#### **2. Contenido de la página**

2.1 Servicios en línea

2.1.1 Declaración de Impuestos.

2.1.2 Impuesto a lo Vehículos.

2.1.3 Registro Único de Contribuyentes.

2.1.4 Comprobantes de Venta.

2.1.5 Otros

2.2 Noticias

2.3 Consultas



---

## 2.4 Otros

### 3. Usos

3.1 Calculadora Tributaria.

3.2 Contaminación Vehicular.

### **METODOLOGIA**

El curso se dictará en modalidad teórico práctico, con el uso de computadores, proyectores, pizarras y documentos impresos.

### **DURACION**

El programa puede tener una duración de una a dos semanas, según la distribución de los temas, al final del mismo se realizará una evaluación práctica y se puede entregar un certificado de aprobación.



**ANEXO N. 21 Diseño de Tesis.**

**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**

**MAESTRIA EN ADMINISTRACION TRIBUTARIA**

TESIS PREVIA A LA OBTENCION DEL TITULO DE MASTER  
EN ADMINISTRACION TRIBUTARIA

ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE EN EL DEPARTAMENTO  
DE SERVICIOS TRIBUTARIOS DE LA CUIDAD DE CUENCA.  
ANÁLISIS DEL SISTEMA ACTUAL Y PROPUESTA DE  
MEJORA.

**AUTORA:** ANA MARIA GALINDO ESPINOZA

**DIRECTOR:** MBA. LUIS FELIPE JARAMILLO POZO

CUENCA, 02 DE JUNIO DE 2011



## 1. ANTECEDENTES

El Servicio de Rentas Internas (SRI), fue creado mediante Ley 41, publicada en el Registro Oficial 206 del 2 de diciembre de 1997, como una entidad técnica, autónoma, con personería jurídica, de derecho público, patrimonio y fondos propios, con jurisdicción nacional y sede en la ciudad de Quito. La misma que maneja una estructura por procesos, bajo un esquema funcional y orientado en valores como el respeto, equidad, trabajo en equipo, la vocación al servicio entre otros.

El servicio de atención a los contribuyentes es uno de los temas más relevantes para las administraciones tributarias. El avance de la tecnología, los convenios de cooperación interinstitucional, son algunas de las herramientas que contribuyen a incrementar la calidad de los servicios prestados por el SRI.

La asistencia y atención al ciudadano y en particular al contribuyente, se ha constituido en un elemento fundamental para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias como factor clave en logro de la misión de las administraciones tributarias, la cual podría resumirse en la consecución de los ingresos tributarios necesarios para la realización y ejecución de las políticas de gasto e inversión del estado<sup>182</sup>.

Es necesario determinar si la asistencia al contribuyente cumple con sus objetivos fundamentales, a saber: simplificación de los procedimientos y formas de cumplimiento de las obligaciones formales por parte del contribuyente; asistencia y orientación en los temas tributarios de mayor frecuencia de consulta; en la emisión y divulgación de información relevante para el cumplimiento (formularios, brochures informativos, cartillas, orientaciones a través del sitio web, puntos de atención especializada, call centers, entre otros) y si está establecido y en funcionamiento un sistema de

---

<sup>182</sup> Ayala, Raquel. *Proyecto Autoevaluación de la Ética*. Servicio de Rentas Internas. Enero 2011.  
Autor: Ana María Galindo E.





quejas y reclamos que permita obtener retroalimentación sobre la asistencia prestada y sobre otras fallas en el funcionamiento de áreas claves en la administración.

En este sentido, es importante realizar un relevamiento de la información que lleve a determinar, las funciones que cumple el departamento de servicios tributarios, las actividades realizadas, si se ha medido la calidad del servicio prestado, la respuesta a las solicitudes, quejas o reclamos, los tiempos en que esas respuestas se dan y si se toman medidas correctivas que lleven a evitar la comisión de fallas detectadas en la atención y en otras áreas de la administración.

El planteamiento fundamental es si la estructura del departamento actual responde a un enfoque al cliente que permita cumplir con los objetivos fundamentales antes enunciados, contribuyendo al mejoramiento en la atención al contribuyente que facilite y promueva el cumplimiento voluntario y así mismo permita el ajuste y corrección de aspectos claves en las áreas de apoyo y del negocio de la organización. El punto de partida para la validación de este enfoque al cliente, serían las experiencias de países de la región que para el tema analizado resulten relevantes, por ejemplo: Chile, México entre otros.

## **PREGUNTAS DE INVESTIGACION**

¿El Servicio de Rentas Internas ha implementado un mecanismo de Asistencia al Contribuyente?

