



RESUMEN

En el Capítulo I, en base a un trabajo de investigación y un análisis comparativo del Pacto Fiscal entre el Ecuador y otros Países Latinoamericanos, se ha logrado establecer la gran importancia en la Calidad de los Servicios brindados por parte de la Administración Tributaria, por lo tanto se demostrará, que un Pacto Fiscal eficiente y justo necesita basarse en un ámbito de Calidad de Servicio.

La Administración Tributaria Ecuatoriana, para cumplir su rol de control y recaudación, necesitará brindar todas las facilidades y medios para generar un cumplimiento voluntario por parte de los contribuyentes en todas sus obligaciones tributarias, optimizando sus recursos.

En el Capítulo II, se analiza en dos encuestas, las calificaciones de la ciudadanía otorgadas al servicio recibido por parte de algunas Entidades Públicas del Ecuador, en especial en el Servicio de Rentas Internas, se demuestra la gran importancia del significado de la Calidad en el Servicio, en base a expectativas, necesidades y resultados esperados. Logrando reconocer los puntos relevantes a incluir en el diseño del Pacto Fiscal propuesto en esta investigación, tanto a la Administración Tributaria como a los Contribuyentes.

En el Capítulo III, se establece detalladamente la implementación del Pacto Fiscal en Calidad de Servicio, la nueva reglamentación, procedimientos específicos de acuerdo a cada tipo de Contribuyente, consolidando desde la legitimidad, que este proceso sea representativo e incluyente para todos los ciudadanos.

PALABRAS CLAVES

Pacto Fiscal Servicio Administración Tributaria.



ABSTRACT

In Chapter I, on the basis of a research project and a comparative analysis of the Fiscal Pact between Ecuador and other Latin American countries, has managed to establish the great importance on the quality of the services provided by the Tax Administration, therefore it will demonstrate that a Fiscal Pact efficient and just needs to be based in an area of Quality of Service.

The Ecuadorian Tax Administration, to fulfill its role of monitoring and collection, will need to provide all the facilities and media to generate a voluntary compliance by taxpayers in all their tax obligations, optimizing its resources.

In chapter II, will be discussed in two surveys, the qualifications of the citizenship granted the service received by some public entities of Ecuador, especially in the Internal Revenue Service, demonstrating the great significance of the Quality of Service, on the basis of expectations, needs and expected results. Gaining recognition of the important points to include in the design of the Fiscal Pact proposed in this research, both to the Tax Administration as to the taxpayers.

In Chapter III, provides details about the implementation the Fiscal Pact in Quality of Service, the new regulations, specific procedures according to each type of contributor, consolidating since the legitimacy, that this process is representative and inclusive for all citizens.



INDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCION	10
CAPITULO I.....	12
I.1. El Pacto Fiscal	17
I.2. Servicio Público	25
I.3. Planificación Estratégica	27
I.4. La Administración Tributaria – AT.....	28
CAPITULO II.....	38
II. 1. Entornos en los que influye el Pacto Fiscal.....	43
II.2. Prioridades del SRI en Calidad de Servicio brindado para un Pacto Fiscal equitativo	41
II.3. Prioridades del Contribuyente en la Calidad de Servicio brindado por el SRI para un Pacto Fiscal equitativo	55
II.4. Análisis de la calidad de Servicios Públicos.....	58
CAPITULO III	
III.1. Propuesta de Pacto Fiscal para la Calidad de Servicio entre la Administración Tributaria y el Usuario, Contribuyente o Responsable	59
III.2. Formatos del Pacto Fiscal en Calidad de Servicio, de acuerdo a cada tipo de contribuyente.....	74
CONCLUSIONES.....	90
RECOMENDACIONES.....	93
BIBLIOGRAFIA.....	97



INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Las etapas del desarrollo moral donde manifiesta la influencia de lo heredado y lo adquirido según Kohlberg

Anexo 2: ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL-Administración Nacional

Anexo 3: Tipos de determinación de la obligación tributaria

Anexo 4: Principios Tributarios

Anexo 5: Análisis y Evaluación de las Políticas Públicas

Anexo 6: Análisis y Evaluación de las Políticas Públicas

Anexo 7: Formato y análisis de las encuestas de reacción del servicio prestado por parte del Servicio de Rentas Internas agencia cuenca

Anexo 8: Gráfico brechas de pago

Anexo 9: Diagramas de Flujo de la Firma del Pacto e Inscripción de RUC



UNIVERSIDAD DE CUENCA

fundada en 1867

Yo, Lesi Vanessa Giler Escandón, autora de la tesis "El Pacto Fiscal y la Calidad del Servicio Público por parte de la Administración Tributaria en Cuenca", 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 Magíster 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 autora.

Cuenca, 14 de Febrero de 2013

Lesi Vanessa Giler Escandón
0103582896

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail cdjbv@uccuenca.edu.ec casilla No. 1103


Cuenca - Ecuador



UNIVERSIDAD DE CUENCA
Fundada en 1867

Yo, Lesi Vanessa Giler Escandón, autora de la tesis "El Pacto Fiscal y la Calidad del Servicio Público por parte de la Administración Tributaria en Cuenca", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 14 de Febrero de 2013



Lesi Vanessa Giler Escandón
0103582896

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999
Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316
e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103
Cuenca - Ecuador



**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**

***“EL PACTO FISCAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO POR
PARTE DE LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA EN CUENCA”***

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

AUTORA: ING. LESI VANESSA GILER ESCANDÓN

DIRECTOR: MBA. LUIS FELIPE JARAMILLO POZO

**CUENCA – ECUADOR
2012**



AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres por su guía y apoyo en cada uno de los caminos que he decidido seguir. A mi esposo y mi hijo, por darme las fuerzas y empuje, necesarios para terminar la tesis.

A cada uno de los de los profesores supieron brindar valiosos conocimientos, a mi director de tesis Luis Felipe por su guía oportuna, al Servicio de Rentas Internas facilitarme la información necesaria para el desarrollo de la investigación y propuesta, a la Universidad de Cuenca por la posibilidad que me brindaron para continuar creciendo profesionalmente.



DEDICATORIA

Con todo el respeto y amor, le dedico la presente tesis a DIOS, por abrirme las puertas hacia nuevas oportunidades, darme la posibilidad de cumplir con cada uno de mis objetivos, guiar mis pasos y cuidarme.

A mis padres, hermana, cuñado por saberme levantar en los momentos de dificultad y soportarlos de la mejor manera. A mi mostrito y a mi draculin por saber entender y aceptar el poco tiempo que podía darles.

A mi corazón Juan Fra y mi Agustín, por darme las fuerzas necesarias. Ustedes son mi razón de Vida, LOS AMO BEBES!!!!



INTRODUCCIÓN

Los servicios públicos son el conjunto de actividades desarrolladas por las entidades públicas, con el objetivo de ayudar a los ciudadanos y ciudadanas. En el Ecuador se busca ampliar la cobertura de servicios públicos, brindando beneficios y garantizando una oferta de calidad y calidez¹.

Considerando, que la constitución del 2008 establece que: *“Los derechos y garantías establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos serán de directa e inmediata aplicación por y ante cualquier servidora o servidor público, administrativo o judicial, de oficio o a petición de parte”*², por consiguiente, para su cumplimiento es importante analizar al SRI e implementar un mecanismo basado en calidad de servicios, con recursos humanos calificados, sistemas informáticos de última tecnología, conexiones eficientes, de fácil y accesible manejo.

“Un Pacto Fiscal es un acuerdo político de los distintos sectores sociales, mediante el cual parte de la agenda pública es convertida en programas y en políticas de Estado o Nación”...³.

Actualmente en el Ecuador existe dentro de las normativas legales vigentes un Pacto Fiscal implícito (Estado – Ciudadano), en cuanto al establecimiento del tipo de obligaciones tributarias, sus formas de cumplimiento, beneficios, etc., mas no existe, un Pacto Fiscal en el cual el

¹ SENPLADES, Subsecretaría de Seguimiento y Evaluación, Calidad de los Servicios Públicos, Análisis de coyuntura No. 2, Junio 2009.

² Constitución política de la República del Ecuador, TÍTULO II, DERECHOS, Capítulo primero, Principios de aplicación de los derechos, artículo 11, numeral 3.

³ PROPUESTAS INICIALES PARA EL PACTO FISCAL, ANEP (Asociación Nacional de la Empresa Privada), San Salvador, Junio de 2010, Concepto Pacto Fiscal.



contribuyente y el SRI conozcan cuales son los procedimientos específicos, para tener servicios de calidad.

... “Se debe descubrir la importancia de la Acción Ética, Pacto Social y Cohesión Social; como factores que fortalecen a un Estado Social comprometido.”⁴ La construcción de ciudadanía fiscal, intenta convertir la tributación ciudadana en tributación voluntaria; basada en la confianza ciudadana, mientras que, la moral tributaria nace a través del cumplimiento del pacto entre el suscriptores del mismo y a su vez de un plan estructurado para brindar una equitativa distribución de beneficios y oportunidades, generando cohesión social y mejorando la calidad de vida.

Para la propuesta de un Pacto Fiscal, se realizará una recolección de información de: manuales, encuestas, leyes, reglamentos, Constitución, entre otros y se analizarán los factores que influyen al considerar de calidad óptima los servicios brindados por la Administración Tributaria. Por lo tanto, se hace necesario establecer los parámetros para generar un Pacto Fiscal que al final busca la equidad y mejora de la relación entre el SRI y el Contribuyente, por consiguiente, la presente tesis se va a desarrollar en tres capítulos estructurados de la siguiente forma:

Capítulo 1: Se trata la generalidad del tema, conceptos básicos, filosofía institucional, mapa estratégico institucional, reseña histórica del Pacto Fiscal en América Latina, estructura organizacional del SRI.

Capítulo 2: Se detalla características y entornos en los que influye el Pacto Fiscal, las prioridades del contribuyente y del SRI en cuanto a calidad de servicio, análisis de la calidad de los servicios brindados por las oficinas del SRI regional Austro en Cuenca.

⁴ Centro Interamericano de Administraciones Tributarias – CIAT, 45^a. Asamblea general del CIAT, la moral tributaria como factor determinante en el mejoramiento de la eficacia de la administración tributaria, definición, alcance y objetivos del concepto de moral Tributaria, Servicio de Rentas Internas, Quito, Ecuador, 4 al 7 de abril de 2011.



Capítulo 3: Se presenta la propuesta del modelo de Pacto Fiscal por tipo de Contribuyente, consolidando los beneficios a recibir y obligaciones a cumplir.



CAPITULO I

Para lograr una sociedad que aporte en el mejoramiento de la recaudación, con cultura tributaria y cumplimiento tributario, responsable de sus actos y solidario con la sociedad en la que viven, es importante la labor que realiza la Administración Tributaria, como uno de los pilares para la generación del cumplimiento de un Pacto Fiscal claro, el establecimiento de estrategias, pautas y mecanismos de rápida respuesta a los cambios, evaluación periódica de los resultados y su retroalimentación.

Es por esta razón, que las acciones que se realizan el Servicio de Rentas Internas debe seguir una política de acción coherente y clara para la propuesta y aplicación de normas, sanciones, beneficios, etc., respetando a los usuarios, contribuyentes, confirmando y solidificando su compromiso de servicio a la ciudadanía.

Para lograr una mejor comprensión de lo que involucra este convenio, se expone a continuación la evolución del Pacto Fiscal en América Latina, en España y los conceptos básicos que se han generado a través del tiempo sobre el Pacto Fiscal y sus componentes.

En base a los Pactos de la Moncloa⁵, cuyo objetivo fue procurar la estabilización del proceso de transición al sistema democrático y adoptar una política económica que reduzca la inflación, se logró crear un precedente o base para el establecimiento de las diferentes maneras de ejecutar y diseñar pactos económicos, fiscales y/o sociales alrededor de todo el mundo.

⁵ Acuerdos firmados en el Palacio de la Moncloa (25/10/ 1977) entre el Gobierno de España de la legislatura constituyente, los principales partidos políticos con representación parlamentaria, con el apoyo de las asociaciones empresariales y el sindicato Comisiones Obreras y el rechazo de la Unión General de Trabajadores y de la CNT



Historia del Pacto Fiscal

A nivel mundial en la década de los **ochenta** empezó a producirse un debilitamiento del Estado, generando la reducción de competencias, siendo acusado de ineficiente, corrupto y lento, afirmándose que el sector privado estaba en capacidad de brindar los mismos servicios y de mejor manera⁶. Llevando todo esto a ejecutar y disponer las privatizaciones de algunos de los servicios públicos y teniendo como resultado deterioro de las instalaciones, pérdida de la confianza y mayor malestar por parte de la ciudadanía.

La CEPAL en 1998 emite un informe conocido como “*El pacto fiscal, fortalezas, debilidades, desafíos*”, basado en las crisis económicas y políticas de años anteriores, donde el déficit presupuestal crecía cada vez más, los ingresos no crecían al mismo ritmo que los gastos y las necesidades de la población no eran satisfechas en su totalidad. América Latina se empobrecía cada día y se establecía como una región del tercer mundo, pobre, de baja calidad moral y estabilidad económica, generando poca atracción a la inversión extranjera y hasta local.⁷

En Chile, durante los **90's** se dio un Pacto Fiscal que otorgó recursos para financiar programas sociales con el fin de reducir la pobreza y contribuir al desarrollo del país. Se logró acordar una reforma fiscal al Impuesto al Valor Agregado e Impuesto Sobre la Renta.

En Perú, en base a los estudios y análisis realizados por la Comisión Económica para América Latina, todavía espera una reforma tributaria equitativa que resulte del acuerdo entre los actores involucrados. Los

⁶ SENPLADES, Subsecretaría de Seguimiento y Evaluación, Calidad de los Servicios Públicos, Análisis de coyuntura No. 2, Junio 2009.

⁷ Naciones Unidas, CEPAL, Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Pacto Fiscal, Fortalezas, debilidades, desafíos, Análisis, Santiago de Chile, 1998.



cambios al sistema tributario, de la década de **90's**, se centraron en la simplificación del sistema tributario, eliminación de impuestos complejos, introducción de sistemas informáticos para el control, rediseño del régimen sancionador; y constitución de una autoridad tributaria autónoma. Actualmente se ha alcanzado una mayor transparencia con la Ley de Responsabilidad y Transparencia Fiscal, pero todavía debe mejorar su eficiencia para atraer y mantener inversiones extranjeras, reducir al máximo las distorsiones generadas por medidas tributarias..

En Argentina, el 12 de agosto de 1993 con el Pacto Federal para el Empleo, la Producción y el Crecimiento o Pacto Fiscal II, suscripto y ratificado por el Gobierno Federal y los gobiernos provinciales, se estableció la prórroga del primer Pacto Fiscal I (**1992**) y una serie de obligaciones de cumplimiento inmediata y otras progresivas. El “efecto tequila” que impactó las finanzas públicas hacia fines de 1994 obligó a suspender por un año el cumplimiento de las obligaciones tributarias provinciales pendientes de implementación, siendo sucesivamente prorrogado a través de leyes nacionales y acuerdos federales, provocando asimetría en el cumplimiento de obligaciones tributarias provinciales y de Buenos Aires, y a su vez reclamos ante el tribunal de justicia. Las reformas también se han orientado a integrarse técnicamente la Administración Tributaria, aduana y las contribuciones a la seguridad social. Simplificando normas y procedimientos administrativos, incorporando modernas tecnologías de información en procesamiento y fiscalización, cobranza y devolución de impuestos, para reducir el costo de recaudar y mejorar la productividad de los servicios tributarios⁸.

En Guatemala, con los acuerdos de paz de 1996 se estipularon incrementos en el gasto público y en la carga tributaria. En el 2011 en

⁸ Naciones Unidas, CEPAL, Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Pacto Fiscal, Fortalezas, debilidades, desafíos, Análisis, Santiago de Chile, 1998.



reuniones entre los diferentes sectores sociales, se ha realizado un análisis de la situación de las finanzas públicas (transparencia y eficiencia, prioridad, impacto, etc.), comportamiento de la deuda pública y el diseño del presupuesto, servicio civil, Contraloría General de Cuentas, Sistema Integrado de Administración Financiera y legislar los fideicomisos públicos, de esta manera, buscan medidas necesarias para priorizar y mejorar.⁹

En Costa Rica, el arrastrar desde hace varios años un serio problema de déficit fiscal, hace que establezca una solución estructural y sostenible, que garantice la estabilidad económica y social del país, el 19 de enero de 2004 en el Alcance N° 8 a La Gaceta N° 26 de 6 de febrero de 2004, se establece la Ley de Pacto Fiscal y Reforma Fiscal Estructural, donde se detalla un plan para la mejora en la calidad del gasto, reactivación económica, eficiencia y el fortalecimiento de la administración tributaria, mayor justicia y equidad tributaria; en beneficio de nuevas alternativas de desarrollo económico para generar bienestar y proporcionar sistemas claros donde se rinda cuentas de lo actuado.

En El Salvador, en Junio del 2010, la asociación de empresas privadas entrego una propuesta inicial para el Pacto Fiscal, en el cual manifiesta que: *“El gasto público deberá concentrarse en mayor medida en cinco áreas principales: Educación, Salud, Seguridad, Infraestructura, e Innovación y Tecnologías..., para lograr el progreso deseado es necesario implementar además una reforma para mejorar la gestión institucional que permitan un avance sustancial en la eficiencia y calidad de los servicios prestados”*.¹⁰ Haciendo que sectores de poder paguen los impuestos en base a sus ingresos o riqueza, siendo responsables con su deber de contribuir al

⁹ Análisis basada en el documento de Diagnóstico de la situación de las finanzas públicas a marzo de 2012, Instituto Centroamericano de Estudios Fiscales, Mayo de 2012

¹⁰ Asociación Nacional de Empresas Privadas, Propuesta inicial para un Pacto Fiscal, junio 2010.



crecimiento de su país y la sociedad que en él habita, de forma equitativa y sostenible.

En Brasil, es uno de los países con las mayores cargas tributarias (proporción de ingresos tributarios en relación al Producto Interno Bruto) de toda América Latina, sin embargo, por la complejidad y alto nivel de burocracia del sistema fiscal no se ha podido establecer una reforma fiscal integral que otorgue los recursos para financiar el gasto público de programas dirigidos hacia la clase media de Brasil.

En Ecuador, las privatizaciones de los 80 y 90, generaron una suplencia neoliberal en la provisión de servicios públicos por mercados privados. Hoy se revitaliza el carácter público en salud, educación, seguridad, energía, seguridad social y otras áreas¹¹. En la actualidad, se están desarrollando análisis y estudios para mejorar el aporte equitativo y justo por parte de los ciudadanos al Estado, buscando mejorar los Servicios Públicos.

El Centro Interamericano de Administraciones Tributarias en el Plan Estratégico 2007-2010, establece que es importante el controlar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de manera voluntaria. Para cumplir tal fin, se debe aplicar **controles** efectivos que desalienten la adopción de conductas irregulares y corrijan desvíos y brinden **servicios** de calidad que faciliten el dicho cumplimiento.¹² El debate se da en que un acuerdo social debe brindar servicios públicos a todos y todas, considerando las necesidades, generando desarrollo humano, equidad redistributiva y capacidad productiva.

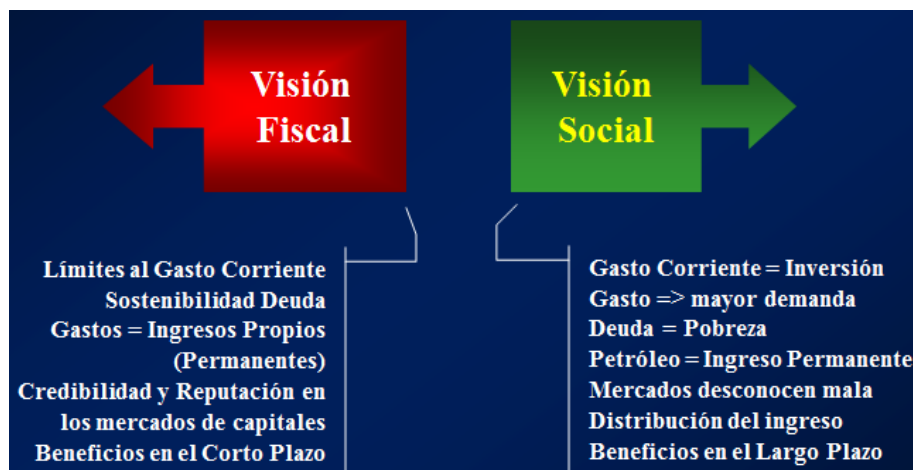
¹¹ SENPLADES, Subsecretaría de Seguimiento y Evaluación, Calidad de los Servicios Públicos, Análisis de coyuntura No. 2, Junio 2009.

¹² Centro Interamericano de Administraciones Tributarias CIAT, Serie Temática Tributaria, Cumplimiento Tributario 6, Diciembre 2010.



En Europa, con un Pacto Fiscal elaborado en el 2011 se replantea el impuesto a sociedades, creando una imposición nueva para aquellas empresas donde su facturación es superior a los 45 millones de euros, la aplicación de la estimación directa como norma general, la revisión de las políticas sobre las cuales se establece el pago del impuesto sobre la riqueza para evitar los fraudes, controlando y haciendo eficiente el gasto público, generando al final un sistema tributario equitativo que promueva el justo y oportuno cumplimiento.

GRAFICO 1: EL DILEMA DETRÁS DE LA NECESIDAD DEL PACTO



Fuente: PARREÑO VELÁSQUEZ, Lenin, Rigidez Fiscal ¿Es la hora de un pacto?, Ecuador, Seminario Regional

I.1. El Pacto Fiscal

Un Pacto Fiscal busca: un compromiso, que debe ser justo, equitativo y organizado, siendo el punto de partida en una buena relación estado-ciudadanos¹³.

Para el Economista Marx Carrasco¹⁴ “el Pacto Fiscal, coyunturalmente, se constituye en eje del proceso descrito, es decir, es piso

¹³ Aporte de autora de tesis.



*de esa compleja, dinámica estructura que constituye la moral tributaria, de la construcción de ciudadanía fiscal, del pacto social y de la cohesión social”.*¹⁵

Los ciudadanos buscan satisfacer sus necesidades básicas para vivir con dignidad y el estado busca asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes y las metas de recaudación por parte de la Administración Tributaria, de la manera eficaz y eficiente, transparentando sus actividades, profesionalizando a su personal, perfeccionando sus infraestructuras y siendo más accesibles y solidarios.

Para la CEPAL¹⁶, el *“Pacto Fiscal es un acuerdo político de los distintos sectores sociales, mediante el cual parte de la agenda pública, es convertida en programas y en políticas de Estado o Nación. El acuerdo también debe determinar la cuantía de los recursos públicos requeridos, su origen y las reglas de su asignación y ejecución.”*¹⁷

I. 1.1 Elementos del Pacto Fiscal

Dentro del Pacto fiscal se encuentran elementos que influyen en el actuar del contribuyente y en la aplicación de políticas y normas tributarias.

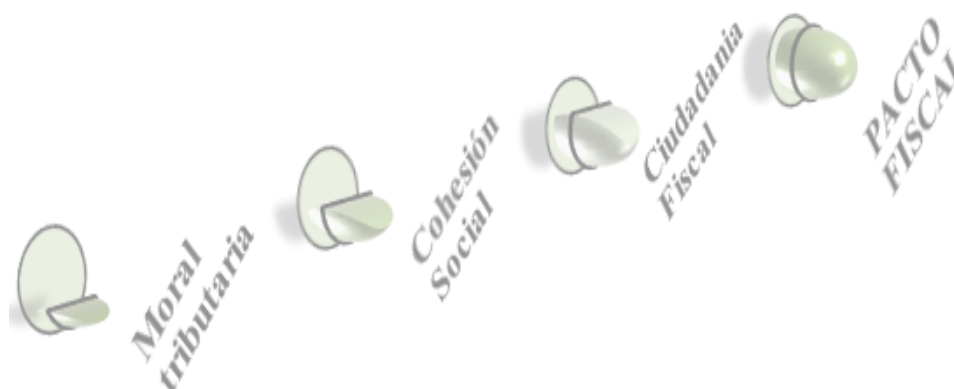
GRAFICO 2: ELEMENTOS DEL PACTO FISCAL

¹⁴ Director General del Servicio de Rentas Internas, Ecuador.

¹⁵ <http://www.ciat.org/index.php/es/cooperacion-internacional/actividades-internacionales/conferenciastecnicas/ponencias/1450-ponencias-conferencia-2010.html>, 21/05/2011, 22:03.

¹⁶ La Comisión Económica para América Latina.

¹⁷ Lahera, Eugenio (2000). Un nuevo Pacto Fiscal: la propuesta de la CEPAL. Elaborado para la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL



Realizado por: Autora de Tesis

Fuente: <http://www.ciat.org/index.php/es/cooperacion-internacional/actividades-internacionales-conferencias-tecnicas/ponencias/1450-ponencias-conferencia-2010.html>

I.1.1.1 Moral tributaria.- *“La moral tributaria constituye un conjunto normas sociales que ayudan a definir la conducta de los miembros de la sociedad estableciendo que está “bien” y que está “mal” respecto a los impuestos, más allá de lo prescrito en las leyes”*¹⁸, Kohlberg¹⁹ manifiesta la influencia de lo heredado y lo adquirido en las etapas del desarrollo moral (Ver anexo 1). También se la entiende como *“la motivación intrínseca a pagar impuestos por parte de los individuos, siendo considerada como parte residual en análisis de evasión fiscal”*.²⁰ Se puede entonces establecer que la evasión y elusión en las que puede incidir el contribuyente, dependerá también de las circunstancias que lo rodea al momento de tomar la decisión de dejar de pagar un impuesto. La moral, se puede estructurar en tres pilares, la ética de la AT, ética del contribuyente y ética profesional de los funcionarios.

¹⁸Comentarios sobre "Determinantes de la Moral Tributaria en la Provincia de Buenos Aires", de Germán Antequera y Marcelo Florensa. Roberto J. Arias. 12 de noviembre del 2008.

¹⁹ Lawrence Kohlberg, teórico de la psicología moderna, que desarrolló la teoría de las etapas para el desarrollo cognitivo en el pensamiento moral de los niños en 1981.

²⁰ MORAL FISCAL EN EL CONO SUR, Karina Azar, Mariana Gerstenblüth y Máximo Rossi, Documento No. 02/08, Febrero, 2008.

GRAFICO 3: PILARES DE LA MORAL TRIBUTARIA



Realizado por: Autora de Tesis

I.1.1.2 Cohesión Social.- “Es la capacidad de una sociedad para asegurar el bienestar de todos sus miembros, minimizar las disparidades y evitar la polarización”: una sociedad cohesionada es una comunidad de apoyo mutuo compuesta por individuos libres que persiguen objetivos comunes por medios democráticos (Hopenhayn, 2005).

*“La cohesión social como “sensibilización social, conciencia y acción” influye en la consolidación de la democracia participativa y el estado social, mediante un proceso largo y complejo, respaldando un desarrollo social, y generando una sociedad productiva”.*²¹

La Administración Tributaria, es un instrumento para establecer una eficaz y equitativa cohesión social, con planes que generen el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias y el reconocimiento de la importancia del aporte que cada uno da a la sociedad.

²¹ <http://www.ciat.org/index.php/es/cooperacion-internacional/actividades-internacionales/conferencias-tecnicas/ponencias/1450-ponencias-conferencia-2010.html>, 21/05/2011, 22:03.



I.1.1.3. Ciudadanía Fiscal.- *“Es la conciencia y fuerza social corresponsable de una acción ética, responsable y comprometida en pro de la conformación del nuevo Estado social, comprometido con el destino a construir esa sociedad democrática, justa y cohesionada”²².*

El estado y la Administración Tributaria deben incluir a la sociedad como su aliado estratégico para que participe en la generación de mecanismos que los ayuden a entender la importancia de cumplir con sus obligaciones.

Basados en el Art. 340, de la Constitución²³, los determinantes básicos de la moral tributaria son: el cumplimiento cabal del Estado y la confianza ciudadana; su observación revela la conexión directa que tienen con la conciencia ciudadana como la ciudadanía fiscal, conformando una dualidad inalterable; *“la dualidad entre moral tributaria y Ciudadanía Fiscal se constituye en un elemento esclarecedor fundamental de la construcción del marco conceptual con el que se define tanto moral tributaria como ciudadanía fiscal pueden desarrollarse”²⁴*, como se puede apreciar a continuación.

²² <http://www.ciat.org/index.php/es/cooperacion-internacional/actividades-internacionales/conferencias-tecnicas/ponencias/1450-ponencias-conferencia-2010.html>
21/05/2011, 22:03.

²³ sistema nacional de inclusión y equidad social con un conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguran el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos. . . que se articula al Plan Nacional de Desarrollo y al sistema nacional descentralizado de planificación participativa. . . que incluye los ámbitos de la educación, salud, seguridad social...

²⁴ <http://www.ciat.org/index.php/es/cooperacion-internacional/actividades-internacionales/conferencias-tecnicas/ponencias/1450-ponencias-conferencia-2010.html>, 21/05/2011, 22:03.

GRAFICO 4: COMPORTAMIENTO DEL CONTRIBUYENTE HACIA EL CUMPLIMIENTO VERSUS LA ESTRATEGIA DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA



Fuente: Servicio de Rentas Internas, estrategias de cumplimiento versus actitud del contribuyente.

1.1.2. Factores a considerar en el Pacto Fiscal

La consolidación de los importantes avances fiscales realizados, exige generar consensos duraderos sobre un régimen fiscal capaz de compatibilizar la estabilidad macroeconómica con las responsabilidades públicas en materias de crecimiento y distribución.²⁵ Por lo tanto, se pueden enumerar algunos ámbitos que puede consagrar el Pacto fiscal, buscando establecer una visión general, metas concretas, realistas, estratégicas y tácticas, optimización del uso de los recursos necesarios, con transparencia y una adecuada rendición de cuentas.

1.- La consolidación del ajuste fiscal.- El Estado como agente social busca armonizar y compatibilizar las variaciones económicas de los diferentes sectores económicos y sociales involucrados; de esta forma minimiza las crisis posibles o existentes, generando medios para la obtención de recursos

²⁵ CEPAL, Síntesis El pacto fiscal, fortalezas, debilidades, desafíos, Santiago de Chile, 1998.



para educación, salud y mejoramiento de procesos, infraestructura, métodos y normativas.

2.- *Elevar la eficiencia del gasto público.*- Las instituciones que representan al estado ante la sociedad debe brindar una imagen eficaz, eficiente, con calidad en su gestión (rendición de cuentas en cuanto a los ingresos y gastos) incorporando regulaciones productivas adecuadas, para garantizar un gasto acorde a las necesidades.

3.- *Transparencia.*- Los estados permiten un mercado de libre operación, para que genere crecimiento, iniciativa e incremento de potencialidades, con solidaridad, pero todo esto bajo un control homogéneo y enfocado. Se priorizarán los impuestos directos y progresivos, puesto que quien más capacidad tiene de aportar, suplirá al que menos tiene.

4.- *Equidad*²⁶.- Un pacto social equitativo promueve satisfacción individual y colectiva influenciando positivamente en el crecimiento homogéneo de la sociedad (iguales oportunidades y acceso, beneficio colectivo). La constitución ecuatoriana del 2008 establece: *“Planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir”*²⁷.

5.- *Institucionalidad Democrática.*- El Estado al establecer derechos y deberes sólidos y claros a ser cumplidos, genera sostenibilidad. Con responsabilidades repartidas en base a su capacidad óptima de ejecución, un entorno macroeconómico estable; mecanismos transparentes de acción pública; todo esto para “garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura

²⁶ La equidad como factor de desarrollo involucra la satisfacción de la sociedad (Poderes del estado) y administradores (entidades públicas), donde su mal manejo puede causar desestabilidad y una población vulnerable.

²⁷ CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, Título I Elementos Constitutivos Del Estado, Capítulo Primero, Principios Fundamentales, Art. 3.- Son Deberes Primordiales Del Estado, Numeral 5.



de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción.”²⁸

6.- *Legalidad (Reserva de Ley tributaria) y No Confiscatoriedad.*- No puede existir tributo sin una ley que permita su creación, de esta forma se busca precautelar la riqueza de la población, evitando crear tributos sin amparo legal.

7.- *Tutela jurisdiccional.*- El contribuyente tendrá derecho a un debido proceso legal de defensa, tutela de derechos, acceso a la jurisdicción (abandono del "solve et repete"²⁹), y tutela cautelar.

8.- *Simplicidad administrativa.*- Se debe minimizar o anular el costo tributario de cumplimiento simplificando los procesos operativos con el uso de sistemas y procesos de ágil aplicación, difusión y utilización, con mayores recursos y de tiempo para controlar la adecuada aplicación (contribuyentes y administración) de las normas tributarias.

9.- *Irretroactividad.*- Significa que ninguna ley tributaria podrá ser aplicada retroactivamente en perjuicio del contribuyente. La política tributaria promoverá la redistribución, sin perjudicar el desarrollo sostenible y equitativo de la sociedad que regula.

10.- *Contemplación de Tratados Internacionales sobre Derechos Humanos con proyección en el Derecho Tributario.*- La importancia del Derecho Internacional es incuestionable, siendo reconocido por la constitución. Nuestro país ha ratificado una serie de tratados internacionales en materia tributaria y en materia de Derechos Humanos cuya jerarquía es ciertamente incuestionable.

²⁸ CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, Título I Elementos Constitutivos Del Estado, Capítulo Primero, Principios Fundamentales, Art. 3.- Son Deberes Primordiales Del Estado, Numeral 8.

²⁹ Solve et repete: (aforismo latino) significa “paga y reclama”. Para reclamar u oponerse al mandato de pago contenido en una resolución emitida por la administración pública, debe antes garantizar el pago.



1.1.3. Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas del Pacto

Fiscal

Es importante antes de la ejecución de una propuesta, realizar un análisis sobre los puntos que generan oportunidades para fortalecer una idea y las amenazas que pueden debilitarla, a continuación se a realizado un análisis personal de FODA del Pacto Fiscal dirigido a servicios entre el contribuyente y la Administración Tributaria.

CUADRO 1

FUENTE: Autora de tesis.

PACTO FISCAL			
1. DEBILIDADES	2. AMENAZAS	3. FORTALEZAS	4. OPORTUNIDADES
El desconocimiento por parte de los contribuyentes de los beneficios a los que puede aplicar y acceder.	Desinformación o desconocimiento de las normas tributarias básicas.	Transparentación de los beneficios y obligaciones por parte del SRI y contribuyente.	Simplificar y reducir el espectro de contribuyentes a ser auditados minuciosamente.
La utilización de términos complejos genera varias interpretaciones sobre un mismo o tema.	Incremento de escudos fiscales, (paraísos fiscales).	Implementar mecanismos para mejorar la relación SRI – contribuyente.	Mejorar la aplicación de las normas tributarias y por ende el cumplimiento de las obligaciones.
Poco nivel de educación y por ende manejo de sistemas y medios informáticos.	Inequidad e inestabilidad social.	Incremento en la posibilidad de contar con un catastro contributivo voluntario y educado.	Generación de cultura tributaria, mediante la educación fiscal.
Falta de compromiso para la generación de un pacto fiscal dirigido a servicios claro, justo y equitativo.	Vacíos legales no rectificadas o aclarados.	Tener un pacto en el cual el contribuyente cumple sus obligaciones sin necesidades de presiones.	Control de la evasión y elusión.



