

INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES  
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO



# REPÚBLICA DEL ECUADOR

INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES  
UNIVERSIDAD DE POSTGRADO DEL ESTADO

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

## TÍTULO DE LA TESIS

LOS PROCESOS DE ATENCIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE COBRO  
Y SU INCIDENCIA CON EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES  
TRIBUTARIAS

Tesis para optar  
al Título de Magister en Administración Tributaria

**Autora:** María Verónica Robalino Pérez

**Director:** Ing. Tarquino Fidel Patiño Espín MBA.

Ambato, abril de 2017



No.021- 2017.

## ACTA DE GRADO

En la ciudad de Ambato, a los seis días del mes de abril del año dos mil diecisiete, **MARÍA VERONICA ROBALINO PÉREZ**, portadora de la cédula de ciudadanía: 1803443496, EGRESADA DE LA MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA 2013-2015, se presentó a la exposición y defensa oral de su Tesis, con el tema: "LOS PROCESOS DE ATENCIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE COBRO Y SU INCIDENCIA CON EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS", dando así cumplimiento al requisito, previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**.

Habiendo obtenido las siguientes notas:

Promedio Académico: 8.82  
Tesis Escrita: 9.00  
Grado Oral: 9.23

**Nota Final Promedio: 8.96**

De conformidad con la facultad prevista en el estatuto del IAEN CERTIFICO que la presente es fiel copia del original

Fojas 01  
Fecha 12-4-17

Secretaría General

En consecuencia, **MARÍA VERONICA ROBALINO PÉREZ**, se ha hecho acreedora al título mencionado.

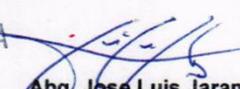
Para constancia firman:

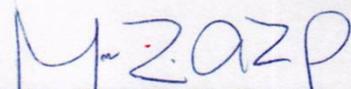
  
Mgs. Monica Hidalgo

PRESIDENTA

  
Mgs. Mera Bozano Edgar Fabián  
MIEMBRO

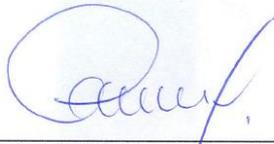
  
Mgs. Flores Brito Santiago Xavier  
MIEMBRO

  
SECRETARÍA GENERAL  
Abg. José Luis Jaramillo  
DELEGADO DE SECRETARÍA GENERAL IAEN

  
Mgs. Arias Pérez Mauricio Giovanni  
MIEMBRO

## AUTORÍA

Yo, María Verónica Robalino Pérez con C.I. 1803443496 declaro que las ideas, juicios, valoraciones, interpretaciones, consultas bibliográficas, definiciones y conceptualizaciones expuestas en el presente trabajo; así como, los procedimientos y herramientas utilizadas en la investigación, son de absoluta responsabilidad de la autora de la Tesis.



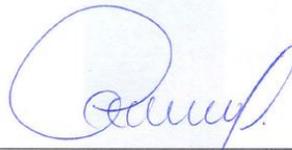
---

María Verónica Robalino Pérez  
C.I. 1803443496

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Yo, María Verónica Robalino Pérez cedo al IAEN, los derechos de publicación de la presente obra por un plazo máximo de cinco años, sin que deba haber un reconocimiento económico por este concepto. Declaro además que el texto del presente trabajo de titulación no podrá ser cedido a ninguna empresa editorial para su publicación u otros fines, sin contar previamente con la autorización escrita de la universidad.

Ambato, abril 2017



---

María Verónica Robalino Pérez  
C.I. 1803443496

## RESUMEN

El presente trabajo tuvo como finalidad investigar como la tributación por dividendos incide en la doble imposición del Impuesto a la Renta en el Ecuador, tomando como referencia la fiscalidad internacional, los mecanismos para evitar la doble imposición y la legislación interna. Aun cuando la Administración Tributaria genera esfuerzos para socializar a los contribuyentes temas de interés tributario, todavía no se ha cubierto de manera adecuada en la totalidad de sujetos pasivos la aplicación correcta de la tributación por dividendos. De ahí que resulta necesario contar con modelos que basen su aplicación en un Régimen Tributario Simple, eficiente, que permita una correcta determinación del Impuesto a la Renta generado por dividendos, que sirvan incluso como insumo para los procesos de control llevado a cabo por la Administración Tributaria.

**Palabras Claves:** Procesos, atención al cliente, cobro, obligaciones tributarias, cumplimiento de obligaciones, tecnología.

## ABSTRACT

The objective of this study was to investigate how dividend taxation affects the double taxation of Income Tax in Ecuador, taking as reference international taxation, mechanisms to avoid double taxation and domestic legislation. Dividend treatment in its understanding and application is complex for taxpayers, even for the tax administration itself, which may affect the taxpayer financially, since double taxation can be applied in their application. Hence, it is necessary to have models that base their application on a Simple Tax Regime, efficient, that allows a correct determination of Income Tax generated by dividends, which serve even as an input for the control processes carried out by the Administration Tax.

**Keywords:** processes, customer service, billing, tax obligations, fulfillment of obligations.

## DEDICATORIA

*Dedico mi trabajo a mi esposo Carlos Eduardo que es mi vida, el con su amor incondicional me apoyó a la culminación de este logro; a mi hijo Nicolás Sebastián que es mi motor, quién con su sonrisa me inspira a luchar diariamente; hombres a los cuales adoro y a los que debo mucho.*

*Dedico mi trabajo a mis padres Marcelo y Cecilia, mi ejemplo de perseverancia, responsabilidad y respeto, ellos que se han dedicado a brindar su cariño y a inculcar sus valores.*

*Dedico mi trabajo a aquellos ángeles que se adelantaron y que desde el cielo estoy segura cuidan y guían mi camino, a ellos mi reconocimiento por siempre.*

María Verónica Robalino Pérez

## **AGRADECIMIENTO**

*Mi sincero agradecimiento al Servicio de Rentas Internas, Universidad Técnica de Ambato y al Instituto de Altos Estudios Nacionales por la oportunidad brindada para cumplir un sueño más.*

*Mi gratitud eterna a la Dra. Lorena Freire Guerrero, quien con su calidad y calidez me enseñó a amar lo que hago, a prestar mis servicios con ahínco y esmero, y a actuar en base a la verdad; ella me impulsó a iniciar con mi meta, confió en mí y hoy es mi inspiración.*

*Mi reconocimiento al Ing. Tarquino Patiño Espín mi Director de Tesis, quien me orientó a enfocarme en la vocación de servicio, la predisposición activa con mi equipo de trabajo y a procurar el bienestar social, basándome siempre en la probidad, rectitud y justicia.*

María Verónica Robalino Pérez

## ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PORTADA .....	i
ACTA DE GRADO .....	ii
AUTORÍA.....	iii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
ÍNDICE GENERAL .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>2</b>
<b>EL PROBLEMA .....</b>	<b>2</b>
1.1. Título Preliminar .....	2
1.2. Selección del tema .....	2
1.3. Justificación y pertinencia .....	3
1.4. Planteamiento del problema .....	5
1.5. Preguntas directrices .....	7
1.6. Objetivos .....	7
1.6.1. Objetivo general.....	7
1.6.2. Objetivos específicos .....	7
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>8</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>8</b>
2.1. Estado del Arte.....	8
2.2. Marco legal .....	10
2.3. Marco teórico .....	14
2.3.1. Procesos de atención .....	15
2.3.1.1. Proceso de Cobro .....	17
2.3.1.2. Proceso Coactivo.....	20

2.3.1.3.	La Acción Coactiva .....	24
2.3.1.4.	Jurisdicción coactiva .....	30
2.3.1.5.	Atención al cliente .....	31
2.3.1.6.	Contribuyente .....	32
2.3.1.7.	Departamento de Cobro .....	33
2.3.1.8.	Generación de la deuda.....	33
2.3.1.9.	Actas de determinación y liquidaciones de pago .....	34
2.3.1.10.	Débitos rechazados y CEP'S.....	35
2.3.1.11.	Resoluciones Administrativas.....	36
2.3.1.12.	Recurso de Revisión .....	36
2.3.1.13.	Resoluciones sancionatorias .....	37
2.3.1.14.	Título de Crédito .....	38
2.3.1.15.	Composición de la deuda .....	38
2.3.1.16.	Materialidad de la deuda .....	39
2.3.2.	Cumplimiento de obligaciones tributarias .....	40
2.3.2.1.	Hecho generador .....	41
2.3.2.2.	Calificación del hecho generador.....	42
2.3.2.3.	Nacimiento de la obligación .....	42
2.3.2.4.	Exigibilidad de la obligación.....	42
2.4.	Hipótesis .....	43
<b>CAPÍTULO III.....</b>		<b>44</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>		<b>44</b>
3.1.	Enfoque de la investigación .....	44
3.2.	Diseño de la metodología .....	44
3.3.	Nivel de profundidad de la investigación.....	45
3.4.	Técnicas de recolección de la información .....	46
3.5.	Procesamiento de datos .....	46
3.6.	Población y muestra.....	46
3.7.	Análisis de entrevistas .....	48
3.8.	Análisis de las encuestas Contribuyentes del Departamento de Cobro..	54
3.9.	Análisis de las entrevistas .....	60
3.10.	Operacionalización de las Variables .....	62
3.11.	Recolección de la investigación de campo .....	64

<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>66</b>
<b>PLAN DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE EN EL DEPARTAMENTO DE COBRO .....</b>	<b>66</b>
GENERALIDADES.....	66
PROCEDIMIENTO.....	67
4.1. Planeación .....	102
4.2. Atención al contribuyente.....	103
4.3. Plan de mejoramiento de los procesos de atención al contribuyente ...	104
4.3.1. Convenio de debito .....	104
4.3.2. Botón WEB .....	110
4.3.3. Tarjetas de crédito .....	111
4.3.4. Efectivo desde mi celular .....	112
4.3.5. Ventanillas .....	114
4.4. Socialización de los procesos de atención al contribuyente .....	115
Conclusiones .....	117
Recomendaciones .....	118
Fuentes Bibliográficas.....	119
Anexos .....	121

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>Tabla N° 1:</b> Jefaturas Nacional.....	47
<b>Tabla N° 2:</b> Servidores del Departamento de Cobro de la Dirección Zonal 3.	47
<b>Tabla N° 3:</b> Contribuyentes del Departamento de Cobro .....	47
<b>Tabla N° 4:</b> Procedimientos de atención al cliente .....	48
<b>Tabla N° 5:</b> Proyectos de control para recaudación .....	49
<b>Tabla N° 6:</b> Diseño plan de mejora a los procesos.....	50
<b>Tabla N° 7:</b> Impuntualidad en los pagos de obligaciones .....	51
<b>Tabla N° 8:</b> Mejora de procesos de atención al cliente incrementa recaudación .....	52
<b>Tabla N° 9:</b> Medios de pago para obligaciones tributarias .....	53
<b>Tabla N° 10:</b> Procedimientos de atención al cliente .....	54
<b>Tabla N° 11:</b> Proyectos de control de recaudación .....	55
<b>Tabla N° 12:</b> Diseño de plan de mejora de procesos .....	56
<b>Tabla N° 13:</b> Razones de impuntualidad de pagos .....	57
<b>Tabla N° 14:</b> Incremento de recaudación con mejora de procesos de atención al cliente.....	58
<b>Tabla N° 15:</b> Medios de pago de obligaciones .....	59
<b>Tabla N° 16:</b> Entrevistas.....	60
<b>Tabla N° 17:</b> Operacionalización Variable independiente .....	62
<b>Tabla N° 18:</b> Operacionalización variable dependiente .....	63
<b>Tabla N° 19:</b> Tabla de tiempos .....	65

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>Gráfico N° 1:</b> Proceso de cobro en una institución financiera .....	19
<b>Gráfico N° 2:</b> Proceso de recaudación forzosa del SRI .....	22
<b>Gráfico N° 3:</b> Proceso Coactivo .....	23
<b>Gráfico N° 4:</b> Proceso de auto pago .....	26
<b>Gráfico N° 5:</b> Pregunta 1 .....	48
<b>Gráfico N° 6:</b> Pregunta 2 .....	49
<b>Gráfico N° 7:</b> Pregunta 3 .....	50
<b>Gráfico N° 8:</b> Pregunta 4 .....	51
<b>Gráfico N° 9:</b> Pregunta 5 .....	52
<b>Gráfico N° 10:</b> Pregunta 6 .....	53
<b>Gráfico N° 11:</b> Pregunta 1 .....	54
<b>Gráfico N° 12:</b> Pregunta 2 .....	55
<b>Gráfico N° 13:</b> Pregunta 3 .....	56
<b>Gráfico N° 14:</b> Pregunta 4 .....	57
<b>Gráfico N° 15:</b> Pregunta 5 .....	58
<b>Gráfico N° 16:</b> Pregunta 6 .....	59

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación desarrolla como tema “Los procesos de atención en el Departamento de Cobro y su incidencia con el cumplimiento de obligaciones tributarias” dado en el Servicio de Rentas Internas; para lo cual la investigación se desarrolla en cuatro capítulos:

**Capítulo I:** en este se trata la problemática, se desarrolla la selección del tema a partir del problema evidenciado, se justifica la acción investigativa y se plantean objetivos para que guíen la investigación hacia resultados esperados.