¿El sistema de atención de derechos de contribuyentes es adecuado?

¿Qué se logra con el cumplimiento voluntario?



## **JUSTIFICACION**

La sociedad y los contribuyentes actualmente son más exigentes y la búsqueda de las Administraciones Tributarias por ser más eficientes y transparentes los obliga a buscar alternativas de solución y adaptación al cambio.

Un factor fundamental para cumplir con este objetivo es una adecuada asistencia al contribuyente o cliente fiscal que permita entenderlo y valorar su actuar, buscando lograr un cumplimiento voluntario que entre otras soluciones ayudaría a reducir costos por verificaciones masivas o persuasiva.

## **2. OBJETIVOS**

### **Objetivo General:**

Analizar el sistema actual de atención a contribuyentes y sugerir alternativas que redunden en su mejora.

### **Objetivos Específicos:**

- Analizar si la estructura actual cumple con los requisitos mínimos para cumplir la atención al contribuyente.
- Analizar el sistema para manejar el tema de derechos de los contribuyentes.
- Analizar si los mecanismos de promoción o asistencia son los adecuados o deben de ser cambiados.



### **3. HIPOTESIS**

La estructura del servicio al cliente de la Administración Tributaria puede apoyarse de mayor manera en el uso del internet lo cual reduciría el tiempo de espera de los contribuyentes, a la vez con una adecuada estructura departamental en la cual incluya puntos de atención, que permita que las actividades fluyan de manera ágil y eficiente, mejoraría la percepción de la calidad del servicio ofrecido.

### **4. MARCO TEORICO**

La perspectiva fundamental del usuario de un servicio cuando éste presenta problemas o inconvenientes, es que el oferente del mismo sepa dar las respectivas soluciones, de forma rápida, eficiente y eficaz, para lograrlo aplicando diferentes aspectos como es la actitud de los empleados, la facilidad para acceder y los resultados óptimos que se promuevan.

Es por ello que basándose en el objetivo de hacer las cosas bien y a tiempo que puede considerar teorías como el “Justo a Tiempo”, se promueve el estado de Bienestar para los Usuarios de los Servicios Públicos.

El siguiente estudio hará referencia en un primer plano a generalidades sobre el tema planteado, luego se realizará un análisis comparativo y por último se presentarán conclusiones y recomendaciones.

El SRI<sup>183</sup>, con el fin de dar cumplimiento a sus valores institucionales, fundamentalmente a la vocación de servicio, ha diseñado una estructura de atención al contribuyente entre la que se encuentra básicamente la creación y adaptación de oficinas adecuadas, mejora en la página web por medio de la cual los usuarios agilitan sus actividades, oficinas móviles, etc. pero, por

---

<sup>183</sup> El Servicio de Rentas internas.



la rapidez con la que cambian los gustos y preferencias del cliente externo y el avance de la tecnología se ha visto la necesidad de revisar si lo que actualmente se realiza es lo apropiado o se debe analizar dicho mecanismo.

### **Generalidades**

El Art. 96 del Código Tributario indica cuales son los deberes del contribuyente, entre el que está el inscribirse en los registros pertinentes al momento de iniciar sus actividades, para lo cual cuenta con 30 días, según lo establece la ley del Ruc.

Ante ello es pertinente analizar el antónimo de este punto, es decir los derechos que los contribuyentes tienen y cómo las Administraciones Tributarias prestan su servicio.

¿Qué es la asistencia al contribuyente? La ayuda que pueda otorgarle la Administración Tributaria al sujeto pasivo, con el fin de facilitar el cumplimiento de sus obligaciones.

La asistencia al contribuyente constituye un punto importantísimo en el proceso de toda Administración Tributaria, es por ello que en los últimos tiempos se han realizado estudios que validan esta afirmación, así por ejemplo el CIAT (Centro Interamericano de Administraciones Tributarias)<sup>184</sup> toca el tema de los derechos que le asisten al contribuyente y los procedimientos que tienen para ingresar sus reclamos o rechazos ante injusticias, negligencia o sencillamente descontento con el actuar de las Administraciones Tributarias, puesto que su fin último debe ser el prestar un servicio al usuario eficaz y eficiente, buscando lograr un cumplimiento voluntario y evitar la evasión y elusión fiscal que tanto les cuesta.

---

<sup>184</sup> 39ª Asamblea General. *El rol de la Administración Tributaria en la Sociedad*.  
Autor: Ana María Galindo E.