Poco interés en establecer pautas y lineamientos sobre los cuales cumplir con un pacto.	Poco amigable sistema tecnológico tributario para el contribuyente.	Contar con garantías fiscales y legales en cuanto a la calidad de servicio y cumplimiento.	Reducción de los costos no tributarios para el cumplimiento, eliminando intermediarios.
Que se le considere al Pacto una obligación pre adquirida por el SRI, sin necesitar retribución por parte de los contribuyentes.	Deficiente control en la aplicación de reducciones exenciones tributarias.	Contar con un marco legal que ampara derechos, obligaciones, controla las normas.	Generar un pago efectivo de obligaciones, en base a planificaciones tributarias estructuradas y acorde a la ley.
	Politización de procesos recaudar controlar, beneficiar ciertos sectores.	Mejorar la información proporcionada, y para mejorar el conocimiento del contribuyente.	Reducción de procesos sancionatorios por parte de la administración, lo que evidenciara una mejor educación y compromiso.
		Contar con instituciones y funcionarios públicos capaces, honestos y comprometidos.	Recaudación basada en contribución voluntaria y no por castigos al incumplimiento.

I.2. Servicio Público

Los Servicios:

“Son todas aquellas actividades, que son el objeto principal de una operación que se concibe para proporcionar la satisfacción de necesidades de los consumidores.”³⁰

Mientras que:

“Los servicios públicos son aquellos que el Estado provee a los ciudadanos. A través de su provisión, se apunta a la titularidad de los bienes públicos por parte de la ciudadanía.”³¹

³⁰ KOTLER, Phillip, **Dirección del Marketing**, Pearsllon Educación, México, 2001.



Se caracterizan por ser:

1.- *No rivales y no excluyentes*, disponibles para una persona o la sociedad, sin exclusión; y que usado por alguien en particular, no perjudica el uso futuro de otro.³²

2.- *Que el consumo del bien por un individuo no reduzca la cantidad disponible de ese para otro*, la ausencia, provisión deficiente o exclusión de sectores de la población respecto de al acceso afectan el buen funcionamiento y desarrollo de una sociedad.³³

1.2.1. Calidad de Servicio

Las experiencias sobre la atención pública, generan percepciones, dependiendo del grado de satisfacción generado por el servicio recibido, atención amable, respuesta satisfactoria, tiempo del proceso, etc. Es por esto, que la calidad, establece si aquel producto o servicio que se obtenga satisface nuestras expectativas, residiendo en un producto o en el servicio postventa de este.³⁴ La calidad del servicio ofertado por parte de la Administración Tributaria, influye en los niveles de recaudación, pudiendo compensar el incumplimiento tributario.

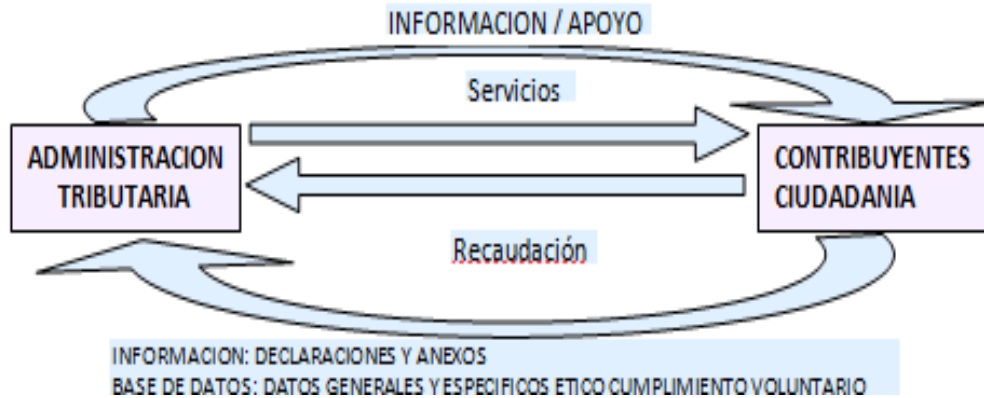
³¹Aproximación y Análisis: Calidad de los Servicios Públicos, Subsecretaría de Seguimiento y Evaluación, junio 2009.

³²Martínez Coll, Juan Carlos (2001)

³³Aproximación y Análisis: Calidad de los Servicios Públicos, Subsecretaría de Seguimiento y Evaluación, junio 2009.

³⁴http://www.agoratel.com/recursos/docs_calidad/calidad.htm, 29/08/2011, 21:35

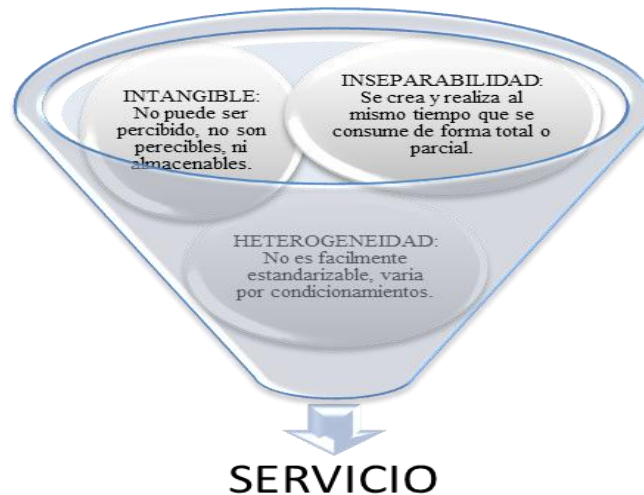
GRAFICO 5: SERVICIO VERSUS RECAUDACION



Fuente: KOTLER, Phillip, Dirección del Marketing, Pearsllon Educación, México, 2001.

I.2.1.1. Características de los Servicios

GRAFICO 6: CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS



Realizado por: Autor de tesis

Fuente: [http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_\(econom%C3%ADa\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_(econom%C3%ADa))

I.2.2. Influencia y beneficios de un servicio de calidad

La aplicación formal e íntegra de las políticas tributarias y la percepción de los ciudadanos es causa – efecto de la atención recibida en los servicios brindados por entes públicos, para incrementar el prestigio y credibilidad de la Administración Tributaria, estos servicios deben ofertarse



bajo niveles óptimos de calidad. Para lo cual no debe existir manipulación política o de cualquier otra clase, es decir deben ser libres en su actuar y proceder. Todo esto acompañado de liderazgo y compromiso por parte de toda la administración, leyes, reglamentos, procedimientos y directrices claras, precisas, públicas, transparentes, con alto grado de certidumbre, consistencia, confiabilidad e imparcial.

La Administración Tributaria debe informatizarse con seguridad, para generar rapidez en las consultas, resolución de trámites, controlar y limitar los accesos a la información; generar mecanismos de asignación de responsabilidades, rendición de cuentas, control; tener un departamento de talento humano que realice sus actividades de forma justa, equitativa y transparente en todos sus niveles, generar programas de mejoramiento y promoción, para mantener un buen ambiente laboral.

1.2.3. Marketing para Servicios

El servicio es el objeto del marketing, una empresa ve el servicio como núcleo central de su oferta al mercado, la Administración Tributaria como una entidad pública que ayuda a la recaudación de recursos (impuestos) internos no puede dejar de lado la implementación de esta herramienta para la obtención de los objetivos deseados, la misma puede ser adaptada a las necesidades de la administración.

La Administración Tributaria no tiene competencia directa, en cuanto a que no existe otro ente privado o público que se encargue de la administración de impuestos internos, pero si tiene competencia en la generación de información, capacitación y ayuda a los contribuyentes, por parte de personas o empresas con actividades de asesoramiento tributario.



I.3. Planificación Estratégica

Las estrategias tienen que ser específicas, apoyarse en puntos fuertes y oportunidades y con esto atacar los puntos débiles o amenazas, debiendo: realizar un análisis de lo ocurrido externamente y como esto afectó o afecta el cumplimiento tributario voluntario, estableciendo los retos y amenazas a los que se enfrenta la AT, para establecer objetivos y resultados más importantes obtenidos.

I.4. La Administración Tributaria – AT

Administración Pública:

“Es una actividad desarrollada por el Estado en el sentido de prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar los negocios públicos, según las necesidades e intereses de la colectividad.”³⁵

La Administración Tributaria es el segmento de la administración pública encargada de la aplicación de las normas tributarias y el cumplimiento de las obligaciones derivadas, se orienta a recaudar, organizar, dirigir y controlar todo lo relacionado con los impuestos creados para la satisfacción de las necesidades del Estado y por ende de sus administrados.³⁶

“El concepto de administración está ligado con el de política y de derecho tributario. El uno como instrumento para la implantación de los objetivos económicos perseguidos por el Estado y el otro como el definidor de las obligaciones tributarias que van a servir para el logro de ese objetivo económico”.³⁷

³⁵ Pita, Claudino; Administración Tributaria, XII Curso de Administración Tributaria, CAT, Brasilia, 1986.

³⁶ Lección 3.Aspectos Conceptuales de la AT, Definición de AT y su Contexto de Actuación, Curso Especializado en Administración Tributaria CEAT.

³⁷ Lección 3.Aspectos Conceptuales de la AT, Definición de AT y su Contexto de Actuación, Curso Especializado en Administración Tributaria CEAT.



El CIAT³⁸ con respecto a las Administración Tributaria establece atributos mínimos, en Ecuador se tiene similitudes en cuanto a:

1.- *Garantizar la integridad e imparcialidad Tributaria.*- Con un comportamiento ético, personal seleccionado en base a un análisis de perfiles. Con políticas para el control de cumplimiento, con reserva en la información registrada en las bases.

2.- *Garantizar la continuidad de una Administración Tributaria Adecuada.*- Con la optimización de recursos y procesos, evaluaciones periódicas del cumplimiento de los planes que se ejecutan y tomar los correctivos necesarios. Recibiendo propuestas de su personal para lograr la recaudación de los tributos a nivel departamental.

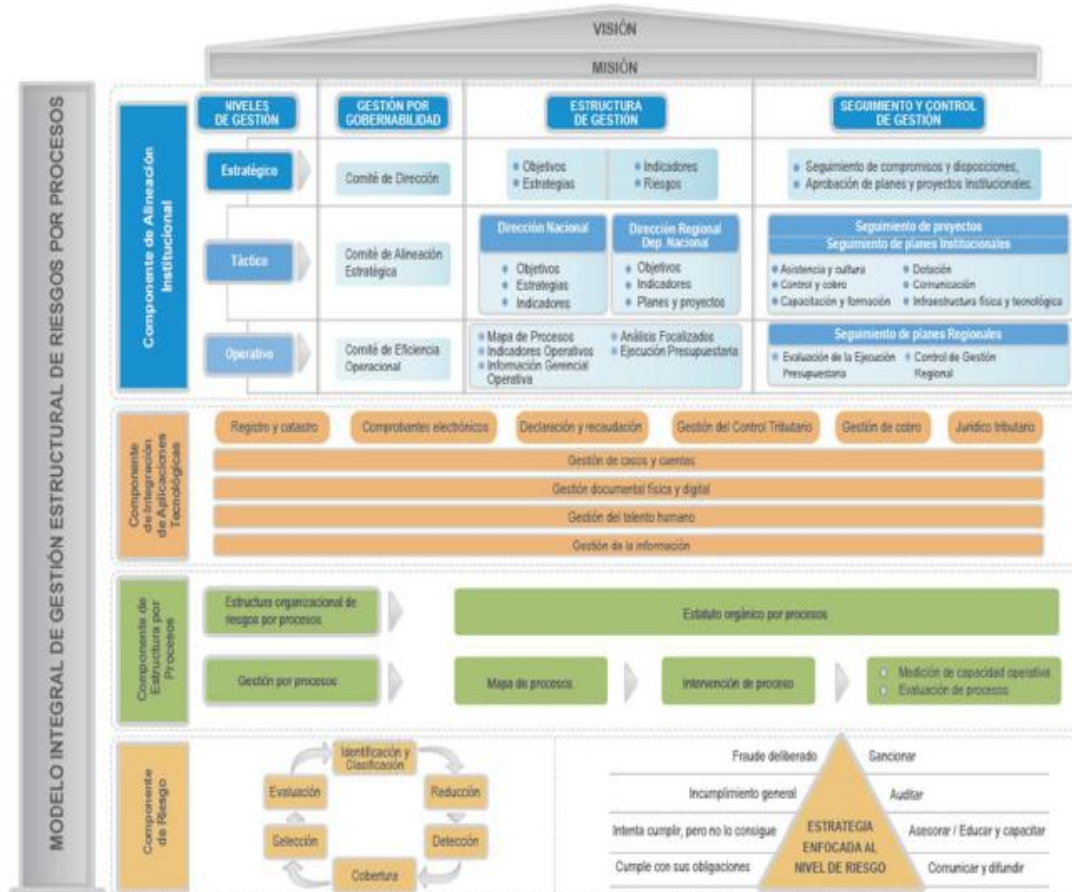
3.- *Garantizar la confianza de los contribuyentes.*- Se puede decir que la AT tributaria está logrando una conciencia tributaria mediante capacitaciones que se hacen durante todo el año y en forma diaria a los contribuyentes, utilizando también la publicidad por medios televisivos, radio difusión, educación tributaria a nivel de colegios y escuelas. Desde mediados de año 2007 se creó el área de los derechos del contribuyente.³⁹

³⁸ CENTRO INTERAMERICANO DE ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS

³⁹ Es el departamento encargado de la recepción de denuncias, quejas y felicitaciones, engresados por los contribuyentes, ciudadanos en general y funcionarios.



GRAFICO 7: MODELO INTEGRAL DE GESTION ESTRUCTURAL DE RIESGOS POR PROCESOS



Fuente: Plan Estratégico Institucional 2012 – 2015 del Servicio de Rentas Internas, elaborado por la dirección nacional.

1.4.1. Funciones de la Administración Tributaria

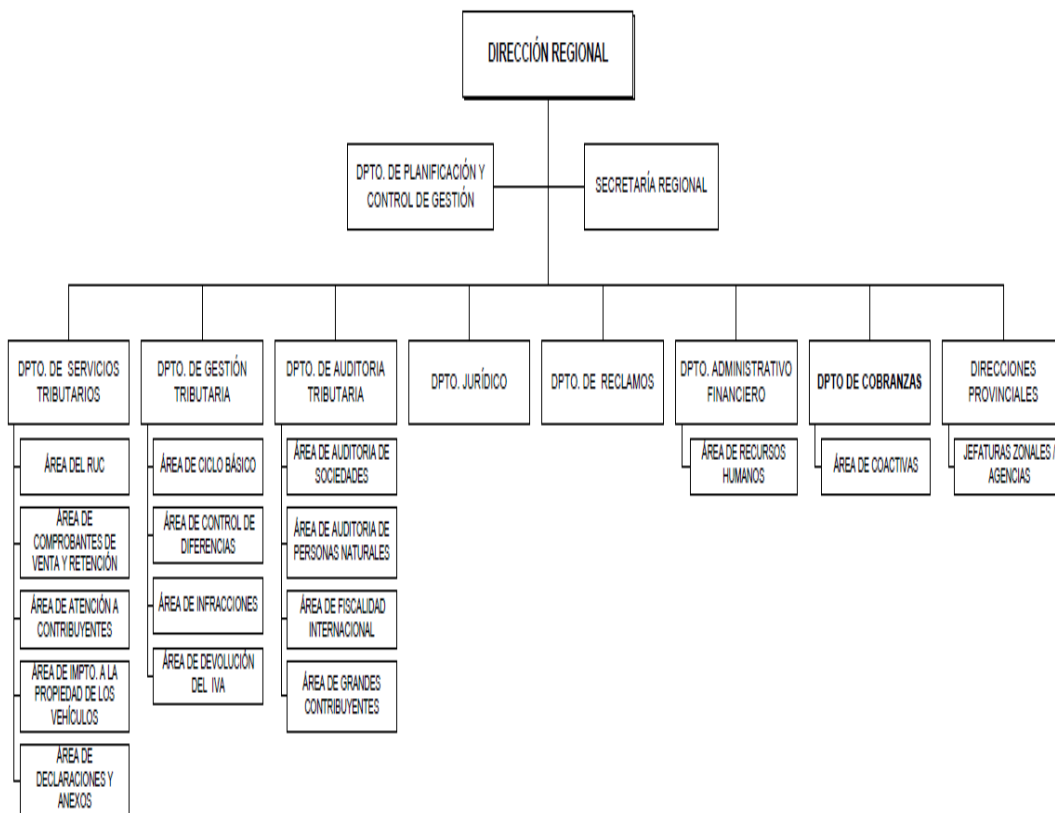
Las funciones se las puede establecer en: Principales o Primarias (procura el cumplimiento de las obligaciones, su determinación, control a la evasión y fraude y cobro ejecutivo o coactivo) y apoyo o soporte para el desarrollo (suplir las necesidades, garantizar el suministro de recursos y consecución de metas).⁴⁰

⁴⁰ PLAN OPERATIVO ANUAL 2011, Servicio de Rentas Internas.



El SRI cuenta con la Dirección Nacional de donde emanan los procedimientos y lineamientos que deben seguirse a nivel nacional, y Direcciones Regionales con el objeto de brindar un mejor servicio a los contribuyentes, por lo que se dividen por departamentos y áreas de la siguiente Manera:

GRAFICO 8: ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL-ADMINISTRACIÓN REGIONALES



41

Fuente: Organigrama SRI, www.sri.gob.ec. Enero, 2012

1.- *Departamento de Planificación y Control de Gestión.*- Se fija en la elaboración de los planes estratégicos y de gestión para el cumplimiento de

⁴¹ Las Direcciones Provinciales llevan una subdivisión departamental igual a las regionales, sin subdividirse en áreas.



la misión institucional, para simplificar y mejorar los procesos de recaudación de los distintos impuestos que Administra el SRI.

2.- *Secretaría Regional.*- Es la puerta de entrada y salida de todos los trámites, notificaciones, contestaciones, ingresada desde y hacia los diferentes departamentos y áreas, conjuntamente con el manejo de valija y archivos.

3.- *Departamento de Servicios Tributarios (SSTT).*- Da ayuda a los usuarios sujetándose a procedimientos establecidos en normativas legales, manuales y guías a nivel nacional. Aquí se registra parte de la información que maneja el SRI

4.- *Departamento de Gestión Tributaria.*- Controla la omisión de las declaraciones con el envío de las notificaciones preventivas de sanción (área de Ciclo básico), detecta diferencias en las declaraciones y conmina el pago (área de diferencias).

5.- *Departamento de Auditoría Tributaria.*- Realizar auditorías de acuerdo a disposiciones a nivel nacional por grupos de contribuyentes, las determinaciones de los impuestos amparados en parámetros legales y equitativos contando con el recurso humano capacitado.

6.- *Departamento Jurídico.*- Control y seguimiento de juicios, impugnaciones etc., asesoría a nivel departamental y del contribuyente sobre la aplicación de las leyes, resoluciones emanadas de la Administración Tributaria.

7.- *Departamento de Reclamos Administrativos.*- Realizar Devoluciones por pago indebido y en exceso de acuerdo a lo establecido en la norma, llevando un seguimiento de los mismos, tramitar los reclamos por determinaciones de otros departamentos, ratificando o rectificando lo actuado.



8.- *Departamento Administrativo Financiero.*- Se encarga de abastecer a la institución mediante políticas de contratación pública de los bienes y servicios necesarios para el desarrollo normal de las funciones de la Administración, control de activos fijos y selección del recurso humano.

9.- *Departamento de Cobranzas.*- Llevar un control y recuperar las cuentas pendientes de los contribuyentes, mediante persuasión, incautación de bienes.

I.4.2. Procesos de la Administración Tributaria

La Administración Tributaria, para realizar sus funciones y atender las necesidades que generan los contribuyentes y el estado, debe realizar procesos encaminados a cumplir con su misión, visión y objetivos, cubriendo cada pilar en las que la administración de impuestos se sostiene, siendo estas:

I.4.2.1. Recaudación.-

Es la primera función esencial o básica de toda Administración Tributaria, *“Las funciones de recaudación comprenderían todo tipo de actividades que se vinculan al cumplimiento espontáneo por los contribuyentes, responsables y terceros, tales como la recepción de pagos y declaraciones, y la expedición de normas sobre deberes formales, etc.; como, así también, aquellas otras actividades de control, liquidación de tributos y requerimientos de pagos de carácter masivas y al requerimiento del cumplimiento de obligaciones formales”*⁴².

⁴² PITA, Claudino: *Evaluación de las atribuciones legales de la Administración Tributaria*, Conferencia Técnica del CIAT, Viterbo, Italia, 1996, p. 211.



CUADRO 2

REALIZADO POR: Autora de tesis

FUENTE: La Función de Recaudación, Tratado de Tributación Tomo II, Política y Economía Tributaria, Volumen 2, Buenos Aires, Editorial Astrea, 2004. CIAT: Modelo de Sistema de Recaudación de los Tributos, Secretaría Ejecutiva del CIAT.

OBJETIVOS DE RECAUDACION ⁴³	DETERMINACIONES BÁSICAS ⁴⁴
Maximizar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.	Número de obligados al pago de impuestos, su estratificación por tributo y la carga de trabajo.
Diagramar y controlar el flujo de fondos recaudados.	Fechas de vencimiento, determinando oportunidades en la carga de trabajo.
Mejorar la calidad del servicio al contribuyente, facilitando su accionar.	Medios humanos, financieros y materiales con que se cuenta para realizar la función.
Crear una elevada conciencia tributaria a través del incremento del denominado “riesgo subjetivo”.	Recursos legales y administrativos disponibles para el desempeño de la función. La política a seguir para obtener los resultados buscados.
Controlar las detracciones de la recaudación.	Mecanismos e instrumentos de control para conseguir objetivos buscados.
Controlar la gestión operativa.	Definición de resultados a lograr.
	Medidas a tomar y actividades a desarrollar para lograr la debida coordinación con las demás funciones de la AT.

I.4.2.2. Fiscalización.-

Busca detectar el grado de incumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los responsables ya sean contribuyentes o terceros, mediante la ejecución y desarrollo de acciones y sanciones a conductas irregulares, acciones fraudulentas en general. Determinando brechas de inscripción, presentación, cumplimiento y pago, entre otras. *“La función de fiscalización se podría caracterizar como el conjunto de acciones de control del cumplimiento de las obligaciones emergentes de las normas tributarias,*

⁴³ PANTANALI, Rubén Oscar: **La Función de Recaudación**, en Tratado de Tributación Tomo II, Política y Economía Tributaria, Volumen 2, Buenos Aires, Editorial Astrea, 2004.

⁴⁴ CIAT: **Modelo de Sistema de Recaudación de los Tributos**, Secretaría Ejecutiva del CIAT.

que establecen deberes para los contribuyentes y terceros, acciones tendientes a detectar el incumplimiento de esas obligaciones y al aporte de los elementos que permitan determinar los tributos omitidos y aplicar las sanciones correspondientes a los responsables”⁴⁵.

GRAFICO 9: CONTROL Y GESTION DE CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO



46

Fuente: POA 2011 SRI.

Esta es la forma más eficaz de controlar las evasiones originadas por falta de conocimiento o premeditación (mediante la comparación de información) utilizando mejor los recursos e incrementando las auditorías. Para lo cual el SRI sigue un proceso de auditoría de campo:

- 1.- Se analiza las declaraciones presentadas por el contribuyente, y establece posibles falencias y factores de riesgo. Se emite y notifica un oficio de inspección.
- 2.- Se revisan los ingresos, documentos de sustento en costos y gastos, se analizan diferencias o inconsistencias presentadas y registrada en los sistemas del SRI por el contribuyente y terceros, registrando salvedades y haciéndose posible requerir información (física, verbal o magnética).

⁴⁵ PITA, Claudino: *Las Administraciones legales de la Administración Tributaria*, Tema 3.1, XXXV Asamblea General del CIAT en Santiago de Chile; Madrid, IEF, 2002, p. 288.

⁴⁶ Control y retroalimentación planificados (sectores a fiscalizar, puntos específicos a controlar, tiempo de ejecución, objetivo, corrección de errores, minimización de los posibles problemas).



3.- Se emite el acta Definitiva de determinación, detallando reparos, observaciones encontradas (contribuyente y equipo de auditores) durante el proceso, solicitudes realizadas y cumplidas por parte del contribuyente.

GRAFICO 10: CONTROL PERMANENTE



Fuente: POA 2011 SRI.

I.4.2.3. Determinación.-

*“La determinación requiere la presencia de la Administración para dar vida a la obligación, definir su cuantía, la ley y la declaración del contribuyente, son actos preparatorios o previos a la función determinadora, que da nacimiento a la deuda y su exigibilidad a partir de ella”.*⁴⁷ En la legislación Ecuatoriana la determinación tributaria se establece como: *“El acto o conjunto de actos provenientes de los sujetos pasivos o emanados de la administración tributaria, encaminados a declarar o establecer la existencia*

⁴⁷ TOSCANO SORIA, Luis: **La facultad determinadora**, Tema 3.2; en: Seminario Técnico del CIAT; Guanajuato-México, CIAT, 1992. p. 243-258.



*del hecho generador, de la base imponible y la cuantía de un tributo.*⁴⁸ La determinación (Anexo 3) de la obligación tributaria se efectuará por determinación por el sujeto pasivo, por el sujeto activo, directo, presuntivo y mixto.

I.4.2.4. Asistencia al Contribuyente.-

La legislación Ecuatoriana con sus constantes cambios y reformas, han hecho que los conocimientos básicos que los contribuyentes poseían quedaran obsoletos, si la AT persigue el cumplimiento espontáneo de los contribuyentes y responsables, es importante ofrecer información que les permita conocer y entender los cambios tributarios que se han generado.⁴⁹ Con programas de educación focalizados por sectores, dándole al contribuyente la posibilidad de conocer como cumplir y porque hacerlo.

La calidad del servicio brindado no solo depende de la AT, sino también del grado de compromiso por parte de los contribuyentes y ciudadanía en la entrega legítima y correcta de la información, los antecedentes expuestos ante la administración no son claros o llenos de omisiones, se podrían generar algunos inconvenientes a los cuales el contribuyente no querrá llegar. La AT en Ecuador, estableció planes de acción en base a:

⁴⁸ Código Tributario, Capítulo II, DE LA DETERMINACIÓN, Art. 87 al 93.

⁴⁹ Generar cultura tributaria, controlada y ejecutada con planificación, con planes de contingencia.

GRAFICO 11: ASISTENCIA E INFORMACION AL CONTRIBUYENTE

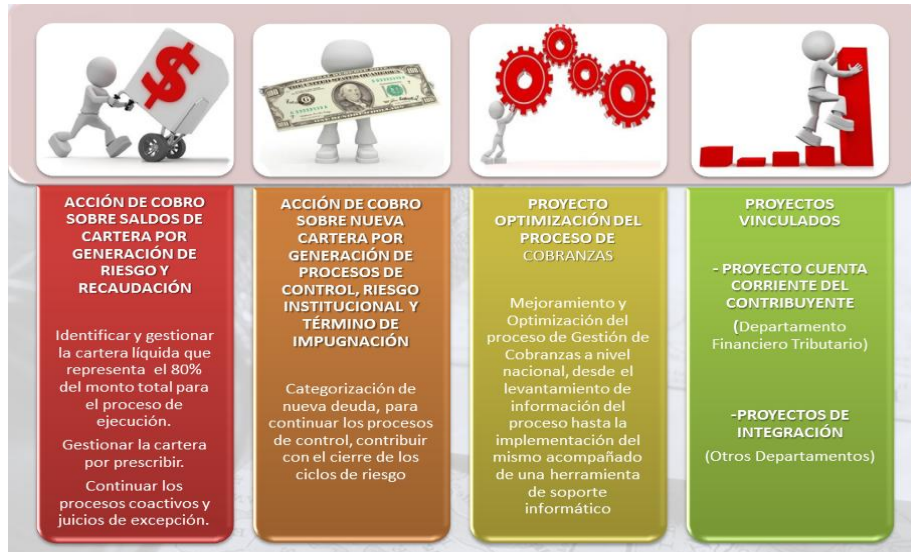


Fuente: POA 2011 SRI.

I.4.2.5. Cobranza.-

La cobranza es complementaria de la recaudación, se necesitan el uno al otro para cumplir con su cometido, generar ingresos para el estado.

GRAFICO 12: PLAN DE MEJORA DE LA GESTION DE COBRO



Fuente: POA 2011 SRI.



Se basa en técnicas y procedimientos indiferentes a la naturaleza del impuesto, reclamo, aviso de omisión, acción de cobranza, planes o acuerdos de pago. *“Es una actividad necesaria para asegurar el pago de los tributos y sus accesorios en la vía coactiva, cuando éste no se realice en forma oportuna y/o espontánea”*.⁵⁰ Se inicia con una fase persuasiva o cobranza amigable y culmina con la fase coactiva o cobranza compulsiva. Todos los posibles mecanismos de cobro, deberán ser analizados en base al tipo de contribuyente, monto adeudado, antigüedad de la deuda, riesgos posibles, etc.

El Pacto Fiscal entre la sociedad y el estado, tiene componentes claves sobre los cuales se analiza su grado de cumplimiento, su buena aplicación y control. Sustentándose en la calidad de atención y beneficios recibidos por el contribuyente de parte de la Administración Tributaria, reflejando la satisfacción generada mejora en los niveles de cumplimiento voluntario y por ende recaudación.

⁵⁰ PITA, Claudino: *Las Administraciones Legales de la Administración Tributaria*, Tema 3.1, XXXV Asamblea General del CIAT en Santiago de Chile; Madrid, IEF, 2002. p.288.



CAPITULO II

II. 1. Entornos en los que influye el Pacto Fiscal

Un Pacto Fiscal adecuado influirá en el desarrollo económico y social del Ecuador, permitiendo a los ciudadanos y a la administración tener acuerdos que permitan un equitativo y positivo vínculo para lograr objetivos comunes.

Las reformas fiscales aplicadas a través de los años, buscaban cubrir el déficit generado por el estado, siendo poco eficientes al no generar mayores recursos productivos, ni redistribución de riquezas y crecimiento sostenible para mayor protección social y provisión de bienes o servicios públicos eficientes.

El Estado debe establecer escenarios para generar estrategias y afrontar cambios, con visión estratégica del desarrollo, cerrando brechas y abriendo caminos, buscando igualar para crecer, considerando los siguientes entornos:

Entorno Económico y Financiero.- Se busca sostenibilidad del desarrollo económico-social con políticas públicas que generen inclusión e integración interna, empleo, capital productivo y bienes públicos que compartan simultáneamente los agentes económicos. Debido a que, el entorno económico tiene deficiencias en la equidad, grado de desarrollo, accesibilidad a beneficios básicos (educación, empleo, salud, etc.) y suntuarios (tecnología, diversión, etc.), por lo tanto, las estrategias deben dirigirse a potenciar las oportunidades y fortalezas, generar calidad y desarrollo productivo, proteger la economía, mediante mecanismos fiscales y financieros que generen la inversión en el país.



Entorno Fiscal.- Las políticas fiscales deben ser claras, que apunten a incrementar la igualdad en base a la capacidad contributiva, reduciendo de forma sostenible la desigualdad en la estructura social y económica. Las reformas deben buscar generar mayores y mejores formas de contribución voluntaria, buscando un círculo virtuoso de beneficios, cumpliendo con los principios tributarios consagrados en la constitución de la Republica.

Entorno Jurídico.- Se debe buscar igualdad real de derechos y oportunidades, que promuevan el buen vivir, una sociedad pacifica, equitativa, justa y solidaria. El Estado en base a su potestad recaudadora tiene la capacidad de extraer recursos económicos para cumplir los objetivos, basada en las leyes y Constitución donde se consagra principios tributarios⁵¹, que son:

- 1.- Generalidad: Prohibición de las discriminaciones o privilegios en materia fiscal (personas naturales y jurídicas).
- 2.- Progresividad: Conseguir que quien tenga más capacidad pague más impuestos.
- 3.- Eficiencia: Aplicación adecuada de la normativa tributaria para sustentar el gasto social (objetivo del Sujeto Activo).
- 4.- Simplicidad Administrativa: Los procedimientos deben realizarse en el menor tiempo, minimizando el costo, permitiendo la tutela judicial efectiva, entre otros.
- 5.- Irretroactividad: No se aplica leyes tributarias retroactivas en perjuicio de los contribuyentes.

⁵¹ Los principios tributarios son los limitadores u orientadores de las decisiones estatales en cuanto a la adopción de determinados tributos y su configuración.



- 6.- Equidad: Se debe afectar de igual manera a quienes se encuentren en la misma condición, evitando una disparidad entre los impuestos y los beneficios.
- 7.- Transparencia: El sistema tributario debe ser claro y transparente, que permita el fiel cumplimiento de los deberes y derechos para los cuales es formulado.
- 8.- Suficiencia recaudadora: *“La totalidad del sistema fiscal de un país se estructura cuantitativa y cualitativamente, de manera tal que los ingresos tributarios permitan, en todo nivel político, la cobertura duradera de los gastos que éste haya de financiar con tributos”⁵².*

Entorno Social.- El Pacto Fiscal debe procurar una comunidad socioeconómica estable, prospera e igualitaria, con una legislación que estimula el directo diálogo, estrategia de cobertura y sistema eficaz de inspección laboral.

Entorno Educativo.- El Estado y otros sectores económicos y sociales, debe fomentar la creación de un sistema nacional de capacitación, considerando las necesidades, características y aspiraciones de la población, comenzando a reducir las brechas en conocimientos, accesibilidad y capacidades, con la implementación de becas.

Entorno Administrativo.- La calidad del sector público puede verse afectada por la calidad administrativa. La estructura tributaria considera la capacidad de recaudación fiscal y su distribución, por lo tanto una adecuada administración ayuda a un Pacto Fiscal aceptado por los ciudadanos.

Entorno Ambiental, Tecnológico y Científico.- Los estados tienen la responsabilidad de establecer políticas y lineamientos, que, modifiquen la

⁵² III Jornadas Jurídico_ Tributarias. “Un enfoque Constitucional al Derecho Tributario”, Manolo Rodas.



forma de producir y consumir con el menor impacto negativo. Un ejemplo para reducir las emisiones nocivas se da en el Protocolo de Kioto⁵³ (Anexo 4, Análisis y Evaluación de las Políticas Públicas), por su parte Ecuador ha implementado impuestos ambientales, mejorando el entorno para la implementación del Pacto Social propuesto en esta investigación.

Entorno Político.- El Estado debe velar el lograr más democracia e igualdad, que garantice políticas en el mediano y largo plazo, incrementando la participación de los sectores excluidos y vulnerables en los beneficios del crecimiento. Se requerirá una arquitectura estatal que permita el bienestar general y conducción de las estrategias de desarrollo.