**Capítulo II:** en este se desarrolla el marco teórico, mismo que desarrolla antecedentes investigativos, y las concepciones básicas que permiten identificar y conocer más acerca de las variables en cuestión; además de ser necesario ampararse en leyes y reglamentos que norman la gestión tributaria; para finalmente desarrollar el planteamiento de la hipótesis.

**Capítulo III:** desarrolla la metodología de la investigación, planteando un enfoque mixto, un diseño investigativo bibliográfico y de campo, y un nivel descriptivo y correlacional; además prepara el análisis de campo desde el planteamiento de la población a intervenir, la instrumentación a utilizar para levantamiento de información y el plan o procesamiento de dicha información, además de presentar los resultados.

**Capítulo IV:** en este se desarrolla la propuesta solución al problema, en el que se describe el “Plan de mejoramiento de los procesos de atención al contribuyente en el Departamento de Cobro”; desarrollando finalmente las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó con la investigación.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1. Título Preliminar

Los procesos de atención en el Departamento de Cobro y su incidencia en el cumplimiento de obligaciones tributarias.

### 1.2. Selección del tema

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

Fundamentando mi elección del tema en el incumplimiento de obligación tributaria, enfocada a que el sujeto pasivo es quien incumple sus pagos, faltando el **Art. 41 del Código Tributario.- *Cuándo debe hacerse el pago.- La obligación tributaria deberá satisfacerse en el tiempo que señale la ley tributaria respectiva o su reglamento, y a falta de tal señalamiento, en la fecha en que hubiere nacido la obligación. Podrá también cumplirse en las fechas que se fijen en los convenios de pago que se celebren de acuerdo con la ley,*** generando así una obligación tributaria que se convertirá en deuda firme, por distintos motivos: desconocimiento, falta de liquidez o simplemente por decisión propia.

En este momento es cuando el contribuyente forma parte de la base del proceso de gestión persuasiva del Departamento de Cobro, que conforme la información otorgada por el Servicio de Rentas Internas a la fecha en Ecuador existe aproximadamente 65.600 obligaciones pendientes de pago que suman

un monto de \$208.458.755,69, a nivel de la Zona 3 existen 4.003 obligaciones pendientes de pago que suman un monto de \$1.294.879,76 y en la provincia de Tungurahua existen 1.848 obligaciones pendientes de pago que suman un monto de \$680.578,46; razón por la cual considero primordial determinar los procesos de atención que existen en el Departamento de Cobro que inciden en el cumplimiento del pago de las obligaciones tributarias.

### **1.3. Justificación y pertinencia**

Una de las metas de la Administración Tributaria, que se encuentra estrechamente relacionada al Plan Nacional para el Buen Vivir es obtener una mayor recaudación año a año, basada en la consolidación del sistema económico social y solidario de forma sostenible, asegurando la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación tecnológica, así se incrementará los ingresos del Presupuesto General del Estado con el fin de satisfacer las necesidades de la población a través de la obra pública, inversión que es una variable clave para lograr el crecimiento económico, por cuatro razones de carácter coyuntural y estructural. En primer lugar, la inversión pública aumenta la demanda agregada de la economía y, mediante los multiplicadores fiscales keynesianos, impulsa el crecimiento en el corto plazo. En segundo lugar, la misma inversión pública aumenta la dotación de capital de una economía, con lo cual se amplía la frontera de posibilidades de producción y se logra mayor crecimiento económico. En tercer lugar, la inversión pública constituye bienes públicos que incrementan la productividad sistémica de la economía, genera inversión complementaria y, por tanto, aumenta el crecimiento. Además, la inversión pública busca garantizar derechos mediante la generación y fortalecimiento de capacidades humanas, cuyo resultado es la mejora del talento humano.

Es por ello que el Servicio de Rentas Internas se preocupa por incrementar su productividad en relación a los procesos de recaudación de impuestos, como se evidencia en los últimos años, entre los años 2000 y 2006 la recaudación fue de \$21.995 millones, mientras que en el período comprendido entre 2007 y 2013 la recaudación se triplicó, superando \$60.000 millones de dólares;

además se preocupa de la cobertura a nivel nacional con 47 oficinas en todas las provincias, ofrece información por medio de la página web [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec), atiende consultas telefónicas por medio del Centro de Atención Tributaria y de la aplicación móvil SRI Móvil.

Las cifras alcanzadas no se debe a reformas tributarias sino a la eficiencia en la gestión de la institución, a las mejoras e implementación de sistemas de alta tecnología, desarrollo de productos innovadores y el afianzamiento de la cultura tributaria, además del incremento significativo de contribuyentes; es así que la Administración busca mejorar constantemente con el propósito de asegurar su ordenamiento orgánico, donde cada Unidad es la encargada de cumplir determinadas actividades en busca de un solo objetivo común basado en incrementar: eficiencia, efectividad, conciencia ciudadana y desarrollo del talento humano, para continuar haciéndole bien al país, slogan que identifica a la institución y que ha sido desde el 2007 el estandarte de la lucha continua contra la evasión y las malas prácticas tributarias en beneficio de los contribuyentes y del país.

El Servicio Público está dando grandes giros y la imagen institucional del Servicio de Rentas Internas es considerada como una de las mejores instituciones públicas a nivel nacional, convirtiéndose en un ejemplo de modernidad en la atención; sin embargo se busca se busca cumplir con la visión institucional: “Ser al 2019, una institución reconocida por su alto grado de innovación y calidad de servicios dirigidos a la ciudadanía, facilitando el cumplimiento tributario con el fin de mejorar la contribución tributaria y reducir la evasión y elusión fiscal” (Servicio de Rentas Internas SRI, 2015).

El sistema tributario es complejo, por lo que se debe realizar esfuerzos permanentes con el fin de simplificar procedimientos y darle mayor accesibilidad al ciudadano; es ahí en donde se encuentra justificada plenamente esta investigación al hacer una evaluación integral de cada uno de los procesos de atención al contribuyente que realiza el Departamento de Cobro.

Fundamentada en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos consta el primer objetivo estratégico que señala: “Incrementar la eficiencia y efectividad en los procesos de asistencia y control, enfocadas al cumplimiento tributario, sustentados en un modelo de gestión de riesgos”, en el cual se enmarca mi trabajo, procurando que sea un insumo para la excelencia en la gestión institucional, disminuyendo la deuda generada, los procesos coactivos, y los procesos de embargo y remate que acarrea costos a la Administración, promoviendo la planificación del desarrollo en consistencia con el Plan Nacional para el Buen Vivir y la Constitución de la República.

Dentro de su estructura el Departamento de Cobro se encarga directamente con la Subdirección General de Desarrollo Organizacional de la coordinación del Plan Nacional de Cobro mediante canales persuasivos y coactivos administrativos, para recuperar la deuda gestionable; razón por la cual es importante mejorar los canales de atención al contribuyente, habilitando servicios que permitan potenciar el uso tecnológico de manera global, para que el contribuyente acceda a varias opciones de visualización de su estado tributario; sin embargo, es menester recordar que ninguna persona gusta de pagar impuestos, porque disminuyen sus ingresos, y si el Estado no es recíproco, él no acudirá de forma voluntaria a la Administración a cumplir con sus obligaciones y menos para no ser atendido de manera eficiente, provocando restricción de concurrir a las oficinas de la Administración Tributaria para conocer de sus compromisos retrasados.

#### **1.4. Planteamiento del problema**

El SRI es una entidad técnica, autónoma, con personería jurídica de derecho público, patrimonio y fondos propios, jurisdicción nacional con sede en la ciudad de Quito, creada mediante Ley N° 41, publicada en el Registro Oficial N° 206 del 2 de diciembre de 1997; la Administración Tributaria basada en su gestión conforme la pirámide de cumplimiento tributario identifica los

contribuyentes que se encuentran en mora conforme a bases mensuales de datos generadas por el Departamento de Cobro.

Se puede decir que a partir del tercer piso de la pirámide de cumplimiento tributario, el contribuyente no desea cumplir con sus obligaciones, pero lo hará si le prestamos la debida atención y persuasión, por ejemplo cuando consulte su estado tributario o se acerque a cualquier ventanilla de la Administración debemos realizar una gestión personalizada en cuanto a la información que requiere, además de verificar si mantiene deudas firmes con la institución y poder direccionarlo de manera correcta al Departamento apropiado. De esta manera se evitará llegar a un proceso coactivo, que como cualquier otro proceso judicial comprende varias etapas que deben contar con fundamentos de hecho y derecho, generando tiempo y recursos para ambas partes, sin aportar de ninguna manera una buena imagen para la Administración por parte de la ciudadanía afectada, puesto que el mensaje final del proceso de cobro mediante coactiva llega a ser el de confiscación, al quitar recursos al contribuyente para lograr cubrir su deuda firme.

Un proceso coactivo se podría prescindir al brindarla correspondiente atención del control de deuda en el Departamento de Cobro, apoyando al contribuyente a cumplir con sus obligaciones y minimizando el uso de recursos de la Administración Tributaria, siendo así la persuasión el factor primordial dentro de la gestión de cobro.

Esta investigación se encargará de realizar un análisis, evaluación y mejoramiento de los procesos de atención que realiza el Departamento de Cobro con el fin de reducir tiempos y por ende recursos para la Administración Tributaria, este estudio pretende que las cifras actuales den un giro positivo que beneficie a la población como a la institución recaudadora, es por ello primordial la optimización del uso de la inversión pública, con el propósito de incrementar la eficiencia y la eficacia en la aplicación de políticas institucionales, para ello es indispensable la aplicación de herramientas y técnicas adecuadas, teniendo presente la existencia de restricciones presupuestarias temporales, proponiendo la persuasión mediante proyectos

de control mensuales sobre los diferentes indicadores que mantiene el Departamento de Cobro, pues considero que un proceso persuasivo es la mejor alternativa para poner sobre aviso al contribuyente de una deuda firme u obligación pendiente de pago, en donde el servidor público se convierte en un asesor directo, evitando que cometa errores en sus pagos, declaraciones o sustitutivas al ser mal informados por terceros.

### **1.5. Preguntas directrices**

- ¿Cuáles son los procesos de atención al ciudadano que realiza el Departamento de Cobro?
- ¿Cuáles son los factores que inciden en el cumplimiento del pago voluntario de los contribuyentes que tienen deudas firmes?
- ¿Qué mecanismos existen para la mejora de un proceso de atención al ciudadano en el Departamento de Cobro?

### **1.6. Objetivos**

#### **1.6.1. Objetivo general**

Determinar la incidencia que tienen los procesos de atención en el Departamento de Cobro.

#### **1.6.2. Objetivos específicos**

- Analizar los procesos de atención que posee en la actualidad el Departamento de Cobro.
- Establecer los motivos por los que el contribuyente no cumple con el pago oportuno.
- Investigar porque se reflejan deudas firmes, aun cuando el contribuyente ya las canceló.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Estado del Arte

Como referencia fundamental para la investigación se establece los siguientes antecedentes investigativos:

Según Paredes (2012) en su trabajo de investigación que lleva por tema: “La optimización del proceso coactivo y su incidencia en el gasto público para el SRI-RC1 en el año 2011” (Disertación de Contabilidad y Auditoría) Recuperada de Repositorio Digital de la Universidad Técnica de Ambato (TMTR-021-2012.pdf).

El Servicio de Rentas Internas posee dificultades en el Departamento de Cobro pues severamente se cumple con los tiempos establecidos en los manuales existentes, ocasionado un desgaste en procedimientos operativos que lo que se recauda. Por tal motivo es importante que se actualice los manuales de procedimientos de cobro con lo cual se logre la optimización de recursos y por ende se minimice el gasto público que se ha venido generando.

Se concluye que: Los responsables del Servicio de Rentas Internas no se han preocupado por el mejoramiento y actualización de algunos procesos esenciales que realiza, como es el proceso coactivo; razón por la cual, el manual de procedimientos de Cobranzas, que contiene el proceso coactivo, se encuentra desactualizado en muchos aspectos, lo cual provoca que los procesos persuasivo y coactivo sean deficientes, lo cual incide en que no exista un adecuado costo beneficio de la gestión. Por una parte debido a que la mayor parte de funcionarios encuestados coincidieron en que el manual de procesos debe mejorar; además, conforme a las estadísticas de Departamento de Cobranzas, en el 2011 se incrementó aproximadamente en un 50% los procesos coactivos y la cartera de deuda no gestionable es elevada frente a la gestionables; es decir, la que se puede cobrar de inmediato.

También es importante mencionar que por causa de la desactualización de dichos procesos el gasto público se ha elevado, ya que el personal con el que se cuenta no permite cubrir con los procesos coactivos, el control de deuda y

la atención al contribuyente, aumentando pendientes a diario de tal forma que no se da una correcta atención. Es así que se ve necesario que los manuales sean actualizados periódicamente, se incluyan y se detallen nuevos procedimientos con lo cual se realice un eficiente procedimiento, logrando simplificar los procesos de atención.