Se concluye en la 39<sup>o</sup> Asamblea General del CIAT que puede existir dos tipos de asistencia, directa e indirecta o, en otros términos personalizados y no personalizados. La primera, hace referencia a la asistencia al contribuyente ante sus dudas por medio de capacitaciones, call centers, asistencia en sus declaraciones o contestaciones a consultas escritas. En tanto que la segunda, se refiere a publicaciones que puede realizar una Administración Tributaria sobre cambios en la normativa tributaria, o cambios en los servicios que éstas ofrecen. No descartan además la opción de remitir al contribuyente cualquier información por medio de correos electrónicos o entregar noticias o comunicados a la dirección de correo postal.

Para promocionar el cumplimiento tributario se ha llevado a cabo una campaña de Educación Tributaria, la misma que pretende capacitar al contribuyente en aspectos básicos y generales que debe conocer como ciudadano aportante de un país. Con relación a este tema el SRI en el Ecuador lleva cabo un programa denominado Pasaporte Tributario<sup>185</sup>, en el Perú la SUNAT<sup>186</sup>, publica cambios en su normativa o de procesos en la página web, o se remite emails. Con todos estos aspectos se impulsa y promueve la transparencia uno de los principales aspectos que están a cargo del gerente público.

### **Análisis Comparativo**

La DIAN<sup>187</sup> tiene como una de sus prioridades la asistencia al contribuyente, el mismo que consta dentro del proyecto denominado MUISCA, que garantiza la calidad de su gestión<sup>188</sup>.

<sup>185</sup> Programa que consiste en dar a conocer al contribuyente 12 temas, con una duración de 24 horas. Al concluir el mismo se entrega al participante un certificado.

<sup>186</sup> Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, entidad encargada de la administración tributaria en el Perú.

<sup>187</sup> Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Colombia.

<sup>188</sup> Díaz Saavedra, Néstor. *Potenciación de los servicios al contribuyente*. Pág. 6.



Se centran en la atención directa y personalizada, de tal forma que el usuario cuente con simplicidad de procesos y promoviendo el uso del internet por medio de su página [www.dian.gov.com](http://www.dian.gov.com), en la cual entre otras cosas puede encontrar rendición de cuentas que proporciona constantemente la DIAN, información general, preinscripción de RUT<sup>189</sup> (Registro Único Tributario), además de ofrecer enlaces con otras entidades públicas y la opción de consulta con el área jurídica. Prestan también el servicio telefónico y personal en las diferentes oficinas con la que cuenta y los convenios interinstitucionales para prestar servicios en estas entidades con el fin de acortar el tiempo del contribuyente.

El cumplimiento tributario es lograr que el contribuyente vea al cumplir las obligaciones tributarias como al correcto, justo y conveniente, según lo señala el Dr. Claudino Pita en la 42<sup>a</sup> asamblea general del CIAT, que se realizó en Guatemala en el año 2008, con el auspicio del SAT<sup>190</sup> (Superintendencia de Administración Tributaria de Guatemala).

La transparencia, simplicidad, cumplimiento tributario, son puntos analizados tanto por nuestra Administración Tributaria (SRI), como por otras entre las enunciadas en este detalle, con el objetivo de demostrar la existencia de justicia en el sistema tributario.

Otra teoría importante que cabe resaltar es la aplicada por la SAT<sup>191</sup> (Superintendencia de Administración Tributaria de México), quienes para evitar que el contribuyente tenga que esperar o hacer cola para ser atendido, pueden obtener una cita previa vía telefónica y a la hora señalada puede acerca al centro de atención más cercana.

---

<sup>189</sup> Lo que en el Ecuador es el RUC, Registro Único de Contribuyentes, medio por el cual se identifica a una persona natural o jurídica que realiza actividades económicas. Dicho registro constituye un código de 13 dígitos, para las personas naturales es formado por su número de cédula más 001 y para las personas jurídicas es una secuencia generada por el sistema al momento de su inscripción que igual termina en 001; la diferencia radica en que si son públicas el tercer dígito es 6 y si son privadas será el número 9 el tercer dígito.

<sup>190</sup> Estrategias para la promoción del cumplimiento voluntario. 42<sup>a</sup> Asamblea General del CIAT. 2008.

<sup>191</sup> <http://www.sat.gob.mx>



## **Conclusiones y Recomendaciones**

Al final del presente estudio se pretende:

Procurar el uso adecuado de los canales o medios utilizados por la Administración para la asistencia al contribuyente.

En función de los logros de otras Administraciones Tributarios, sugerir su aplicación.

## **5. METODOLOGIA**

Se realizará una descripción y análisis de la realidad en cuanto a la asistencia al contribuyente en el Servicio de Rentas Internas y de otras Administraciones, de tal forma que se pueda identificar las mejores prácticas en este tema, proponiendo un estudio útil que permita contribuir con el logro de la eficiencia y eficacia.