Entorno de provisión de Bienes y Servicios.- Se deben crear y proveer con responsabilidad por parte del Estado bienes públicos que beneficien a toda la sociedad a corto o largo plazo, basados en su magnitud y aplicación. Algunos servicios son de exclusiva provisión del estado (Seguridad Social, Defensa Nacional, etc.). Como se observara en los siguientes cuadros, el estado tiene otras prioridades al dar o proveer un bien o servicio con respecto al sector privado como lo indica el siguiente cuadro (Cuadro 3⁵⁴).

⁵³ Realizado el 9 de Mayo de 1992 en NY, en la Convención de las UN sobre el Cambio Climático, firmado por países desarrollados, para proteger el medio ambiente, con métodos y mecanismos que reduzcan la emisión de gases con efecto invernadero.

⁵⁴ Cuadro realizado por la autora de Tesis “El Estado como proveedor, productor y provisor de bienes y servicios”



CUADRO 3

FUENTE: Cuadro realizado por autora de tesis, en base al material de la Maestría en Administración Tributaria Universidad de Cuenca, “Economía del Sector Público: Análisis Integral de las Finanzas Públicas y sus Efectos”: Cap. 3 “Teoría del Bienestar”; Ricardo Fenochietto.

ESTADO	
PRODUCTOR	PROVEEDOR
Produce bienes y servicios públicos puros	Brindar servicios con costos bajos.
Producir bienes impuros con ventajas competitivas, subsidios focalizados, evitando la exclusión y rivalidad.	Proveer bienes y servicios que el sector privado no esté interesado o no tenga la capacidad de hacerlo.
Producir bienes que satisfacen necesidades básicas y generan desarrollo poblacional.	Al dar un bien o servicio, que los costos sean cubiertos por optima producción.
PROVISION DE BIENES O SERVICIOS	
Puede proveer bienes y servicios impuros por separado, con valor agregado, para abarcar un mayor espectro de la población, los cuáles deben cumplir con normas básicas de calidad, incrementando el nivel de bienestar social y desarrollo.	
Único para la provisión de bienes y servicios puros, sin generar rentabilidad.	
Permitir que el sector privado provea bienes y servicios en los cuales tiene mayor especialización, calidad y sostenibilidad en el tiempo.	

II.2. Prioridades del SRI en Calidad de Servicio brindado para un Pacto Fiscal equitativo

Además de las medidas dirigidas a proporcionar información general o personalizada de carácter tributario, la Administración Tributaria debe dar servicios de asistencia y/o ayuda, constituyendo una línea de actuación fundamental para facilitar y fomentar de forma directa el cumplimiento voluntario, con programas informáticos amigables, para evitar errores en la aplicación de la normativa tributaria, generando medios accesibles para solicitar facilidades de pago de las deudas (tarjeta de crédito o ventanillas). El Servicio de Rentas Internas busca incrementar la recaudación de los impuestos que administra y mantener una gestión e imagen corporativa técnica, transparente y eficiente, enfocándose en:



1.- Calidad del Servicio: Calidad Administrativa vs. Calidad Contribuyente, desde los inicios el SRI mediante políticas claras, buscó crear una entidad que contribuya a rescatar el valor del servicio público, teniendo como pilares la eficiencia y eficacia en todo su entorno, para generar un ciclo de crecimiento interno y externo, siendo uno de sus principales recursos y pilares el recurso humano y la generación de una carrera administrativa sólida. En base a los informes anuales presentados por el Servicio de Rentas Internas se puede desprender la siguiente descripción evolutiva de crecimiento desde 1998 hasta la actualidad.

En los periodos de 1998-2000, se comenzó a estructurar mejoras y crear sistemas informáticos, para simplificar y mejorar el trabajo de la administración y a su vez brindar un mejor y ágil servicio a los usuarios. Se crea el sistema de RUC (plataforma ORACLE), se reforma el sistema de facturación⁵⁵ mediante autorizaciones emitidas por el SRI, de declaraciones mediante el formulario físico o por medio magnético, la aplicación en el 2002 de programas de educación tributaria, se mejora y construye infraestructura física estandarizada y homogenizada, operando por un sistema automático de atención de colas (Q-matic), genera eficiencia, ahorro de tiempo y elimina la discrecionalidad del funcionario frente al contribuyente.

En el 2003 el sistema de Facturación aportó a un mejor control tributario de las actividades económicas, en el mes de julio se introdujo el software para la Declaración de Impuestos en Medio Magnético (DIMM), facilitando el proceso de declaraciones por Internet e incrementando el monto de recaudación, se difundió la normatividad tributaria con ferias, hojas volantes, trípticos, guía tributaria, boletines de prensa, anuncios focalizados, web, entrevistas y espacios radiales, entre otros.

⁵⁵ Reglamento de Facturación, decreto ejecutivo 1011, RO No. 222 del 29/06/1999.



En el 2004, el área de atención a nivel nacional, realizó al contribuyente un levantamiento de los procesos que se realizan en las oficinas del SRI, para identificar los puntos débiles y dificultades a las que se enfrenta al ser atendido. Logrando identificar la necesidad de contar con un sistema de atención unificado, creación de un indicador de medición la calidad y tiempo atención.

En el 2005, se incrementaron oficinas de atención aumentando la satisfacción del contribuyente, se amplió el sistema de facturación a otros contribuyentes. Se reestructuró los sistemas a nivel nacional, con la implementación de plataformas que ayudaron al trabajo ágil de la información, se diseñó un sistema de evaluación y seguimiento de la productividad institucional, que monitorea el uso de los recursos para el logro de los objetivos y metas institucionales.

En el 2006, se transformaron las ventanillas de atención de especializadas a poli funcionales, lo que permitió agilizar los tiempos de atención directa, se comienza a enviar notificaciones masivas para reducir las brechas de no inscritos en el RUC, se realiza mayor difusión de los sistemas de declaración, se realizaron más auditorias para controlar el fraude y evasión fiscal. Se reestructuró el orgánico funcional del SRI, mejorando el manejo de las áreas operativas y técnicas, se elaboró y difundió guías referenciales, para normar y estandarizar los procedimientos.

Para el 2007, las facilidades tecnológicas que se disponía mejoraron la realización de los procedimientos por parte de los contribuyentes con tiempos menores en registros, simplificación de procesos (actualización y liquidaciones de RUC), permitiendo una mejora notable del servicio y atención a los contribuyentes. Se enfatizó la automatización de procesos en ventanilla e Internet, mejoramiento en la recepción de información, procesos y estrategias bien definidas.



En el 2008, la imagen institucional declina por el reflejo de las aplicaciones de control a la evasión, lo cual determina que la percepción de imagen institucional está muy ligada con la presión del control y sus incidencias. Se crea el Centro de Estudios Fiscales (CEF) el mismo que busca mejorar la calidad en la capacitación tributaria interna y externa. Se crea el Call Center, para consultas. Se diseña la cadena de valor institucional (calidad y excelencia organizacional). Se implementó el Procedimiento de Verificación de Actividad Económica y Establecimiento (prevención para la creación de empresas instrumentales, “fantasmas” o de “papel”).

En el 2009 se enfocaron en combatir e investigar el fraude fiscal y aporte en la prevención y lucha contra el lavado de activos. Se genera el cierre de matrices falsas y registro de los verdaderos establecimientos, disminución de sociedades que se registraban en la misma dirección y seguimiento por el uso de facturas de origen falso. Se aplicó el modelo predictivo de sociedades riesgosas.⁵⁶

En el 2010 se establece la obligación a todas las sociedades y personas naturales obligadas a llevar contabilidad de presentar mediante Internet todas sus declaraciones. Se construyeron las bases para una cultura organizacional basada en principios y valores de excelencia operacional. Se mejoró el respaldo y manejo de la información. Se investigó casos con riesgos de fraude fiscal y lavado de activos.

En el periodo del 2011 se mejora los servicios y sistemas operativos. Se implementan la realización de procesos vía internet, reestructuración y rediseño de la página WEB, mejoramiento de la facturación electrónica (permitiendo tener información en línea a tiempo real, evitando error en el reporte de datos u omisión de los mismos). Se crea la escuela de Servicios

⁵⁶ Procedimiento para el reconocimiento de sociedades con características de “empresas de papel”. Incluye etapas de comprensión del negocio y datos; preparación de datos; modelo, evaluación; desarrollo e implementación.



Tributarios y el aplicativo “SISTEMA DE GESTION DEL CONOCIMIENTO” buscando la homogenización de procesos y criterios de aplicación o información remitida parte del área de Servicios Tributarios.

En el 2012, se resolvió que todos los contribuyentes desde el 2013 presentaran únicamente sus declaraciones por internet, presentación el Anexo ATS⁵⁷ si llegan a tener el doble de los valores con lo que se genera la obligación llevar contabilidad⁵⁸, se estableció la necesidad de cumplir con requisitos adicionales para acceder a una exoneración del Impuesto a los Vehículos Motorizados, la cual es poseer un permiso de operaciones para poder registrar esta actividad en el RUC.

2.- Armonización de la Normativa Tributaria con otros ámbitos nacionales

Mediante la armonización y encaje de la normativa tributaria con otras normas, se busca eliminar las incongruencias y contraposiciones entre las leyes públicas y privadas, mejorando el funcionamiento jurídico del país y simplificando el cumplimiento de las mismas. Buscando esta armonización la Administración Tributaria ha realizado reformas (ver Gráfico 14).

⁵⁷ Anexo Transaccional Simplificado

⁵⁸ Con Ingresos iguales a mayores a \$100.000, gastos iguales o mayores a \$80.000, y capital de trabajo igual o mayor a \$ 60.000.



GRAFICO 13: REFORMAS TRIBUTARIAS A TRAVEZ DEL TIEMPO



Realizado por: Autor de la Tesis,
Fuente: En base al CT, RLTI, RLRTI entre otras, desde el 2003 hasta 2011.



1.- Magnitud del ajuste fiscal: Se debe establecer en base a un análisis completo (datos actualizados, con un mínimo de error y un universo de información amplio) de las mejores políticas fiscales que generen beneficios, sin necesidad de optar por créditos internos o externos, generando mayor acceso a los beneficios brindados por el estado para generar mayor equidad.

2.- Secuencia del ajuste fiscal: Los cambios fiscales en normativa tributaria deben ser progresivos, con periodos de transición para su aplicación, plazos determinados y previa capacitación para su correcto cumplimiento, debiendo ser clarificadas, de manera sustentable, con planeación, coordinación y control. Los cambios bruscos generan inseguridad interna y externa, resistencia al cambio y concepciones equivocadas de lo que realmente buscan las políticas a ser aplicadas.

Dentro del ámbito **político social - económico**, se busca limitar las oportunidades de fraude fiscal y la política de exenciones y bonificaciones tributarias, eliminar cualquier exclusión por razones sociales, políticos, religiosos, etc., que la carga tributaria impuesta se aplique en base a la capacidad contributiva real (quienes más tienen, más paguen) y reducir o eliminar la regresividad que afecta a los más débiles económicamente, propende coincidencia fiscal, motivando el ahorro y la inversión; generando crecimiento y desarrollo de la economía.

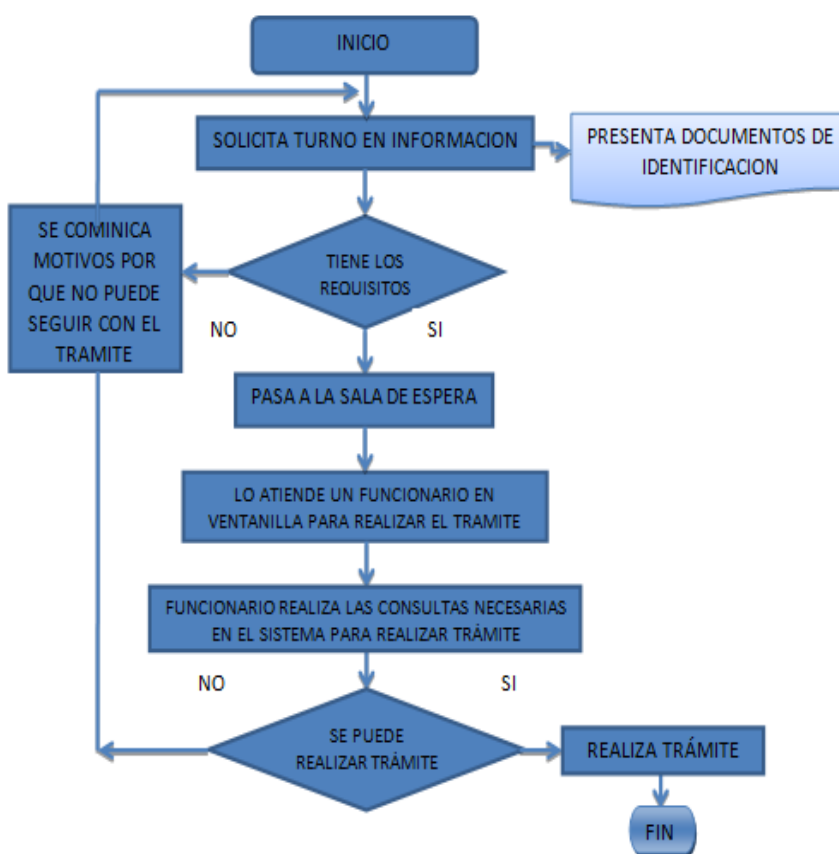
El estado tiene objetivos en varios ámbitos, debiéndose tener presente que la Administración Tributaria aportara con los recursos para poder cumplir con calidad estos, como se puede visualizar en el Plan Nacional para el Buen vivir 2009 – 2013⁵⁹, implementado por el gobierno Ecuatoriano (Ver Anexo 5, Análisis y Evaluación de las Políticas Publicas).

⁵⁹ Constitución de la República del Ecuador.- Art. 280.- El Plan Nacional de Desarrollo es el instrumento al que se sujetarán las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y la asignación de los recursos públicos; y coordinar las competencias exclusivas entre el Estado central y los gobiernos autónomos



Dentro del ámbito **operativo**, se debe propender la formulación de leyes completas, no confiscatorias. Además de eliminar las modificaciones oportunistas y asistemáticas de la imposición; formular una estructura adecuada de la Administración Tributaria; simplificación de las disposiciones tributarias (cumplimiento). ⁶⁰El Servicio de Rentas Internas en el área de SSTT (Servicios Tributarios) cuenta con una distribución por procesos en servicio basado en Ciclos.

GRAFICO 14: CICLO DEL SERVICIO



Fuente: Diagrama realizado por autora de tesis en base a los procesos para el inicio de la atención en ventanilla, realizada en el área de SSTT.

3.- Calidad del ajuste fiscal: Se liga a las medidas y políticas eficientes, duraderas y equitativas, sin auto anularse la una a la otra o ser

descentralizados. Su observancia será de carácter obligatorio para el sector público e indicativo para los demás sectores.

⁶⁰ Plan estratégico Institucional, Servicio de Rentas Internas periodo 2012 – 2015



extremadamente dependientes entre sí, para reducir el Gasto Público sin poner en riesgo el desarrollo, desgastar el talento humano, eliminando proyectos no productivos. Se debería establecer mejores mecanismos para controlar y minimizar la evasión y elusión en la recaudación de los impuestos al consumo, ya que son fuentes de altos ingresos, de fácil y eficiente recaudación, con mayores controles.

II.3. Prioridades del Contribuyente en la Calidad de Servicio brindado por el SRI para un Pacto Fiscal equitativo

La evaluación del desempeño en el sector público, algunas veces se ve influenciado por factores y preferencias políticas. Por consiguiente, se debe analizar factores de desempeño (qué se mide y porqué) del personal, procesos o sistemas. Las instituciones públicas deben mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, en cuanto a la optimización del tiempo utilizado con los menores costos implícitos.

Al ofrecer a los ciudadanos la posibilidad de manifestar su opinión a través de encuestas, estudios y análisis supone la apertura de un camino para la colaboración pública en el perfeccionamiento de los servicios, programas y documentos del SRI, buscando de esta forma mejorar, crecer y hacerle bien al país. La base central de este análisis para una posterior propuesta, son las prioridades que tienen los usuarios o contribuyentes al utilizar los servicios brindados por el SRI.

En una encuesta realizada por el INEC⁶¹ en el año 2008, en la cual, los ciudadanos detallaron algunos de los más trascendentales problemas presentados en las instituciones públicas, como se puede observar en el siguiente cuadro:

⁶¹ Encuesta realizada a nivel nacional.



CUADRO 4

Fuente: Cuadro realizado por autora de tesis en base a las encuestas realizadas por la SENPLADES en el 2008.

¿Cuáles de estos problemas cree usted que se presentan más frecuentemente al momento de hacer trámites?	
Corrupción	64.0%
Lentitud para resolver los trámites	16.2%
Excesiva burocracia	5.5%
Funcionarios groseros	4.1%
Filas / colas muy largas	3.8%
Funcionarios poco preparados	2.4%
Las instrucciones no son claras	1.6%
Problemas de acceso a las oficinas	0.9%
Horarios inconvenientes	0.8%
Escasez de servicio por internet	0.2%
Instalaciones incómodas	0.2%
Dificultad de comunicación	0.2%
TOTAL	100%

La conclusión basada en esta encuesta establece que una atención con calidad y con calidez es importante para que los servicios mejoren y esto se refleje en una visión positiva sobre los servicios del Estado, considerando siempre la ley.

El incumplimiento intencional de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes se ven reflejados en el incremento o decremento de las brechas fiscales, causadas por la inconformidad en las políticas aplicadas, deficiente calidad de servicio, complejidad en los medios para el cumplimiento, etc. Los usuarios de los servicios que brinda el SRI, buscan tener mayor calidad de información recibida, homogeneidad en los documentos solicitados, congruencia en los procesos y la realidad y sobre todo equidad en el trato y manejo de sus obligaciones, analizando parámetros:

1.- *Operativos*: basados en la capacidad de responder a los conflictos o situaciones que pudieren darse en el transcurso del proceso, siendo lo más



importante el tiempo y las veces que el usuario debe acercarse a la administración.

2.- *Eficacia*: mide el grado de satisfacción de los objetivos principales o los incluidos de forma explícita en su misión, comparando los resultados reales con los previstos, independiente de los medios utilizados. Debiendo tener la capacidad de ser continuos y de establecer el alcance obtenido para generar el cumplimiento voluntario, confiable y oportuno, maximizando el valor.

3.- *Eficiencia*: se define por la relación existente entre los servicios prestados (outputs) y recursos empleados (inputs), siendo eficiente la actuación al usar recursos mínimos obtiene el máximo resultado posible, manteniendo la calidad y cantidad adecuadas.

4.- *Financieros*: Que los recursos aportados con el pago de los impuestos, sean dirigidos a la satisfacción de las necesidades primarias, siendo ofertadas por la Administración Tributaria, con calidad y homogeneidad.

5.- *Congruencia*: Con sistemas, requisitos, procedimientos homogenizados, en sintonía con leyes, políticas, etc. Siendo los usuarios y contribuyentes respaldados en su accionar, sostenible al mantener un servicio con alta calidad a largo plazo, con modelos de gestión empresarial, para satisfacer las necesidades con menos recursos.

6.- *Excelencia*: Se basa en la capacidad de realizar un trabajo en situaciones deficientes o eficientes con la misma calidad, el SRI es una institución prestadora de servicios, por lo tanto se debe establecer las características deseables o esperadas, basados en la accesibilidad espacial, temporal y material y de compatibilidad para el ciudadano, que responda a las expectativas (que aporte soluciones y mejoras), y permita la participación del ciudadano en las futuras mejoras.



II.4. Análisis de la calidad de servicios públicos

Las entidades o empresas públicas deben realizar mediciones periódicas (estudios o encuestas) en cuanto al grado de calidad de los servicios ofertados por ellos, su cumplimiento y los puntos débiles a ser fortalecidos. 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 2008⁶², brindando una línea base para iniciar el monitoreo, recopilando datos para construir líneas de base que permitirán comparar futuras encuestas y determinar si las iniciativas implementadas para mejorar han surtido o no efecto. Se estableció que casi el 90% de los encuestados creen que hay problemas para realizar trámites por la corrupción, lentitud y maltrato. Los datos referentes al SRI, se establece que cuando califican el funcionamiento del SRI dentro de un listado de instituciones y servicios de una **escala de 0 a 10**, el promedio nacional de calificación obtenido fue de 5.63. El SRI, Los trámites en el SRI probablemente presenten más dificultades para los quintiles bajos (llenado de formularios, uso de recursos de Internet, etc.), por lo tanto la calificación es menor por la dificultad de ellos poder manejar estos, obteniendo una mejor puntuación en el área urbana.

Por otra parte, el LATINOBAROMETRO⁶³ en los periodos 2008-2009-2010-2011, analizó cómo influyen los impuestos en el desarrollo social, comportamiento y percepciones de los ciudadanos. Destacando que los latinoamericanos ven la democracia en base de las obligaciones de un ciudadano, dentro de estas se considera el pago de los impuestos y el

⁶² Se opinó sobre la calidad de los servicios públicos, se encuestaron a 14.938 personas, con 39 preguntas sobre presencia institucional y territorial uso de los servicios públicos, percepción respecto a la calidad y calidez.

⁶³ Corporación Latinobarómetro es una ONG sin fines de lucro con sede en Santiago de Chile, única responsable de la producción y publicación de los datos, es un estudio de opinión pública que aplica anualmente alrededor de 19.000 entrevistas en 18 países de América Latina representando a más de 400 millones de habitantes.



obedecer las leyes, durante el periodo del 2007 al 2011, en América Latina se han dado varios ajustes legales y tributarios, buscando mejorar la recaudación, equidad contributiva y reducir la evasión y elusión.

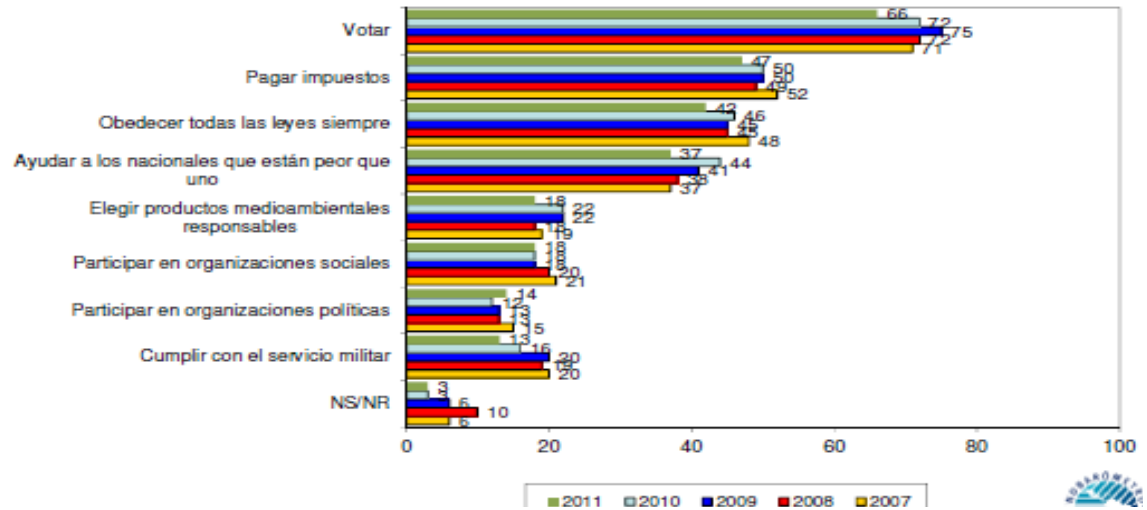
En el gráfico 16, como se puede apreciar dentro de las cosas que una persona puede no hacerlas para ser considerado dejar de hacer para ser ciudadano, se encuentra el pago de los impuestos. Esto puede explicar un poco el fenómeno de la presión ejercida por los entes de control fiscal y el estado, pues si los ciudadanos son más controlados y sancionados al momento de no cumplir con sus obligaciones tributarias, percibirán que la accesibilidad a créditos o a determinados beneficios se ven limitados al no cumplir con los tributos.

Mientras, que si los controles son débiles o flexibles, y la accesibilidad a beneficios no se encuentra ligada al cumplimiento tributario, crea un ambiente en donde el tener beneficios como ciudadano de un determinado territorio no cambiara por este particular.

GRAFICO 15: COSAS QUE NO PUEDE DEJAR DE HACER PARA SER CIUDADANO



P. ¿Cuáles de las siguientes cosas cree usted que una persona no puede dejar de hacer si quiere ser considerado ciudadano? * Pregunta de respuesta múltiple, totales suman más de 100.



Fuente: Gráfico obtenido del informe del Latinobarómetro 2011, www.latinobarometro.org

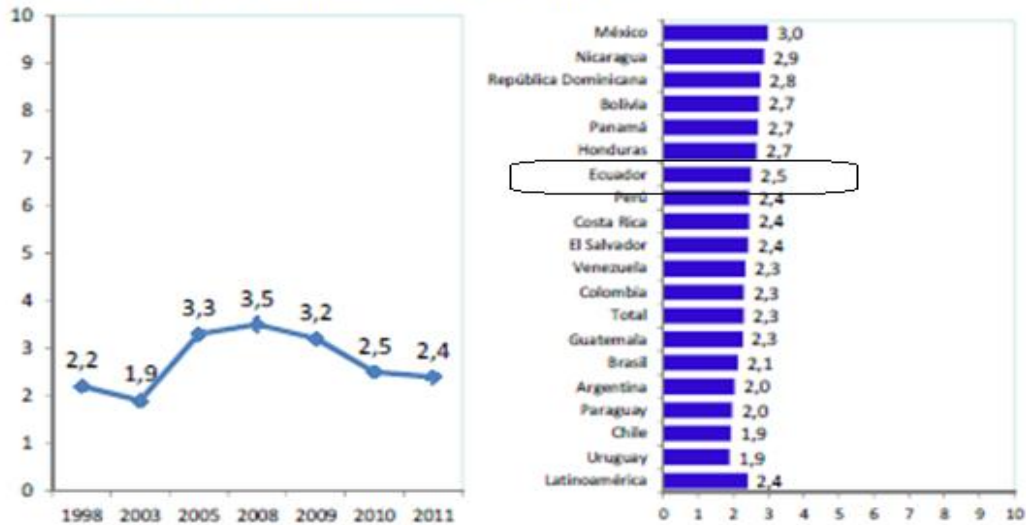
En el mes de febrero del 2012, se realizó una encuesta sobre la calidad del servicio brindado por el SRI en la ciudad de Cuenca, y puede influir en el cumplimiento y forma en que los usuarios o contribuyentes perciben al Estado y Administración Tributaria, se tomó la muestra de un universo de 65.570 contribuyentes registrados en la base de RUC del SRI, estableciendo 619 encuestas, con un nivel de confianza del 95%.

El nivel de fiscalidad, es un segundo indicador en Ecuador que puede justificar la evasión en base a la calidad de los servicios públicos, satisfacción obtenida, si tratan a todos por igual, etc. La percepción de discriminación, la exigencia de los derechos, la distribución de la riqueza, todos temas que se analizó, inciden en la manera de cómo los ciudadanos buscan “recompensas” a esas desigualdades, lo cual genera un fraude social justificando, evadir impuestos.



GRAFICO 16: MORAL FISCAL: EVADIR IMPUESTOS

P. En una escala de 1 a 10, donde 1 es "Para nada justificable" y 10 es "Totalmente justificable", ¿Cuán justificable cree Ud. que es evadir impuestos? *Aquí solo Promedio*.



Fuente: Gráfico obtenido del informe del Latinobarómetro 2011, www.latinobarometro.org

GRAFICO 17: FÓRMULA PARA ESTABLECER UNA MUESTRA CUANDO EL UNIVERSO ES FINITO Y MENOR A 100.000 ELEMENTOS

e=	0,04	error
z=	2	nivel de confianza del 95%
p=	0,50	probabilidad de éxito
q=	0,50	probabilidad de fracaso
N=	65570	población
n=	204	muestra

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 * (N-1) + z^2 * p * q} = \text{Tamaño de la muestra}$$

$$n = \frac{4 * 0,50 * 0,50 * 65570}{0,0016 * 65569 + 4 * 0,50} = 619$$

$$e = \sqrt{\frac{z^2 * p * q * (N - n)}{n * (N - 1)}} = \text{Porcentaje de error}$$

$$e = \sqrt{\frac{4 * 0,50 * 0,50 * 65366}{204 * 65569}} = 0,07$$

Fuente de datos: Departamento de Planificación del Servicio de Rentas Internas Regional Austro, Cuenca. ⁶⁴

⁶⁴ El Número de contribuyentes encuestados se determinó en función de la fórmula para establecer una muestra cuando el universo es finito y menor a 100.000 elementos. El universo de



Para un correcto análisis de los puntos clave a ser implementados en un Pacto Fiscal en servicios, es necesario realizar un análisis de algunas de las preguntas más relevantes que se desarrollaron en la encuesta realizada en las oficinas del SRI en la ciudad de Cuenca.

¿El servicio que Ud. recibió fue satisfactorio?

Sí No Por qué.....

SI	NO	A VECES
46	10	41
9	9	

En base a las encuestas aplicadas para el 75.77% de los usuarios o contribuyentes que realizan los trámites en las ventanillas de SSTT del SRI, es satisfactoria la calidad del servicio, para el 17.60% de los usuarios o contribuyentes los motivos que exponen para no recibir una buena atención son:

- Que la información brindada es incorrecta o incompleta y falta capacitación;
- Los tiempos de espera son altos y es demorado;
- Existe desigualdad en la atención y falta de coordinación en el personal no se pueden concluir con los trámites, por lo tanto, deben regresar varias veces y se les da una mala atención;
- Falta agilidad y para el 6.63% solo a veces la atención es buena o mala, en base a si realizan o no el trámite por el cual asistieron a las oficinas, sin considerar si tienen o no todos los requisitos.
- Que los requisitos que se exigen para determinados trámites, son innecesarios y poco entendible su utilidad.

¿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 **(nota: se escogieron en algunos casos más de una opción)**

contribuyentes fue proporcionado por el departamento de planificación de la regional Austro del Servicio de Rentas Internas.



Cumplimiento de la obligación tributaria Pago de la obligación tributaria generada

Información real presentada en la declaración

SI	NO
564	55

CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACION TRIBUTARIA	PAGO DE LA OBLIGACION GENERADA	INFORMACION REAL PRESENTADA
318	329	99

Para el 91.11% de los contribuyentes y usuarios el pago de los impuestos mediante un cumplimiento voluntario, se encuentra estrechamente vinculado a la calidad del servicio o beneficios recibidos, es por esto que la atención brindada debe ser de calidad para beneficio de la propia administración. Algunas de las causas para que este cumplimiento se ejecute son:

- Motiva a cumplir.
- Es una obligación.
- Para cumplir con las leyes.
- Se lo hace porque se percibe una buena imagen institucional (seriedad).
- Es necesario para generar beneficios.

¿Conoce Ud. el destino de los impuestos que recauda el SRI?
 No

SI	NO
306	313

El 49.43% de los usuarios conoce y reconoce el destino que tienen los impuestos con los que todos los ciudadanos contribuyen, pero por otra parte un 50.57% desconoce el destino de estos lo cual, es lamentable y preocupante, pues esto indica que los mensajes enviados por parte del Estado y el SRI no están llegando de forma adecuada o no están bien estructurados para su comprensión. El SRI por su parte debe dar mejor



difusión en los beneficios que se puede brindar al pagar puntual y de forma correcta sus impuestos.

¿Considera Ud. que lo pagado en impuestos es visible en los beneficios recibidos?

Sí No Por qué.....

SI	NO
366	253

El 59.13% establece percibir los beneficios recibidos por el pago de los impuestos contra un 40.87% que no percibe estos, cabe indicar que la mayor parte de los encuestados establecieron no percibir obras dentro de la ciudad, lo cual ratifica el desconocimiento de los funciones que cada parte que conforman un estado realizan. Es visible o no por:

- La falta de mayor difusión o información (desconocimiento)
- Se gasta en mucha publicidad
- No hay obras en todos los sectores, solo en lugares determinados (no urbanos)
- No se refleja en todo el Austro
- Mala inversión
- Existe corrupción
- Es para pagar la burocracia
- El porcentaje pagado en impuestos no refleja el mismo porcentaje en beneficios, falta más
- No hay distribución equitativa de beneficios

Ud. ¿ha utilizado algún servicio de otra entidad pública que no sea el SRI?

Sí No.

Si su respuesta anterior fue afirmativa, el servicio que recibió en el SRI, le pareció: **(nota: se escogieron en algunos casos más de una opción)**

Igual Mejor Peor Por qué.....



SI	NO
565	54

IGUAL	MEJOR	PEOR
234	301	30

El 91.28% de la población encuestada es usuario de servicios públicos en diferentes entidades, siendo para un 48.62% mejor el servicio recibido, comparado con las otras entidades, pero a su vez el 37.80% es igual, por tanto en este punto es un donde la administración debe establecer las políticas y mecanismos para mejorar y diferenciarse de las otras entidades, mientras que para un 13.58% el servicio es peor, este porcentaje de usuarios insatisfechos debe ser reducido al mínimo posible. Los criterios emitidos para establecer una mejora o no en el servicio brindado son diversos entre estos están:

- Falta de parqueo
- Lentitud en trámites
- Falta mayor ayuda
- Mala atención
- Muy demorado (tiempos de espera)
- Información incorrecta (diversidad de criterios)

¿Considera Ud. como positivas las reformas tributarias?

Sí

 No

 Por qué.....

SI	NO	NO TODAS
354	210	55

En base a lo analizado en la encuesta, se puede establecer que la brecha de pago de las declaraciones presentadas puede estar relacionada con la calidad del servicios recibido y que tanto le es redistribuido en base a su aporte. Sin dejar de lado el cambio en las normativas y la facilidad en el acceso a las nuevas tecnologías que el SRI actualmente está implementando para el cumplimiento de las obligaciones tributarias.



El aporte de la Administración Tributaria con nuevos sistemas de cumplimiento, que ayuden a establecer que tan accesible y fácil resulta para el usuario utilizarlos, con lo cual puede generar en los contribuyentes, menor resistencia al cambio por falta de conocimiento o accesibilidad, incrementando el nivel de satisfacción y mejorando por consiguiente los procesos para la recaudación y en algunos casos la recuperación de deuda por ejecutar. Siendo esto un desafío para las áreas de control y apoyo (servicios): Considerando que mientras mayor es la significación fiscal de los sujetos, mayor debe ser la frecuencia del seguimiento y la oportunidad de aplicación de las normas específicas segmentando a los contribuyentes con el objetivo de lograr un mayor apoyo y ayuda a sus necesidades e inquietudes y este reto conjunto se establece a través de un Pacto Fiscal.



CAPITULO III

III. 1. Propuesta de Pacto Fiscal para la Calidad de Servicio entre la Administración Tributaria y el Usuario, Contribuyente o Responsable

Un Pacto Fiscal debe avanzar firme a mediano y largo plazo, consistentemente en el tiempo, ser libre de influencias, autónomo, siendo capaz de aceptar o negar y crear alternativas, con calidad, aplicando lo correcto, justo, pertinente y oportuno. Se deben establecer pautas y lineamientos que ayuden a contribuir con el mejoramiento productivo de su población, riqueza individual, colectiva y consecuentemente equitativa, con aporte justo a la sociedad, que conlleva a un crecimiento económico para el país dentro de la región, etc.