De acuerdo con Jimenez (2011) en su investigación que lleva por tema: “Análisis de la cartera de cobranzas de la Dirección Provincial del SRI Sucumbíos, para mejorar las gestiones de recuperación en el período 2011” (Disertación de Administración en Banca y Finanzas) Recuperada de Repositorio Digital de la Universidad Técnica Particular de Loja:

La cobranza previa a la fase coercitiva, engloba todo tipo de acciones que se realizan para la consecución del pago de una deuda fiscal antes de llegar a la fase ejecutiva. En general es el método más económico y sencillo para cualquier Administración Tributaria, y va ligado íntimamente a la eficiencia del cobro coactivo, esto es, mientras más contundente y efectivo sea el cobro a través de la ejecución, el contribuyente preferirá llegar a un arreglo previo antes de la ejecución de sus activos. En otras palabras, privilegiar la gestión de cobro administrativa, haciendo hincapié en esta etapa y dejando la judicial sólo para los casos en los que haya sido imposible el cobro administrativo se denomina "Cobro Persuasivo". Esta etapa de la cobranza, en la mayor parte de los países de América Latina, no se encuentra regulada en su totalidad o no es práctica común contrario a lo que pasa en los países desarrollados.(Jiménez Ojeda, 2011)

Según Macías (2015) “Auditoría tributaria y su incidencia en el cumplimiento de las obligaciones fiscales de la Empresa Agrocomercial Bapeagro S.A., cantón Quevedo, año 2013” (Disertación de Ciencias Empresariales) Recuperada de Repositorio Digital de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (T-UTEQ-0156.pdf).

Sus Conclusiones:

- Es necesario prestar mucha atención a los plazos que se determinan en la Ley, para que no se caduque la facultad para realizar una determinación tributaria.
- Se elaboró el presente modelo de auditoría al cumplimiento de las obligaciones tributarias, la cual se realizó con apego al Código Tributario, a la Ley de Régimen Tributario Interno, así como a las normas contables y de auditoría para evitar errores u omisiones involuntarios enmarcándonos en las

leyes para verificar la razonabilidad de la información presentada al Servicio de Rentas Internas.

El desconocimiento no exime de sanciones por lo cual la inaplicación de la normativa tributaria conlleva a la generación de sanciones fiscales además de la mala imagen que se genera ante la sociedad lo cual no permitiría que se realice futuras negociaciones e inversiones.

En la actualidad se han implementado nuevos mecanismos que han logrado que la Administración Tributaria tenga un mejor control de los contribuyentes en lo que se refiere a la recaudación de impuestos y en la aplicación de la normativa se encuentra en vigencia, pero no en lo que se refiere a los procesos de cobro. Por ello se ve indispensable realizar un análisis del cumplimiento del pago de las obligaciones tributarias y su incidencia, pues no es suficiente con que el contribuyente estudie las leyes, normativas y resoluciones existentes, si la Administración Tributaria no simplifica procesos y no extiende alternativas para el pago de obligaciones tributarias.

## **2.2. Marco legal**

Para sustentar la emisión y registro de deuda se procede en base a las siguientes leyes vigentes:

- Código Tributario
- Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento de Aplicación.
- Código de Procedimiento Civil (supletorio en el proceso de Ejecución Coactiva).
- Normativa Legal vigente

## **A. EMISIÓN Y REGISTRO DE DEUDA:**

### **A.1. BASE LEGAL**

- Art. 68 del Código Tributario, Facultad Determinadora
- Art. 90 del Código Tributario, Determinación del Sujeto Activo

- Art. 200 Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno
- Art. 89 Código Tributario, Determinación por el Sujeto Pasivo
- Art. 157 del Código Tributario y siguientes, Acción Coactiva
- Art. 107 Ley de Régimen Tributario, Valor de la Declaración
- Art. 70 Código Tributario, Facultad Sancionadora
- Art. 149 del Código Tributario, Emisión de los Títulos de Crédito
- Art. 150 del Código Tributario, Requisitos de los Títulos de Crédito

## **A.2. NORMAS ESPECÍFICAS**

Los Departamentos de Reclamos y el Área de Recursos de Revisión elaborarán y emitirán las respectivas resoluciones administrativas.

Los Departamentos de Gestión Tributaria, elaborarán y emitirán Resoluciones Sancionatorias.

Los títulos de crédito u órdenes de cobro se emitirán por la Autoridad competente, cuando la obligación fuere determinada y líquida, sea a base de catastros, registros o hechos preestablecidos legalmente; sea de acuerdo a declaraciones del deudor tributario o a avisos de funcionarios públicos autorizados por la Ley para el efecto; sea en base a actos o resoluciones administrativas firmes o ejecutoriadas; o de sentencias del Tribunal Distrital Fiscal, cuando modifiquen la base de liquidación o dispongan que se practique nueva liquidación.

Se emitirán los títulos de crédito, por multas o sanciones, cuando las resoluciones o sentencias que las impongan se encuentren ejecutoriadas. Esta emisión se realizará automáticamente.

Mientras se hallare pendiente de resolución un reclamo o recurso administrativo, no podrá emitirse título de crédito. (Art. 149 Código Tributario).

## **B. EXTINCIÓN Y PAGO DE LA DEUDA**

Referirse a lo detallado en la siguiente base legal:

Art. 37 del Código Tributario, Modos de extinción.

Art. 38 al 50 del Código Tributario, De la Solución o pago

Art. 50 del Código Tributario, Por Consignación.

Art. 51 y 52 del Código Tributario, Por Compensación.

Art. 53 del Código Tributario, Por Confusión.

Art. 54 del Código Tributario, Por Remisión.

Art. 55 del Código Tributario, Por Prescripción.

## **C. COBRANZA PERSUASIVA**

### **C.1. NORMAS ESPECÍFICAS**

Toda obligación enviada por Control de Deuda, debe estar debidamente notificada al contribuyente y encontrarse firme.

Todas las fases de persuasión se cumplirán en un lapso normal de 15 días laborables, desde la recepción de información.

Si después del periodo de persuasión el contribuyente no ha cancelado ni justificado su obligación, se remitirá la deuda a Cobranza Coactiva con los documentos respectivos.

## **D. COBRANZA COACTIVA**

### **D.1. NORMAS ESPECÍFICAS**

1. El personal de Control de Deuda entregará al Área de Coactiva, los documentos originales que sustentan la obligación y la razón de notificación para el inicio del Proceso Coactivo.
2. Se tomará en consideración lo establecido en los siguientes artículos del Código Tributario:

- Art. 157 a 165, De la ejecución Coactiva 89
- Art. 166 a 174, Del Embargo.
- Art. 175 a, De las Tercerías.
- Art. 180 a 185, Del Remate.
- Art. 186 a 194, Del Remate de Inmuebles.
- Art. 195 a 199, Del Remate de Bienes Muebles.
- Art. 200 a 203, Venta fuera de subasta.
- Art. 204 a 211, Normas comunes.
- Art. 212 a 216, De las excepciones.
- Art. 247 a 254, De la suspensión del procedimiento de ejecución.
- Art. 279 a 285, Del trámite de las excepciones.

3. Es recomendable que el Responsable del Área de Coactivas sea el Recaudador Especial quien ejercerá sus facultades respecto a los deudores pertenecientes a la regional donde fue designado, donde efectúen los actos y diligencias necesarios para el cobro de la deuda.

4. El departamento Administrativo Financiero Regional, deberá mantener una base de datos de peritos profesionales, especializados en distintos tipos de bienes y calificados por distintas entidades para el avalúo de los bienes embargados por Coactivas.

5. Todos los bienes embargados por el SRI deberán ser contabilizados en los correspondientes registros de conformidad con las disposiciones de la Norma Técnica de Contabilidad No. 234-01 que indica que los bienes propiedad de terceros que se encuentren bajo custodia, control y responsabilidad de la entidad.

6. Es potestad del Recaudador Especial / Responsable de Coactivas designar este personal y establecer el número de funcionarios de acuerdo a las necesidades de cada Regional, siendo tres posiciones el mínimo requerido (Recaudador Especial, secretario y abogado).

## **E. COMPENSACIÓN:**

### **E.1. NORMAS GENERALES**

La compensación de deudas se basará en lo dispuesto en:

- Art. 51 y 52 del Código Tributario, De la Compensación.
- Art.152 del Código Tributario, Compensación o facilidades para el pago.

## **F. DEMANDA JUDICIAL**

### **F.1 NORMAS ESPECÍFICAS**

Art. 229 al 242 del Código Tributario, De la Demanda.

## **G. NOTIFICACIÓN**

### **G.1. NORMAS ESPECÍFICAS**

Art. 105 al 114 del Código Tributario, De la Notificación.

### **2.3. Marco teórico**

A continuación presentamos ciertas definiciones indispensables dentro del objeto de estudio.

## **Variable Independiente**

### **2.3.1. Procesos de atención**

Pérez (2010) cita que la ISO 9000 define un proceso como: “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”(p.51)

La investigación supone un mejoramiento de procesos, en los cuales se deberá considerar los insumos o recursos a emplearse, los que serán transformados con el fin de obtener servicios de calidad. Para ello la gestión de los procesos juega un papel importante a la hora de canalizar las actividades inmersas, organizando y controlándolas a la vez, para obtener resultados eficaces.

Por otro lado, Fernández (2009) señala que: “La gestión por procesos consiste en centrar la atención en el resultado de cada una de las transacciones o procesos que realiza la empresa, en vez de en las tareas o actividades.” (pág. 56)

Es importante realizar la evaluación de los productos o servicios generados por la institución, para poderlos mejorar o simplemente mantenerlos, siempre encaminados en buscar la satisfacción de los contribuyentes.

La cadena de actividades relacionadas con la atención al contribuyente, constituyen un proceso, en los cuales intervienen recursos humanos, tecnológicos, espacios físicos adecuados, para satisfacer las necesidades de los contribuyentes.

Los procesos de atención se refieren al adecuado procedimiento que las instituciones deben tener para con los clientes, y en el caso de la instituciones públicas para con los usuarios (en el SRI son los contribuyentes); estos procedimientos permiten que la gestión de los recursos institucionales se dispongan de la mejor manera propendiendo a la solución de conflictos y a la satisfacción de las partes (empresa y clientes).

El detalle de los procedimientos de atención en el Departamento de Cobros permitirá en el caso del SRI satisfacer las necesidades de cumplimiento de las deudas de los contribuyentes, sin que exista perjuicio ni para el estado ni para el cliente, sino que por mutuo acuerdo y en las mejores condiciones se incite a los sujetos pasivos a realizar los pagos correspondientes de manera voluntaria.

Por ello, se puede estar de acuerdo con lo que menciona Fernández en párrafos anteriores, donde se menciona que los procesos son las herramientas clave para que se alcancen resultados; por ello no solo se trata de conceptualizar los procesos de atención en el Departamento de Cobros del SRI para que se pueda entender lo que se realiza, su gestión y funciones; sino llevar a una crítica que permita descubrir porque no se están dando los resultados deseados, este descubrimiento y aseveración del problema puede orientar a que la investigación genere respuestas que ayuden a esta entidad gubernamental a cumplir con las metas de recaudación sin que se den los problemas de intervención, y así el cumplimiento de obligaciones por parte de los contribuyentes se realicen con absoluta normalidad y dentro de los indicadores normales.

También es necesario conceptualizar lo que significa atención, pues según Arteta (2015) la atención es:

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing. (pág. 115).

Es evidente que la administración o gestión de los procesos centrados en la atención al cliente o en el caso del SRI al contribuyente permiten que a través de una serie de actividades articuladas permiten que el cliente obtenga un servicio especializado y de calidad en el menor tiempo posible pero que asegure la solución de conflictos, además menciona que un excelente servicio dado por adecuados procesos de atención es una herramienta poderosa del marketing, es decir que el Departamento de Cobros mejoraría la percepción de perseguidores a una percepción más amistosa de asesores de conflictos,

esto contribuye a que las relaciones con los contribuyentes mejore y se dé el cumplimiento de las obligaciones.

Dentro de los procesos de atención se puede considerar los siguientes procedimientos que se dan dentro del Departamento de Cobros del SRI:

### **2.3.1.1. Proceso de Cobro**

De acuerdo con SRI, (2016):

Si no paga el total de impuestos que adeuda al presentar su declaración, recibirá una factura por la cantidad que adeuda. Esta factura inicia el proceso de cobro, el cual continúa hasta que su cuenta quede saldada o hasta que el SRI ya no pueda cobrar legalmente el impuesto; por ejemplo, cuando el plazo o período de cobro venza.

El proceso de cobros no es más que el seguimiento que realizan las instituciones para recuperar la cartera vencida por las impuntualidades de los clientes, en el caso del no pago de la deuda las instituciones puede proceder legalmente de distintas maneras al cobro hasta que la deuda quede subsanada. En el caso de la institución administradora de tributos SRI, debe proceder de la misma manera, procediendo legalmente según establece la Ley de Gestión Tributaria y las Normas Internas, que permiten recuperar las impuntualidades de los contribuyentes o la evasión fiscal que es penada por la Ley.

Para el Banco Central (2013):

El proceso de cobros en el ámbito Interbancarios, más adelante SCI, es el mecanismo que permite, canalizar las órdenes de cobro instruidas por un cliente cobrador a una institución cobradora, para que ordene el débito de la cuenta que un cliente pagador mantiene en una institución pagadora. Para tal efecto, el cliente pagador debe haber autorizado previamente los débitos por las órdenes de cobro emitidas por el cliente cobrador. (pág. 118)

Es necesario comparar el proceso de cobro de una institución financiera y lo que realiza el SRI, pues el procedimiento que utilizan la mayoría de las instituciones del sistema financiero como son, Bancos, Mutualistas Financieras, Cooperativas, entre otras, en cuanto a los cobros; parte

primeramente de un seguimiento y control, pues estas instituciones trabajan con notificaciones antes que venza el plazo para el pago de cuota, esto quiere decir que se anticipan a los clientes para que estén atentos al pago y traten de cumplir a la fecha.