Para ello se realizará una revisión documental, se utilizará la información que se encuentra tanto en documentos como en la/s página web, investigaciones previas y métodos especiales, procediendo por último a la elaboración del informe.

Lo que se busca alcanzar con esta información es el cumplimiento de los objetivos planteados.

## **6. ESQUEMA TENTATIVO**

Introducción

CAPITULO I. GENERALIDADES

1.1 Conceptos Básicos

15.1.1 Asistencia al Contribuyente



15.1.2 Cumplimiento Voluntario

15.1.3 Cultura Tributaria

15.1.4 Estructura Organizacional

15.1.4.1 Comunicación con el Contribuyente

15.1.4.2 Calidad en el servicio

15.1.4.3 Transparencia Administrativa

1.2 Teorías

1.2.1 Las tres patas de un banco

1.2.2 Los 5 ceros

1.2.3 las 7 eses del servicio

## CAPITULO II. ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE EN EL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

2.1 Deberes y Derechos de los Contribuyentes

2.2 Mecanismos de asistencia

2.2.1 Asistencia personal

2.2.2 Asistencia no personal

2.3 Sistema aplicado

## CAPITULO III. ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE EN DIFERENTES ADMINISTRACIONES.

3.1 México

3.2 Colombia





3.3 Uruguay

3.4 Brasil

3.5 Chile

3.6 Perú

CAPITULO IV. PROPUESTA DE MEJORA AL SISTEMA DE ASISTENCIA AL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE EN EL SRI.

4.1 Propuesta

CAPITULO V. CONCLUSIONES

5.1 Conclusiones

5.2 Recomendaciones

**7. CRONOGRAMA**

TEMA	MESES				
	ENERO ( 1-31)	FEBRERO (1-28)	MARZO (1-31)	ABRIL (1-30)	MAYO (1-30)
Recopilación de datos					
Procesamiento de datos					
Capítulo I y II					
Capítulo III y IV					
Capítulo V					
Revisión, empastado y entrega					



## 8. BIBLIOGRAFIA

- RODRIGUEZ CABRERO, G., 2002, Apuntes sobre Bienestar Social, Universidad de Alcalá.
- CARPIO RIVERA, Romeo, 2007, Diseño de una estructura Organizacional para la Administración Tributaria Ecuatoriana, Ecuador.
- PITA, Claudino, “Diferentes retos de Política y Administración Tributaria que enfrentan las micro, pequeñas y medianas empresas”.
- PITA, Claudino, “Los sistemas tributarios latinoamericanos y la educación de la imposición de la renta a un contexto de globalización”.
- ZAMBRANO ALVAREZ, Diego, “El Rol Determinante del Estado en materia de Derechos Humanos”, Febrero 2011.
- CIAT, “Asistencia al Contribuyente”, Mayo 2010.
- CIAT, “Política, estructura e instrumentos para la asistencia al Contribuyente”, 2007.
- CIAT, “La Potenciación de los servicios al contribuyente”, 23 de abril de 2009.
- AGENCIA ESPECIAL DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA, “Estrategias para la facilitación del cumplimiento tributario”, España.
- CIAT, “Una Administración Tributaria para el nuevo milenio”, 13 de julio de 2000.



- CIAT, “Estrategias para la promoción del cumplimiento voluntario”, 24 de abril de 2008.
- CIAT, “Políticas de comunicación con la sociedad y nuevos métodos”, Portugal.
- SERVICIO DE RENTAS INTERNAS, “Planificación Estratégica Institucional 2010-2013”.
- AGENCIA TRIBUTARIA URUGUAYA, “La comunicación con el contribuyente: calidad en el servicio”, Agosto 2007.
- Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas.
- Código Tributario.
- Ley de Ruc
- [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)
- <http://www.ciat.org/index.php/es/novedades/historico-de-noticias/noticia/694-ecuador-sri-establece-nuevo-servicio-para-contribuyentes.html>. (24/02/2011).
- [http://www.ciat.org/biblioteca/opac\\_css/index.php?lvl=notice\\_display&id=1008&seule=1#](http://www.ciat.org/biblioteca/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=1008&seule=1#) (24/02/2011).
- [http://www.sat.gob.mx/sitio\\_internet/sitio\\_aplicaciones/modulos\\_atencion/modulos.html](http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/sitio_aplicaciones/modulos_atencion/modulos.html). (24/02/2011).
- <http://www.monografias.com/trabajos42/procesos-de-trabajo/procesos-de-trabajo2.shtml>. (24/02/2011).