Por consiguiente, basados en el Plan Nacional del Buen Vivir, en lo que ordena la Constitución de la República del Ecuador en sus artículos 3⁶⁵, 280⁶⁶ y 300⁶⁷, Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas y Reglamento Orgánico Funcional, se comienza a trazar

⁶⁵ Art. 3.-Son deberes primordiales del Estado: 1. Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes. 2. Garantizar y defender la soberanía nacional. 3. Fortalecer la unidad nacional en la diversidad. 4. Garantizar la ética laica como sustento del quehacer público y el ordenamiento jurídico. 5. Planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el crecimiento económico sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir. 6. Promover el desarrollo equitativo y solidario de todo el territorio, mediante el fortalecimiento del proceso de autonomías y descentralización. 7. Proteger el patrimonio natural y cultural del país. 8. Garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción.

⁶⁶ Art. 280.- Es de observancia obligatoria para el sector público, lo cual demanda un análisis profundo respecto a la normativa a la cual está sujeto el proceso general de planificación, de tal forma que las acciones se orienten al cumplimiento de las metas comprometidas.

⁶⁷ Art. 300.- El régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Se priorizarán los impuestos directos y progresivos. La política tributaria promoverá la redistribución y estimulará el empleo, la producción de bienes y servicios, y conductas ecológicas, sociales y económicas responsables.



hojas de ruta para alcanzar los objetivos propuestos, buscando la generación de un modelo de gestión enfocada al desarrollo integral.

1.- FINALIDAD

El presente documento establece las normas y procedimientos fundamentales que deben observarse para brindar calidad en el servicio de atención (presencial, telefónica y virtual), por parte de la Administración Tributaria en el Ecuador al usuario o contribuyente. Agrupando los objetivos, fines, alcances, procedimientos y aplicación, a ser adoptados de forma permanente.

3.- OBJETIVOS

- **Objetivo Específico.-** Estudiar, evaluar y recomendar acciones en materia de rediseño, fusión, eliminación o permanencia de manuales, procedimientos, pautas o programas que utilice la Administración Tributaria del Ecuador para su diario actuar.
- **Objetivos Generales.-** Buscando encaminar el actuar del Servicio de Rentas Internas hacia la:
 - Vigilancia de las acciones de los funcionarios para responsabilizarlos por sus acciones a nivel de logros y alcances así como de fracasos u omisiones.
 - Transparencia en la actuación de las y los funcionarios de la Administración Tributaria de cara a la ciudadanía.
 - Generación procesos participativos con las instituciones y la ciudadanía.
 - Garantizar la reserva en la información registrada en las bases de datos de la Administración Tributaria. No se debe brindar, bajo ningún concepto, información relacionada al contribuyente mientras



no se valide su identidad o documentos que respalden la comparecencia de un tercero.

- **Garantizar la confianza de los contribuyentes.** Basados en eficiencia informativa, logrando una conciencia tributaria mediante capacitaciones y publicidad, incremento y consolidación de la cultura tributaria, siendo retribuido con beneficios fiscales en ciertos impuestos y mejoras en atención y procesos.

4.- PRINCIPIOS Y VALORES DE LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA ECUATORIANA⁶⁸

- **Transparencia:** información clara, confiable, eficiente y oportuna sobre gestión y resultados.
- **Integralidad:** Correcto y adecuado desempeño de la gestión.
- **Imparcialidad:** Aplicación igualitaria del sistema hacia todos los ciudadanos.
- **Universalidad:** Amplia difusión de la información del sistema a los ciudadanos.
- **Confiabilidad:** Credibilidad del sistema.
- **Autonomía:** Independencia de la función técnica del poder político.
- **Continuidad:** Sistemas permanentes de planificación, seguimiento y evaluación de la gestión.

5.- COMPROMISO DE LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA ECUATORIANA CON LOS CONTRIBUYENTES O USUARIOS.

- **Participación activa de los servidores** en todas las áreas, para garantizar el cumplimiento del Pacto Fiscal propuesto.
- **Mejora continua** al implementar procesos más prácticos y ágiles, para mejorar el desempeño, evolucionando conjuntamente con la sociedad y hasta adelantándose a sus necesidades.

⁶⁸ PEI, Plan Estratégico Institucional 2012 - 2015



- **Respuesta diligente** a los requerimientos, con celeridad, prontitud y confiabilidad, manteniendo una comunicación fluida y permanente con el usuario, contribuyente o responsable sobre los trámites, acciones desarrolladas y resultados, para reducir el tiempo de espera y mejorar el cumplimiento voluntario eficiente.
- **Gratuidad** en todos los procesos, formatos, formularios o peticiones realizadas a la Administración Tributaria por parte de los usuarios, contribuyentes o responsables.
- **Confidencialidad** de toda información o base de datos de la Administración Tributaria sobre los contribuyentes y responsables, de uso exclusivo, no podrá ser divulgada a un tercero, salvo petición judicial, al propio contribuyente o su apoderado legalmente. Solo la información que se consigne en la página web se la considerará de carácter general.
- **Establecimiento de responsabilidades** por cargo y proceso, para de esta forma poder evaluar, controlar y mejorar.
- **Publicaciones** actualizadas de las normas tributarias vigentes a ese ejercicio (cada trimestre), remisión de comunicaciones, contestación en tiempo de las consultas tributarias y resoluciones concretas (con supresión en los datos que permitan la identificación de las personas), las instrucciones, circulares y directrices interpretativas deberán ser de fácil acceso (físico y virtual) a los funcionarios y usuarios, contribuyentes o responsables.

6.- ACTORES DEL PACTO FISCAL

- La Administración Tributaria Ecuatoriana – Servicio de Rentas Internas (autoridades y funcionarios).⁶⁹ Es la entidad autónoma del Estado de la República del Ecuador, cuya función principal es la recaudación de impuestos.

⁶⁹ Definición establecida por autora de tesis.



- La persona natural (interna o externa) o jurídica que acuda a la Administración Tributaria para cumplir con sus obligaciones o satisfacer necesidades de información, sea como usuario, contribuyente o responsable.⁷⁰

7.- ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL PACTO FISCAL

Dirigido a todas las autoridades y funcionarios de la Administración Tributaria Ecuatoriana, toda vez que por razón de sus cargos, funciones y/o actividades, constantemente interactúan con los usuarios, contribuyentes o responsables, para brindar un servicio de calidad y calidez al cliente externo e interno. Su aplicación será obligatoria y permanente, en base a:

- Mejoras en tiempos de atención, en carga de declaraciones y anexos, aplicación en línea de beneficios tributarios, realización de procesos en línea de RUC, facturación, IVM, anexos y la no entrega de requisitos en estos.
- Establecimiento de derechos y obligaciones de los actores,
- Sanciones o penas a ser impuestas por incumplimiento, del presente Pacto.
- Control del cumplimiento del presente documento y aplicación de mejoras en los procesos que amerite.

8.- PLAZOS DE EJECUCION DEL PACTO FISCAL

El presente trabajo propone incorporar el Pacto Fiscal a partir del 1 de Enero del 2014 en forma específica de acuerdo a la actividad. Los vencimientos serán máximo en cinco años y mínimo en dos años y modificables de acuerdo a los resultados obtenidos.

⁷⁰ Definición establecida por autora de tesis.



9.- RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA ECUATORIANA Y EL CONTRIBUYENTE O RESPONSABLE, SOBRE LA EJECUCION DEL PACTO FISCAL

Informes de avance trimestral por parte de cada una de las regionales (Delegado del departamento de Derechos del Contribuyente), para ser consolidadas de forma nacional por el área de derechos del Contribuyente, y realizar el informe a ser presentado ante el Director Nacional y Regionales.

El contribuyente o responsable al cumplir con sus obligaciones tributarias, en efecto realiza su rendición de cuentas y además podrá evaluar los informes anteriormente mencionados.

10.- MARCO LEGAL DEL PACTO FISCAL EXISTENTE CON LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA ECUATORIANA

La Administración Tributaria, para ejercer sus procesos y funciones estará justificada en base al Plan Nacional del Buen Vivir y en el marco de lo que ordena la Constitución de la República del Ecuador en sus artículos 3, 280 y 300, Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas, Reglamento Orgánico Funcional y leyes especiales que regulen los tributos que administre.

11.- DEBERES Y DERECHOS DE LOS SUSCRIPTORES DEL PACTO ⁷¹

11.1 DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	
DEBERES	DERECHOS
Ejercer sus potestades y actuación dentro de los procedimientos administrativos, con estricto apego a la constitución y demás leyes y reglamentos aplicables, respetando los derechos de los usuarios, contribuyentes o responsables.	Podrá solicitar cualquier documento que se requiera para la ejecución de los procesos que la administración tributaria realiza, incluidos aquellos solicitados por el propio contribuyente.

⁷¹ Cuadro realizado por autora de tesis en base al Código Tributario, Constitución de la República del Ecuador, Código de Ética de los Servidores del Servicio de Rentas Internas,



<p>Expedir los actos determinativos de obligación tributaria, debidamente motivados, con expresión de la documentación que los respalde, y consignar por escrito los resultados favorables o desfavorables de las verificaciones que realice.</p>	<p>Derecho a confirmar la información consignada por los responsables de la obligación, o por aquellos que han ingresado denuncias, reclamos o solicitudes ante la administración tributaria.</p>
<p>Recibir toda petición, reclamo, recursos o consultas que presenten los contribuyentes, responsables o terceros que tengan interés o se sientan afectados en la aplicación de la ley tributaria y tramitarlo de acuerdo a la ley y reglamentos.</p>	<p>Derecho a emitir resoluciones, manuales, procedimientos y cualquier otro documento que contribuya para mejorar los procesos realizados por la administración tributaria.</p>
<p>Recibir, investigar y tramitar las denuncias que se les presenten sobre fraudes tributarios o infracciones de leyes impositivas de su jurisdicción.</p>	<p>Derecho a realizar controles esporádicos o permanentes de las obligaciones presentadas por los responsables del tributo.</p>
<p>Notificar los actos y las resoluciones que expida, en el tiempo y con las formalidades establecidas en la ley, a los sujetos pasivos de la obligación tributaria y a los afectados con ella.</p>	<p>Derecho a solicitar el pago de las obligaciones tributarias pendientes de pago, pudiendo hacer uso de los medios previstos en las normas legales.</p>
<p>Fundamentar y defender ante el ente competente la legalidad y validez de las resoluciones que se controvertan y aportar todos los elementos de juicio necesarios para establecer o esclarecer el derecho de las partes.</p>	<p>Derecho a realizar las investigaciones necesarias para establecer responsabilidades en actos administrativos y determinaciones del propio contribuyente o responsable.</p>
<p>Revisar de oficio sus propios actos o resoluciones, dentro del tiempo y en los casos que la ley prevea.</p>	<p>Derecho a mantener confidencialidad sobre la información que consta en las bases de datos de la administración tributaria.</p>
<p>Cumplir sus propias decisiones ejecutoriadas, sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral anterior.</p>	<p>Derecho a ser respetada en su actuación dentro de los lineamientos legales que la regulan.</p>
<p>Acatar y hacer cumplir por los funcionarios respectivos, los decretos, autos y sentencias, expedidos por el ente jurídico competente en el ámbito tributario.</p>	<p>Derecho a establecer las normas y lineamientos sobre los cuales se aplicara cualquier beneficio contemplados en las normativas legales vigentes en materia tributaria.</p>
<p>Expedir las pautas, lineamientos y reformas que sean necesarias para generar cumplimiento voluntario eficaz.</p>	<p>Derecho a utilizar todos los medios necesarios dentro de las normativas legales vigentes, para precautelar su</p>



	actuación y recursos.
Realizar los controles necesarios para garantizar el cumplimiento equitativo y veraz.	Ejercer las facultades determinadora y de control, orientadas a comprobar la correcta aplicación de las normas tributarias vigentes.
Respetar los derechos y garantías establecidos del usuario, contribuyente o responsable, así como en el resto del ordenamiento jurídico, integrado por las normas escritas y no escritas necesarias para garantizar un equilibrio entre la eficiencia y la dignidad, la libertad y los demás derechos fundamentales consagrados en la Constitución.	Derecho a reversar el proceso o solicitar la reposición de valores devueltos en actos administrativos, en los que se compruebe que hubo omisión o falsedad en la información consignada por el contribuyente o responsable, u falta de motivación en el acto administrativo.
Deberá contar con procedimientos administrativos tributarios para asegurar el mejor cumplimiento posible de sus fines, con respeto a los derechos subjetivos e intereses legítimos de los usuarios, contribuyentes y responsables. Su objeto más importante es la verificación de la verdad.	Derecho a designar a determinado personal para el manejo de información relevante consignada en las bases de datos de la administración tributaria.
Deberán foliarse cada expediente desde el inicio y hasta el final en forma consecutiva en su numeración y en orden cronológico, conforme se vaya formando, del folio más antiguo al más reciente. La citada numeración deberá hacerse mediante cualquier sistema, exceptuando el manual, a fin de garantizar su consecutivita, veracidad y exactitud. Ningún documento o pieza del expediente debe separarse, a fin de que esté completo. Los documentos o elementos probatorios que no estén en el expediente principal o en el accesorio, así conformados, no surtirán efecto jurídico alguno en contra del contribuyente.	Podrá decretar el secreto del expediente, en caso de fraude tributario, cuando la revelación de elementos probatorios constantes en él, pueden hacer infructuosa o imposible el descubrimiento real de los hechos.
Las normas del procedimiento administrativo tributario serán de observancia obligatoria, como garantía de eficiencia y defensa de los derechos de los usuarios, contribuyente o	



<p>responsables, caso contrario podrá ser declarado como nulo el acto por las autoridades competentes, sin surtir efecto alguno sobre el usuario, contribuyente o responsable.</p>	
<p>Deberá probar si el usuario, contribuyente o responsable no actuó de buena fe y determine la culpabilidad del infractor en la comisión de infracciones e ilícitos tributarios.</p>	
<p>Conducirá el procedimiento con la intención de lograr un máximo de celeridad y eficiencia, dentro del respeto al ordenamiento jurídico y a los derechos e intereses legítimos del contribuyente.</p>	
<p>Recibir las quejas, reclamos, denuncias y sugerencias de los ciudadanos, relacionados directa o indirectamente con los procedimientos administrativos de naturaleza tributaria, por cualquier otro tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de las distintas áreas y departamentos de la administración tributaria, para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento, simplificar trámites administrativos, estudiar la supresión de aquellos que pudieran resultar innecesarios u otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción.</p>	
<p>Asesorar a todos aquellos que requieran información tributaria para un mejor cumplimiento y entendimientos de las obligaciones tributarias.</p>	
<p>Desarrollará propuestas con tributos en base a la capacidad económica de las personas llamadas a satisfacerlos y en los principios de justicia, generalidad, neutralidad, igualdad, proporcionalidad, eficacia, progresividad, reserva de ley, equitativa distribución de la carga tributaria y no Confiscatoriedad. Debiendo estos ser interpretados en consideración a criterios de</p>	



<p>razonabilidad, racionalidad, proporcionalidad, no discriminación y equidad.</p>	
<p>No podrá dictarse el acto final en el procedimiento sancionatorio, vinculado al de determinación de la obligación tributaria, hasta que no se encuentre firme el acto administrativo de la determinación de la obligación tributaria dictado en sede administrativa.</p>	
<p>Los proyectos de reglamentación de las leyes tributarias, así como de resoluciones generales y directrices interpretativas de la Administración Tributaria deberán hacerse del conocimiento general de manera física, auditiva o virtual.</p>	
<p>Las leyes y reglamentos que modifiquen normas tributarias contendrán una relación completa de normas derogadas y la nueva redacción de las que resulten modificadas.</p>	
<p>Deberá difundir anualmente los nombres de los sujetos pasivos y los valores que hayan pagado o no por sus obligaciones tributarias.</p>	
<p>Promover la formación y capacitación permanente al personal, procurando su desarrollo profesional.</p>	
<p>Facilitar los expedientes propios (fotocopia).</p>	

11.2 DE LOS FUNCIONARIOS	
DEBERES	DERECHOS
<p>Incurrir en responsabilidad personal, sin perjuicio de la responsabilidad objetiva, los servidores públicos de la Administración Tributaria que violen el ordenamiento jurídico, cuando hayan actuado con dolo o culpa grave en el</p>	<p>Recibir un trato preferente para reingresar en las mismas condiciones de empleo a la institución pública, a la que hubiere renunciado, para emigrar al exterior en busca de trabajo, en forma debidamente comprobada;</p>



desempeño de sus deberes o con ocasión del mismo.	
El servidor público no podrá negarse a facilitar el expediente (fotocopiarlo), mediante solicitud expresa del propio contribuyente.	Recibir indemnización por supresión de puestos o partidas, o por retiro voluntario para acogerse a la jubilación, por el monto fijado en esta Ley;
Las actuaciones de los funcionarios de la Administración Tributaria deberán estar sujetas a órdenes, circulares e instrucciones del superior jerárquico, dentro de los límites de la ley. Si no se observan tales límites son arbitrarios y absolutamente nulos los actos que con base en ellos se dicten.	Gozar de las protecciones y garantías en los casos en que la servidora o el servidor denuncie, en forma motivada, el incumplimiento de la ley, así como la comisión de actos de corrupción;
Deberá evacuar la prueba ofrecida en tiempo y forma, so pena de incurrir en nulidad absoluta, de no ser presentada a tiempo y en la forma establecida, no será considerada.	Demandar ante los organismos y tribunales competentes el reconocimiento o la reparación de los derechos que consagra esta Ley;
Los funcionarios o empleados de la administración tributaria, en el ejercicio de sus funciones, son responsables, personal y pecuniariamente, por todo perjuicio que por su acción u omisión dolosa causaren al Estado o a los contribuyentes.	Percibir una remuneración justa, que será proporción a la su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables;
La inobservancia de las leyes, reglamentos, jurisprudencia obligatoria e instrucciones escritas de la administración, será sancionada. La sanción administrativa podrá ser apelada de conformidad con establezca la ley.	Ser restituidos a sus puestos luego de cumplir el servicio cívico militar; este derecho podrá ejercitarse hasta treinta días después de haber sido licenciados de las Fuerzas Armadas;
Mantener respeto a la Constitución, legislación ecuatoriana y derechos de las demás personas;	Derecho a que la administración sea ágil, transparente y eficiente.
Emplear en todo momento, en sus relaciones con el público, compañeros y naturaleza, un trato de respeto y consideración;	Derecho a recibir una respuesta dentro de los plazos establecidos.



<p>Cumplir a tiempo con sus obligaciones tributarias. Sin tener deudas en mora con ninguna institución del sector público ni con instituciones privadas, si éstas son financiadas en al menos el cincuenta por ciento con recursos públicos; salvo caso fortuito o fuerza mayor en los que deberá celebrarse el correspondiente convenio de pago;</p>	<p>Ser restituidos en forma obligatoria, a sus cargos dentro del término de cinco días posteriores a la ejecutoria de la sentencia o resolución, en caso de que la autoridad competente haya fallado a favor del servidor suspendido o destituido; y, recibir de haber sido declarado nulo el acto administrativo impugnado, las remuneraciones que dejó de percibir, más los respectivos intereses durante el tiempo que duró el proceso judicial respectivo si el juez hubiere dispuesto el pago de remuneraciones, en el respectivo auto o sentencia se establecerá que deberán computarse y descontarse los valores percibidos durante el tiempo que hubiere prestado servicios en otra institución de la administración pública durante dicho periodo;</p>
<p>Fomentar la solidaridad;</p>	<p>Derecho a acceder a registros en los que sea parte</p>
<p>Mantener el autocontrol y disciplina, saber escuchar;</p>	<p>Derecho al debido Proceso</p>
<p>Mantenerse informado y tener apertura al diálogo;</p>	<p>Derecho a interponer medios de defensa</p>
<p>Aplicar correctamente el procedimiento de excusas, vigente en el Estatuto Especial de Personal, es decir abstenerse de actuar e informar oportunamente en el caso de que exista conflicto de intereses;</p>	<p>Derecho a que sus peticiones y reclamos sean resueltos motivadamente.</p>
<p>Observar las normas vigentes sobre dedicación exclusiva;</p>	<p>Gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley;</p>
<p>Respetar la confidencialidad y reserva de la información a la que tengamos acceso y su grado de sensibilidad de la misma, conforme la normativa vigente;</p>	<p>Derecho a ser informado y asistido en lo que se requiera para solucionar los requerimientos solicitados.</p>
<p>Utilizar adecuadamente el uniforme institucional y la credencial institucional; y, Honrar los principios y valores del Código de Ética de la Administración Tributaria del Ecuador.</p>	<p>Derecho a presentar peticiones, solicitudes y reclamos ante la administración tributaria.</p>
<p>Denunciar y combatir los actos de corrupción;</p>	<p>Derecho a obtener certificaciones.</p>



Impulsar la mejora continua y apertura al cambio;	Derecho a presentar quejas y sugerencias
Trabajar en equipo, buscando el bienestar común;	Derecho a beneficios fiscales.
Adaptar y adoptar marcos de referencia, estándares internacionales y mejores prácticas en cada ámbito;	Derecho a ser tratado con respeto;
Optimizar los recursos.	Gozar de estabilidad en su puesto;
Cumplir con los compromisos, funciones, roles, y responsabilidades;	Asociarse y designar a sus directivas en forma libre y voluntaria;
Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones; y,	Los demás que establezca la Constitución y la ley.
Dar un tratamiento preventivo a los diferentes tipos de riesgos institucionales;	Gozar de vacaciones, licencias, comisiones y permisos de acuerdo con lo prescrito en esta Ley;
Impulsar la ciudadanía fiscal, la cultura tributaria, buscando ser responsables con la comunidad, la naturaleza y la sociedad, en el ámbito de su competencia;	Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar;
Respetar y valorar las opiniones ajenas, aun cuando se consideren contrarias a las propias.	Derecho a que la información personal, sea utilizada únicamente por la administración tributaria.
Impulsar la investigación, innovación, y desarrollo;	Derecho a ser capacitado
Manejar los conflictos con disuasión y acercamientos personales para solucionar los problemas sin personalizarlos;	No ser discriminada o discriminado, ni sufrir menoscabo ni anulación del reconocimiento o goce en el ejercicio de sus derechos;
Promover actividades de concienciación, motivación y autoestima;	Derecho a ser tratado con respeto, en el ejercicio de sus funciones.
Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;	Reintegrarse a sus funciones después de un accidente de trabajo o enfermedad, contemplando el período de recuperación necesaria, según prescripción médica debidamente certificada;
Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia,	Mantener su puesto de trabajo cuando se hubiere disminuido sus capacidades por enfermedades catastróficas y/o mientras dure su tratamiento y en caso de verse imposibilitado para seguir ejerciendo efectivamente su cargo podrá pasar a desempeñar otro sin que sea disminuida



rindiendo cuentas de su gestión;	su remuneración salvo el caso de que se acogiera a los mecanismos de la seguridad social previstos para el efecto. En caso de que se produjere tal evento se acogerá al procedimiento de la jubilación por invalidez y a los beneficios establecidos en esta ley y en las de seguridad social;
Cumplir con los requerimientos en materia de desarrollo institucional, recursos humanos y remuneraciones implementados por el ordenamiento jurídico vigente;	Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades; y,
11.3 DEL USUARIO, CONTRIBUYENTE O RESPONSABLES	
DEBERES	DERECHOS
Quando lo exijan las leyes, ordenanzas, reglamentos o las disposiciones de la respectiva autoridad de la administración tributaria:	Derecho a presentar peticiones, solicitudes y reclamos ante la administración tributaria.
Inscribirse en los registros pertinentes, proporcionando los datos necesarios relativos a su actividad; y, comunicar oportunamente los cambios que se operen;	A formular en los casos en que sea parte, alegaciones y aportar documentos que deberán ser tomados en cuenta en la redacción de las resoluciones y actos jurídicos en general.
Solicitar los permisos previos que fueren del caso;	Derecho a que la administración sea ágil, transparente y eficiente.
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;	Aquellos que se consideren afectados por los proyectos de reglamentos, resoluciones generales o directrices interpretativas tendrán la oportunidad de exponer su parecer, por los medios y tiempos que señale los lineamientos legales para el efecto.
Presentar las declaraciones que correspondan; y,	Derecho a ser tratado con dignidad y respeto a sus derechos establecidos en la constitución.
Cumplir con los deberes específicos que la respectiva ley tributaria establezca.	Derecho a recibir una respuesta dentro de los plazos establecidos.
Facilitar a los funcionarios autorizados las inspecciones o verificaciones, tendientes al control o a la determinación del tributo.	A conocer la identidad de las autoridades y personas al servicio de la Administración Tributaria, bajo cuya responsabilidad se tramitan los procedimientos que tenga la condición de



	interesado.
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.	A conocer el expediente administrativo y a alegar sobre lo actuado, para hacer valer sus derechos o intereses, antes de la decisión final, de conformidad con la ley y en armonía con el principio de no incriminación, cuando se estuviere en presencia del procedimiento sancionatorio.
Concurrir a las oficinas de la administración tributaria, cuando su presencia sea requerida por autoridad competente.	Derecho a que la información personal, sea utilizada únicamente por la administración tributaria.
	Derecho a acceder a registros en los que sea parte
	Derecho al debido Proceso, interponer medios de defensa y conocer el estado del trámite
	Derecho a no entregar documentos ya presentados.
	Derecho a beneficios fiscales
	Derecho a ser capacitado e informado
	Derecho a presentar quejas, sugerencias y denuncias
	Derecho a conocer la identidad de los funcionarios
	Derecho a recibir la devolución de impuestos injustamente retenidos más los intereses respectivos.
	A solicitar certificación y copia de las declaraciones, así como de los documentos anexos, por él presentados.
	A no aportar los documentos ya presentados y recibidos, que deberían encontrarse en poder de la Administración actuante, salvo razones justificadas.
	A la confidencialidad de los datos, informes y antecedentes obtenidos por la Administración Tributaria, que solo podrán ser utilizados para la efectiva aplicación de los tributos o recurso sin que puedan ser cedidos o comunicados a terceros, salvo en los supuestos previstos



	expresa y específicamente en las leyes.
	A ser tratado con el debido respeto y consideración por las autoridades y funcionarios de la Administración tributaria.
	Derecho a que sus peticiones y reclamos sean resueltos motivadamente.
	A ser oído en el trámite de audiencia con carácter previo al dictado de la resolución o acto que tendrá efectos jurídicos para los sujetos pasivos.
	A ser informado de los valores y de los parámetros de valores, que se empleen para fines tributarios.
	A ser informado, al inicio de las actuaciones de comprobación y fiscalización llevadas a cabo por la Administración Tributaria, (naturaleza y alcance), a que no pueda ser modificado sin previo aviso, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tales actuaciones, y a que se desarrollen mediante los procedimientos y plazos previstos en la Ley.
	A que la Administración Tributaria le advierta de manera explícita, cuando ha concluido la actualización fiscalizadora y antes de dictar el acto final, de las consecuencias jurídicas y económicas, que conlleva la aceptación de la determinación de oficio o de las infracciones cometidas.

12.- PARAMETROS DE SERVICIO OFERTADO (ATENCIÓN CON CALIDAD) POR LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA ECUATORIANA

El usuario, contribuyente o responsable es imprescindible para la Administración Tributaria. Por el compromiso de mejorar en la satisfacción y requerimientos presentados, orientándose a una gestión por procesos, siendo estos controlados y evaluados constantemente, para realizar correctivos de forma oportuna y óptima.



- **Seguimiento y Control.-** La Administración Tributaria y su departamento de Derechos del Contribuyente conjuntamente con el usuario o contribuyente revisará el cumplimiento del Pacto Fiscal, y el comité de ética institucional, en cambio analizará los resultados obtenidos en comparación con los objetivos propuestos para lograr un servicio de calidad y eficacia, por medio de los sistemas diseñados y software adecuado para estos fines. Debiendo existir también mecanismos idóneos y precisos que permitan efectuar tal actividad, entre los cuales se encuentran:
 - Con los calificadores en cada unidad de servicio, buzones de quejas, sugerencias y felicitaciones, pagina web institucional, línea telefónica, encuestas, monitoreo, verificaciones físicas y visuales, etc.
 - Con verificaciones aleatorias, encuestas personales demás acciones que permitan realizar este monitoreo al cumplimiento de los estándares institucionales de calidad en la atención. De esta forma, se obtiene información a un grupo representativo (no fijo), para hacerles preguntas concretas acerca de sus expectativas previas y el rendimiento que percibieron. Permite tener un panorama más completo y fiable acerca de lo que piensan y sienten los clientes.
 - Se puede utilizar personal eventual para que actúen como usuario, contribuyente o responsables en un ciclo completo; solicitar un servicio institucional, fingir un reclamo, presentar la queja y estar atento a su trámite y resultado. Al final de su “jornada” reportan en detalle todos sus hallazgos.
 - Con una muestra fija de la que se obtiene información de forma regular y periódica, haciéndoles una serie de preguntas que ayudan a descifrar el grado de expectativas que tuvieron antes de



acudir a la Administración Tributaria Ecuatoriana y el cómo percibieron su rendimiento luego de la interacción, pudiendo hacer un seguimiento a la evolución de las respuestas cada cierto tiempo.

- Asegurar que las dependencias de la unidad respondan en el menor tiempo posible los requerimientos que sean presentados, sin que se excedan los términos de ley.
- Verificar que frente a los requerimientos presentados se mantenga siempre una comunicación permanente, dando a conocer los trámites y acciones surtidas frente a los mismos, el responsable de su cumplimiento, así como el plazo para dar una solución o respuesta.
- Sensibilizar a todos los funcionarios sobre la importancia de brindar una atención oportuna y efectiva a sus requerimientos, un trato cordial y respetuoso, con actitud amable y dispuesta, todo ello enmarcado en los principios y valores institucionales.
- Abrir nuevos y diversos espacios de interacción con los ciudadanos que incentiven su participación activa e integral en la definición y ejecución de estrategias para optimizar las condiciones.

13.- ASPECTOS BÁSICOS A CONSIDERAR EN EL PACTO

Es importante el proceso y la gente que participa en la operación del sistema. Mediante:

- Manejar indicadores de productividad como por ejemplo: reclamos atendidos/empleados, clientes satisfechos/horas hombre utilizadas, etc., que permitan monitorear el desempeño de la empresa en cuanto a la calidad del servicio brindado.
- Comunicar y comprender las verdaderas necesidades y las expectativas de los usuarios, contribuyentes o responsables. Reunir información, buscar soluciones, sugerir alternativas y asumir las diferentes situaciones con propiedad. Atender el problema con



oportunidad, amabilidad, prevención, responsabilidad, respeto, para generar total satisfacción.

- Identificar todos los tipos de usuarios, contribuyentes o responsables y definir la calidad del Servicio.
- El contenido de la información, requisitos, etcétera, de las hojas volantes informativas, de la herramienta cartelera debe ser proporcionada por los responsables de cada proceso en coordinación con el Área de Administración de Canales de Asistencia al Contribuyente.
- El Departamento de Servicios Tributarios generara los mecanismos más adecuados que permitan dar preferencias en la atención presencial a personas con capacidades diferentes, mujeres embarazadas o con niños en brazos y ciudadanos de la tercera edad.
- En las agencias de la Administración Tributaria Ecuatoriana, a nivel nacional, debe mantenerse el orden y la limpieza evitando acumular y dejar a la vista del ciudadano contribuyente: cajas de cartón, papeles desordenados y artículos que no sean los estrictamente necesarios para brindar la atención.
- La publicación de información al interior de la agencia tendrá como objetivo orientar a los usuarios, contribuyentes o responsables en los principales trámites, requisitos, etcétera, para optimizar el tiempo y la calidad de servicio brindado.



III.2. Modelo de los pactos a ser firmados en base a tipo de contribuyente.

A.- CONTRIBUYENTES ESPECIALES (Persona Natural o Jurídicas)

CONVENIO CONTRIBUYENTE Y LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA ECUATORIANA	
<i>MEDIANTE EL CUAL SE FACILITARA LOS TRAMITES HASTA AHORA COMPLEJOS PARA EL CONTRIBUYENTE, A CAMBIO EL ACTUAL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS OBTIENE UN ACUERDO TANGIBLE POR PARTE DEL CONTRIBUYENTE PARA CUMPLIR CON SUS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS EFICIENTEMENTE, HACIENDO MAS REAL LA EXISTENCIA DE UN PACTO FISCAL QUE INVOLUCRA EFECTIVAMENTE A LAS DOS PARTES PARA LOGRAR UN BENEFICIO PARA EL PAIS.</i>	
DEPARTAMENTO EJECUTOR	Derechos del contribuyente
SUSCRIPTORES	Director Regional del SRI y Jefe Jurídico Regional
	Representante Legal, contador, presidente de la compañía
PERIODO VIGENCIA DE	Cinco años (en caso de no registrarse como contribuyente, este convenio se firmara el día que se inscriba en las oficinas de la Administración Tributaria Ecuatoriana, previa validación de documentos. (FECHA DE INICIO - FECHA DE FIN
BENEFICIOS A RECIBIR EL CONTRIBUYENTE	Validación de anexos en línea.
	Actualización de RUC en línea
	Notificaciones permanentes de los vencimientos en las autorizaciones., vía Web.
	Realización de todos los trámites de facturación en la web.
	Realización de la solicitud de exoneración en la web, teniendo tres días para recibir la respuesta de la solicitud.
	Realizar consultas, requerimientos y peticiones por la web, debiendo ser contestada la consulta en un plazo máximo de cinco días, requerimientos y solicitudes en un plazo máximo de dos meses, de no existir falencias o errores en la información presentada.
	Asesoramiento tributario personal sin costo, con determinación y aprobación previa de la fecha.
	Solicitar facilidades de pago para los intereses y multas del impuesto causado, siempre y cuando los periodos de retraso no sean superiores a dos meses.