De darse un incumplimiento lo que realiza son avisos por las cuotas vencidas tanto a deudor como al garante de la deuda; y si no se diera el pago por impuntualidades que suelen pasar los 60 días son notificados a la Central de riesgos y además proceden de manera legal para que mediante un proceso jurídico se pueda recuperar esos valores.

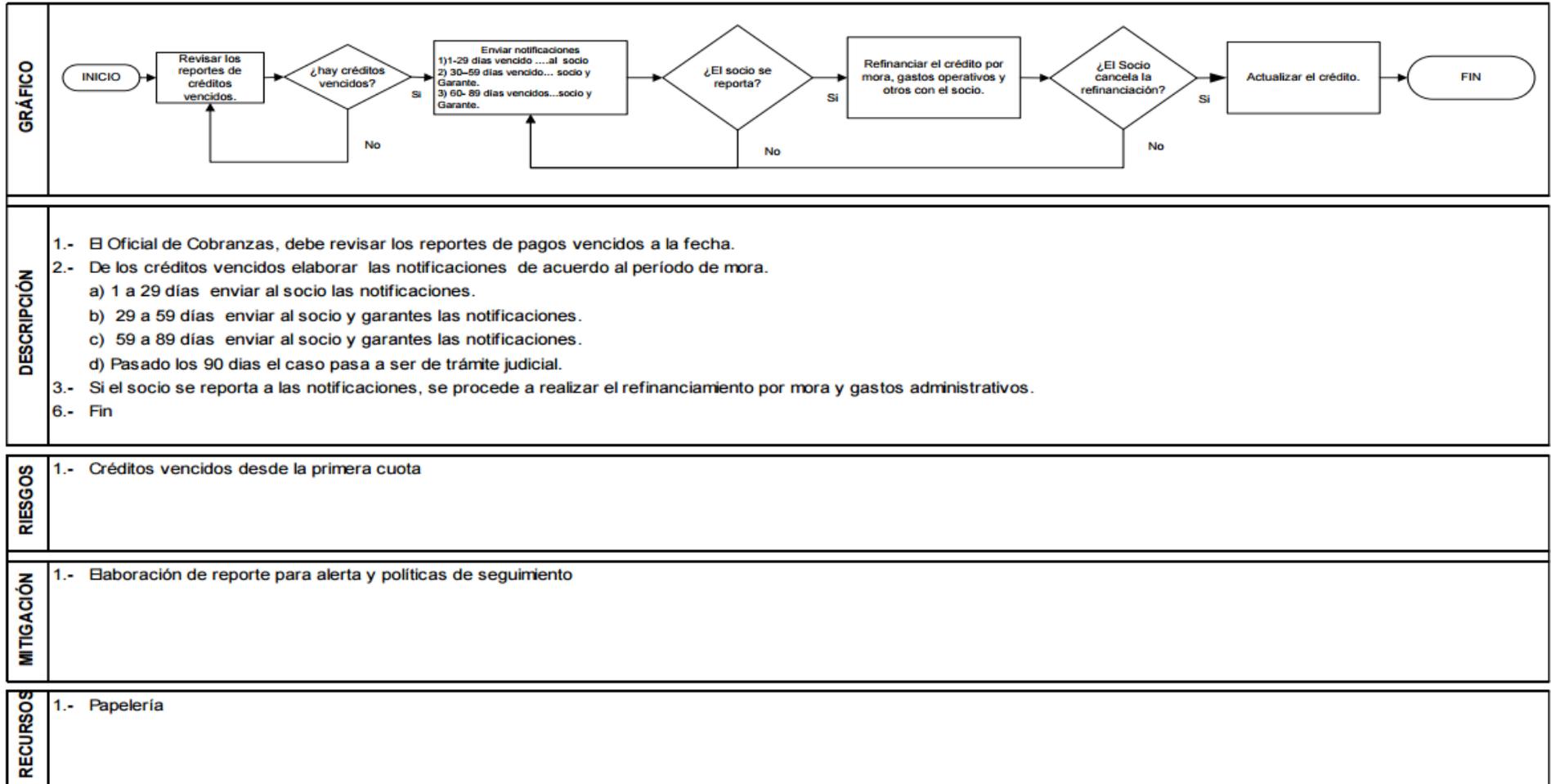
Dentro de las consideraciones de las instituciones financieras se encuentran los siguientes términos que sin considerados a continuación antes de presentar el flujo de procesos de cobro utilizado por instituciones financieras.

**Lavado de activos:** Proceso en virtud del cual los bienes de origen delictivo se integran en el sistema económico legal con apariencia de haber sido obtenidos de forma lícita.

**Microcrédito.-** Es aquel que se otorga a personas naturales o jurídicas destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios.

**Crédito de consumo.-** Es aquel que se otorga a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios varios, cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares.(Cajilima & Tapi, 2013, pág. 104)

**Gráfico N° 1: Proceso de cobro en una institución financiera**



Fuente:(Cajilima & Tapi, 2013, pág. 106)

En el caso del SRI estos procedimientos son totalmente diferentes ya que normalmente se notifica las impuntualidades, y después de un proceso legal en vista que el contribuyente no muestra el interés de pago se llega a los procesos coactivos. Es necesario mencionar que es obligación de los contribuyentes el cancelar sus obligaciones tributarias, pues el Estado ha generado leyes que son de conocimiento público y que pueden ser aplicadas para las personas que incumplan con estas obligaciones de carácter fiscal.

Sea en la empresa pública o privada los procesos de cobro son necesarios para la recuperación de cartera, y en el caso del SRI es igual, pues la cartera se considera al monto de recaudaciones que mediante una distribución equitativa de la riqueza son devueltos en formas de servicios y bienes públicos, y que ayudan o contribuyen al desarrollo de la sociedad.

Cuando una persona asume una deuda sea por contrato o por obligatoriedad en el caso de los tributos; esta se compromete a pagar en los tiempos y plazos establecidos, caso contrario las instituciones están en el legítimo derecho de ejercer el cobro mediante demanda legal que permitirá la recuperación de los valores asumidos por las personas, de persistir el problema de impuntualidades o no pago, se puede proceder a la coactiva, incautación de bienes, subaste de bienes, entre otros mecanismos válidos y legales para recuperar la deuda que no pudo ser devengada por una línea legal en el que las partes pudieron haber conversado y arreglado en buena manera.

#### **2.3.1.2. Proceso Coactivo**

Según el Servicio de Rentas Internas (2015), Es el cobro forzoso que lo realiza la Administración Tributaria a los contribuyentes morosos de valores que están adeudando es decir que se encuentran pendientes de pago, con la ayuda de un juicio corto que pueden involucrar los bienes del contribuyente como los de su representante.

El proceso coactivo de acuerdo a Fernández, (2009) es más que un proceso administrativo, de carácter tributario pero no judicial, el mismo que lo realizan

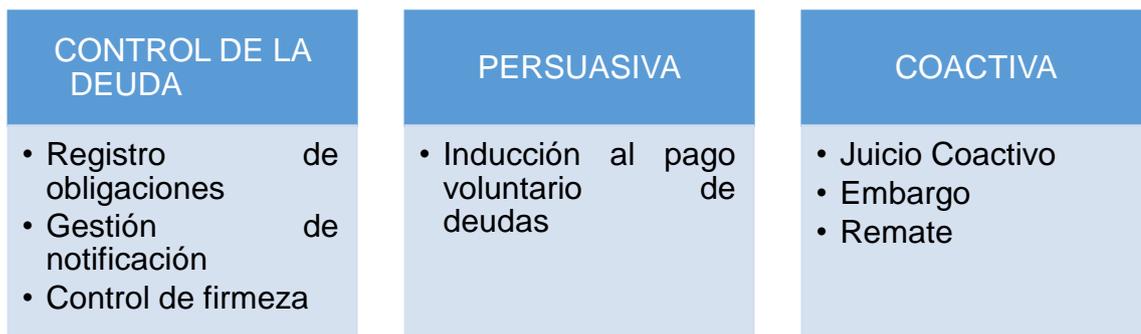
los funcionarios públicos, que no son jueces ni mucho menos que ejerzan la profesión como del derecho, pero que su impugnación debe ser realizada por el “Tribunal Distrital de lo Fiscal” el cual es el órgano judicial especializado en el tema.

El proceso coactivo de acuerdo a la Contraloría General del Estado, (2015) deberá iniciarse una vez agotada la etapa persuasiva y con antelación suficiente a la ocurrencia de la prescripción de la acción de cobro. Se inicia con la emisión y envío de los documentos que conforman el título ejecutivo a la dependencia encargada de realizar el cobro.

Macías(2011) la “Ley de Fomento Ambiental y Optimización de los ingresos del Estado”, en los procesos coactivos los cuales tienen por objeto el cobro rápido de lo que se le adeuda al Estado y a sus instituciones- que se inician con la orden de cobro de la autoridad competente, para lo cual basta que la deuda sea líquida, determinada y de plazo vencido, cuando lo hubiere, luego de que el recaudador le ordenará al deudor o fiador que pague o que dimita bienes dentro de tres días de notificada la resolución, y de apercibirsele que de no hacerlo se embargarían bienes equivalentes a la deuda, intereses y costas, si el demandado se exencionaba alegando la falsedad del título emitido o la prescripción del mismo, este no tenía que consignar valor alguno para evitar el remate de sus bienes, pero a partir de la indicada fecha;

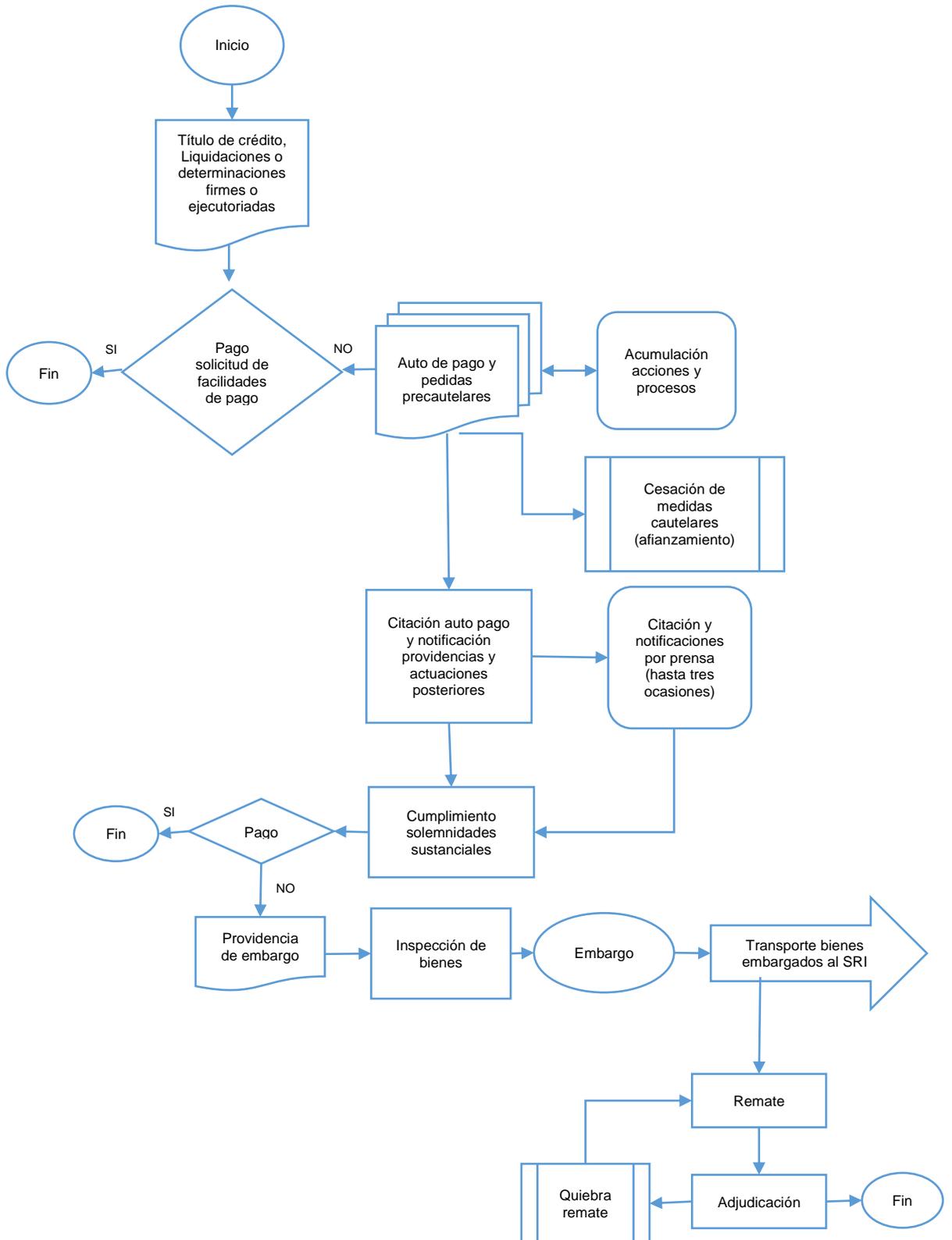
(...) para que el trámite de las excepciones suspenda la ejecución coactiva, será necesaria la consignación de la cantidad a que asciende la deuda, sus intereses y costas, aun en el caso de que dichas excepciones propuestas versaren sobre notificación de documentos o sobre prescripción de la acción”(Macías, 2011, pág. 86).

Seguido de la constitución de la deuda tributaria, comienza el inicio del proceso de recaudación, la misma que cubre tres etapas importantes:



**Gráfico N° 2:** Proceso de recaudación forzosa del SRI  
**Elaborado por:** Verónica Robalino (2016)

## Proceso Coactivo



**Gráfico N° 3:** Proceso Coactivo  
**Elaborado por:** Verónica Robalino (2016)

### 2.3.1.3. La Acción Coactiva

En efecto, como lo explican García y Fernández, (2002):

La Administración no necesita someter sus pretensiones a un juicio declarativo para hacerlas ejecutorias; sus decisiones son ejecutorias por propia autoridad, de modo que las mismas imponen por sí solas el cumplimiento, sin que resulte oponible al mismo una excepción de ilegalidad, cuya apertura, a su vez, tampoco interrumpe por sí sola esa ejecutoriedad. Pero tampoco si ese cumplimiento es desatendido por quienes resulten obligados al mismo necesita la Administración recabar respaldo judicial para imponer coactivamente dicho cumplimiento (juicio ejecutivo), sino que ella misma puede imponer con sus propios medios coactivos la ejecución forzosa. En otros términos: la Administración está exenta de la carga de someter sus pretensiones tanto a juicio declarativo como a juicio ejecutivo, que alcanza a los demás sujetos del ordenamiento sin excepción. (pág. 17)

De acuerdo lo indica el Código Tributario en el artículo 157, las administraciones tributarias central y seccional son quienes poseen acción coactiva, también cuando la ley lo determina expresamente, en el artículo 66 ibídem la acción que ostentan de cobros de créditos adecuados al Fisco por los sujetos pasivos incurso en hechos impositivos gravados de acuerdo a la normativa tributaria vigente.

**Art. 157.- Acción coactiva.-** Para el cobro de créditos tributarios, comprendiéndose en ellos los intereses, multas y otros recargos accesorios, como costas de ejecución, las administraciones tributarias central y seccional, según los artículos 64 y 65, y, cuando la ley lo establezca expresamente, la administración de excepción, según el artículo 66, gozarán de la acción coactiva, que se fundamentará en el título de crédito emitido, conforme a los artículos 149 y 150 o liquidaciones o determinaciones ejecutoriadas o firmes de obligación tributaria.

Esta acción coactiva conforme a lo que se encuentra expuesto en el Código Tributario en los artículos 149 y 150 en lo que respecta a las liquidaciones o determinaciones firmes o ejecutoriadas, que lleven implícita la orden de cobro.

El funcionario en caso de subrogación de ejercer una coactiva, siempre y cuando no exista impedimento alguno, sino caso contrario deberá intervenir el funcionario que le sigue dentro de la jerarquía, pero que además sea un profesional del derecho es decir un abogado.

En el caso de la Orden de cobro el título de crédito está incluido, liquidación o determinación de obligaciones tributarias ejecutoriadas, pero que no sea indispensable algún otro tipo de instrumento, para luego de la sentencia judicial ejecutoriada pueda existir una determinación emitida por parte de un tercero el mismo que actúa ante la Administración Tributaria y el contribuyente como juez.

Si se habla del Auto de Pago se puede decir que es una providencia expedida mediante un funcionario recaudador, ya que contiene un mandato específico que ordena al deudor, garantes, o de acuerdo se de él caso hasta paguen las dos partes la deuda. El secretario del procedimiento será el titular de la oficina recaudadora correspondiente, en el caso que el Ejecutor o Secretario no sean abogados, se procederá a designar alguien quien dirija la ejecución por lo cual recibirá honorarios que la ley lo exija.

Al contribuyente que se inicia el proceso coactivo sea persona natural o jurídica se le emite la respectiva Citación, pero si no se logra emitir alguno de ellos se procede a la entrega de tres boletas en domicilios diferentes del deudor por distintos días, por parte de la persona a la que se le encargo sea este el secretario de la oficina recaudadores o por el funcionario ejecutor. Es importante mencionar que la citación se la publica en tres días diferentes en el diario de mayor circulación de la localidad pero en caso de herederos o de personas que sea imposible ubicarlos y su última publicación se lo realizara diez días después.

Las Medidas Precautelares se pueden emitir el mismo día del auto pago o en días posteriores a este, estas medidas son determinadas por el funcionario ejecutor para asegurar el cobro, en casos como:

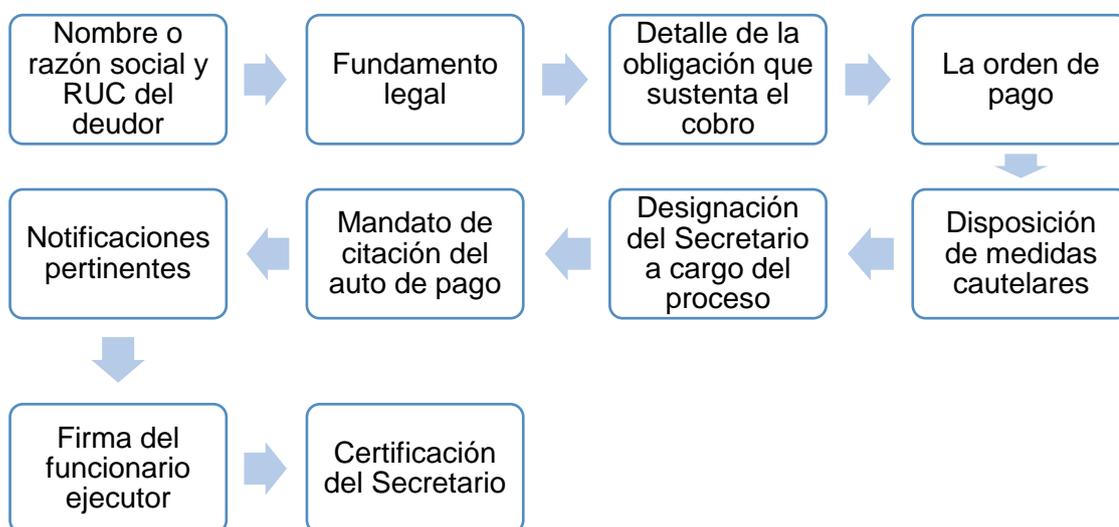
- Prohibición de ausentarse
- La retención de cuentas

Dichas medidas precautelares cesaran cuando se realice el afianzamiento de los valores que adeuda el contribuyente a la Administración como se encuentra establecido en el art. 248 del Código Tributario (2016), este afianzamiento es

del 110%, dentro de este rubro esta el 100% del valor principal de lo que el contribuyente adeuda más los intereses causados hasta la fecha que haya realizado en afianzamiento además se adiciona un 10% por intereses a devengarse, en el caso de que el sujeto pasivo no esté de acuerdo con la imposición por parte de la administración podrá realizar la impugnación, si en el caso de que el funcionario haya efectuado mal su labor será quien responda por los daños ocasionados sin perjuicio de la responsabilidad penal que hubiere presentado.

Cabe indicar que tales medidas se las realiza con el objetivo de recaudar los valores que los contribuyentes están adeudando al fisco, un paso importante es informar a las autoridades competentes el caso para que el deudor no abandone el país, realice el secuestro de bienes, retención de valores en cuentas del sistema financiero y hasta la prohibición de vender o donar los bienes que se encuentren en proceso.

Para dicho proceso de auto pago deberá contener:



**Gráfico N° 4:** Proceso de auto pago  
**Elaborado por:** Verónica Robalino (2016)

Los derechos de los contribuyentes se respetan además de ser garantizados ya que son reconocidos por el Servicio de Rentas Internas (SRI), por ello la Administración posee un Departamento de Derechos del Contribuyente.

La disposición de embargo la ejecutara el funcionario después de haberse cumplido el tiempo establecido que se lo determina en el auto pago y que el deudor no ha cancelado, si los bienes estuvieran fueran del país y estos no cubran la deuda, se realizara la separación de los bienes de dominio del propietario para ser vendidos a terceras personas en remates con el objetivo de recaudar lo adeudado por el contribuyente.

Para este procedimiento de preferencia se incauta Urgiles (2014):

(...) dinero, metales preciosos, títulos de acciones y valores fiduciarios, joyas y objetos de arte, frutos o rentas, los bienes dados en prenda de hipotecas o los que fuesen materia de la prohibición de enajenar, secuestro o retención, créditos o derechos del deudor, bienes raíces, establecimientos o empresas comerciales, industrias o agrícolas.(pág. 12)

Los bienes no embargables de acuerdo al Código Civil del Ecuador libro IV (2016) indica que:

Artículo 1634.- La cesión comprenderá todos los bienes, derechos y acciones del deudor, excepto los no embargables.

1. Los sueldos de los funcionarios y empleados públicos, comprendiéndose también aquellos que prestan servicios en la Fuerza Pública. Tampoco lo serán las remuneraciones de los trabajadores.

La misma regla se aplica a los montepíos, a las pensiones remuneratorias que deba el Estado, y a las pensiones alimenticias forzosas.

Sin embargo, tanto los sueldos como las remuneraciones a que se refiere este ordinal, son embargables para el pago de alimentos debidos por ley;

2. El lecho del deudor, el de su cónyuge, los de los hijos que viven con él y a sus expensas, y la ropa necesaria para el abrigo de todas estas personas;

3. Los libros relativos a la profesión del deudor, hasta el valor de ochocientos dólares de los Estados Unidos de América, y a elección del mismo deudor;

4. Las máquinas e instrumentos de que se sirve el deudor para la enseñanza de alguna ciencia o arte, hasta dicho valor y sujetos a la misma elección;

5. Los uniformes y equipos de los militares, según su arma y grado;

6. Los utensilios del deudor artesano o trabajador del campo, necesarios para su trabajo individual;

7. Los artículos de alimento y combustible que existan en poder del deudor, en la cantidad necesaria para el consumo de la familia durante un mes;
8. La propiedad de los objetos que el deudor posee fiduciariamente;
9. Los derechos cuyo ejercicio es enteramente personal, como los de uso y habitación;
10. Los bienes raíces donados o legados con la expresión de no embargables, siempre que se haya hecho constar su valor al tiempo de la entrega por tasación aprobada judicialmente. Pero podrán embargarse por el valor adicional que después adquirieren.
11. El patrimonio familiar; y,
12. Los demás bienes que leyes especiales declaren inembargables.

En el embargo de Empresas, se realizara el secuestro y embargo con la intervención del depositario designado, ya que se designará un interventor que actué como administrador de forma conjunta con el gerente, administrador o propietario del negocio, al tratarse de empresas comerciales, industriales, agrícolas al inicio del proceso. El interventor asignado es una persona con experiencia muy capacitado para el direccionamiento adecuado de la marcha normal del negocio y la eficiente recaudación de lo adeudado, si el contribuyente cancela la deuda la intervención se concluirá.

El Embargo de Créditos este debe ser notificado al deudor del coactivo para que de esta manera no siga pagando a su acreedor y se lo realice directo al ejecutor. Luego de la notificación realizada al deudor coactivo de la retención o embargo según sea el caso, se lo considera como responsable solidario del pago de la deuda del coactivo luego de haber pasado los tres días posteriores a la notificación.

Además en el Código Tributario (2016) en la Sección 3<sup>ra</sup> que habla del remate menciona que:

Art. 180.- Avalúo.- Hecho el embargo, se procederá al avalúo pericial de los bienes aprehendidos, con la concurrencia del depositario, quien suscribirá el avalúo y podrá formular para su descargo las observaciones que creyere del caso. Si se trata de inmuebles, el avalúo pericial no podrá ser inferior al último avalúo que hubiere practicado la municipalidad del lugar en que se

encuentren ubicados, a menos que se impugne ese avalúo por una razón justificada. El avalúo de títulos de acciones de compañías y efectos fiduciarios, no podrá ser inferior a las cotizaciones respectivas que hubiese en la Bolsa de Valores, al momento de practicarlo. De no haberlas, los peritos determinarán su valor, previos los estudios que correspondan.

Art. 181.- Designación de peritos.- El funcionario ejecutor designará un perito para el avalúo de los bienes embargados, con el que se conformará el coactivo o nominará el suyo dentro de dos días de notificado. Los peritos designados deberán ser profesionales o técnicos de reconocida probidad, o personas que tengan suficientes conocimientos sobre los bienes objeto del avalúo y que, preferentemente, residan en el lugar en que se tramita la coactiva. El ejecutor señalará día y hora para que, con juramento, se posesionen los peritos y, en la misma providencia les concederá un plazo, no mayor de cinco días, salvo casos especiales, para la presentación de sus informes.

Art. 182.- Perito dirimente.- De no haber conformidad entre los informes periciales, el ejecutor designará un tercer perito, pero no será su obligación atenerse, contra su convicción, al criterio de los peritos, y podrá aceptar, a su arbitrio, cualquiera de los tres informes, o señalar un valor promedio que esté más de acuerdo a los avalúos oficiales o cotizaciones del mercado.