	Atención directa por parte del analista encargado del área en la que requiere realizar el trámite.
CAUSAS DE ANULACION DEL CONVENIO	Omisión en la declaración por presentación y pagos, por más de un periodo (IVA, renta, anexos, etc.), puede presentar justificación, la misma será aceptada previa validación de la información y análisis de la justificación.
	Distorsión en la información presentada en las declaraciones (comprobado).
	Distorsión de la información consignada en el RUC (comprobado)
	Distorsión de la información adicional presentada a la Administración Tributaria Ecuatoriana (comprobado)
	Falta a la normativa tributaria vigente.
	Incumplimiento comprobado por parte de la administración del Pacto Fiscal.
	Pérdida de la calidad de contribuyente especial.
	Suspensión temporal o definitiva del RUC.
	Destrucción, ocultación o alteración dolosa de sellos de clausura o de incautación;
	Realizar actividades en un establecimiento a sabiendas de que se encuentre clausurado;
	La omisión dolosa de ingresos, la inclusión de costos, deducciones, rebajas o retenciones, inexistentes o superiores a los que procedan legalmente.
	Proporcionar, a sabiendas, a la Administración Tributaria Ecuatoriana información o declaración falsa o adulterada de mercaderías, cifras, datos, circunstancias o antecedentes que influyan en la determinación de la obligación tributaria, propia o de terceros; y, en general, la utilización en las declaraciones tributarias o en los informes que se suministren a la Administración Tributaria Ecuatoriana, de datos falsos, incompletos o desfigurados.
	La falsificación o alteración de permisos, guías, facturas, actas, marcas, etiquetas y cualquier otro documento de control de fabricación, consumo, transporte, importación y exportación de bienes gravados;
	La alteración dolosa, en perjuicio del acreedor tributario, de libros o registros informáticos de contabilidad, anotaciones, asientos u operaciones relativas a la actividad económica, así como el registro contable de cuentas, nombres, cantidades o datos falsos;



Llevar doble contabilidad deliberadamente, con distintos asientos en libros o registros informáticos, para el mismo negocio o actividad económica;
La destrucción dolosa total o parcial, de los libros o registros informáticos de contabilidad u otros exigidos por las normas tributarias, o de los documentos que los respalden, para evadir el pago o disminuir el valor de obligaciones tributarias;
Extender a terceros el beneficio de un derecho a un subsidio, rebaja, exención o estímulo fiscal o beneficiarse sin derecho de los mismos;
Simular uno o más actos o contratos para obtener o dar un beneficio de subsidio, rebaja, exención o estímulo fiscal;
La falta de entrega deliberada, total o parcial, por parte de los agentes de retención o percepción, de los impuestos retenidos o percibidos, después de diez días de vencido el plazo establecido en la norma para hacerlo;
El reconocimiento o la obtención indebida y dolosa de una devolución de tributos, intereses o multas, establecida así por acto firme o ejecutoriado de la Administración Tributaria Ecuatoriana o del órgano judicial competente;
Declarar como propios, bienes o derechos ajenos;
Utilizar identidad o identificación supuesta o falsa en la solicitud de inscripción; y,
Obtener más de un número de Registro de Inscripción.
No solicitar la inscripción dentro del plazo señalado por la Ley;
No utilizar el número de Registro Único de Contribuyentes en los documentos señalados en la Ley;
Permitir, por cualquier causa, el uso del número del registro de inscripción a terceras personas;
Utilizar el número de inscripción concedido a otro contribuyente;
Ocultarla existencia de sucursales, agencias u otros establecimientos comerciales de los que sea propietario el contribuyente; y,
Al establecimiento que se le solicitare la presentación del RUC y no lo exhibiere se le concederá un plazo de tres días para que se lo presente, caso contrario se le impondrá una sanción. Además de la clausura del establecimiento y su reapertura no procederá hasta que



	el propietario o representante presente el documento exigido.
PUNTOS CLAVES A SER VERIFICADOS (entre otros)	Declaraciones (mensual), cruce de información.
	Información consignada en el Registro Único de Contribuyentes cada mes
	El cumplimiento de la normativa legal cada seis meses
	Registros contables (anual)
	Cumplimiento de los requerimientos realizados por la Administración Tributaria Ecuatoriana (cuando el caso amerite)
SANCIONES POR NO CUMPLIMIENTO	La inobservancia de las normas legales e instrucciones escritas de la Administración Tributaria Ecuatoriana, serán sancionadas con multas en base a lo que establezca las normas legales. En casos de causar perjuicios monetarios al estado y contribuyente.
	Las faltas reglamentarias serán sancionadas con una multa que no sea inferior a 30 dólares ni exceda de 5.000 dólares de los Estados Unidos de América, sin perjuicio de las demás sanciones, que para cada infracción, se establezcan en las respectivas normas. El pago de la multa no exime del cumplimiento de la obligación tributaria o de los deberes formales que la motivaron.
	Los autores, cómplices o encubridores de una defraudación, que fueren funcionarios o empleados de las Administración Tributaria Ecuatoriana perjudicadas con el ilícito, serán sancionados con la destitución del cargo, además de las acciones que las normativas legales prevean.
	En los delitos de defraudación establecidos en otras leyes, prisión de uno a tres años; prisión, de dos a cinco años y una multa equivalente al valor de los impuestos que se evadieron o pretendieron evadir. Reclusión menor ordinaria de tres a seis años y multa equivalente al doble de los valores retenidos o percibidos que no hayan sido declarados y/o pagados o los valores que le hayan sido devueltos indebidamente.
	En el caso de personas jurídicas, sociedades o cualquier otra entidad que, aunque carente de personería jurídica, constituya una unidad económica o un patrimonio independiente de la de sus miembros, la responsabilidad recae en su representante legal, contador, director financiero y demás personas que



	<p>tengan a su cargo el control de la actividad económica de la empresa, sí se establece que su conducta ha sido dolosa.</p>
	<p>En los casos en los que el agente de retención o agente de percepción sea una institución del Estado, los funcionarios encargados de la recaudación, declaración y entrega de los impuestos percibidos o retenidos al sujeto activo además de la pena de reclusión por la defraudación, sin perjuicio de que se configure un delito más grave, serán sancionados con la destitución y quedarán inhabilitados, de por vida, para ocupar cargos públicos.</p>
	<p>La acción penal en los casos de defraudación tributaria iniciará en sentencias judiciales ejecutoriadas se establezca la presunción de la comisión de una defraudación tributaria.</p>
	<p>La Administración Tributaria Ecuatoriana deberá formular la denuncia cuando corresponda, en todo los casos de defraudación, y tendrá todos los derechos y facultades que el Código de Procedimiento Penal establece para el acusador particular.</p>
	<p>A las contravenciones establecidas en la normativa tributaria se aplicará una multa que no sea inferior a 30 dólares ni exceda de 8.000 dólares de los Estados Unidos de América, sin perjuicio de las demás sanciones, que para cada infracción, se establezcan en las normativas legales.</p>
	<p>Para aquellas contravenciones que se castiguen con multas periódicas, la sanción por cada período, se impondrá de conformidad a los límites establecidos en el inciso anterior.</p>
	<p>Los límites antes referidos serán aplicables en los casos de contravenciones en los que la norma legal prevea otras sanciones específicas.</p>
	<p>Los funcionarios y empleados de la Administración Tributaria Ecuatoriana que en el desempeño de sus cargos incurrieren en las infracciones consideradas en el Título III del Libro II del Código Penal, serán sancionados administrativamente por el Director General del Servicio de Rentas Internas con una multa establecida en base al perjuicio generado, sin perjuicio de otras penas aplicables, previa demostración de la infracción, pudiendo esta ser apelada.</p>



	<p>Los fiscalizadores ajustarán sus actuaciones a las leyes y reglamentos vigentes, a los precedentes jurisprudenciales obligatorios dictados por la Sala de lo Fiscal y a las instrucciones de la administración.</p>
	<p>En el ejercicio de sus funciones son responsables, personal y pecuniariamente, por todo perjuicio que por su acción u omisión dolosa causaren al Estado o a los contribuyentes, sin perjuicio de la destitución de su cargo y del enjuiciamiento penal respectivo.</p>
	<p>Los funcionarios y empleados de la Administración Tributaria Ecuatoriana que no notificaren oportunamente, en forma legal, actas de fiscalización, liquidaciones de impuestos, resoluciones administrativas, títulos de crédito y demás actos administrativos serán, personal y pecuniariamente, responsables de los perjuicios que por los retardos u omisiones ocasionen al Estado. Si por estos motivos caducare el derecho del Estado para liquidar impuestos o prescribiere la acción para el cobro de las obligaciones tributarias, serán además destituidos de sus cargos por el Ministro de Economía y Finanzas.</p>



B.- PERSONAS JURIDICAS Y PERSONAS NATURALES OBLIGADAS A LLEVAR CONTABILIDAD

CONVENIO CONTRIBUYENTE Y LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA ECUATORIANA	
<i>MEDIANTE EL CUAL SE FACILITARA LOS TRAMITES HASTA AHORA COMPLEJOS PARA EL CONTRIBUYENTE, A CAMBIO EL ACTUAL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS OBTIENE UN ACUERDO TANGIBLE POR PARTE DEL CONTRIBUYENTE PARA CUMPLIR CON SUS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS EFICIENTEMENTE, HACIENDO MAS REAL LA EXISTENCIA DE UN PACTO FISCAL QUE INVOLUCRA EFECTIVAMENTE A LAS DOS PARTES PARA LOGRAR UN BENEFICIO PARA EL PAIS.</i>	
DEPARTAMENTO QUE EJECUTOR	Derechos del contribuyente
SUSCRIPTORES	Director Regional del SRI y Jefe Jurídico Regional
	Representante Legal, contador, presidente de la compañía y contribuyente
PERIODO DE VIGENCIA	Cinco años (en caso de no tener RUC este convenio se firmara el día que se inscriba en las oficinas de la Administración Tributaria Ecuatoriana, previa validación de documentos. (FECHA DE INICIO - FECHA DE FIN)
BENEFICIOS A RECIBIR EL CONTRIBUYENTE	Validación de anexos en línea.
	actualización de RUC en línea
	Notificaciones permanentes de los vencimientos en las autorizaciones.
	Realización de todos los trámites de facturación en la web.
	Realización de la solicitud de exoneración en la web, teniendo tres días para recibir la respuesta de la solicitud.
	Realizar consultas, requerimientos y peticiones por la web, debiendo ser contestada la consulta en un plazo máximo de cinco días, requerimientos y solicitudes en un plazo máximo de dos meses, de no existir falencias o errores en la información presentada.
	Asesoramiento anual personalizado en temas tributarios, con determinación y aprobación previa de la fecha.
	Exoneración del pago de multas e intereses por impuesto causado, en declaraciones presentadas por la Sociedades sin fines de lucro, enmarcados dentro de gremios, entidades de culto religioso y de ayuda social, sin que el periodo de retraso sea mayor a tres meses



	<p>(se realizaran controles posteriores para verificar si cumplen con las condiciones para aplicar este beneficio).</p> <p>El resto de PJ con fines de Lucro y P N obligadas a llevar contabilidad, facilidades de pago en multas e intereses cuando se cause impuesto por declaraciones con periodo de retraso no mayor a un mes.</p> <p>Mensajes a celulares con recordatorios.</p>
<p>CAUSAS DE ANULACION DEL CONVENIO</p>	<p>Omisidad en la declaración por presentación y pago, por más de un periodo consecutivo (IVA, renta, anexos, etc.), puede presentar justificación, la misma será aceptada previa validación de la información y análisis de la justificación.</p> <p>Distorsión en la información presentada en las declaraciones (comprobado).</p> <p>Distorsión de la información consignada en el RUC (comprobado)</p> <p>Distorsión de la información adicional presentada a la Administración Tributaria Ecuatoriana (comprobado)</p> <p>Incumplimiento a la normativa tributaria vigente .</p> <p>Incumplimiento comprobado por parte de la administración del presente convenio.</p> <p>Perdida de la calidad de PJ sin fines de lucro o calidad de obligado a llevar contabilidad.</p> <p>Suspensión temporal o definitiva del RUC.</p> <p>Destrucción, ocultación o alteración dolosas de sellos de clausura o de incautación;</p> <p>Realizar actividades en un establecimiento a sabiendas de que se encuentre clausurado;</p> <p>La omisión dolosa de ingresos, la inclusión de costos, deducciones, rebajas o retenciones, inexistentes o superiores a los que procedan legalmente.</p> <p>Proporcionar, a sabiendas, a la Administración Tributaria Ecuatoriana información o declaración falsa o adulterada de mercaderías, cifras, datos, circunstancias o antecedentes que influyan en la determinación de la obligación tributaria, propia o de terceros; y, en general, la utilización en las declaraciones tributarias o en los informes que se suministren a la Administración Tributaria Ecuatoriana, de datos falsos, incompletos o desfigurados.</p> <p>La falsificación o alteración de permisos, guías, facturas, actas, marcas, etiquetas y cualquier otro documento de control de fabricación, consumo,</p>



transporte, importación y exportación de bienes gravados;
La alteración dolosa, en perjuicio del acreedor tributario, de libros o registros informáticos de contabilidad, anotaciones, asientos u operaciones relativas a la actividad económica, así como el registro contable de cuentas, nombres, cantidades o datos falsos;
Llevar doble contabilidad deliberadamente, con distintos asientos en libros o registros informáticos, para el mismo negocio o actividad económica;
La destrucción dolosa total o parcial, de los libros o registros informáticos de contabilidad u otros exigidos por las normas tributarias, o de los documentos que los respalden, para evadir el pago o disminuir el valor de obligaciones tributarias;
Extender a terceros el beneficio de un derecho a un subsidio, rebaja, exención o estímulo fiscal o beneficiarse sin derecho de los mismos;
Simular uno o más actos o contratos para obtener o dar un beneficio de subsidio, rebaja, exención o estímulo fiscal;
La falta de entrega deliberada, total o parcial, por parte de los agentes de retención o percepción, de los impuestos retenidos o percibidos, después de diez días de vencido el plazo establecido en la norma para hacerlo;
El reconocimiento o la obtención indebida y dolosa de una devolución de tributos, intereses o multas, establecida así por acto firme o ejecutoriado de la Administración Tributaria Ecuatoriana o del órgano judicial competente;
Declarar como propios, bienes o derechos ajenos;
Utilizar identidad o identificación supuesta o falsa en la solicitud de inscripción; y,
Obtener más de un número de Registro de Inscripción.
No solicitar la inscripción dentro del plazo señalado por la Ley;
No utilizar el número de Registro Único de Contribuyentes en los documentos señalados en la Ley;
Permitir, por cualquier causa, el uso del número del registro de inscripción a terceras personas;
Utilizar el número de inscripción concedido a otro contribuyente;
Ocultarla existencia de sucursales, agencias u otros



	<p>establecimientos comerciales de los que sea propietario el contribuyente; y,</p> <p>Al establecimiento que se le solicitare la presentación del RUC y no lo exhibiere se le concederá un plazo de tres días para que se lo presente, caso contrario se le impondrá una sanción. Además de la clausura del establecimiento y su reapertura no procederá hasta que el propietario o representante presente el documento exigido.</p> <p>Omisidad en la declaración por presentación y pagos, por más de un periodo (IVA, renta, anexos, etc.), puede presentar justificación, la misma será aceptada previa validación de la información y análisis de la justificación.</p> <p>Distorsión en la información presentada en las declaraciones (comprobado).</p>
<p>PUNTOS CLAVES A SER VERIFICADOS (entre otros)</p>	Declaraciones (mensual), cruce de información.
	información consignada en el RUC (mensual)
	Cumplimiento de la normativa legal (semestralmente)
	Registros contables (anual)
	Cumplimiento de los requerimientos realizados por la Administración Tributaria Ecuatoriana (cuando el caso amerite)
<p>SANCIONES POR NO CUMPLIMIENTO</p>	<p>La inobservancia de las normas legales e instrucciones escritas de la Administración Tributaria Ecuatoriana, serán sancionadas con multas en base a lo que establezca las normas legales. En casos de causar perjuicios monetarios al estado y contribuyente.</p> <p>Las faltas reglamentarias serán sancionadas con una multa que no sea inferior a 30 dólares ni exceda de 5.000 dólares de los Estados Unidos de América, sin perjuicio de las demás sanciones, que para cada infracción, se establezcan en las respectivas normas. El pago de la multa no exime del cumplimiento de la obligación tributaria o de los deberes formales que la motivaron.</p> <p>Los autores, cómplices o encubridores de una defraudación, que fueren funcionarios o empleados de las Administración Tributaria Ecuatoriana perjudicadas con el ilícito, serán sancionados con la destitución del cargo, además de las acciones que las normativas legales prevean.</p>



	<p>En los delitos de defraudación establecidos en otras leyes, prisión de uno a tres años; prisión, de dos a cinco años y una multa equivalente al valor de los impuestos que se evadieron o pretendieron evadir. Reclusión menor ordinaria de tres a seis años y multa equivalente al doble de los valores retenidos o percibidos que no hayan sido declarados y/o pagados o los valores que le hayan sido devueltos indebidamente.</p>
	<p>En el caso de personas jurídicas, sociedades o cualquier otra entidad que, aunque carente de personería jurídica, constituya una unidad económica o un patrimonio independiente de la de sus miembros, la responsabilidad recae en su representante legal, contador, director financiero y demás personas que tengan a su cargo el control de la actividad económica de la empresa, si se establece que su conducta ha sido dolosa.</p>
	<p>En los casos en los que el agente de retención o agente de percepción sea una institución del Estado, los funcionarios encargados de la recaudación, declaración y entrega de los impuestos percibidos o retenidos al sujeto activo además de la pena de reclusión por la defraudación, sin perjuicio de que se configure un delito más grave, serán sancionados con la destitución y quedarán inhabilitados, de por vida, para ocupar cargos públicos.</p>
	<p>La acción penal en los casos de defraudación tributaria iniciará en sentencias judiciales ejecutoriadas se establezca la presunción de la comisión de una defraudación tributaria.</p>
	<p>La Administración Tributaria Ecuatoriana deberá formular la denuncia cuando corresponda, en todo los casos de defraudación, y tendrá todos los derechos y facultades que el Código de Procedimiento Penal establece para el acusador particular.</p>
	<p>A las contravenciones establecidas en la normativa tributaria se aplicará una multa que no sea inferior a 30 dólares ni exceda de 8.000 dólares de los Estados Unidos de América, sin perjuicio de las demás sanciones, que para cada infracción, se establezcan en las normativas legales.</p>
	<p>Para aquellas contravenciones que se castiguen con multas periódicas, la sanción por cada período, se impondrá de conformidad a los límites establecidos en</p>



	<p>el inciso anterior.</p>
	<p>Los límites antes referidos serán aplicables en los casos de contravenciones en los que la norma legal prevea otras sanciones específicas.</p>
	<p>Los funcionarios y empleados de la Administración Tributaria Ecuatoriana que en el desempeño de sus cargos incurrieren en las infracciones consideradas en el Título III del Libro II del Código Penal, serán sancionados administrativamente por el Director General del Servicio de Rentas Internas con una multa establecida en base al perjuicio generado, sin perjuicio de otras penas aplicables, previa demostración de la infracción, pudiendo esta ser apelada.</p>
	<p>Los fiscalizadores ajustarán sus actuaciones a las leyes y reglamentos vigentes, a los precedentes jurisprudenciales obligatorios dictados por la Sala de lo Fiscal y a las instrucciones de la administración.</p>
	<p>En el ejercicio de sus funciones son responsables, personal y pecuniariamente, por todo perjuicio que por su acción u omisión dolosa causaren al Estado o a los contribuyentes, sin perjuicio de la destitución de su cargo y del enjuiciamiento penal respectivo.</p>
	<p>Los funcionarios y empleados de la Administración Tributaria Ecuatoriana que no notificaren oportunamente, en forma legal, actas de fiscalización, liquidaciones de impuestos, resoluciones administrativas, títulos de crédito y demás actos administrativos serán, personal y pecuniariamente, responsables de los perjuicios que por los retardos u omisiones ocasionen al Estado. Si por estos motivos caducare el derecho del Estado para liquidar impuestos o prescribiere la acción para el cobro de las obligaciones tributarias, serán además destituidos de sus cargos por el Ministro de Economía y Finanzas.</p>



C.- PERSONAS NATURALES NO OBLIGADAS A LLEVAR CONTABILIDAD

CONVENIO CONTRIBUYENTE Y LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA ECUATORIANA	
<i>MEDIANTE EL CUAL SE FACILITARA LOS TRAMITES HASTA AHORA COMPLEJOS PARA EL CONTRIBUYENTE, A CAMBIO EL ACTUAL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS OBTIENE UN ACUERDO TANGIBLE POR PARTE DEL CONTRIBUYENTE PARA CUMPLIR CON SUS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS EFICIENTEMENTE, HACIENDO MAS REAL LA EXISTENCIA DE UN PACTO FISCAL QUE INVOLUCRA EFECTIVAMENTE A LAS DOS PARTES PARA LOGRAR UN BENEFICIO PARA EL PAIS.</i>	
DEPARTAMENTO QUE EJECUTOR	Derechos del contribuyente
SUSCRIPTORES	Director Regional del SRI y Jefe Jurídico Regional
	Contribuyente, apoderado o responsable.
PERIODO DE VIGENCIA	Tres años (en caso de no tener RUC este convenio se firmara el día que se inscriba en las oficinas de la Administración Tributaria Ecuatoriana, previa validación de documentos. (FECHA DE INICIO - FECHA DE FIN)
BENEFICIOS A RECIBIR EL CONTRIBUYENTE	Notificaciones permanentes de los vencimientos en las autorizaciones.
	Realización de todos los trámites de facturación en la web.
	Realización de la solicitud de exoneración en la web, teniendo tres días para recibir la respuesta de la solicitud.
	Realizar consultas, requerimientos y peticiones por la web, debiendo ser contestada la consulta en un plazo máximo de un mes, requerimientos y solicitudes en un plazo máximo de dos meses, de no existir falencias o errores en la información presentada.
	Realizar consultas, requerimientos y peticiones por ventanilla de secretaria, debiendo ser contestadas en un plazo máximo de cinco días.
	Mensajes a celulares con recordatorios, información.
	Declaración directa en la WEB, no requiere DIMM adicional.
	Solicitar facilidades de pago para los intereses y multas del impuesto causado, siempre y cuando los periodos de retraso no sean superiores a dos meses. Y solo en los valores que no se generen por pagos de impuesto en ventas a crédito.
	Notificación de una pre declaración de impuesto a la



	Renta en el mes de febrero, realizada por el SRI, para la aceptación o negación del contribuyente, considerando que esta será verificada y en el caso de existir errores se solicitara su rectificación.
CAUSAS DE ANULACION DEL CONVENIO	Omision en la declaracion por presentacion y pagos, por mas de un periodo (IVA, renta, anexos, etc.), puede presentar justificacion, la misma sera aceptada previa validacion de la informacion y analisis de la justificacion.
	Distorsion en la informacion presentada en las declaraciones (comprobado).
	Distorsion de la informacion consignada en el RUC (comprobado)
	Distorsion de la informacion adicional presentada a la Administracion Tributaria Ecuatoriana (comprobado)
	Incumplimiento a la normativa tributaria vigente.
	Incumplimiento comprobado por parte de la administracion del presente convenio.
	Cambio de tipo de contribuyente.
	Suspension temporal o definitiva del RUC.
	Destruccion, ocultacion o alteracion dolosas de sellos de clausura o de incautacion;
	Realizar actividades en un establecimiento a sabiendas de que se encuentre clausurado;
	La omision dolosa de ingresos, la inclusion de costos, deducciones, rebajas o retenciones, inexistentes o superiores a los que procedan legalmente.
	Proporcionar, a sabiendas, a la Administracion Tributaria Ecuatoriana informacion o declaracion falsa o adulterada de mercaderias, cifras, datos, circunstancias o antecedentes que influyan en la determinacion de la obligacion tributaria, propia o de terceros; y, en general, la utilizacion en las declaraciones tributarias o en los informes que se suministren a la Administracion Tributaria Ecuatoriana, de datos falsos, incompletos o desfigurados.
	La falsificacion o alteracion de permisos, guias, facturas, actas, marcas, etiquetas y cualquier otro documento de control de fabricacion, consumo, transporte, importacion y exportacion de bienes gravados;
	La alteracion dolosa, en perjuicio del acreedor tributario, de libros o registros informaticos de contabilidad, anotaciones, asientos u operaciones relativas a la actividad economica, asi como el registro contable de



	cuentas, nombres, cantidades o datos falsos;
	La destrucción dolosa total o parcial, de los libros o registros informáticos de contabilidad u otros exigidos por las normas tributarias, o de los documentos que los respalden, para evadir el pago o disminuir el valor de obligaciones tributarias;
	Extender a terceros el beneficio de un derecho a un subsidio, rebaja, exención o estímulo fiscal o beneficiarse sin derecho de los mismos;
	Simular uno o más actos o contratos para obtener o dar un beneficio de subsidio, rebaja, exención o estímulo fiscal;
	El reconocimiento o la obtención indebida y dolosa de una devolución de tributos, intereses o multas, establecida así por acto firme o ejecutoriado de la Administración Tributaria Ecuatoriana o del órgano judicial competente;
	Declarar como propios, bienes o derechos ajenos;
	Utilizar identidad o identificación supuesta o falsa en la solicitud de inscripción; y,
	Obtener más de un número de Registro de Inscripción.
	No solicitar la inscripción dentro del plazo señalado por la Ley;
	No utilizar el número de Registro Único de Contribuyentes en los documentos señalados en la Ley;
	Permitir, por cualquier causa, el uso del número del registro de inscripción a terceras personas;
	Utilizar el número de inscripción concedido a otro contribuyente;
	Ocultarla existencia de sucursales, agencias u otros establecimientos comerciales de los que sea propietario el contribuyente; y,
	Al establecimiento que se le solicitare la presentación del RUC y no lo exhibiere se le concederá un plazo de tres días para que se lo presente, caso contrario se le impondrá una sanción. Además de la clausura del establecimiento y su reapertura no procederá hasta que el propietario o representante presente el documento exigido.
PUNTOS CLAVES A SER VERIFICADOS (entre otros)	Declaraciones (mensual), cruce de información.
	información consignada en el RUC (mensual)
	Cumplimiento de la normativa legal (semestralmente)
	Registros contables (anual)



	<p>Cumplimiento de los requerimientos realizados por la Administración Tributaria Ecuatoriana (cuando el caso amerite)</p>
<p>SANCIONES POR NO CUMPLIMIENTO</p>	<p>La inobservancia de las normas legales e instrucciones escritas de la Administración Tributaria Ecuatoriana, serán sancionadas con multas en base a lo que establezca las normas legales. En casos de causar perjuicios monetarios al estado y contribuyente.</p>
	<p>Las faltas reglamentarias serán sancionadas con una multa que no sea inferior a 30 dólares ni exceda de 5.000 dólares de los Estados Unidos de América, sin perjuicio de las demás sanciones, que para cada infracción, se establezcan en las respectivas normas. El pago de la multa no exime del cumplimiento de la obligación tributaria o de los deberes formales que la motivaron.</p>
	<p>Los autores, cómplices o encubridores de una defraudación, que fueren funcionarios o empleados de las Administración Tributaria Ecuatoriana perjudicadas con el ilícito, serán sancionados con la destitución del cargo, además de las acciones que las normativas legales prevean.</p>
	<p>En los delitos de defraudación establecidos en otras leyes, prisión de uno a tres años; prisión, de dos a cinco años y una multa equivalente al valor de los impuestos que se evadieron o pretendieron evadir. Reclusión menor ordinaria de tres a seis años y multa equivalente al doble de los valores retenidos o percibidos que no hayan sido declarados y/o pagados o los valores que le hayan sido devueltos indebidamente.</p>
	<p>En el caso de personas jurídicas, sociedades o cualquier otra entidad que, aunque carente de personería jurídica, constituya una unidad económica o un patrimonio independiente de la de sus miembros, la responsabilidad recae en su representante legal, contador, director financiero y demás personas que tengan a su cargo el control de la actividad económica de la empresa, sí se establece que su conducta ha sido dolosa.</p>
	<p>En los casos en los que el agente de retención o agente de percepción sea una institución del Estado, los funcionarios encargados de la recaudación, declaración y entrega de los impuestos percibidos o retenidos al sujeto activo además de la pena de reclusión por la</p>



<p>defraudación, sin perjuicio de que se configure un delito más grave, serán sancionados con la destitución y quedarán inhabilitados, de por vida, para ocupar cargos públicos.</p>
<p>La acción penal en los casos de defraudación tributaria iniciará en sentencias judiciales ejecutoriadas se establezca la presunción de la comisión de una defraudación tributaria.</p>
<p>La Administración Tributaria Ecuatoriana deberá formular la denuncia cuando corresponda, en todo los casos de defraudación, y tendrá todos los derechos y facultades que el Código de Procedimiento Penal establece para el acusador particular.</p>
<p>A las contravenciones establecidas en la normativa tributaria se aplicará una multa que no sea inferior a 30 dólares ni exceda de 8.000 dólares de los Estados Unidos de América, sin perjuicio de las demás sanciones, que para cada infracción, se establezcan en las normativas legales.</p>
<p>Para aquellas contravenciones que se castiguen con multas periódicas, la sanción por cada período, se impondrá de conformidad a los límites establecidos en el inciso anterior.</p>
<p>Los límites antes referidos serán aplicables en los casos de contravenciones en los que la norma legal prevea otras sanciones específicas.</p>
<p>Los funcionarios y empleados de la Administración Tributaria Ecuatoriana que en el desempeño de sus cargos incurrieren en las infracciones consideradas en el Título III del Libro II del Código Penal, serán sancionados administrativamente por el Director General del Servicio de Rentas Internas con una multa establecida en base al perjuicio generado, sin perjuicio de otras penas aplicables, previa demostración de la infracción, pudiendo esta ser apelada.</p>
<p>Los fiscalizadores ajustarán sus actuaciones a las leyes y reglamentos vigentes, a los precedentes jurisprudenciales obligatorios dictados por la Sala de lo Fiscal y a las instrucciones de la administración.</p>
<p>En el ejercicio de sus funciones son responsables, personal y pecuniariamente, por todo perjuicio que por su acción u omisión dolosa causaren al Estado o a los contribuyentes, sin perjuicio de la destitución de su cargo y del enjuiciamiento penal respectivo.</p>



Los funcionarios y empleados de la Administración Tributaria Ecuatoriana que no notificaren oportunamente, en forma legal, actas de fiscalización, liquidaciones de impuestos, resoluciones administrativas, títulos de crédito y demás actos administrativos serán, personal y pecuniariamente, responsables de los perjuicios que por los retardos u omisiones ocasionen al Estado. Si por estos motivos caducare el derecho del Estado para liquidar impuestos o prescribiere la acción para el cobro de las obligaciones tributarias, serán además destituidos de sus cargos por el Ministro de Economía y Finanzas.



D.- PERSONAS NATURALES BAJO REGIMEN IMPOSITIVO SIMPLIFICADO

CONVENIO CONTRIBUYENTE Y LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA ECUATORIANA	
<i>MEDIANTE EL CUAL SE FACILITARA LOS TRAMITES PARA EL CONTRIBUYENTE, A CAMBIO EL ACTUAL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS OBTIENE UN ACUERDO TANGIBLE POR PARTE DEL CONTRIBUYENTE PARA CUMPLIR CON SUS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS EFICIENTEMENTE, HACIENDO MAS REAL LA EXISTENCIA DE UN PACTO FISCAL QUE INVOLUCRA EFECTIVAMENTE A LAS DOS PARTES PARA LOGRAR UN BENEFICIO PARA EL PAIS.</i>	
DEPARTAMENTO QUE EJECUTA	Derechos del contribuyente
SUSCRIPTORES	Director Regional del SRI y Jefe Jurídico Regional
	Contribuyente, apoderado o responsable
PERIODO DE VIGENCIA	Dos años (en caso de no tener RUC este convenio se firmara el día que se inscriba en las oficinas de la Administración Tributaria Ecuatoriana, previa validación de documentos. (FECHA DE INICIO - FECHA DE FIN)
BENEFICIOS A RECIBIR EL CONTRIBUYENTE	Notificaciones permanentes de los vencimientos en las autorizaciones.
	Realización de todos los trámites de facturación en la web.
	Realizar consultas, requerimientos y peticiones por la web, debiendo ser contestada la consulta en un plazo máximo de un mes, requerimientos y solicitudes en un plazo máximo de dos meses, de no existir falencias o errores en la información presentada.
	Realizar consultas, requerimientos y peticiones por ventanilla de secretaria, debiendo ser contestadas en un plazo máximo de cinco días.
	Mensajes a celulares con recordatorios, información.
	Declaración directa en la WEB, no requiere DIMM adicional.
	Notificación de pre declaración de impuesto a la Renta en el mes de febrero, para la aceptación o negación del contribuyente, considerando que esta será verificada y en el caso de existir errores se solicitara su rectificación.
	Omision de la declaración por presentación y pagos, por más de un periodo (IVA, renta, anexos, etc.), puede presentar justificación, la misma será aceptada previa validación de la información y análisis de la justificación.
CAUSAS DE ANULACION DEL CONVENIO	



Distorsión en la información presentada en las declaraciones (comprobado).
Distorsión de la información consignada en el RUC (comprobado)
Distorsión de la información adicional presentada a la Administración Tributaria Ecuatoriana (comprobado)
Incumplimiento a la normativa tributaria vigente.
Incumplimiento comprobado por parte de la administración del presente convenio.
Cambio de Régimen.
Suspensión temporal o definitiva del RUC.
Destrucción, ocultación o alteración dolosas de sellos de clausura o de incautación;
Realizar actividades en un establecimiento a sabiendas de que se encuentre clausurado;
La omisión dolosa de ingresos, la inclusión de costos, deducciones, rebajas o retenciones, inexistentes o superiores a los que procedan legalmente.
Proporcionar, a sabiendas, a la Administración Tributaria Ecuatoriana información o declaración falsa o adulterada de mercaderías, cifras, datos, circunstancias o antecedentes que influyan en la determinación de la obligación tributaria, propia o de terceros; y, en general, la utilización en las declaraciones tributarias o en los informes que se suministren a la Administración Tributaria Ecuatoriana, de datos falsos, incompletos o desfigurados.
La falsificación o alteración de permisos, guías, facturas, actas, marcas, etiquetas y cualquier otro documento de control de fabricación, consumo, transporte, importación y exportación de bienes gravados;
La destrucción dolosa total o parcial, de los libros o registros informáticos de contabilidad u otros exigidos por las normas tributarias, o de los documentos que los respalden, para evadir el pago o disminuir el valor de obligaciones tributarias;
Extender a terceros el beneficio de un derecho a un subsidio, rebaja, exención o estímulo fiscal o beneficiarse sin derecho de los mismos;
Simular uno o más actos o contratos para obtener o dar un beneficio de subsidio, rebaja, exención o estímulo fiscal;



	<p>La falta de entrega deliberada, total o parcial, por parte de los agentes de retención o percepción, de los impuestos retenidos o percibidos, después de diez días de vencido el plazo establecido en la norma para hacerlo;</p> <p>El reconocimiento o la obtención indebida y dolosa de una devolución de tributos, intereses o multas, establecida así por acto firme o ejecutoriado de la Administración Tributaria Ecuatoriana o del órgano judicial competente;</p> <p>Declarar como propios, bienes o derechos ajenos;</p> <p>Utilizar identidad o identificación supuesta o falsa en la solicitud de inscripción; y,</p> <p>Obtener más de un número de Registro de Inscripción.</p> <p>No solicitar la inscripción dentro del plazo señalado por la Ley;</p> <p>No utilizar el número de Registro Único de Contribuyentes en los documentos señalados en la Ley;</p> <p>Permitir, por cualquier causa, el uso del número del registro de inscripción a terceras personas;</p> <p>Utilizar el número de inscripción concedido a otro contribuyente;</p> <p>Ocultarla existencia de sucursales, agencias u otros establecimientos comerciales de los que sea propietario el contribuyente; y,</p> <p>Al establecimiento que se le solicitare la presentación del RUC y no lo exhibiere se le concederá un plazo de tres días para que se lo presente, caso contrario se le impondrá una sanción. Además de la clausura del establecimiento y su reapertura no procederá hasta que el propietario o representante presente el documento exigido.</p>
<p>PUNTOS CLAVES A SER VERIFICADOS (entre otros)</p>	Declaraciones (mensual), cruce de información.
	Información consignada en el RUC (mensual)
	Cumplimiento de la normativa legal (semestralmente)
	Registros contables (anual)
	Cumplimiento de los requerimientos realizados por la Administración Tributaria Ecuatoriana (cuando el caso amerite)
<p>SANCIONES POR NO CUMPLIMIENTO</p>	<p>La inobservancia de las normas legales e instrucciones escritas de la Administración Tributaria Ecuatoriana, serán sancionadas con multas en base a lo que establezca las normas legales. En casos de causar perjuicios monetarios al estado y contribuyente.</p>



	<p>Las faltas reglamentarias serán sancionadas con una multa que no sea inferior a 30 dólares ni exceda de 5.000 dólares de los Estados Unidos de América, sin perjuicio de las demás sanciones, que para cada infracción, se establezcan en las respectivas normas. El pago de la multa no exime del cumplimiento de la obligación tributaria o de los deberes formales que la motivaron.</p>
	<p>Los autores, cómplices o encubridores de una defraudación, que fueren funcionarios o empleados de las Administración Tributaria Ecuatoriana perjudicadas con el ilícito, serán sancionados con la destitución del cargo, además de las acciones que las normativas legales prevean.</p>
	<p>En los delitos de defraudación establecidos en otras leyes, prisión de uno a tres años; prisión, de dos a cinco años y una multa equivalente al valor de los impuestos que se evadieron o pretendieron evadir. Reclusión menor ordinaria de tres a seis años y multa equivalente al doble de los valores retenidos o percibidos que no hayan sido declarados y/o pagados o los valores que le hayan sido devueltos indebidamente.</p>
	<p>En el caso de personas jurídicas, sociedades o cualquier otra entidad que, aunque carente de personería jurídica, constituya una unidad económica o un patrimonio independiente de la de sus miembros, la responsabilidad recae en su representante legal, contador, director financiero y demás personas que tengan a su cargo el control de la actividad económica de la empresa, sí se establece que su conducta ha sido dolosa.</p>
	<p>En los casos en los que el agente de retención o agente de percepción sea una institución del Estado, los funcionarios encargados de la recaudación, declaración y entrega de los impuestos percibidos o retenidos al sujeto activo además de la pena de reclusión por la defraudación, sin perjuicio de que se configure un delito más grave, serán sancionados con la destitución y quedarán inhabilitados, de por vida, para ocupar cargos públicos.</p>
	<p>La acción penal en los casos de defraudación tributaria iniciará en sentencias judiciales ejecutoriadas se establezca la presunción de la comisión de una defraudación tributaria.</p>



	<p>La Administración Tributaria Ecuatoriana deberá formular la denuncia cuando corresponda, en todo los casos de defraudación, y tendrá todos los derechos y facultades que el Código de Procedimiento Penal establece para el acusador particular.</p>
	<p>A las contravenciones establecidas en la normativa tributaria se aplicará una multa que no sea inferior a 30 dólares ni exceda de 8.000 dólares de los Estados Unidos de América, sin perjuicio de las demás sanciones, que para cada infracción, se establezcan en las normativas legales.</p>
	<p>Para aquellas contravenciones que se castiguen con multas periódicas, la sanción por cada período, se impondrá de conformidad a los límites establecidos en el inciso anterior.</p>
	<p>Los límites antes referidos serán aplicables en los casos de contravenciones en los que la norma legal prevea otras sanciones específicas.</p>
	<p>Los funcionarios y empleados de la Administración Tributaria Ecuatoriana que en el desempeño de sus cargos incurrieren en las infracciones consideradas en el Título III del Libro II del Código Penal, serán sancionados administrativamente por el Director General del Servicio de Rentas Internas con una multa establecida en base al perjuicio generado, sin perjuicio de otras penas aplicables, previa demostración de la infracción, pudiendo esta ser apelada.</p>
	<p>Los fiscalizadores ajustarán sus actuaciones a las leyes y reglamentos vigentes, a los precedentes jurisprudenciales obligatorios dictados por la Sala de lo Fiscal y a las instrucciones de la administración.</p>
	<p>En el ejercicio de sus funciones son responsables, personal y pecuniariamente, por todo perjuicio que por su acción u omisión dolosa causaren al Estado o a los contribuyentes, sin perjuicio de la destitución de su cargo y del enjuiciamiento penal respectivo.</p>
	<p>Los funcionarios y empleados de la Administración Tributaria Ecuatoriana que no notificaren oportunamente, en forma legal, actas de fiscalización, liquidaciones de impuestos, resoluciones administrativas, títulos de crédito y demás actos administrativos serán, personal y pecuniariamente, responsables de los perjuicios que por los retardos u omisiones ocasionen al Estado. Si por estos motivos</p>



	caducare el derecho del Estado para liquidar impuestos o prescribiere la acción para el cobro de las obligaciones tributarias, serán además destituidos de sus cargos por el Ministro de Economía y Finanzas.
--	---



CONCLUSIONES

El aporte de este trabajo de investigación como conclusión destaca los siguientes cinco fundamentos, que demuestran la importancia de la incorporación del Pacto Fiscal en Calidad de Servicios Tributarios en el Ecuador.