Art. 183.- Embargo de dinero y valores.- Si el embargo recae en dinero de propiedad del deudor, el pago se hará con el dinero aprehendido y concluirá el procedimiento coactivo, si el valor es suficiente para cancelar la obligación tributaria, sus intereses y costas. En caso contrario, continuará por la diferencia. Si la aprehensión consiste en bonos o valores fiduciarios y la ley permite cancelar con ellos las obligaciones tributarias, se procederá como en el inciso anterior, previas las formalidades pertinentes. En cambio, si no fuere permitida esa forma de cancelación, los bienes y efectos fiduciarios embargados, serán negociados por el ejecutor en la Bolsa de Valores, y su producto se imputará en pago de las obligaciones tributarias ejecutadas. De no obtenerse dentro de treinta días la venta de estos valores, en la Bolsa correspondiente, se efectuará el remate en la forma común.

Art. 184.- Señalamiento de día y hora para el remate.- Determinado el valor de los bienes embargados, el ejecutor fijará día y hora para el remate, la subasta o la venta directa, en su caso; señalamiento que se publicará por tres veces, en días distintos, por la prensa, en la forma prevista en el artículo 111. En los avisos no se hará constar el nombre del deudor sino la descripción de bienes, su avalúo y más datos que el ejecutor estime necesario.

Art. 185.- Base para las posturas.- La base para las posturas será las dos terceras partes del avalúo de los bienes a rematarse en el primer señalamiento; y la mitad, en el segundo.

**Art. 160.- Orden de cobro.-** Todo título de crédito, liquidación o determinación de obligaciones tributarias ejecutoriadas, que no requieran la

emisión de otro instrumento, lleva implícita la orden de cobro para el ejercicio de la acción coactiva.

Dentro de nuestra normativa legal existen los argumentos para realizar una actividad coactiva, con el fin de obtener los recursos del Estado de los contribuyentes que estén en mora, sin embargo todo este proceso es costoso y se le puede evitar solamente con el mejoramiento de procesos y la persuasión al contribuyente.

#### **2.3.1.4. Jurisdicción coactiva**

De acuerdo con el Directorio de Abogados (2014) se entiende por Jurisdicción Coactiva la potestad jurisdiccional asignada a las entidades de Derecho Público del nivel central nacional y territorial, para hacer efectivas por sus propias medias las obligaciones legalmente causadas a favor del erario público. Los organismos de control fiscal también tienen esta potestad sobre las obligaciones que surgen de los fallos de responsabilidad fiscal y las multas que en el ejercicio del mismo control se impongan.

Vélez (2003) manifiesta:

La Jurisdicción coactiva es una función jurisdiccional asignada a un organismo o a un funcionario administrativo determinado para que sin recurrir a la autoridad judicial, haga efectiva, por la vía ejecutiva, las deudas fiscales expresas, claras y exigibles a favor de la entidad pública que ejerce dicha jurisdicción. (pág. 13)

La jurisdicción coactiva no es más que un proceso Administrativo como lo manifiesta el Código de Procedimientos Civil Sección 30ª, de la jurisdicción de la coactiva:

Art. 941.- El procedimiento coactivo tiene por objeto hacer efectivo el pago de lo que, por cualquier concepto, se deba al Estado y a sus instituciones que por ley tienen este procedimiento; al Banco Central del Ecuador y a los bancos del Sistema de Crédito de Fomento, por sus créditos; al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; y las demás que contemple la ley.

Art. 942.-El procedimiento coactivo se ejerce privativamente por los respectivos empleados recaudadores de las instituciones indicadas en el artículo anterior. Tal ejercicio está sujeto a las prescripciones de esta Sección, y, en su falta, a las reglas generales de este Código, a las de la ley orgánica de cada institución, y a los estatutos y reglamentos de la misma, en el orden indicado y siempre que no haya contradicción con las leyes, en cuyo caso prevalecerán éstas.

De acuerdo a los articulados anteriormente expuestos una coactiva no es más que un procedimiento administrativo y no como lo dicen la gran mayoría de las personas un juicio coactivo ya que quienes los realizan son funcionarios muy bien experimentados en lo que se refiere a la Administración, muy apartados de la jurisdicción que se mencionó en párrafos anteriores.

### **2.3.1.5. Atención al cliente**

Brown (1992) define:

La atención al cliente es una modalidad de gestión que empieza desde el más alto de la organización.

Se trata de la filosofía y la cultura de la empresa. Una vez que se ha identificado estos factores, si algunos de los integrantes de la organización es capaz de articularlos dándoles una forma sencilla, se estará construyendo algo duradero para futuro. (pág. 2)

La tarea de la atención al cliente o en nuestro caso, la atención al contribuyente se encuentra comprendida en todas las esferas de la institución, desde las direcciones zonales hasta los servidores y servidoras que tienen contacto directo con el público; y que buscan alcanzar niveles totales de calidad, dándole un buen servicios a la ciudadanía y contribuyentes, que constituyen la razón de ser de la organización. Cottle (2008) señala:

Una de las claves para asegurar una buena calidad en el servicio consiste en satisfacer o sobrepasare las expectativas que tienen los clientes respecto a la organización, determinado cuál es la necesidad que el cliente espera y cuál es el nivel de bienestar que espera que le proporcionen. La satisfacción del cliente representa la evaluación del consumidor respecto a una transacción específica y a una experiencia de consumo. (pág. 27-29)

Es necesario entender que los contribuyentes acuden a la institución en busca de soluciones a problemas o expectativas sobre un determinado tema, y de la efectividad del servicio desembocará en el cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias, es decir trabajar en presente para el futuro de una sociedad.

### **2.3.1.6. Contribuyente**

Entre las definiciones de cliente se cita la del autor Escudero (2016), señala:

El consumidor es la fuente de ingresos de todas las empresas y profesionales, pues si no hubiera una demanda no existiría el comercio y la prestación de servicios. El éxito de una empresa depende fundamentalmente de sus clientes; ellos son los protagonistas principales y el factor más importante del negocio. (pág. 34)

La verdadera razón de ser de la institución son los contribuyentes, por tal motivo se debe concentrar todos los esfuerzos y mejora de procesos de atención, para poder canalizar de manera efectiva las necesidades y solución de los problemas, caso contrario pueden ser quienes sentencien el prestigio de la empresa e incumplan sus obligaciones, representando un costo para la administración.

Según Roca (2014) define cultura tributaria: como un “Conjunto de información y el grado de conocimientos que en un determinado país se tiene sobre los impuestos, así como el conjunto de percepciones, criterios, hábitos y actitudes que la sociedad tiene respecto a la tributación” (pág. 1).

Según Carrasco (2012) en su libro cita a: Becker (1968) quien expresa:

En ninguna sociedad el respeto por la ley está garantizado, por lo tanto, se evidencia la necesidad de que las administraciones tributarias definan estrategias y estructuras que aseguren e incentiven el cumplimiento de la normativa legal, a la par que se desarrolla la cultura tributaria del cumplimiento (pág. 372).

El término cultura tributaria encaja claramente en la investigación que recordemos que el contribuyente no es encuentra al día en sus obligaciones tributarias y por ello se encuentra en mora en el Departamento de Cobro, este ciudadano es aquel que queremos que cumpla su obligación en el momento que le realicemos una atención adecuada y no lleguemos a iniciar un proceso coactivo, por esto la cultura tributaria es necesaria para el comportamiento de estas personas.

### **2.3.1.7. Departamento de Cobro**

El departamento de cobro tiene como función principal el desempeño de la Administración Tributaria, tomando en cuenta que los índices de cumplimiento se determinan por la medición de las recaudaciones que se perciben a nivel regional lo cual se da por la recuperación de cartera, en el presente, han crecido teorías acerca de la ampliación de la cultura tributaria porque en los clientes no ha sido posible crear pertenencia en cuanto al cumplimiento de las obligaciones tributarias de forma voluntaria, lo cual no cumple con la visión propuesta de la misma pues esta tiende a la cultura tributaria en firme, logrando generar confianza al contribuyente, el departamento de cobranzas se encarga de recaudar tributos, para el correcto funcionamiento de este departamento debe existir guías referenciales, teniendo la función principal de normar el registro y proceso de recuperación de las obligaciones que se han exigido de forma eficiente y efectiva por el Servicio de Rentas Internas, siendo los medios principales, las políticas, procedimientos, estrategias para optimizar la gestión, estando así las bases de datos actualizadas, definir el manejo y custodia de la documentación legal.

### **2.3.1.8. Generación de la deuda**

Siendo el departamento de cobranzas el medio principal para la recaudación este cumple su función por medio de los datos que recopila en este caso se encuentra recibiendo de otros departamentos los documentos necesarios en cuanto a cobros vencidos, una vez ya ejecutado el proceso acorde a su competencia, por este medio se establece las deudas que debe alimentar los datos de los sistemas de cobranza, con relación a las obligaciones exigibles, los documentos pertinentes y que recibe el departamento de cobranzas, están compuestos de los siguientes; acta de determinación y liquidaciones de pago, débitos rechazados y comprobantes electrónicos de pago, resoluciones administrativas, recursos de revisión, resoluciones sancionatorias, títulos de crédito.

### **2.3.1.9. Actas de determinación y liquidaciones de pago**

Este tipo de actas se generan por el departamento de auditoría tributaria, la misma que se encuentra bajo la planificación de la Dirección Nacional de Gestión Tributaria, para lo cual debe tenerse en cuenta, el impuesto anual; el mismo que se mite en cada periodo fiscal y de acuerdo a cada impuesto, también se debe tomar en cuenta el impuesto mensual, siendo la liquidación de cada mes, siendo el acta emitida en cada periodo fiscal y de acuerdo al tipo de impuesto; y por último los intereses, es decir, cuando la obligación tributaria no se satisface en el tiempo que la ley establece, causa a favor del sujeto activo, sin resolución administrativa, el interés anual equivale a 1.1 veces de la tasa activa en 90 días establecida en el Banco Central del Ecuador, desde que se genera hasta que se extingue, el interés se calcula de acuerdo al periodo trimestral de la mora por cada mes de retraso sin liquidaciones diarias, la fracción de mes se liquida como mes completo de acuerdo a lo que establece el Código Tributario en su **Art. 21**, las multas; esto se encuentra acorde al marco de los sujetos pasivos que se establecen en el reglamento, al no presentar declaraciones tributarias a los que se obligan, se sancionarán sin necesidad de resolución administrativa con multa del 3% por cada mes o fracción de mes que se retrase a la declaración, la misma que se calcula sobre impuesto a la respectiva declaración, multa que no excede al 100% de este impuesto.

Tomando en cuenta el impuesto al valor agregado, las multas se deben calcular acerca del valor a pagar, en cuanto a la declaración si no se determina el impuesto a la Renta a cargo del sujeto pasivo, la sanción por cada mes o fracción de retraso será equivalente al 0.1% de los ingresos brutos percibidos por el declarante en el periodo en el cual se refiere la declaración, sin exceder el 5% de estos ingresos, estas sanciones se determinan, liquidan y pagan los que se encuentran en posición de declarantes, sin necesidad de resolución administrativa previa, en el caso del que el sujeto pasivo o contribuyente no cumpla con la obligación de determinar, liquidar y pagar multas en referencia, el Servicio de Rentas Internas debe cobrarlas aumentadas en un 20% del valor original, las multas

en proceso de determinación son del 5% por mes o fracción de mes, de conformidad con lo que dispone el **Art. 102** de la ley de Régimen Tributario Interno, una vez elaboradas las actas y liquidaciones de pago, el personal de auditoría tributaria en cada región debe ingresar los datos al Sistema Nacional de Cobranzas.

#### **2.3.1.10. Débitos rechazados y CEP'S**

En lo concerniente a las obligaciones tributarias, los contribuyentes si están de acuerdo pueden firmar acuerdos de convenio de débito, el mismo que faculta a la institución financiera para que le debite el monto declarado de impuestos, según los diferentes formularios que existen para este fin, los débitos rechazados y comprobantes electrónicos de pago, corresponden a las obligaciones generadas, son como resultado de un rechazo de débito que se ha realizado en un banco por el cobro de declaraciones presentadas por los contribuyentes.

De esta manera las instituciones financieras se encargan de informar al Servicio de Rentas Internas, sobre débitos que no se hayan podido cobrar por la institución, recibiendo el reporte de estas instituciones, el personal que se encuentra a cargo de los procesos de recaudación en la Dirección Nacional Financiera, debe verificar la acreditación automática del Sistema Nacional de Cobranzas, el ingreso de la obligación al flujo automático de cobranzas, haciendo que se genere los procesos de cobro a las carteras regionales de donde proviene el contribuyente, debiéndose tomar en cuenta que; no se considera valor declarado de interés sabiendo que el sistema lo calcula de forma automática, la fecha de exigibilidad corresponde a la de la obligación, en otras palabras se debe presentar a la fecha de la declaración de acuerdo al noveno dígito del RUC, en lo que se refiere al rechazo de multas, la fecha de exigibilidad que se debe ingresar es la fecha de presentación.

### **2.3.1.11. Resoluciones Administrativas**

Este tipo de resoluciones son llevadas a cabo por los funcionarios del departamento de Reclamos Administrativos, como solución de trámites que se presenten a los contribuyentes para la devolución de impuestos que se paguen en exceso o por impuestos que se pagan de forma indebida, la emisión de las resoluciones administrativas siguen los siguientes procesos; el contribuyente debe presentar por escrito el reclamo a la Secretaría de la Dirección Regional, en este caso, la secretaría remite la información a la Unidad de Reclamos, la misma que registra el reclamo presentado al Sistema de Cobranzas y la contraparte al sistema contable, la misma que suspende la acción de cobro hasta que haya respuesta de la Administración, en el registro de la acción interpuesta cambia el estado de la deuda, la que se registra como suspendida en el sistema, como resultado del reclamo presentado se emite una resolución, el personal de reclamos independientemente de la región en la que se encuentre debe registrar el resultado de dicha gestión, si después de este proceso existen diferencias a favor con respecto a la deuda original se ingresan los datos al sistema, al firmarse la resolución, se envía a la unidad generadora para dar inicio al proceso de cobro a la deuda y se registra en el resultado de la acción interpuesta, pudiéndose; anular, confirmar o modificar el documento del cobro, estas resoluciones se contabilizan en el sistema financiero acorde a la unidad de reclamos, dando de baja el contingente, después de haber iniciado el flujo de unidad generadora se envía las resoluciones a la secretaría para notificar al contribuyente, al notificarse la resolución, el personal de la unidad generadora de la deuda ingresa la notificación al sistema, el personal de cobranzas conforma el expediente de la deuda, debiendo constar los siguientes documentos; resolución administrativa, razón de notificación.

### **2.3.1.12. Recurso de Revisión**

Las unidades en las cuales se interpone el recurso de revisión, elabora y emite resoluciones administrativas bajo un formato vigente, lo cual sigue e siguiente proceso; La secretaría general remite información a la Unidad de

Recursos de Revisión, la persona que registra el recurso presentado en el Sistema de cobranzas y el contingente en el sistema contable, este registro cambia el estado de la deuda registrándola como suspendida en el sistema, siendo este estado formativo, como resultado del recurso presentado se emite una resolución firmada por el director general, el mismo que notifica al contribuyente por la Secretaría General, registrándose el resultado de la gestión, al existir diferencias a favor del estado, con relación a la deuda original se ingresa los datos al Sistema de Cobranza, al firmarse la resolución, se envía a la unidad generadora para que el designado de inicio al proceso de cobro de la deuda del sistema, después de iniciado el flujo de unidad generadora se envía las resoluciones a la secretaría para su notificación, al notificarse la resolución, el personal de la unidad generadora de la deuda ingresa la información de la notificación al sistema, el personal de cobranzas se encarga de conformar el expediente de la deuda, el mismo que consta de los siguientes documentos; resolución administrativa y razón de notificación, la copia de la resolución se envía a la Unidad Financiera Tributaria, para que registre el resultado de la acción interpuesta, la misma que puede ser; anular, confirmar o modificar el documento de cobro, las resoluciones se contabilizan en el sistema financiero por la Unidad de Recursos de Revisión, dando de baja al contingente.

#### **2.3.1.13. Resoluciones sancionatorias**

Los departamentos de gestión tributaria, es el encargado de emitir las resoluciones sancionatorias, las mismas que se da a consecuencia del hallazgo de inconsistencias y diferencias, luego de haber verificado por medio de cruce de información, la veracidad de las declaraciones de los contribuyentes, siendo el procedimiento el siguiente; ya elaborada la resolución sancionatoria, el personal de la unidad generadora de la deuda se encarga de ingresar los datos al Sistema de Cobranzas, estas resoluciones son enviadas al Director Regional que corresponda conjuntamente con su revisión y firma, el funcionario de la unidad generadora envía las resoluciones para notificar a través de Secretaría, en ciertas ocasiones la notificación se

realiza por los funcionarios donde se origina el documento, al notificar la resolución, la unidad generadora de la deuda controla el ingreso de la información acerca de la notificación del Sistema de Cobranzas, por último, el funcionario envía al Departamento de Cobranzas la resolución sancionatoria y la razón de la notificación.

#### **2.3.1.14. Título de Crédito**

También son conocidos como ordenes de cobro los cuales se emiten por la autoridad competente, cuando la obligación ha sido determinada y líquida, se a base de catastros, registros o hechos establecidos de forma legal, declaraciones o avisos de funcionarios públicos autorizados por la ley para el efecto, se emiten también de forma automática, los títulos de crédito, por multas o sanciones, cuando las resoluciones o sentencias que las impongan se encuentran ejecutoriadas, es importante que mientras se halle pendiente la resolución, el reclamo o recurso administrativo, no puede emitirse el título de crédito, de acuerdo a lo que dispone el **Art. 149** del Código Tributario, el procedimiento para la emisión de títulos de crédito es el siguiente; los títulos de crédito se generan de acuerdo a lo que establece el **Art. 150** del Código Tributario siendo revisados y firmados por El Director Regional correspondiente, una vez firmado por el mismo, se remite al departamento de cobranzas, el mismo que se encarga de revisar la información registrada en el sistema, para iniciar con el proceso de cobro, notificación y registro del sistema, el personal encargado de control de deuda elabora el expediente de acuerdo con; el título de crédito, razón de notificación.

#### **2.3.1.15. Composición de la deuda**

Para los procesos de Administración Tributaria, la cual se encuentra generando deuda, se encuentra determinando un documento distinto para cada caso, así mismo diferenciándose en su tratamiento en los procesos de cobro, de los cuales se delimitan los siguientes; actas de determinación, liquidaciones de pago, débitos rechazados, resolución administrativa, resolución sancionatoria, títulos de crédito, declaración, anticipos de renta,

liquidación de vehículos, resolución recurso de revisión, comprobantes electrónicos de pagos.

Es así que se evidencia de forma clara que al conformarse la deuda, solo tres elementos, siendo estos declaraciones, anticipos de renta, comprobantes electrónicos de pagos, corresponde al cumplimiento de los contribuyentes, siendo que en la mayoría se han conformado por documentos que requieren procesos de recuperación de cartera, que es donde interviene el departamento de cobranzas, de esta manera se concluye que la eficiencia y la eficacia del desempeño en lo referente a la actuación de personal que se encuentra a cargo del control de la deuda siendo este fundamental en su importancia, siendo que presenta un gran porcentaje de la recaudación total y el desempeño de la institución.

#### **2.3.1.16. Materialidad de la deuda**

En cuanto a la materialidad de la deuda existen varios análisis los cuales se orientan en distintos criterios en lo que se refiere a la generación de la deuda en la Administración Tributaria, pero a pesar de los esfuerzos realizados por los teóricos hasta el presente no se ha podido llegar a criterios de materialidad que se maneje en forma universal, de manera que se hace necesario se enfoque en el ámbito de generación de la deuda, manteniendo un sistema de costos que permita obtener información importante que permite el establecimiento de criterios de materialidad para la ejecución de funciones del departamento de cobranzas.

Los criterios que existen en la actualidad acorde a las legislaciones tributarias en América Latina y que con relación al Ecuador existen aún para otras instituciones del Estado, siendo e caso del ejercicio de la acción coactiva, determinada por la contraloría general del estado, la que establece en su **Art. 31** que;

De la baja de títulos de crédito: La baja de títulos de crédito a la que se refiere el numeral 33 del **Art. 31** de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, será declarada por el titular de la acción coactiva que los hubiere emitido, siempre y cuando se demuestre que se hubieren hecho incobrables

y que su cuantía, incluidos los intereses, no supera los cuarenta dólares. La declaratoria de baja de los títulos de crédito se hará mediante una resolución motivada, a la que se agregará una certificación del área o sección de Contabilidad o del Contador, que acredite que la cuantía del título de crédito, incluidos sus intereses, no supera los cuarenta dólares. Además, para la expedición de la resolución, el titular de la acción coactiva deberá contar con un informe legal emitido por un abogado de la respectiva Dirección, que demuestre que el título es incobrable.

Como se reconoce en lo establecido en la normativa, las obligaciones estatales no tributarias se establece un criterio de materialidad, el que resulta imprescindible en una sociedad en la que los sistemas informáticos avanzados, haciendo fácil el cumplimiento de los contribuyentes de las declaraciones formales, agrandándose la brecha de pago, referente a la diferencia de declaraciones presentadas, frente a las cobradas, a criterio de los funcionarios de departamento es imprescindible de acuerdo al ámbito tributario, de acuerdo a criterios de materialidad, debiendo considerarse como margen mínimo correspondiente al costo de cobranza, a fin que se ejerza control por medio de la administración tributaria, además de la función de recaudación sin que implique una pérdida para el Estado o la disminución de la eficiencia o calidad en el servicio por tratar de cumplir con las metas que se han establecido con anterioridad como institución.

### **Variable dependiente**

#### **2.3.2. Cumplimiento de obligaciones tributarias**

El cumplimiento de obligaciones tributarias en el Ecuador es de carácter obligatorio que se impone para toda actividad lícita que genere ingresos; esta actividad lo realizan todos los países con el fin de obtener ingresos para el presupuesto general del Estado, y que permite redistribuir la riqueza del país en forma de bienes y servicios que son otorgados para el desarrollo del país.

Para la Dirección Nacional Jurídica (2016) en el Código Tributario establece:

Art. 15.- Concepto.- Obligación tributaria es el vínculo jurídico personal, existente entre el Estado o las entidades acreedoras de tributos y los contribuyentes o responsables de aquellos, en virtud del cual debe satisfacerse una prestación en dinero, especies o servicios apreciables en dinero, al verificarse el hecho generador previsto por la ley.

Entonces la obligación tributaria es el vínculo entre el Estado ecuatoriano y los contribuyentes, con lo cual el uno obliga al pago y el otro se ve obligado a pagar, esto con el fin de generar riqueza que será redistribuida para el desarrollo equitativo del país. Otro concepto acertado es el que propone Funrouge (2014) quien enuncia:

La obligación tributaria se materializa en el vínculo jurídico entre un acreedor que tiene derecho a exigir el impuesto y un deudor en quien recae la obligación del pago, es decir tiene la obligación de dar, de hacer, de no hacer o de Tolerar. (pág. 111)

### **2.3.2.1. Hecho generador**

Este término se refiere a como están configurado los distintos tributos e impuesto para conformar las partidas presupuestarias; entonces el hecho generador sería la conformación de los impuestos proyectados para el establecimiento de ingresos tributarios que forman parte del presupuesto general del Estado. Según el Código Tributario (2016) el hecho generador es: “Art. 16.- Hecho generador.- Se entiende por hecho generador al presupuesto establecido por la ley para configurar cada tributo”.

En cuanto a la conformación del presupuesto general del estado, este tiene etapas y la primera es la planificación; aquí interviene las proyecciones en recaudación tributaria que permitan cubrir con algunos gastos durante el año; para lo cual se plantea posibles estrategias y cambios o reformas tributarias, cuando en las proyecciones se muestran una descompensación.

Sucede lo mismo cuando existen eventos que no estuvieron presupuestados y que son inesperados en el caso de los terremotos o erupciones volcánicas, o en general en desastres naturales, donde se invierten recursos para las poblaciones afectas incidiendo en el presupuesto; lo que no permite el cumplimiento del mismo; es ahí, donde mediante políticas y reformas se manejan cambios estructurales que permiten alcanzar los objetivos planteados a principio de año.

El hecho generador entonces es “el hecho concreto, material, que se realiza en la vida real, y que es el que, cuando se realiza reuniendo los elementos

contenidos en la hipótesis, es decir adecuándose el presupuesto, genera el crédito tributario” (Funrouge, 2014, págs. 130-131)

### **2.3.2.2. Calificación del hecho generador**

Art. 17.- Calificación del hecho generador.- Cuando el hecho generador consista en un acto jurídico, se calificará conforme a su verdadera esencia y naturaleza jurídica, cualquiera que sea la forma elegida o la denominación utilizada por los interesados.

Cuando el hecho generador se delimite atendiendo a conceptos económicos, el criterio para calificarlos tendrá en cuenta las situaciones o relaciones económicas que efectivamente existan o se establezcan por los interesados, con independencia de las formas jurídicas que se utilicen. (Codigo Tributario, 2016)

Se dice de esta que es el indicio de una capacidad contributiva y que esta determina el nacimiento de una obligación tributaria, es decir que están estrechamente relacionados; esta se maneja bajo ley que permitirá que el Estado establezca y recaude los tributos de acuerdo al hecho de imposición.

### **2.3.2.3. Nacimiento de la obligación**

El nacimiento de una obligación refiere al pago que los contribuyentes van a realizar para el ejercicio fiscal en base a la planificación del Estado y la presupuestarían, así lo detalla el artículo 18 del Código Tributario (2016): “Art. 18.- Nacimiento.- La obligación tributaria nace cuando se realiza el presupuesto establecido por la ley para configurar el tributo”.

La obligación tributaria nace cuando el Estado mediante las diferentes promulgaciones de ley exige el pago de tributos o impuestos para así cumplir con las obras en bienes y servicios que sirven para un desarrollo justo y equitativo, lo que se denomina redistribución de riqueza.

### **2.3.2.4. Exigibilidad de la obligación**

Asimismo, es de conocimiento general que las imposiciones de impuestos y tributos, son obligatorios para quienes estén dirigidos, esto con un análisis profundo y en función de variables que permitan cumplir con las recaudaciones previstas en el presupuesto.

Según el Código Tributario (2016):

Art. 19.- Exigibilidad.- La obligación tributaria es exigible a partir de la fecha que la ley señale para el efecto.

A falta de disposición expresa respecto a esa fecha, regirán las siguientes normas:

1a.- Cuando la liquidación deba efectuarla el contribuyente o el responsable, desde el vencimiento del plazo fijado para la presentación de la declaración respectiva; y,

2a.- Cuando por mandato legal corresponda a la administración tributaria efectuar la liquidación y determinar la obligación, desde el día siguiente al de su notificación.