1.- CONECCION CONTRIBUYENTE – ADMINISTRACION TRIBUTARIA.-

El Pacto Fiscal en calidad de servicio propuesto, es un elemento que aporta lineamientos y parámetros sobre los cuales la Administración Tributaria del Ecuador y el Contribuyente a través de consensos, coordinaran sus acciones para llevar una mejor relación y objetivos comunes, para ello los funcionarios públicos involucrados reconocerán la importancia de los ciudadanos como los únicos capaces de generar riqueza sostenible y que los contribuyentes puedan sentirse parte del proceso de recaudación y pago efectivo de impuestos y así visualizar positivamente la redistribución de sus tributos al país.

2.- EFICIENCIA EN LA RECAUDACION.- La implementación del Pacto Fiscal en el Ecuador, consolidará la Educación Fiscal la Ética y la Moral Tributaria de los contribuyentes, facilitando el proceso de recaudación sin necesidad de auditorías constantes por parte del SRI, a cambio, esta debe generar información en línea eficiente para que los contribuyentes no tengan que acudir a la entidad sino realizar sus consultas con mayor comodidad, todo este proceso implícito y explícito a través del proyecto propuesto.

El Pacto Fiscal propuesto concluye que se logrará una mayor recaudación por el pago justo de tributos sobre los parámetros ya establecidos (Renta, IVA, ICE, etc.), que debido a multas, sanciones e intereses. Es decir que la eficiencia de la recaudación que proporcionará esta propuesta reducirá de manera significativa el incumplimiento y motivará a la contribución voluntaria de impuestos en el Ecuador.



3.- REDUCIR LA EVASION Y ELUSION DE IMPUESTOS.- Con la implementación del Pacto Fiscal, la Administración Tributaria optimizará el cumplimiento de obligaciones reduciendo las brechas tributarias de toda índole, identificando las manifestaciones de la evasión, elusión y fraude con mayor facilidad: debido a que, la creación de un Pacto Fiscal en Servicios, fomenta la cultura tributaria mediante asistencia, orientación, capacitación y más descritas en el presente trabajo de investigación.

La Administración Tributaria al establecer un Pacto Fiscal con la ciudadanía podrá identificar y sancionar a los contribuyentes que no cumplen con sus obligaciones tributarias, debido a que los funcionarios dispondrán de mayores recursos (tiempo, información, etc.) para aplicar los controles y sanciones correspondientes a los infractores.

4.- CALIDAD DE SERVICIO.- El Ecuador con la incorporación del Pacto Fiscal propuesto, logrará que el servicio de tecnología sea adecuado para que la institución alcance sus objetivos de gestión. Se debe tomar en consideración también, que es importante contar con talento humano capaz, fomentando la especialización del mismo a través de la formación y la investigación permanente, fortaleciendo la cultura organizacional, valores, ética y trabajo en equipo. Con una Visión, Misión, objetivos y estrategias planteados y ejecutados simultáneamente en el País.

El SRI como administrador fiscal y asesor del estado en este tema, debe procurar ejecutar políticas que generen dinamismo al sistema fiscal, reconociendo la importancia del contribuyente.

La Administración Tributaria al implementar el Pacto Fiscal en Calidad de Servicios, deberá cumplir con las normativas legales pertinentes, para ello, deberá buscar el consenso social, mediante encuestas, censos y otros mecanismos.



5.- RECONOCIMIENTO A LOS CIUDADANOS.- En el desarrollo de este trabajo de investigación, es importante entender que un Estado para su crecimiento depende en gran medida de la recaudación de los impuestos, y solo cuando el Estado comprenda esto puede ser verdaderamente democrático, eficiente y justo, porque solo en este caso respetará a los ciudadanos, les rendirá cuentas y estará preocupado del bienestar de las personas. Para así comprender que no puede haber un Estado Rico donde hay ciudadanos sin los recursos requeridos para su desarrollo.

Por lo tanto, la implementación del Pacto Fiscal en Calidad de Servicios es ineludible, porque será un gran paso hacia la construcción de un país más unido y con verdadera justicia social.



RECOMENDACIONES

Entendiéndose que para la aplicación del Pacto Fiscal enfocado en calidad de servicios entre la Administración Tributaria y el contribuyente, se deben considerar las siguientes recomendaciones:

- Para facilitar la conexión entre el contribuyente y la Administración Tributaria se debe:
 - Aplicar encuestas anuales, mecanismos de evaluación internos y externos, medición de productividad (tiempo de respuesta a problemas con una efectiva resolución), etc.
 - Determinar cuáles son las necesidades de información, medios de atención y forma en la cual los contribuyentes se sentirán más respaldados, seguros y satisfechos con lo obtenido, estableciendo el grado de conexión que pudiera generarse entre el contribuyente y la administración.
 - Implementar el Pacto Fiscal de forma segura en el portal web del Servicio de Rentas, donde el contribuyente pueda acceder a toda su información tributaria (declaraciones, información presentada, certificados, actualizaciones, información, etc.), sin necesidad de acudir a oficinas físicas para realizar solicitudes, logrando de esta forma hacer que el contribuyente busque mejorar la información remitida a la administración, siendo beneficiados tanto el Contribuyente como la Administración Tributaria.



- El mejorar la recaudación a través del establecimiento del Pacto Fiscal en Calidad de Servicios en el Ecuador, se lograra:
 - Con la aplicación de un convenio la Administración Tributaria deberá, ejecutar una rectificación de las plataformas virtuales, mediante la implementación de redes informáticas ágiles, reduciendo las fallas o su funcionamiento, logrando de esta forma que las obligaciones sean cumplidas en los tiempos previstos, sin generar errores en los pagos, reduciendo el tiempo en la recepción del pago al ser convenios de débito o pago en bancos, y a su vez manteniendo el prestigio tributario del contribuyente en un rango positivo.
 - Establecer un sistema en el cual el contribuyente declare directamente en el Internet, sin necesitar la instalación de programas adicionales para hacerlo, eliminando el riesgo de no realizar la actualización del programa o que este no sea recibido por una caída del sistema.
 - Implementar programas de educación tributaria personalizada, en la cual se resuelvan las dudas y problemas que tiene el contribuyente en su día a día, evitando de esta forma los errores en las declaraciones presentadas, siendo justo el pago de sus tributos.

- La implementación del Pacto Fiscal en Calidad de Servicio reducirá la Evasión de Impuestos en el Ecuador, si se desarrollan las siguientes recomendaciones:
 - Se establecerá la mejora en sistemas, nuevas normas legales, nuevos manuales y nuevos procedimientos acordes a las nuevas realidades del entorno, es decir con el Pacto Fiscal tendremos nuevos y mas amigables



escenarios. Con estos se lograra una correcta aplicación de los beneficios tributarios vigentes.

- Realizar de forma semestral una rendición de cuentas sobre el trabajo realizado en la zona, los beneficios generados con los tributos pagados, logrando de esta manera crear conciencia social sobre la importancia del pago justo de sus obligaciones y como cada ciudadano se beneficia de ello.
 - Diseñar procesos de control en base a cruces rápidos de información, solicitud de información de forma anual a contribuyentes con alto nivel de riesgo ya sea por su tipo de negocio o por antecedentes previos, evitando posibles deducciones no permitidas en sus declaraciones.
 - Se deberán firmar acuerdos y convenios con otras entidades y organismos los sectores públicos, empresas privadas y otros nacionales e internacional, para ampliar la base de datos con la que se realizaran las verificaciones necesarias de información que validen la información presentada y consignado por los contribuyentes o responsables.
- La calidad de Servicio, que es el fundamento de este proceso de investigación, se realizara mediante:
 - Capacitaciones a los departamentos involucrados del Servicio de Rentas Internas, por ejemplo, el departamento de Planificación, Gestión Tributaria, Cobranzas, Secretaria y Reclamos Administrativos Auditoria, y por supuesto el de Servicios (atención directa al contribuyente). Además de los temas



específicos con respecto a la aplicación del Pacto Fiscal propuesto, considero pertinente para mejorar la Calidad de Servicio, capacitar al personal de Atención Directa con: Programación Neurolingüística (PNL), Talleres de Calidad de servicio y Atención al Cliente y otros.

- El reconocimiento a los ciudadanos es el objetivo más ambicioso de este trabajo de investigación.
 - Es un proceso que implicaría trascender el lugar del Estado intermediario, que controla las rentas y decide por su cuenta cómo gastarlas, superar este hecho requeriría entregar a cada ciudadano la parte de renta que le corresponde de acuerdo a criterios basados en la constitución. Por lo tanto la implementación del Pacto Fiscal en Calidad de Servicios está dirigida a proporcionarles a los ciudadanos ese protagonismo. Para ello en la rendición de cuentas propuesta en el Capítulo Tres, establece que directamente a cada contribuyente con el Pacto Fiscal se le informara las acciones de servicios tributarios y se receptorá directamente sus sugerencias y opiniones para que tenga un legítimo protagonismo que es vital para el éxito de este proyecto.
 - Es muy importante lograr un nuevo pensamiento en el sistema burocrático del Ecuador, y en este caso en la Administración Tributaria se tiene que reconocer la importancia de cumplir con el Pacto Fiscal y con todas las estipulaciones para lograr el respaldo de la ciudadanía que será constante y progresivo hasta lograr



la aprobación de la mayor parte del Ecuador a este proceso e iniciativa.



BIBLIOGRAFIA

- Constitución De La República Del Ecuador, R. O. No. 449, del 20 de Octubre de 2008, en la Administración del Señor Econ. Rafael Correa Delgado, Presidente Constitucional de la República del Ecuador
- Código de Ética de los Servidores del Servicio de Rentas Internas, Resolución No. NAC-DGERCGC12-00117, publicada en el R. O. 672 del 29 de marzo del 2012.
- *Jarach, Dino, El hecho imponible, Abeledo-Perrot, 3ra Edición, Buenos Aires, pág. 73.*
- *Koss, Ricardo H., Capítulo VI: Determinación de los impuestos, 75° Aniversario de la Ley N° 11.683, Homenaje de la Facultad de Ciencias Económicas - UBA, Edicon, Buenos Aires, pág. 228.*
- OSBORNE, STEPHN, Managing Change and Innovation in public service, 1953.
- BENNO TORGLER, Tax Compliance and Tax Morale, A Theoretical and Empirical Analysis, Edward Elgar Publishing Limited Glensanda house, 2007.
- Aproximación y Análisis: Calidad de los Servicios Públicos, Subsecretaría de Seguimiento y Evaluación, Análisis de Coyuntura No. 2, Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, junio 2009.
- CEPAL, Capítulo VII Estado, política, fiscalidad y pactos sociales: una ecuación por construir, La hora de la igualdad: brechas por cerrar, caminos por abrir, 2010.
- CEPAL, Síntesis El pacto fiscal, fortalezas, debilidades, desafíos, Santiago de Chile, 1998.
- Centro Interamericano de Administraciones Tributarias – CIAT, Conferencia Técnica, aspectos claves en las acciones de control de las administraciones tributarias, tema 2.3, el intercambio de informaciones tributarias, Secretaría Ejecutiva – CIAT, Lisboa,



Portugal, 29 septiembre al 2 de octubre de 2003, Claudino Pita, Director de Planificación Estratégica y Estudios Secretaría Ejecutiva – CIAT.

- Centro Interamericano de Administraciones Tributarias CIAT, Serie Temática Tributaria, Cumplimiento Tributario 6, Diciembre 2010.
- XXXIV Asamblea General CIAT, Una Administración Tributaria para el nuevo milenio.
- TANZI VITO, “El papel del Estado y la calidad del Sector Público” Fondo Monetario Internacional, Marzo 2000.
- Documento de trabajo del FMI “El papel del Estado y la calidad del sector público”.
- Lahera, Eugenio, *Un nuevo Pacto Fiscal: la propuesta de la CEPAL*. Elaborado para la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL, 2000.
- Ocampo, José Antonio (1999). *Fortalezas, debilidades y desafíos del pacto fiscal*. Revista del CLAD, Reforma y Democracia No. 13. Caracas, Venezuela.
- Hinds, Manuel (2010). *El mito de la carga fiscal*. El Diario de Hoy. El Salvador.
- Asociación Nacional De La Empresa Privada, Propuestas Iniciales Para El Pacto Fiscal, CCIES, Comisión Pacto Fiscal San Salvador, Junio, 2010.
- Comentarios sobre "Determinantes de la Moral Tributaria en la Provincia de Buenos Aires", de Germán Antequera y Marcelo Florensa. Roberto J. Arias. 12 de noviembre del 2008.
- MORAL FISCAL EN EL CONO SUR, Karina Azar, Mariana Gerstenblüth y Máximo Rossi, Documento No. 02/08, Febrero, 2008.
- Memoria institucional, Servicio de Rentas Internas 1998 – 2002



- Informe de Labores, Servicio de Rentas Internas 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011.
- Tanzi Vito, El papel del Estado y la calidad del Sector Público, marzo 2010.
- Material Maestría Administración Tributaria Universidad de Cuenca cátedra APE Dic 2010” “Economía del Sector Público: Análisis Integral de las Finanzas Públicas y sus Efectos”: Cap. 3 “Teoría del Bienestar”; Ricardo Fenochietto
- Análisis y Evaluación de las Finanzas Públicas, trabajos realizados para la Maestría en Administración tributaria, 2010.
- Tríptico Derechos del contribuyente, Servicio de Rentas Internas, 2012.
- Documento Plan Nacional para el Buen Vivir 2009-2013
- www.latinobarometro.org
- <http://www.ciat.org/index.php/es/cooperacion-internacional/actividades-internacionales/conferencias-tecnicas/ponencias/1450-ponencias-conferencia-2010.html>, 21/05/2011, 22:03.
- <http://www.afip.gob.ar/instituto/ActividadesA%C3%B1osAnteriores/2007/Revista/IR02.pdf>, 22/05/2011, 12:02 pm.
- <http://www.ciat.org/index.php/es/productos-y-servicios/publicaciones/bibliografia-tematica.html>, 22/05/2011, 12:17 pm.
- <http://www.ciat.org/index.php/es/component/k2/item/10-en-demoscopia-y-moral-tributaria.html>, 22/05/2011, 12:17 pm.
- [http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_\(econom%C3%ADa\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_(econom%C3%ADa)), 27/05/2011, 16:40 pm



ANEXOS

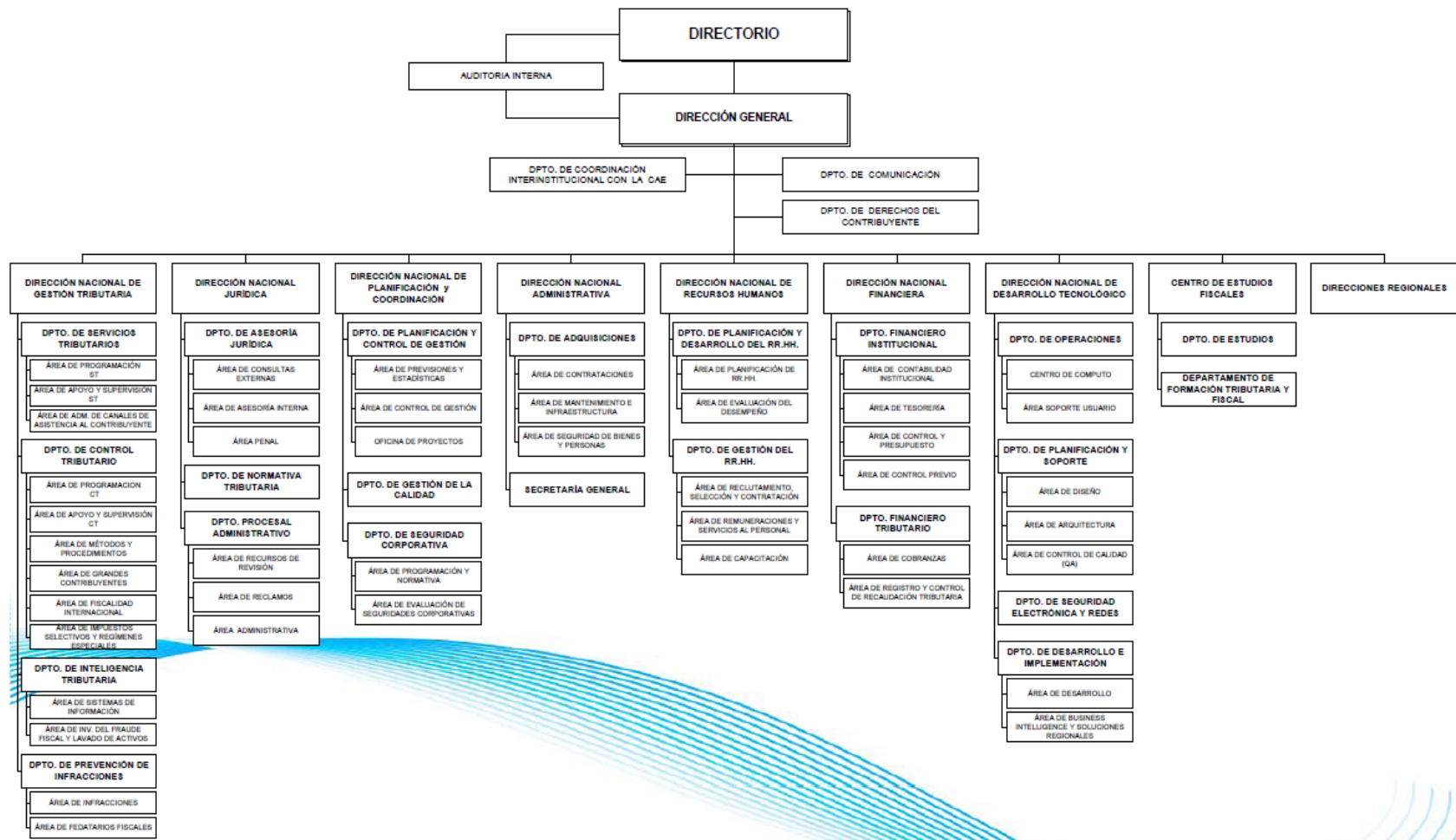
Anexo 1: Las etapas del desarrollo moral donde manifiesta la influencia de lo heredado y lo adquirido según Kohlberg

- 1.- Se orienta hacia la obediencia y el castigo, (dominante hasta aproximadamente los 9 años).
- 2.- Percibe que no existe una sola visión del problema y hay intercambio e individualismo, existen conductas con identidad y se inicia una visión de lo justo (hasta la adolescencia).
- 3.- Atienen a lo que la familia y comunidad espera, perciben intenciones y sentimientos de los actos, busca tener buenas relaciones interpersonales.
- 4.- Se preocupan por la sociedad como un todo y valora la legalidad, orden social, seguridad.
- 5.- Consideran derechos y valores para preservar la sociedad con libertad y relativismo; importan principios y valores, proceso democrático, el concepto de justicia es más universal.



Anexo 2: Organización Estructural-Administración Nacional

Fuente: Organigrama SRI, www.sri.gob.ec.





- 1.- Departamento de Planificación y Control de Gestión.- Se fija en la elaboración de los planes estratégicos y de gestión para el cumplimiento de nuestra misión institucional, para simplificar y mejorar los procesos de recaudación de los distintos impuestos que Administra el SRI.
- 2.- Secretaría Regional.- Distribución de la correspondencia y documentos solicitados por parte de la administración para aclarar las peticiones o requerimientos, ingresada para los diferentes departamentos, cumplir con las notificaciones de resoluciones, oficios, circulares, etc. emanadas de los diferentes departamentos que son consideradas de carácter urgente. A partir de Enero del 2009 se cuenta con el sistema Nacional de Notificaciones y Valija que nos permite agilizar el trabajo, los notificadores se encargan de realizar su trabajo mediante sectores para las respectivas notificaciones.
- 3.- Departamento de Servicios Tributarios (SSTT).- Contar con la infraestructura adecuada tanto en espacio físico, tecnológico y humano, sujetándose a procedimientos establecidos en manuales y guías operativas a nivel nacional, para otorgar la mejor asistencia y en forma personalizada el cliente externo (contribuyente), disminuir los tiempos de atención y espera a los contribuyentes, y diversidad de criterios de los funcionarios, mediante capacitaciones, evaluaciones periódicas a los funcionarios sobre leyes, procedimientos, y capacitaciones constantes al contribuyente externo. En este departamento los funcionarios trabajan bajo una categoría de polifuncionalidad.
- 4.- Departamento de Gestión Tributaria.- Controlar con planes organizados por grupos económicos la omisión de las declaraciones (área de Ciclo básico). Detectar diferencias en las declaraciones y conminarlos al pago (área de diferencias), logrando este control con el uso de medios tecnológicos certeros que brinde una información confiable de datos proporcionados por el propio contribuyente y terceros que faciliten dichos controles, en el caso de ciclo básico con el envío de las notificaciones



preventivas de sanción (clausuras y sanciones pecuniarias) donde se solicita al contribuyente el cumplimiento de obligaciones.

5.- Departamento de Auditoría Tributaria.- Realizar Auditorías de acuerdo a disposiciones a nivel nacional por grupos de contribuyentes, como son sociedades, personas naturales, fiscalidad internacional y grandes contribuyentes, las determinaciones de los impuestos amparados en parámetros legales y equitativos contando con el recurso humano mediante capacitaciones e investigaciones.

6.- Departamento Jurídico.- Control y seguimiento de juicios, impugnaciones etc., asesoría a nivel departamental y del contribuyente sobre la aplicación de las leyes, resoluciones emanadas de la AT, transmitir ideas claras, criterios unificados a nivel nacional sobre la aplicación de la norma, contar con el personal capacitado para los litigios en juicios.

7.- Departamento de Reclamos Administrativos.- Realizar Devoluciones por pago indebido y en exceso de acuerdo a lo establecido en la norma, y que estas devoluciones se le realice en un plazo establecido no mayor a cuarenta y cinco días hábiles, contando con el suficiente personal para sacar a tiempo dichos reclamos, llevar un seguimiento en caso de retraso de los reclamos para justificar los mismos, tramitar los reclamos realizados por determinaciones realizados por otros departamentos, ratificando o rectificando lo actuado anteriormente.

8.- Departamento Administrativo Financiero.- Se encarga de abastecer a la institución mediante políticas de contratación pública de los bienes y servicios necesarios para el desarrollo normal de las funciones de la Administración y el contribuyente, control de activos fijos y selección del recurso humano de acuerdo a perfiles que se requieren en cada departamento, realmente necesarios y justificados para el desarrollo, dotación de los implementos necesarios y a tiempo para el desarrollo de las actividades.



9.- Departamento de Cobranzas.- Llevar un control de las cuentas pendientes de los contribuyentes generadas cuando la deuda se ha puesto en firme, logrando recuperar la cartera, implementando labores de persuasión, pudiendo incautar los bienes del contribuyente cuando no ha pagado su cartera pendiente. Todos los departamentos que conforman la Dirección Regional se interrelacionan ya que se trabaja con información conjunta y en equipo.

10.- Direcciones Provinciales.- Esta lleva una subdivisión departamental igual a las regionales, sin subdividirse en áreas.



Anexo 3: Tipos de determinación de la obligación tributaria

Fuente: Reglamento para la Aplicación a la Ley de Régimen Tributario Interno

1.- Determinación por el sujeto pasivo.- Se efectuará mediante la correspondiente declaración que se presentará en el tiempo, forma y requisitos que la ley o reglamentos exijan, una vez que se configure el hecho generador del tributo respectivo. La declaración es definitiva y vinculante para el sujeto pasivo, podrá rectificar errores de hecho o cálculo, dentro del año siguiente a la presentación de la declaración, siempre que con anterioridad no se hubiere establecido y notificado el error por la administración.

2.- Determinación por el sujeto activo.- En todos los casos en que ejerza su potestad determinadora, conforme al artículo 68 de este Código, directa o presuntivamente. Determinada causará un recargo del 20% sobre el principal.

3.- Directa.- Se hará sobre la base de la declaración del propio sujeto pasivo, contabilidad o registros y más documentos que posea, de la información y otros datos que posea la AT en sus bases de datos, o que arrojen por efecto del cruce de información con los diferentes contribuyentes o responsables de tributos, con entidades del sector público u otras; así como de otros documentos que existan en poder de terceros, que tengan relación con la actividad gravada o con el hecho generador.

4.- Presuntiva.- Cuando no sea posible la determinación directa, por falta de declaración del sujeto pasivo, pese a la notificación particular que para el efecto hubiese hecho el sujeto activo ya porque los documentos que respalden su declaración no sean aceptables por una razón fundamental o no presten mérito suficiente, la determinación se fundará en los hechos, indicios, circunstancias y demás elementos ciertos que permitan establecer la configuración del hecho generador y cuantía del tributo causado (aplicación de coeficientes determinados por ley).



5.- Determinación mixta.- Efectúa la administración a base de los datos requeridos por ella a los contribuyentes o responsables, quienes quedan vinculados por tales datos, para todos los efectos

Anexo 4: Principios Tributarios

Fuente: Trabajo de investigación para la Maestría en Administración Tributaria 2009 – 2011

1.- QUE SON LOS PRINCIPIOS TRIBUTARIOS: Son o constituyen los limitadores u orientadores de las decisiones estatales en cuanto a la adopción de determinados tributos y su configuración.

2.- FINALIDAD DE LOS PRINCIPIOS TRIBUTARIOS: Preferentemente deben ser suficientes para financiar los gastos públicos y ser justos. Además, Neumark plantea que los principios tributarios deben cumplir cinco finalidades

- Un fin ético: que está relacionado con la justicia.
- Tres fines económicos: la eficacia en la administración de los recursos, la estabilidad y desarrollo económico.
- Un objetivo operativo: la eficacia de la técnica contributiva.

3.- CUALES SON LOS PRINCIPIOS TRIBUTARIOS: Existen diversos criterios para clasificarlos, para efecto de nuestro trabajo vamos a tomar como base la clasificación que plantea Neumark, considerada desde nuestro punto de vista la más clara, planteando luego una identificación de éstos contenidos en nuestra Constitución de la República del Ecuador e incluso los que constan en el código Tributario.

La Justicia de los principios se basa en una finalidad **Político-Social** de los tributos que son los siguientes:

- **GENERALIDAD:** Se refiere a la prohibición de las discriminaciones o privilegios en materia fiscal. Todos tenemos los mismos deberes y los mismos derechos en cuanto tengamos la misma capacidad contributiva. Se la concibe además como una manera de ser de la igualdad, presente en todos los ordenamientos constitucionales y que sirve para diferenciar al derecho moderno del antiguo, que se basaba



en el privilegio y preferitismo. Este principio no es absoluto pues siempre existirán circunstancias que la ley establezca como diferentes. Quedan englobadas por este principio, tanto las personas naturales como las jurídicas.

- **IGUALDAD:** Está profundamente relacionado con el principio de Generalidad, en el sentido de que todos somos iguales ante la ley. Esta igualdad se refleja en la igualdad material y no formal, es decir, que habrá que tener en cuenta todos los aspectos económicos que afectan a un sujeto para demostrar que tiene la misma capacidad económica, e incluso como se plantea existe una igualdad horizontal (igual entre iguales) y la igualdad vertical (desigualdad entre desiguales), motivo por el cual se estructura en el principio de la capacidad contributiva (explicado más adelante).
- **PROPORCIONALIDAD O GRAVAMEN SOBRE LA CAPACIDAD DE PAGO:** Hace referencia en cuanto a que la carga fiscal debe fijarse en proporción a los índices de capacidad de pago entendida como capacidad para adquirir o ser titular de bienes o servicios de contenido económico, esta capacidad puede recibir diferentes nombres como capacidad adquisitiva. Se manifiesta a través de tres formas: por la acumulación de patrimonio, como flujos de ingresos, atendidos a las rentas, y como flujo de salida, en forma de consumo, gasto o inversión. Además viene a ser el factor principal para la distribución de la carga fiscal, es decir, que la capacidad económica nos dice quién y cuánto impuesto debe pagarse
- **REDISTRIBUCION:** Se refiere a la distribución de la renta por parte del sistema económico, disminuyendo las diferencias de manera paulatina en base a la capacidad contributiva, debiendo ser justa y solidaria, por ejemplo una disminución progresiva a los de los impuestos sobre los bienes considerados básicos y un incremento de los tributos sobre los bienes considerados suntuarios o de lujo.



La Eficacia de la asignación de los recursos, estabilidad económica y desarrollo económico en los principios tributarios están ligados a los considerandos **Político-Económico**, diferenciados en función de su orden económico y su proceso. Buscan básicamente evitar las fallas de mercado y la eficaz concesión de los recursos económicos que se sigue en la economía de mercado.

- POR SU ORDEN:
 - **EVITAR EL DIRIGISMO FISCAL:** Establece que la imposición tributaria no recaiga en pro o en contra de subsectores económicos o sociales evitando la realización de la competencia y confrontando a los principios de generalidad, igualdad y capacidad de la imposición.
 - **MINIMIZAR LAS INTERVENCIONES TRIBUARIAS:** plantea la existencia o el formulamiento de tributos de forma conjunta con todos los entes económicos para lograr la existencia armoniosa y justa.
 - **EVITAR DISTORCIONES A LA COMPETENCIA:** Los tributos deben evitar cualquier consecuencia involuntaria que perjudique la competencia y debe suprimir las imperfecciones de éstas.
- POR SU PROCESO ECONOMICO:
 - **SUFICIENCIA recaudadora:** El sistema tributario debe estructurarse de tal forma que los ingresos tributarios permitan la cobertura duradera de los ingresos.
 “Significa que la totalidad del sistema fiscal de un país se estructure cuantitativa y cualitativamente de manera tal que los ingresos tributarios permitan, en todo nivel político, la cobertura duradera de los gastos que éste haya de financiar tributariamente”⁷².
 - **CAPACIDAD DE ADAPTACION O INCREMENTACION:** En el plazo necesario y a corto plazo el sistema tributario debe suministrar los

⁷² Manolo Rodas, III Jornadas Jurídico_ Tributarias. “Un enfoque Constitucional al Derecho Tributario”.



ingresos necesarios para cubrir nuevos gastos de carácter permanente o de carácter único y extraordinario.

- **FLEXIBILIDAD ACTIVA:** La política tributaria debe estar en capacidad de regular la combinación de factores y circunstancias que para la decisión de asuntos importantes se presentan, variando la estructura o los procedimientos tributarios.
- **FLEXIBILIDAD PASIVA:** El sistema tributario debe estructurarse de forma que contribuya a regulariza automáticamente las fluctuaciones de la actividad económica.
- **FAVORECER EL DESARROLLO:** Los sistemas tributarios deben orientarse tanto en su totalidad como en los elementos que integran su estructura para no obstaculizar su desarrollo y ejercer una influencia positiva en las fuerzas que lo motivan, sean éstas económicas, políticas o sociales.

En cuanto a la finalidad de los principios tributarios sobre su eficacia operativa o técnica se plantea los siguientes:

- **CONGRUENCIA Y SISTEMATIZACION:** La política tributaria debe propender la consecución de las finalidades y objetivos para los cuales es creada, evitando la existencia de vacíos o incongruencias en su composición y estructura.
- **TRANSPARENCIA:** La formulación de un sistema tributario debe ser básicamente claro y transparente, que permita el fiel cumplimiento de los deberes y derechos para los cuales formulado.
- **FACTIBILIDAD:** la normativa tributaria debe ser practicable para los contribuyentes y aplicable por la Administración Tributaria.
- **CONTINUIDAD:** Las normas fiscales deben tener vigencia continuada y sus reformas deben realizarse en el marco de reformas generales y sistemáticas.



- **ECONOMICIDAD:** Hace referencia a que la estructura del sistema tributario y la composición de sus elementos deben realizarse de tal forma que los gastos que asume la Administración e los contribuyentes no sobrepase el mínimo imprescindible para el funcionamiento armónico y alcanzar el buen vivir. Es decir, administrar eficientemente los recursos escasos que se posee.
- **COMODIDAD:** El contribuyente debe cumplir con todas las facilidades posibles para cumplir con sus obligaciones fiscales. Como por ejemplo facilitar la declaración.

4.- MEDIDAS IMPOSITIVAS A CONSIDERAR: Se plantea que para el cumplimiento o instauración eficiente de los principios tributarios existen ciertas condiciones, requerimientos o facilidades que deben cumplirse.

Dentro del ámbito **político social** estos principios tributarios (mencionados anteriormente), promueven o buscan:

- Limitar las oportunidades de fraude fiscal, vigilar que sean realistas e igualitarios en el sentido de eliminar cualquier exclusión del campo del impuesto por razones de extra capacidad o de ámbito social, político, religioso, etc., también limitar la política de exenciones y bonificaciones tributarias.
- Que la carga tributaria impuesta sobre el contribuyente se aplica a su capacidad contributiva real, ayudando a cuidar la economía familiar para personas naturales así como la liquidez y eficiencia económica para las sociedades.
- Propender la progresividad tributaria, que quienes más tienen más paguen y reducir o eliminar la regresividad que afecta a los más débiles económicamente.

Dentro del ámbito **político económico** los principios tributarios (mencionados anteriormente) busca que:



- La imposición no debe perjudicar o favorecer a grupos concretos dentro de un sector, las medidas han de afectar a todos los que integran un sector económico.
- Propender la coincidencia entre los valores o fines económicos y fiscales de todos los grupos de la sociedad.
- El tributo debe ser neutral ante productos de naturaleza semejante, sea en cuanto a la producción, formas de agrupación, medios de financiación y el origen lícito de los bienes.
- La imposición debe apoyarse en los impuestos directos y menos en los indirectos, sancionando el consumo de bienes suntuarios, además de imponer una presión fiscal elevada.
- Motivar el ahorro y la inversión y promueven el crecimiento y desarrollo de la economía de un país, derogando las medidas que desmotiven este.

Dentro del ámbito **operativo** los principios tributarios deben propender:

- Se debe propender la formulación de leyes completas, que no tengan vacios o duplicaciones que permitan gravar todos los campos posibles sin ir en contra de la capacidad contributiva del contribuyente. Además de eliminar las modificaciones oportunistas y asistemáticas de la imposición.
- Evitar la existencia de deducciones excesivas o infundadas, así como promover la existencia de éstos sobre los bienes que realmente son básicos para una vida digna como es el caso de la salud.
- Formular una estructura adecuada de la Administración Tributaria.
- Simplificación de las disposiciones tributarias puede ser en el ámbito del cumplimiento de las obligaciones tributarias o en cuanto a sus declaraciones, por ejemplo: formularios de fácil llenado y facilidades de pago para no afectar la economía del sujeto pasivo.

Además de los principios tributarios planteados por este autor a continuación nos vamos a permitir hacer mención a otros de suma importancia que



nuestra **Constitución** en su art. 300 considera además del de Generalidad, Transparencia, Suficiencia Recaudatoria los siguientes:

1.- PROGRESIVIDAD: Este principio plantea que se debe tratar de conseguir que quien tenga más capacidad económica pague más impuestos. A mayor capacidad económica, en el caso de los progresivos, mayor porcentaje de impuestos a pagar. Por ejemplo si dos personas cuya capacidad contributiva es totalmente diferente la presión fiscal que cada uno recibe, así:

1. Gana \$120.000, adquiere un vehículo en \$50000 y paga por IVA \$5000. Le significa un 0.04 de presión.
2. Gana \$12.000, adquiere un vehículo en \$15000 y paga por IVA \$1500. Le significa un 0.125 de presión.

Como se observa, a pesar de que el vehículo que adquiere dos (2), es más bajo con relación a su ingreso le resulta mayor porcentaje de contribución. Por esto los principios tributarios y la misma constitución plantea que se debe preferir los impuestos progresivos y directos, para evitar el dilema eterno de los ricos serán cada vez más ricos, y los pobres cada vez más pobres, siendo objetivos en el sentido de la generación de la riqueza y no irnos al otro extremo de apoyar la vagancia y la ociosidad.

2.- EFICIENCIA: Aplicación adecuada de la normativa tributaria para alcanzar los objetivos de Sujeto Activo, que son básicamente sustentar el gasto social.

3.- SIMPLICIDAD ADMINISTRATIVA: Hace referencia a que el sistema tributario debe contar con una estructura técnica que le sea funcional, que imponga solamente los tributos que capten el volumen de recursos que justifiquen su implantación y sobre bases o sectores económicos que tengan una efectiva capacidad contributiva, cumpliendo las características de tener costos no elevados y justificados de cumplimiento por parte de los contribuyentes y de control por parte de la administración tributaria, transparencia y conocimiento de los contribuyentes sobre las obligaciones tributarias.



4.- EQUIDAD: Hace referencia a que la distribución de la carga tributaria debe estar en correspondencia y proporción con la capacidad contributiva de cada sujeto de tributación o contribuyente. Una política tributaria que cumple con este principio tiene como características que sus imposiciones son graduadas de acuerdo con las manifestaciones de bienestar económico del contribuyente, los contribuyentes son clasificados por categorías y se debe reconocer que igualdad jurídica no significa indiferenciación tributaria.

El Código Tributario en su artículo 5 plantea que el Régimen Tributario se regirá por los siguientes principios tributarios la Generalidad, Igualdad, proporcionalidad (mencionadas anteriormente), de legalidad e irretroactividad.

1.- PRINCIPIO DE LEGALIDAD: Plantea que no han tributo sin ley y además está basado en lo que plantea el derecho público que solamente se puede hacer lo que la ley permite. Además a este principio se lo equipara con el **principio de reserva de ley.**

2.- PRINCIPIO DE IRRETROACTIVIDAD: Plantea que no se puede establecer la aplicación de leyes tributarias retroactivas en perjuicio de los contribuyentes. Lo que se puede dar es un tratamiento preferencial con retroactividad, en función de la infracción cometida, sea ésta una contravención, falta reglamentaria o un delito.

Los principios que se mencionan a continuación son de importancia relevante y que es conveniente analizarlos.

3.- PRINCIPIO DE NO CONFISCATORIEDAD: Plantea que con el fin de recaudar un tributo no se puede confiscar o dejar a un contribuyente sin su patrimonio, impidiendo la vida digna o la actividad productiva, es decir el ejercicio de industrias, comercios o trabajos lícitos y amparados por la Constitución. La carga tributaria no debe disminuir la calidad de vida del



contribuyente. Además el doctor Rodas plantea que este principio está relacionado con las garantías de respeto a la propiedad privada.⁷³

4.- PRINCIPIO DE RESERVA DE LEY: Plantea los elementos básicos que debe tener el tributo, formulados además en el artículo 4 del Código Tributario que plantea: “Las leyes tributarias determinarán el objeto imponible, los sujetos activo y pasivo, la cuantía del tributo o la forma de establecerla, las exenciones y deducciones; los reclamos, recursos, y demás materias reservadas a la ley...”⁷⁴

5.- PRINCIPIO DE NEUTRALIDAD: Hace referencia a que la aplicación de los tributos no debe alterar el comportamiento económico de los contribuyentes a necesidad de atenuar el peso de consideraciones de materia tributaria en las decisiones de los agentes económicos. Las características que se consideran es la poca inferencia de la tributación en el funcionamiento del mercado, evitar que se generen distorsiones en la asignación de recursos para las actividades económicas de la población debido a la presencia de tributos. ES decir, busca que las decisiones de los contribuyentes no pase por el análisis tributario, se encuentre en un punto **neutro**, una forma de lograr esto es que todos los bienes y servicios estén gravados tributariamente.

Se plantea que un tributo pierde neutralidad cuando se plantean exenciones, no sujeciones o se formula una tarifa diferenciada.

6.- PRINCIPIO DE EVITAR LA APLICACIÓN DE IMPUESTOS SOBRE ACTIVIDADES QUE SE INICIAN: Es enunciado por el economista Pietro Verri, señala que el Fisco debe buscar como fuente de recursos las empresas ya consolidadas, evitando la imposición de impuestos sobre empresas nuevas que dificultan aún más su débil economía, se plantea que se debe propugnar la motivación u apoyo a las nuevas empresas.

⁷³ Manolo Rodas, III Jornadas Jurídico_ Tributarias. “Un enfoque Constitucional al Derecho Tributario

⁷⁴ Código Tributario, art. 4. Pág. 2



7.- PRINCIPIO DE PRODUCTIVIDAD: Se atribuye a Luigi Einaudi, consiste en que el legislador cuando formula los impuestos debe buscar los que motiven el desarrollo de las empresas y no el impedimento de su función, buscando que satisfagan los principios de igualdad y de la óptima asignación de los recursos.

8.- PRINCIPIO DE DISCRIMINACION ENTRE RENTAS GANADAS Y NO GANADAS: Fundado en el principio de equidad, atenuando la imposición tributaria sobre los ingresos personales en comparación con los que se originan del capital incluyendo la tierra.

Entre las motivaciones a formular este principio está que se debe gravar no el esfuerzo (renta personal), si no el ingreso obtenido de forma sin sacrificio como de eventos fortuitos, por ejemplo una lotería. Una segunda motivación está en que quien tiene un capital puede suministrarle una renta se que esté imposibilitado o únicamente no desee realizar un trabajo forzado, puede ser el caso de las personas que tiene como actividad el alquiler de bienes inmuebles o la inversión en bolsa o en fondos de inversión.

Una tercera motivación consiste en la capacidad de ahorro, es decir quien tiene capital puede guardar o invertir una parte de su dinero pero quien no tiene capacidad de ahorro no podría tener acceso a este concepto.

Este principio viene ha se bastante subjetivo y contradictorio puesto que, para que un contribuyente para tener capacidad de inversión o capital para la obtención de renta, en un momento dado debieron haber trabajado y esforzado por conseguir dicho recurso.

5.- PRELACION DE LOS PRINCIPIOS TRIBUTARIOS

Este principio viene a ser un límite al principio de progresividad, ya que éste último aumenta el gravamen según aumenta la capacidad económica del sujeto, y el principio que estudiamos intenta impedir eso.



La definición tradicional de confiscación lo define como *adquirir bienes de un particular por entes públicos sin contraprestación alguna a cambio*. Según esta definición los impuestos son confiscatorios. Pero lo cierto es que esta definición no nos sirve, y es que la confiscación pretende vincularse con el derecho a la propiedad privada y a la herencia (Art.33CE). Así, los autores creen que los tributos pueden limitar ambos derechos pero no pueden anularlos sin contraprestación a cambio, es decir, existe un núcleo esencial del derecho a la propiedad privada que no podrá ser afectado por ningún tipo de tributo. Sucede que para saber si un impuesto es confiscatorio hay que tener en cuenta la capacidad económica del sujeto pasivo, ya que los impuestos no pueden privar a una persona de su capacidad económica. No es fácil determinar qué porcentaje de impuesto es el que te impide vivir, ya que un mismo porcentaje de impuesto puede ser confiscatorio en unos casos y en otros no.

La Confiscatoriedad de un tributo se analiza caso por caso, pero también hay que analizar la Confiscatoriedad del sistema tributario. Así se llegan a la conclusión de que son confiscatorios los siguientes:

- Un impuesto sobre el patrimonio, cuando este supere las rentas obtenidas por ese patrimonio. Actualmente existe una norma para que no pase esto, lo que ocurre es que en la práctica esta norma no se cumple. Por ello, se tiene en cuenta la cuota a pagar según patrimonio y renta, y la suma de ambas no debe superar el 60% de renta ganada por el sujeto pasivo. Si la supera, habrá que reducir la cuota, pero esa reducción del impuesto del patrimonio nunca puede ser mayor al 20%.
- Un impuesto sobre renta que ya pagado deja una renta disponible muy pequeña al sujeto pasivo.
- Un impuesto sobre gasto o consumo que una vez satisfecho deja una capacidad económica inferior al mínimo vital al sujeto pasivo.

Anexo 5: Análisis y Evaluación de las Políticas Públicas



Fuente: Trabajo de investigación realizado por Diana Amoroso, Norma Castro, Ma. Eliza Flores, Ana Galindo y Lesi Giler, para la Maestría En Administración Tributaria 2009 – 2011.

El **Protocolo de Kioto** es un acuerdo firmado en su mayoría por países desarrollados para la protección presente y a futuro del medio ambiente, mediante la implementación de métodos y mecanismos que reduzcan la emisión de gases que producen el efecto invernadero, con la ayuda de nuevas tecnologías, inversiones estratégicas e incentivos diversos, para reduce tiempo, costos y en especial la contaminación. Implementados en países en vías de desarrollo mecanismos como, el pago de cuotas para mantener en tierra sus recursos y no extraerlos, reduciendo los efectos negativos en la naturaleza. Este acuerdo fue realizado el 9 de Mayo de 1992 en la ciudad de New York, en la Convención Marco de las UN sobre el Cambio Climático. El principal objetivo es el de “reducir el total de sus emisiones de esos gases a nivel inferior en no menos de 5%al de 1990 en el periodo de compromiso comprendido entre el año 2008 al 2012”⁷⁵

El **Mecanismo de Desarrollo Limpio** permite a los países industrializados y empresas, suscribir acuerdos para cumplir metas en la reducción de gases de efecto invernadero (alianzas estratégicas). Esto es certificado por organismos designados, estableciendo que la producción y bienes no generan altos grados de contaminación, teniendo mayor valor social y ambiental.

Los **Bonos de Carbono** que buscan reducir las emisiones de contaminantes al medio ambiente, que generan el efecto invernadero, mediante un incentivo o sanción económica (la empresa que más contaminan paga un impuesto, sanción, etc.), para reducir los niveles de CO₂ en el ambiente, con la mejora de procesos productivos. La emisión de carbono se controlan mediante la emisión de certificados de emisiones reducidas, negociables en el mercado de países industrializados y mayores contaminadores.

⁷⁵ Protocolo de KIOTO de la Convención de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático.



La generación de efectos sobre la sociedad, ambiente y economía, por parte de estos métodos para evitar la emisión de contaminantes que degeneren el medio ambiente presente y futuro, son positivos o negativos.

Pero se debe analizar sus efectos, en base a su grado de beneficios o si los mismos alcanzan lo que se busca o solo es una fachada que no cumple lo deseado, lo cual aumentaría los riesgos para todos a corto y largo plazo.

Los proyectos presentados por los países industrializados ser implantados en países en vías de desarrollo, influirían en el desarrollo local, positiva o negativamente?, a continuación se establecen las externalidades producidas en algunos de los sectores:

	EFFECTOS POSITIVOS	EFFECTOS NEGATIVOS
ECONOMIA	Generación de puestos de trabajo especializados.	Desempleo de mano de obra no calificada.
	Reducción de costos y tiempo al utilizar procesos modernos.	Pago de sanciones económicas al no reducir la contaminación o no cumplir las metas propuestas.
	Crecimiento de ventas internas y externar al ofertar productos que cuidan el medio ambiente.	Desconocimiento de la mejor forma de inversión (costo o largo plazo, en bienes o recursos, directos o son intermediarios, etc.).
	Generación de beneficios económicos, mediante inversiones y bonos por mejora de procesos para cuidar el medio ambiente	Poco control en el uso o inversión de los incentivos percibidos por países en desarrollo para la protección de bosques, ríos, reservas ecológicas, flora, fauna, etc.
	Los beneficios pueden ser invertidos para la innovación de proyectos que generen desarrollo en corto y largo	Posible incremento de los costos de producción si las tecnologías, equipos y procesos no son usados



	plazo del territorio.	a su máxima o adecuada capacidad.
	Incremento de la capacidad adquisitiva de la población, con empleos especializados, los salarios pueden ser más altos.	Distorsión en la distribución de la riqueza productiva y adquisitiva, generando inequidades, posible deterioro social y educativo.
POBLACION	Incrementar el nivel educativo.	Incremento de educación socio-cultural-ambiental.
	Positivismo, compromiso, al incrementar el nivel de conciencia en la protección del medio ambiente.	La creación de nuevas carreras generalmente es de altos costos por el nivel de necesidad de las mismas.
	Incrementa la capacidad creativa de su población.	Poca educación en la protección ambientales.
	Incremento de la calidad de vida con conciencia en el cuidado del planeta.	Desconocimiento de las consecuencias al contaminar el ambiente, falta de percepción de los riesgos que se está incurriendo.
	Inversión de educación ambiental, tecnológica, técnica y productiva, bajo parámetros de sostenibilidad social y ambiental	Desconocimiento al considerar las restricciones (tiempo, presupuesto, político, paciencia sociedad, medio ambiente, calidad de las instituciones, etc.
	Creación de carreras técnicas para el uso de tecnologías especializadas en el uso de equipo y tecnologías saludables.	
AMBIE	Forestación, limpieza de lagos y ríos, etc.	Contaminación de ríos, lagos, suelos.



	Cuidado de las fuentes de provisión naturales.	Pérdida total o parcial de la fauna y flora endémica.
	Reducción de los efectos de gases invernadero.	Perdida del legado natural al largo plazo.
	Mantenimiento de las reservas de purificación naturales en países en desarrollo	Poco control en los impactos por la contaminación involuntaria.
	Mejoramiento de la calidad de vida al mantener los paisajes naturales para futuras generaciones, legado de naturaleza.	Bajos impactos del entorno ambiental al implementar las industrias de producción, extracción, etc.
	Protección de la flora y fauna endémica de las regiones naturales.	
	Eliminación de monocultivo, con modalidades y procedimientos para el mecanismo de desarrollo limpio y el uso de las tierras.	
TECNOLOGIAS	Los proyectos que pueden aplicarse a una certificación son, generación de energía renovable, mejoramiento de eficiencia energética de procesos,	Altos costos para los procesos de investigación, estudios, aplicación y evaluación de los proyectos propuestos.
	Creación de sustitutos a insumos que generan mayor contaminación en la fabricación de productos de plástico, caucho, en base a alcohol, disolventes, etc.	Falta de equipos y tecnología para la investigación y desarrollo de proyectos de sustentabilidad y mejora del medio ambiente.
	Creación de mecanismos para la recolección de desechos sólidos, su reutilización o destrucción sin generar	Falta de tecnología y personal calificado para realizar análisis ambientales y productivos.



	contaminación.	
	Creación de nuevas formas de reabsorción de desechos sólidos sin generar altas emanaciones de gases tóxicos por descomposición.	
OTROS	Establecimiento de metas cuantificadas de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.	No todos son controlados y puede existir corrupción en la evaluación e informes.
	Financiamiento de proyectos de captura o abatimiento de estos gases en países en vías de desarrollo.	El financiamiento puede estar condicionado, buscando los países desarrollados, aprovecharse de los países más necesitados, para pedir a cambio tierras, beneficios, etc.
	Firma de convenios para la cooperación mutua en la búsqueda de reducción de contaminación.	No todos participan en la reducción de la contaminación en la misma forma.

Si solo se realiza un análisis de las externalidades negativas de provoca la contaminación del medio ambiente, se establece que estas externalidades negativas generalmente afecta a países desarrollados, puesto que no tienen recursos naturales para minimizar sus efectos, y en un futuro a los países en vías a desarrollo, puesto que crece la probabilidad de que sus recursos naturales generen conflictos de posesión.

Para eliminar las externalidad negativas se deben internalizarse, convirtiéndolas en beneficios, esto se puede obtener mediante la implementación de multas, impuestos, subvenciones, regulaciones, proyectos de innovación, generación de nuevas tecnologías, transformación de gases tóxicos a inofensivos. La forma en que esta externalidades negativas se convierte en positivas o de generación de desarrollo limpio,



dependerá del grado de compromiso de cada miembro de la población mundial, del grado de educación y el aporte de los recursos naturales que minimizan la contaminación al mimetizarla. Es por esto que se debe buscar el crear más áreas verdes, como por ejemplo en la Ciudad de México se están implementando las terrazas verdes.



Anexo 6: Análisis y Evaluación de las Políticas Públicas

Fuente: Trabajo de investigación realizado por Jose A. Borrero M, Daniel E. Corral C, Gustavo X. Chusán I, Karol V. Ramón C y Fabricio E. Vela O, maestría de administración Tributaria 2009 – 2011

En Ecuador se desarrolló un documento en el cual se especifican las diferentes estrategias para mejorar la situación que se vive actualmente, este documento se llama Plan Nacional para el Buen Vivir 2009 – 2013, en este documento se establecen problemas y soluciones que ayudan a realizar y proponer mejores políticas públicas. Para estructurar el Plan Nacional para el Buen Vivir 2009 – 2013 se debe seguir un orden lógico y cronológico que permita formular estrategias para conseguir los objetivos propuestos por la administración de turno, ese orden es el siguiente:

- ✓ Formulación de objetivos.
- ✓ Formulación de políticas o estrategias.
- ✓ Metas a conseguir.

La puesta en marcha de una estrategia de desarrollo con una perspectiva de largo plazo. La estrategia llamada “Hacia un Nuevo Modo de Generación de Riqueza y Redistribución para el Buen Vivir” consiste en iniciar la transformación del modo de acumulación actual hacia el 2025, esto es, ser un país terciario exportador de bioconocimiento y servicios turísticos, para concretar así, mecanismos de distribución y re-distribución más justos y democráticos. A continuación se darán a conocer los objetivos que se encuentran expuestos en el Plan Nacional para el Buen Vivir 2009 – 2013:

Objetivos para el Buen Vivir

Auspiciar la igualdad, cohesión e integración social y territorial en la diversidad.

Mejorar las capacidades y potencialidades de la ciudadanía

Mejorar la calidad de vida de la población.

Garantizar los derechos de la naturaleza y promover un ambiente sano y sustentable.



Garantizar la soberanía y la paz, e impulsar la inserción estratégica en el mundo y la integración Latinoamericana.

Garantizar el trabajo estable, justo y digno en su diversidad de formas

Construir y fortalecer espacios públicos, interculturales y de encuentro común.

Afirmar y fortalecer la identidad nacional, las identidades diversas, la plurinacionalidad y la interculturalidad.

Garantizar la vigencia de los derechos y la justicia.

Garantizar el acceso a la participación pública y política.

Establecer un sistema económico social, solidario y sostenible.

Construir un Estado democrático para el Buen Vivir.⁷⁶

Para el logro de estos objetivos se deben establecer estrategias que permitan su consecución. Las estrategias planteadas en el documento que permitirá de alguna forma el desarrollo correcto de las políticas públicas son las siguientes:

Estrategias para el Buen Vivir.

Democratización de los medios de producción, re-distribución de la riqueza y diversificación de las formas de propiedad y organización.

Transformación del patrón de especialización de la economía, a través de la sustitución selectiva de importaciones

Aumento de la productividad real y diversificación de las exportaciones, exportadores y destinos mundiales.

Inserción estratégica y soberana en el mundo e integración latinoamericana.

Transformación de la educación superior y transferencia de conocimiento a través de ciencia, tecnología e innovación.

Conectividad y telecomunicaciones para la sociedad de la información y el conocimiento.

Cambio de la matriz energética.

Inversión para el Buen Vivir en el marco de una macroeconomía sostenible.

⁷⁶ Documento Plan Nacional para el Buen Vivir 2009-2013



Inclusión, protección social solidaria y garantía de derechos en el marco del Estado Constitucional de Derechos y Justicia.

Sostenibilidad, conservación, conocimiento del patrimonio natural y fomento del turismo comunitario.

Desarrollo y ordenamiento territorial, desconcentración y descentralización.

6.12. Poder ciudadano y protagonismo social.⁷⁷

Para poder medir el logro en cuanto a los objetivos planteados se deben establecer metas, estas metas deben ser medibles en el tiempo ya que “Lo que no se mide no se administra”, tomando como referencia el primer objetivo planteado “**Auspiciar la igualdad, cohesión e integración social y territorial en la diversidad**”⁷⁸ se establecieron las siguientes metas para medir el desarrollo de las estrategias implantadas:

Metas

- Aumentar a 71% el porcentaje de hogares cuya vivienda es propia al 2013.
- Alcanzar el 98% de matrícula en educación básica al 2013.
- Incrementar a 66.5% la matrícula de adolescentes en bachillerato para el 2013.
- Aumentar a 8 la calificación de la población con respecto a su satisfacción con la vida al 2013.
- Revertir la desigualdad económica, al menos a niveles de 1995 al 2013.
- Alcanzar el 40% de personas con seguro social al 2013.
- Alcanzar el 40% en la tasa de ocupación plena en personas con discapacidad al 2013. Reducir en un 22% el nivel de concentración de la tierra al 2013.
- Reducir en 10% la concentración del acceso al crédito al 2013.
- Aumentar al 15% la presión tributaria al 2013.
- Alcanzar al menos una participación del 50% de los impuestos directos en el total de impuestos al 2013.
- Aumentar en un 10% la progresividad del IVA y del Impuesto a la Renta de Personas Naturales al 2013.
- Aumentar en un 10% el efecto redistributivo del IVA y del Impuesto a la Renta de Personas Naturales al 2013.

⁷⁷ Documento Plan Nacional para el Buen Vivir 2009-2013

⁷⁸ Documento Plan Nacional para el Buen Vivir 2009-2013



- Duplicar la participación de la agricultura familiar campesina en las exportaciones agrícolas al 2013.
- Reducir la brecha de intermediación en 20%, al 2013.
- Alcanzar el 75% de niños y niñas que participen en servicios de desarrollo infantil al 2013.
- Reducir a la cuarta parte el porcentaje de niños y niñas que trabajan y no estudian al 2013.
- Aumentar a 4 meses la duración promedio de lactancia materna exclusiva al 2013.
- Erradicar la mendicidad infantil al 2013.⁷⁹

De este modo, utilizando un orden lógico y cronológico se pueden desarrollar y analizar las políticas públicas, los objetivos y las estrategias como se puede apreciar son muy amplias y genéricas, el establecer políticas muy macro puede generar problemas al momento de medirlas comparándolas con la meta que se pretende alcanzar.

Según el tiempo para el que fueron implantadas, sea este corto, mediano o largo plazo, se podrá analizar si los resultados obtenidos están acorde con lo esperado, es decir, si están acorde con la meta establecida. En Ecuador por el tiempo que dura cada administración siendo este cuatro años en el mejor de los casos, los tiempos para definir el corto, mediano y largo plazo, difieren de lo utilizado por otros países de Latinoamérica, ya que con el cambio de administración todos los planes, objetivos, estrategias o políticas cambian. Se pueden definir los plazos en tiempo como: corto plazo igual a un año, mediano plazo igual a dos años y medio a tres, largo plazo igual a cuatro años, igual al tiempo máximo que una administración puede estar en el poder. En el corto plazo se pueden medir los resultados mediante indicadores específicos como el PIB, el PIB per cápita, los niveles de precios, los niveles de inflación, las variaciones en las tasas de interés, son indicadores que permiten tener resultados dentro del año fiscal. En el mediano y largo plazo se pueden medir los resultados basándose en el nivel de estabilidad que tiene el país, el cual se puede entender en base a la

⁷⁹ Documento Plan Nacional para el Buen Vivir 2009-2013



ideología de la administración de turno, ya que en base a la ideología puede cambiar el crecimiento económico, tomando en cuenta las decisiones, el nivel de inversión y cuanto se destine para la implementación de cada política pública. Se debe pretender establecer una subordinación en las políticas públicas para que obedezcan a un orden que no les permita salirse de los límites propuestos. En Ecuador las políticas públicas son desarrolladas en base a las ideologías de la administración de turno más no en base a las necesidades que se deberían cubrir.

Anexo 7: Formato y análisis de la encuesta de reacción del servicio prestado por parte del servicio de rentas internas agencia cuenca

Fuente: Realizado por Ana Ma. Galindo Espinoza y Lesi Giler Escandón, encuesta aplicada para la realización de las tesis de grado para la Maestría en Administración Tributaria.

A continuación se puede observar el formato de la encuesta aplicada y los resultados obtenidos, tanto el cuadro resumen como gráficamente. Según información proporcionada por el departamento de Planificación de la Regional del Austro, existen 65.570 contribuyentes en la ciudad de Cuenca, para aplicar la encuesta señalada, se tomó una muestra de 619.



1.- Formato de la encuesta realizada

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

DATOS GENERALES

¿Ud. vive en la ciudad de Cuenca?

Sí No

Especifique.....

¿Qué tipo de actividad económica realiza?

Comercial Productiva Servicios Otro.....

SERVICIOS DEL SRI

¿Está Ud. realizando trámites personales (propios) o de una tercera persona?

Sí No Indique la relación.....

¿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: Si No Por qué.....

¿Con que frecuencia acude al SRI?

Semanal Mensual Otro Especifique.....

¿El servicio que Ud. recibió fue satisfactorio?

Sí No A veces Por qué.....



¿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

¿Ha utilizado Ud. la página web del Servicio de Rentas Internas? Sí No

Si su respuesta fue afirmativa:

¿Qué trámites ha realizado?

¿Las instalaciones del SRI, le han parecido adecuadas?

Sí No Por qué.....

¿Conoce Ud. de la existencia del Área de Derechos del Contribuyente?

Sí No

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

¿Conoce Ud. el destino de los impuestos que recauda el SRI? Sí No

¿Considera Ud. que lo pagado en impuestos es visible en los beneficios recibidos?

Sí No Por qué.....

¿Ud. ha utilizado algún servicio de otra entidad pública que no sea el SRI? Si No

Si su respuesta anterior fue afirmativa, el servicio que recibió en el SRI, le pareció:

Igual Mejor Peor Por qué.....

¿Considera Ud. como positivas las reformas tributarias?



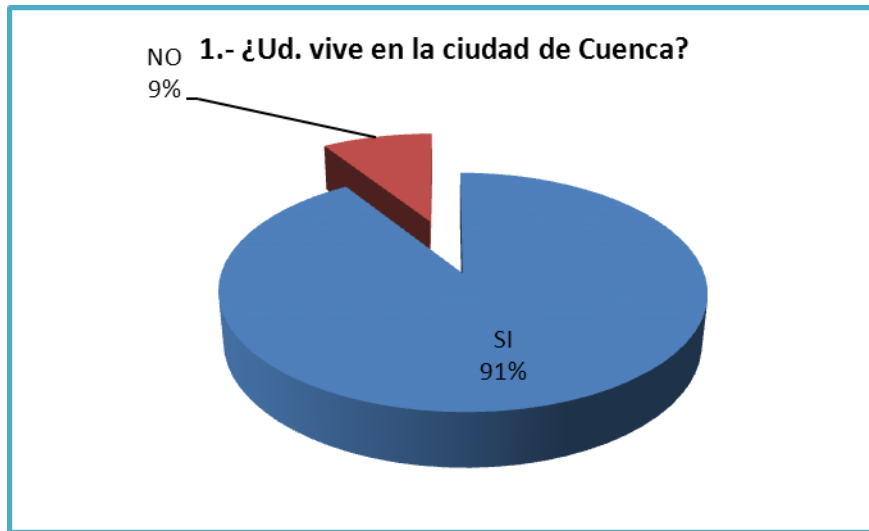
Sí No No todas Por qué.....

2.- Análisis (numérico y gráfico)

1.- ¿Ud. vive en la ciudad de Cuenca?

Sí No
 Especifique.....

SI	NO
563	56



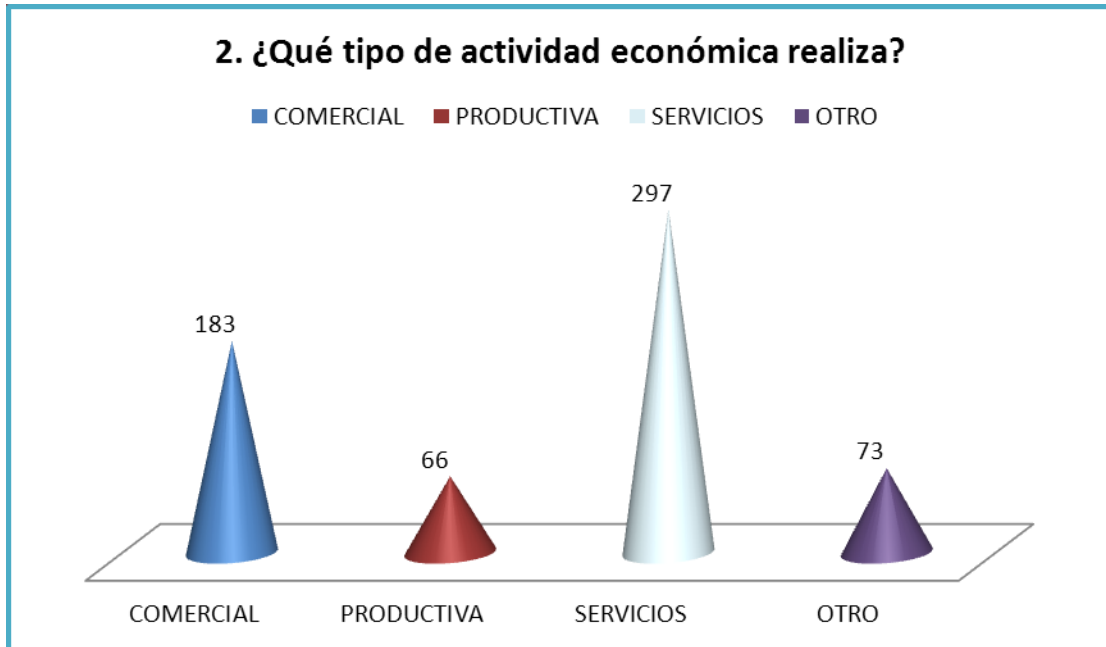
En las oficinas de la ciudad de Cuenca, también se atienden contribuyentes de los cantones más cercanos, como lo son Guacaleo, Paute, Santa Isabel, Púcara, algunas de Cañar, entre otros, representando esto un 9%, lo que nos indica a su vez que la oficina permanente de Guacaleo está cubriendo en una parte los requerimientos de sucursales

2.- ¿Qué tipo de actividad económica realiza?

Comercial Productiva Servicios Otro.....



COMERCIAL	PRODUCTIVA	SERVICIOS	OTRO
183	66	297	73



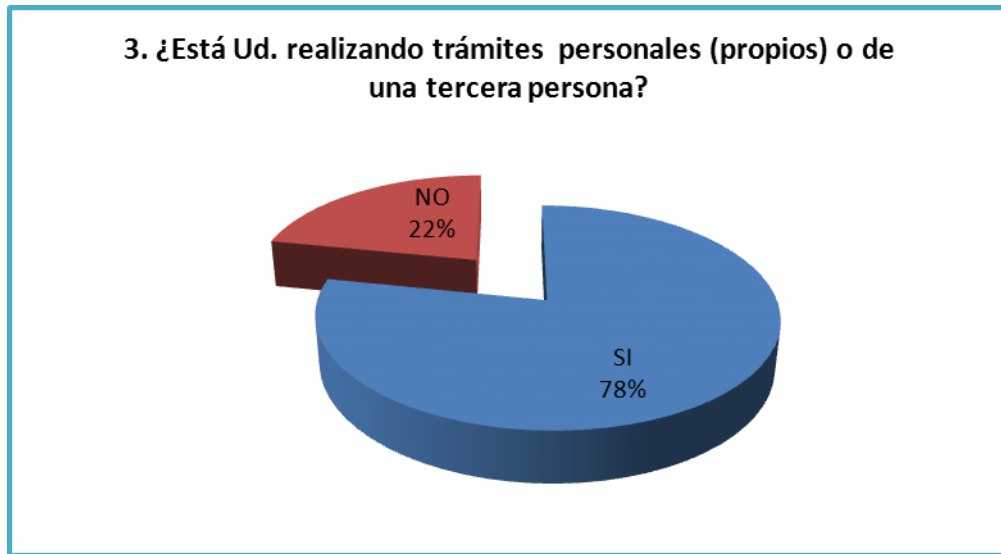
Las contribuyentes que se acercan con mayor frecuencia a las oficinas del SRI Cuenca, son en un 47.99% contribuyentes que realizan actividades de servicios, en un 29.56% actividades comerciales, un 10.66% productivas y un 11.79% otras. Lo cual demuestra que para los contribuyentes el generar mayores ingresos para su negocio es más productivo que acudir a la administración, utilizando los servicios de terceros autorizados ya sean estos de las propias empresas, familiares o asesores independientes.

3. ¿Está Ud. realizando trámites personales (propios) o de una tercera persona?

Sí No

Indique la relación.....

SI	NO
484	135



El 78.19% de los trámites realizados en las oficinas del SRI Cuenca son personales y no utilizan a terceras personas para realizarlos, tan solo un 21.81% utilizan a un tercero. Que el trámite sea realizado por una tercera persona influye de gran manera en la factibilidad de que el trámite sea realizado, puesto que si los documentos están incompletos o los formularios mal llenados, deberán regresar con los requisitos ya correctos. Esto se ratifica en la pregunta 6, que tiene relación con la satisfacción que genera el servicio recibido, siendo visible por las causales expuestas para no haber podido realizar el trámite. Debiendo identificar si los tramites a realizar son muy complicados, el tiempo de espera es excesivo, prefieren que asisten las personas conocedoras del tema, etc.

4.- ¿Tiene conocimientos tributarios?

Sí No

SI	NO
198	421

Si su respuesta fue afirmativa ¿por qué medio los adquirió?:

SRI Personal Otros.....



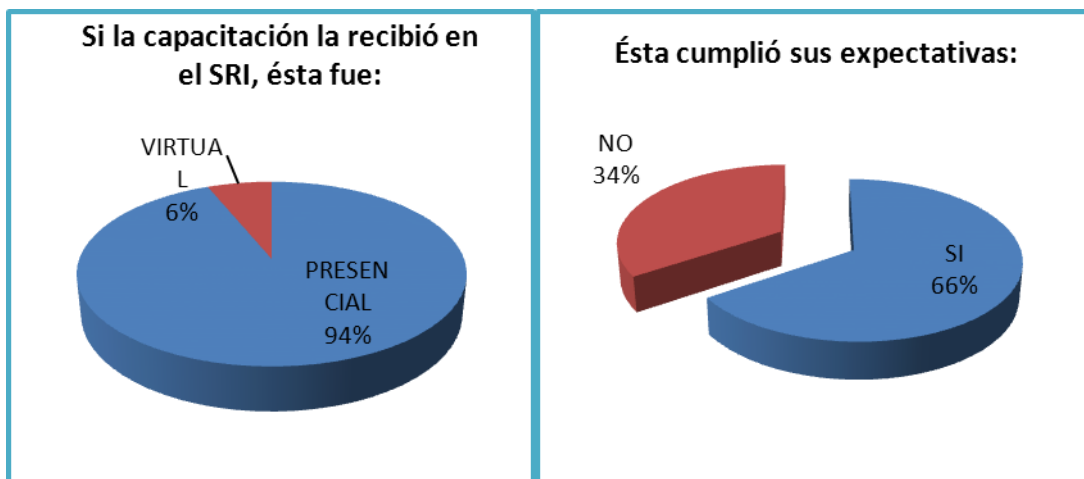
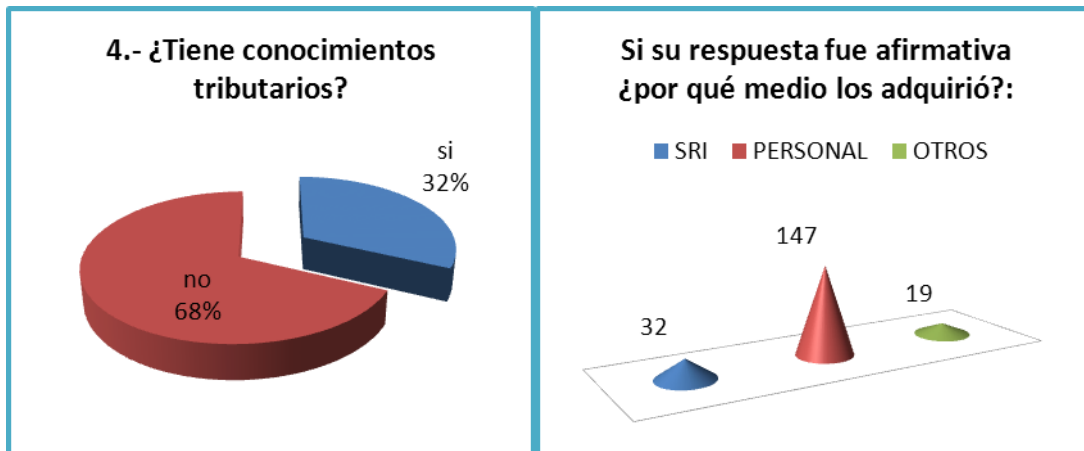
SRI	PERSONAL	OTROS
32	147	19

Si la capacitación la recibió en el SRI, ésta fue: Presencial Virtual.

PRESENCIAL	VIRTUAL
30	2

Ésta cumplió sus expectativas: Si No Por qué.....

SI	NO
21	11



El 68% de los encuestados no tienen ningún conocimiento y tan solo un 32% si los tienen, de estos tan solo el 16.16% fue recibida en el SRI, el 74.24% lo fue por autoaprendizaje (que generalmente en esta sección se encuentran



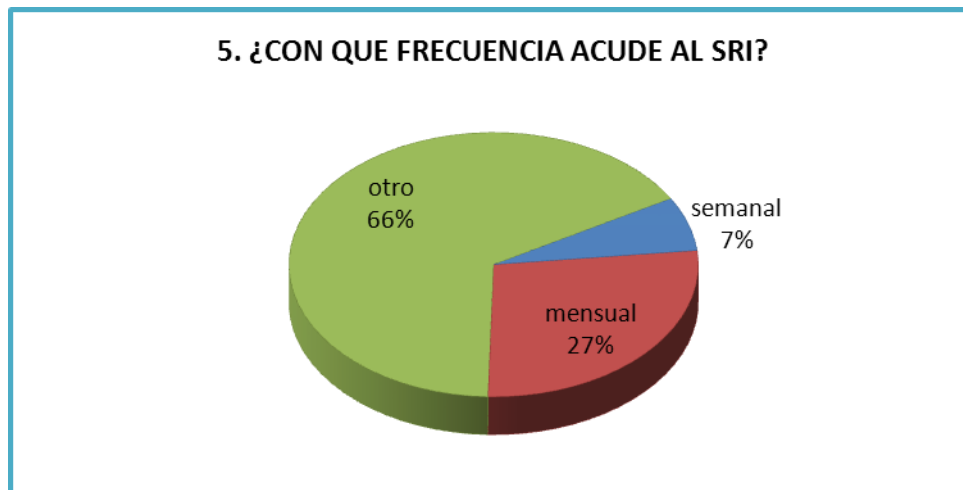
estudiantes, asesores, etc.) y el 9.6% de otros lugares (instituciones educativas, empresas privadas, asesores, capacitaciones externas, etc.), la capacitación brindada por el SRI de forma virtual alcanza un 6% y presencial un 96%, siendo esta satisfactoria en un 66% y no satisfactoria en un 34%.

Todos estos datos nos demuestra la falencia que se tiene en cuanto al alcance de la capacitación que se tiene hasta el momento, lo que genera brechas de conocimientos y por ende de cumplimiento y veracidad de la información presentada, deficiencia en las metas de capacitación en cuanto a conocimientos repartidos y aportados a los contribuyentes.

5.- ¿Con que frecuencia acude al SRI?

Semanal Mensual Otro Especifique.....

SEMANTAL	MENSUAL	OTRO
41	168	410



Esta pregunta nos muestra con qué frecuencia el contribuyente requiere asesoramiento para cumplir con sus obligaciones, resolver desconocimientos, estableciéndose que el 7% acuden semanalmente encontrándose en este parámetro asesores independientes, personal de sociedades, estudiantes universitarios, etc., el 27% de forma mensual que serían los contribuyentes que requieren realizar sus declaraciones, aquellos

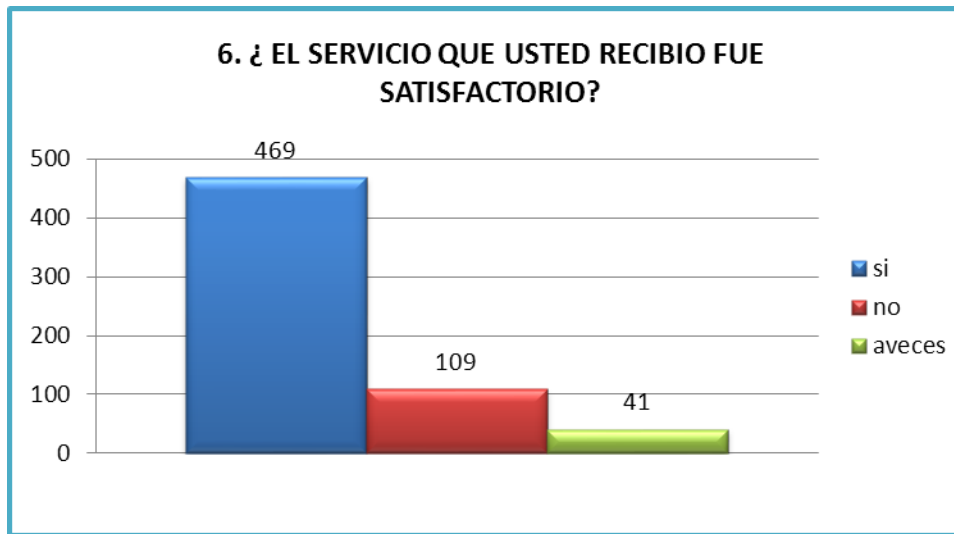


que realizan tramites de autorizaciones, etc., y el 66% en otros están aquí los que presentan declaraciones semestrales, realizan tramites por asuntos esporádicos que requieren asistir al SRI, los que tienen algún problema en ese momento, etc.

6. ¿El servicio que Ud. recibió fue satisfactorio?

Sí No Por qué..... ..

SI	NO	A VECES
46	10	41
9	9	



En base a las encuestas aplicadas para el 75.77% de los usuarios o contribuyentes que realizan los trámites en las ventanillas de SSTT del SRI, es satisfactoria la calidad del servicio, para el 17.60% de los usuarios o contribuyentes los motivos que exponen para no recibir una buena atención son:

- Que la información brindada es incorrecta o incompleta y falta capacitación;
- Los tiempos de espera son altos y es demorado;



- Existe desigualdad en la atención y falta de coordinación en el personal no se pueden concluir con los trámites, por lo tanto, deben regresar varias veces y se les da una mala atención;
- Falta agilidad y para el 6.63% solo a veces la atención es buena o mala, en base a si realizan o no el trámite por el cual asistieron a las oficinas, sin considerar si tienen o no todos los requisitos.
- Que los requisitos que se exigen para determinados trámites, son innecesarios y poco entendible su utilidad.

7. ¿Considera Ud. que la satisfacción en el servicio influye en el cumplimiento voluntario de sus obligaciones? Sí No

Por qué.....

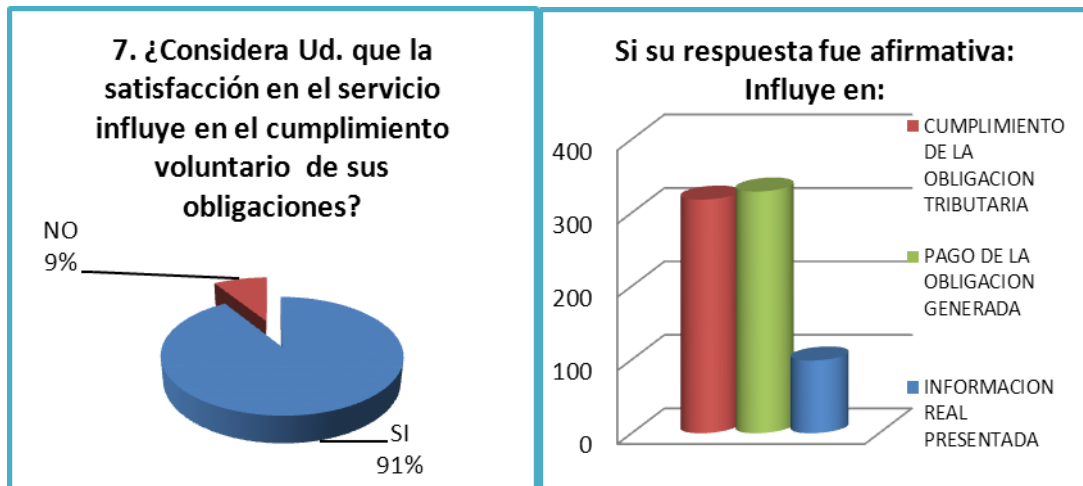
Si su respuesta fue afirmativa: Influye en:

Cumplimiento de la obligación tributaria Pago de la obligación tributaria
generada

Información real presentada en la declaración

SI	NO
564	55

CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACION TRIBUTARIA	PAGO DE LA OBLIGACION GENERADA	INFORMACION REAL PRESENTADA
318	329	99



Para 9% no influye, mientras que para el 91.11% de los contribuyentes y usuarios el pago de los impuestos mediante un cumplimiento voluntario, se

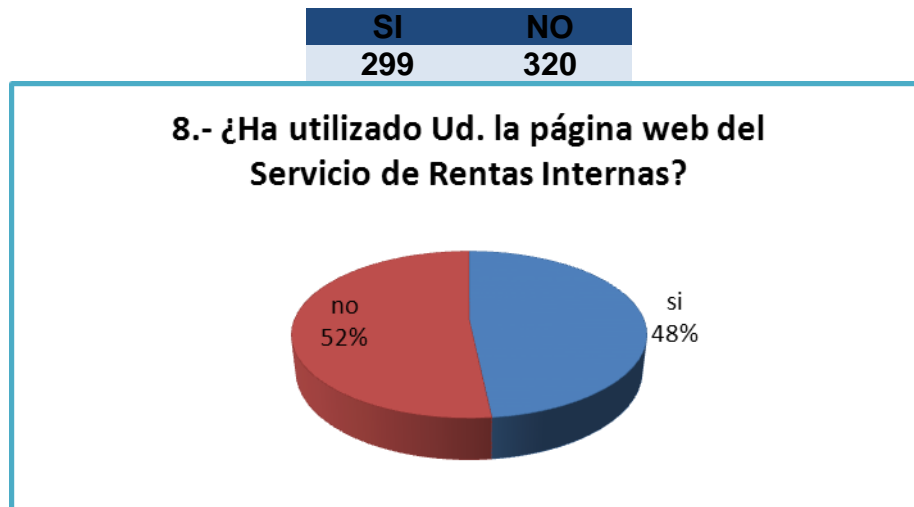


encuentra estrechamente vinculado a la calidad del servicio o beneficios recibidos, es por esto que la atención brindada debe ser de calidad para beneficio de la propia administración. Algunas de las causas para que este cumplimiento se ejecute son:

- Motiva a cumplir.
- Es una obligación.
- Para cumplir con las leyes.
- Se lo hace porque se percibe una buena imagen institucional (seriedad).
- Es necesario para generar beneficios.

8.- ¿Ha utilizado Ud. la página web del Servicio de Rentas Internas?

Sí No Si su respuesta fue afirmativa: ¿Qué trámites ha realizado?



El 52% no ha utilizado la página web institucional y el 48% si lo ha hecho, para realizar consulta de vehículos, facturación, leyes, resoluciones, nueva información, cambios generados, nuevos servicios, declaraciones, autorizaciones, trámites (facturación), etc. entre algunas de las causas para la no utilización de la página esta la complejidad de su funcionamiento, desorganización de la información, demasiados vínculos para acceder a determinadas funciones, daños constantes en la página, etc.

9.- ¿Las instalaciones del SRI, le han parecido adecuadas?

Sí No Por qué.....

SI	NO
564	55

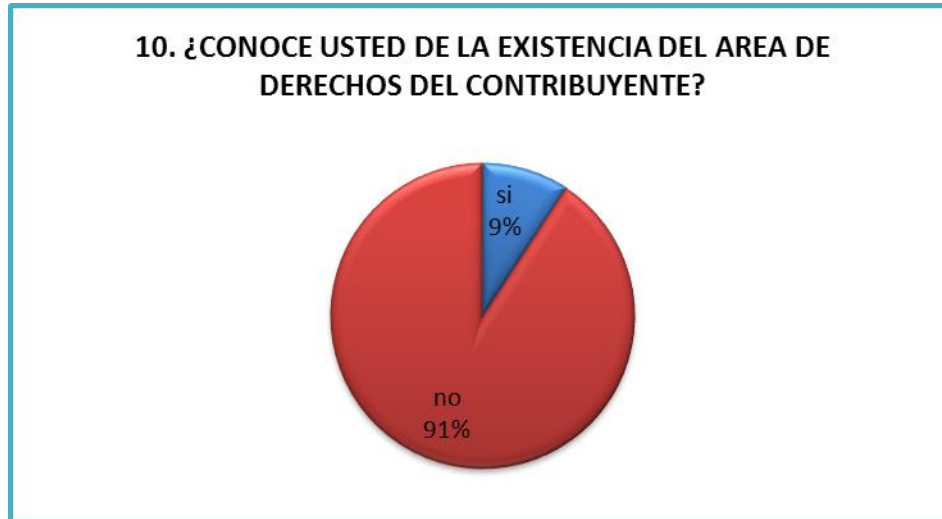


El 91% de los encuestados es conforme con la infraestructura física del SRI en Cuenca, el 9% tiene inconformidades, manifestando que deben existir más computadores para realizar declaraciones por internet, que la pantalla que señala los turnos debe ser más grande, que cada módulo de atención debe tener dos sillas para la atención, que deben poner más asientos de espera, deben ampliar el número de ventanilla., tener más baños, existir un bar para consumo de refrigerios, parqueadero del SRI para contribuyentes, mejor y mayor señalética, entre otros.

10. ¿Conoce Ud. de la existencia del Área de Derechos del Contribuyente?

Sí No

SI	NO
57	562



Es de suma importancia para los contribuyentes conocer este departamento, ya que es un medio utilizado por la administración para receptor denuncias por falta de cumplimiento de las obligaciones de los contribuyentes, quejas por mala atención, falta de información, etc., esta área debe ser manejada con cautela y profesionalismo, cumpliendo con los requerimientos para validar la denuncia. El 9.21% de los usuarios conocen la existencia de este departamento y el servicio que brinda, el 90.79% desconoce de su existencia.

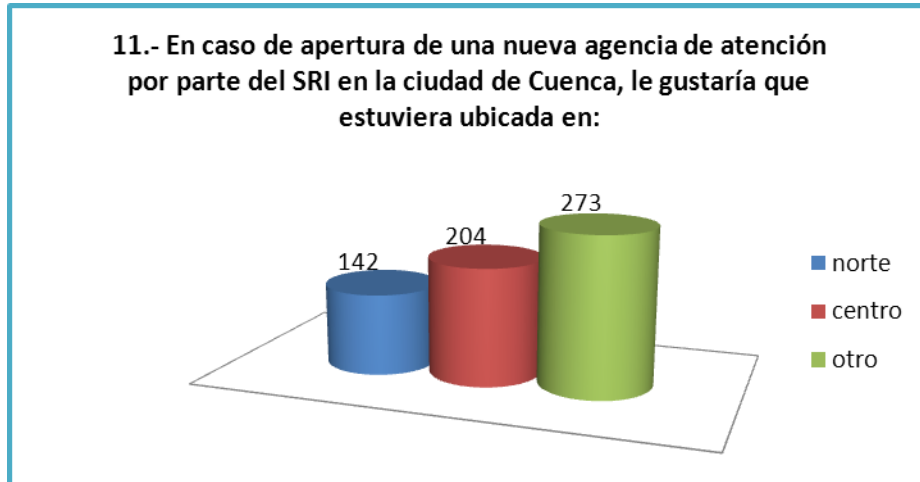


11.- En caso de apertura de una nueva agencia de atención por parte del SRI en la ciudad de Cuenca, le gustaría que estuviera ubicada en:

Norte Centro Otro

Especifique.....

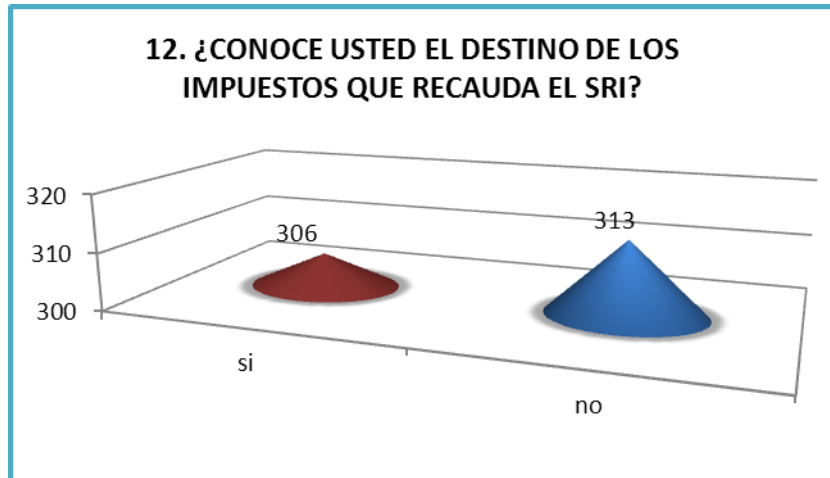
NORTE	CENTRO	OTRO
142	204	273



El 32.96% lo prefieren en el centro, pero la complejidad de la accesibilidad a parqueos, congestión vehicular en horas pico, protestas o marchas de cualquier índole, etc., no generan factibilidad en la implementación de una agencia en ese sector. Mientras que el 22.94% la mejor ubicación sería el norte y el 44.10% de los contribuyentes prefieren que la oficina que se apertura se encuentre situada en otro sector, siendo los más indicados Totoracocha, Monay, Parque Industrial, Baños, logrando establecer como puntos estratégicos para un mejor servicio la apertura de una agencia con ventanillas de Servicios Tributarios y secretaria en el sector de Totoracocha, puesto que cubriría todo el lado norte, noreste y noroeste de la ciudad de Cuenca, así como de los cantones cercanos este punto de la ciudad. Quedando la oficina actual para cubrir todo el sector centro, sur, sureste y suroeste y cantones cercanos a este segmento.

12. ¿Conoce Ud. el destino de los impuestos que recauda el SRI? Sí No

SI	NO
306	313



El 49.43% de los usuarios conoce y reconoce el destino que tiene los impuestos con los que todos los ciudadanos contribuyen, pero por otra parte un 50.57% desconoce el destino de estos lo cual, es lamentable y preocupante, pues esto indica que los mensajes enviados por parte del Estado y el SRI no están llegando de forma adecuado o no están bien estructurados para su comprensión. El SRI por su parte debe establecer mejor difusión en los beneficios que se puede brindar al pagar puntual y de forma correcta sus impuestos.



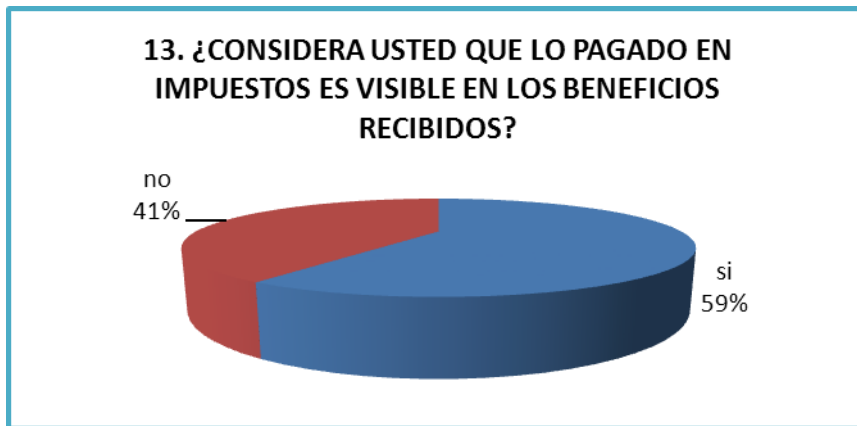
13. ¿Considera Ud. que lo pagado en impuestos es visible en los beneficios recibidos?

Sí

No

Por qué.....

SI	NO
366	253



El 59.13% establece percibir los beneficios recibidos por el pago de los impuestos contra un 40.87% que no percibe estos, cabe indicar que la mayor parte de los encuestados establecieron no percibir obras dentro de la ciudad, lo cual ratifica el desconocimiento de los funciones que cada parte que conforman un estado realizan. Es visible o no por:

- Falta mayor difusión o información (desconocimiento)
- Se gasta en mucha publicidad
- No hay obras en todos los sectores, solo en lugares determinados (no urbanos)
- No se refleja en todo el Austro
- Mala inversión
- Existe corrupción
- Es para pagar la burocracia
- El porcentaje pagado en impuesto son refleja el mismo porcentaje en beneficios, falta más
- No hay distribución equitativa de beneficios



14. Ud. ha utilizado algún servicio de otra entidad pública que no sea el SRI?

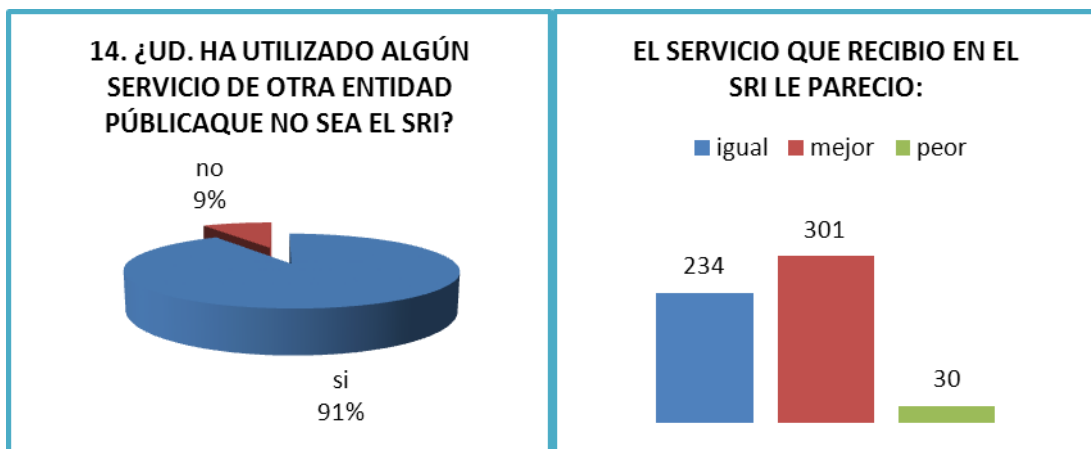
Si No.

Si su respuesta anterior fue afirmativa, el servicio que recibió en el SRI, le pareció:

Igual Mejor Peor Por qué.....

SI	NO
565	54

IGUAL	MEJOR	PEOR
234	301	30



El 91.28% de la población encuestada es usuario de servicios públicos en diferentes entidades, siendo para un 48.62% mejor el servicio recibido, comparado con las otras entidades, pero a su vez el 37.80% es igual, por tanto en este punto es un donde la administración debe establecer las políticas y mecanismos para mejorar y diferenciarse de las otras entidades. Los criterios emitidos para establecer una mejora o no en el servicio brindado son diversos entre estos están:

- Falta de parqueo
- Lentitud en trámites
- Falta mayor ayuda
- Mala atención
- Muy demorado (tiempos de espera)

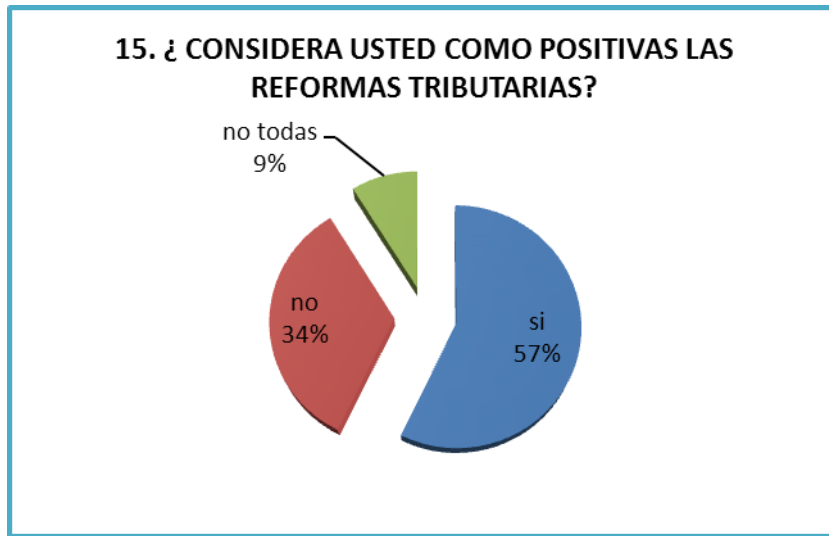


- Información incorrecta (diversidad de criterios)

15. ¿Considera Ud. como positivas las reformas tributarias?

Sí No Por qué.....

SI	NO	NO TODAS
354	210	55



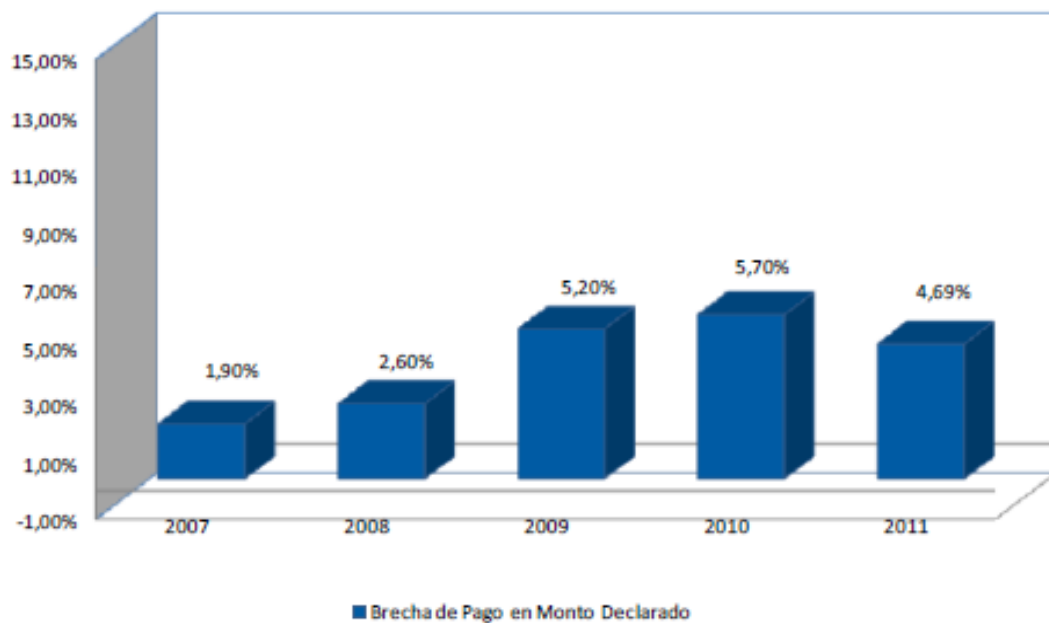
Esta pregunta es clave para establecer que tan bien recibidas son las reformas y porque no son buenas o porque no les satisface por completo, para el 57.19% son positivas, el 33.93% no lo son y para el 8.88% parcialmente positivas, estableciéndose que ayuda al progreso del país, existe mayor equidad en la contribución, hace que todos contribuyan, protege el medio ambiente, se paga lo justo, beneficia a personas de la tercera edad, muchas reformas en poco tiempo, provoco cambios, falta de información, muchos impuestos (exagerado), más corrupción, perjudica a la clase media, no se invierte bien, no son adecuados, afecta a los campesinos y a los que no tienen, impuestos absurdos, recursos mal invertidos, no se conoce para que es, no afecta a la gente pudiente, entre otras respuestas.



Anexo 8: Gráfico brechas de pago

FUENTE: Brecha de pago periodo 2007 – 2011, Plan Estratégico SRI 2012 – 2015, datos recolectados por la dirección nacional de la base de datos.

La Brecha de Pago está determinada por la relación entre el número de declaraciones recibidas no pagadas y el total de declaraciones ingresadas, exclusivamente aquellas declaraciones que generaron valor realizadas por medio de internet.





Anexo 9: Diagramas de Flujo de la Firma del Pacto e Inscripción de RUC

Fuente: Realizado por Lesi Giler Escandón.