Entonces la Ley es clara en establecer la exigibilidad del impuesto o de la obligación tributaria, ya que de no acatarse a las órdenes del Estado puede ser sancionado conforme el código tributario lo permita.

#### **2.4. Hipótesis**

¿Los procesos de atención al contribuyente en el Departamento de Cobro permiten cumplir con la meta de recaudación establecida?

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Enfoque de la investigación**

La investigación es cuantitativa y cualitativa, la primera concepción es por cuanto se manejan estadísticos y datos numéricos, mismos que se expresan en los resultados obtenidos de la investigación misma, por cuanto darán a conocer la problemática enfocando el problema o brecha económica perjudicial para el estado por el incumplimiento de las obligaciones tributarias; por otro lado, es cualitativo puesto que se analiza los procesos de atención en el departamento de cobro, lo cual permitirá crear un detalle de esta variable que permite vincular e identificar la relación directa con las obligaciones tributarias.

#### **3.2. Diseño de la metodología**

Para el diseño investigativo se cuenta con una investigación documental, ya que es relevante que se estudien datos históricos que preceden a la investigación y que se los corroboró con los resultados más recientes; en este sentido también es necesario defender el tema con la fundamentación teórica, que se construye a partir de concepciones de distintos autores que cuentan con una serie de publicaciones, además que son expertos en el tema y permiten crear un conocimiento más amplio sobre las variables; por ello el marco teórico se construye sobre la injerencia de las dos variables, con el fin de fundamentar su relación, creando nuevos conocimientos. Para López (2015) “Los métodos de información bibliográfica para la investigación son aquellos que permitirán al usuario utilizar la información registrada en determinados documentos para llevar a cabo su propia investigación”

Por otro lado, se utiliza la investigación de campo, esto porque es necesario recabar información de los especialistas e involucrados en el departamento de cobros del SRI, dicha información permitirá argumentar lo observado en la

teoría, además de especificar el problema con análisis e interpretación de datos, que están estructurados de manera legible. El autor Campos (2009) explica “(...) la investigación de campo exige salir a recabar los datos. Sus fuentes pueden ser la naturaleza o la sociedad pero, en ambos casos, es necesario que el investigador vaya en busca de su objeto para poder obtener la información”.

En resumen lo que se pretende generar con el diseño de la investigación, es un análisis, evaluación y mejoramiento de los procesos de atención que realiza el Departamento de Cobro con el fin de reducir costos al no iniciar un proceso coactivo, la investigación será una herramienta infalible para la unidad funcional indicada, todo esto será con el uso de información disponible y la levantada en esta investigación, y se podrá evidenciar las incidencias para el pago de obligaciones tributarias.

### **3.3. Nivel de profundidad de la investigación**

El tipo de investigación descriptivo, supone ponerse en contacto con el entorno de la institución y su contexto, para recolectar, procesar e inferir la información producto de la observación de los diferentes escenarios posibles dentro y fuera del Servicio de Rentas Internas. Los métodos que se utilizarán en la investigación serán, en primer lugar el método Inductivo, con la finalidad de analizar casos individuales como causas y efectos para llegar a la conclusión del problema; y el método de observación, el cual realiza una investigación de campo, o parte de las experiencias directas con el problema.

También presenta un nivel investigativo correlacional, esto porque se desea conocer si las variables presentan una vinculación y existe afectación de la independiente sobre la dependiente, es decir que se pretende correlacionar los procesos de atención al contribuyente en el Departamento de Cobro en cuanto al incremento sobre el cumplimiento voluntario de obligaciones tributarias que están en mora, esta será la hipótesis que con la investigación se debe corroborar su validez y con ello las posibles consecuencias y soluciones que permitan prevenir y resolver el problema.

### **3.4. Técnicas de recolección de la información**

Fuentes de información primarias: Se aplicará encuestas por medio de un cuestionario de estructura dirigido a los servidores del Departamento de Cobro de la Dirección Zonal 3 quienes son los involucrados en el proceso de atención. Además de una entrevista semiestructurada dirigida a las Jefaturas Nacionales, debido a que estas personas definen los lineamientos del Departamento objeto de estudio.

Fuentes de información secundarias: Para la recolección de información de fuentes secundarias se realizarán investigaciones de carácter bibliográfico o documental, con el propósito de recopilar datos necesarios que se encontrará en fuentes como: libros, revistas, artículos periodísticos, manuales, procedimientos que tengan relación con los procesos del Departamento de Cobro, en mi caso se utilizará una base de datos, la cual está enfocada a conocer los niveles de satisfacción y los posibles procesos de mejora respondidos por los usuarios diariamente, la base para la muestra será de 100 contribuyentes.

### **3.5. Procesamiento de datos**

En base a la información documental recopilada, las encuestas y entrevistas realizadas se realizarán el procesamiento de datos a través de herramientas e indicadores estadísticos que permitan aceptar o rechazar la hipótesis y cumplir con los objetivos de la investigación.

### **3.6. Población y muestra**

No es necesario el establecimiento de una muestra ya que la población está conformada por servidores directamente relacionados con la gestión de cobro a nivel zonal y nacional.

**Tabla N° 1: Jefaturas Nacional**

Cargo	Técnica
DIRECTOR GENERAL	Entrevista
SUBDIRECTORA GENERAL DE CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO	Entrevista
JEFE NACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE COBRO	Entrevista

**Fuente:** Observación

**Elaborado por:** Verónica Robalino (2016)

**Tabla N° 2: Servidores del Departamento de Cobro de la Dirección Zonal**  
3

Cargo	Técnica
ESPECIALISTA DE RECAUDACIÓN	Encuesta
ESPECIALISTA DE RECAUDACIÓN	Encuesta
ANALISTA 2 DE COBRO	Encuesta
ANALISTA 1 DE COBRO	Encuesta
ANALISTA 1 DE COBRO	Encuesta
AGENTE TRIBUTARIO	Encuesta

**Fuente:** Observación

**Elaborado por:** Verónica Robalino (2016)

**Tabla N° 3: Contribuyentes del Departamento de Cobro**

Cargo	Técnica
100 Contribuyentes	Encuesta

**Fuente:** Observación

**Elaborado por:** Verónica Robalino (2016)

También se aplica la encuesta a 100 contribuyentes que han visitado el Departamento de Cobro en los últimos meses, información que permitirá obtener un mayor acercamiento a la problemática existente.

### 3.7. Análisis de entrevistas

#### 1. ¿Existen procedimientos adecuados de atención al contribuyente en el departamento de cobro?

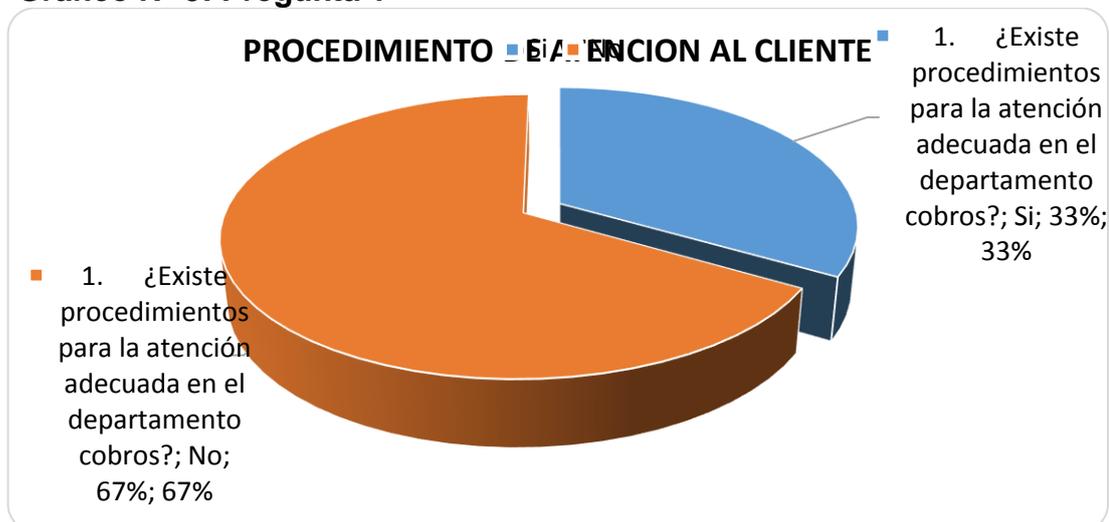
**Tabla N° 4: Procedimientos de atención al cliente**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	33%
No	4	67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Verónica Robalino (2016)

**Gráfico N° 5: Pregunta 1**



**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Verónica Robalino (2016)

#### Análisis e interpretación

Del total de personas encuestadas, un 67% de estas mencionan que no existen procedimientos adecuados de atención al contribuyente en el Departamento de Cobro; mientras que el 33% restante menciona que si existen dichos procedimientos. Por lo cual se observa, que la mayoría desconoce de la existencia de procedimientos adecuados de atención al contribuyente en el Departamento de Cobro, aseverando que de existir estas no son socializadas de manera adecuadas en la interna de la institución gubernamental.

## 2. ¿Existen proyectos de control para mejorar la recaudación?

**Tabla N° 5: Proyectos de control para recaudación**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	67%
No	2	33%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Robalino (2016)

**Gráfico N° 6: Pregunta 2**



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Robalino (2016)

### Análisis e interpretación

Del total de personas encuestadas el 67% mencionó que si existen proyectos de control para mejorar la recaudación, mientras que un 33% aseguró que no existe dichos proyectos; por lo tanto, la mayoría menciona que existen proyectos que aseguran que los contribuyentes cumplan adecuadamente con las disposiciones del SRI, aunque también refleja que no todos conocen de los proyectos que trata la institución, siendo necesario que se involucre más a las personas.

### 3. ¿Considera necesario el diseño de un plan de mejora de los procesos de atención al contribuyente en el departamento de cobro?

**Tabla N° 6: Diseño plan de mejora a los procesos**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	83%
No	1	17%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Verónica Robalino (2016)

**Gráfico N° 7: Pregunta 3**



**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Verónica Robalino (2016)

### **Análisis e interpretación**

El 83% del total encuestado considera necesario el diseño de un plan de mejora de los procesos de atención al contribuyente en el Departamento de Cobro, y un 17% que no existe dicha necesidad; siendo la gran mayoría que considera que el diseño de un plan de mejora de los procesos de atención al contribuyente son la mejor opción para solucionar el problema evidenciado.

#### 4. ¿Por qué razones considera que existe impuntualidad de los contribuyentes en el pago de obligaciones?

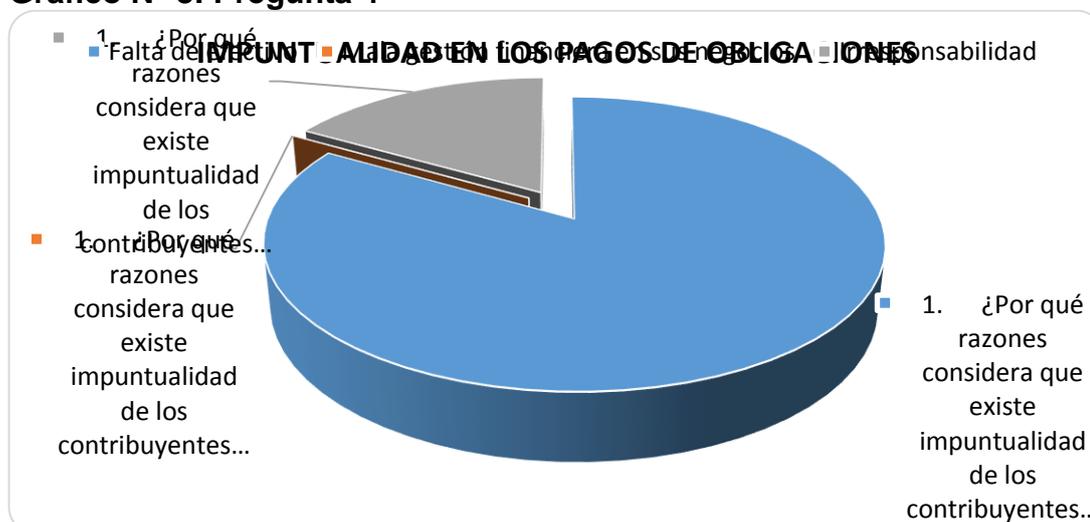
**Tabla N° 7: Impuntualidad en los pagos de obligaciones**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Falta de efectivo	5	83%
Mala gestión financiera en sus negocios	0	0%
Irresponsabilidad	1	17%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Verónica Robalino (2016)

**Gráfico N° 8: Pregunta 4**



**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Verónica Robalino (2016)

#### **Análisis e interpretación**

Del 100% encuestado, un 83% considera que existe impuntualidad de los contribuyentes en el pago de obligaciones por la falta de efectivo; un 17% por irresponsabilidad y nadie mencionó por mala gestión de los negocios; por tanto, la mayoría considera que la falta de efectivo es lo que lleva a que existan problemas en la recaudación e impuntualidades por parte de los contribuyentes, este un factor que afecta de manera global dentro del sistema fiscal.

**5. ¿Piensa que mejorando los procesos de atención al contribuyente en el Departamento de Cobro, se incrementará la recaudación?**

**Tabla N° 8: Mejora de procesos de atención al cliente incrementa recaudación**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Robalino (2016)

**Gráfico N° 9: Pregunta 5**



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Robalino (2016)

**Análisis e interpretación**

El 100% de las personas encuestadas piensan que mejorando los procesos de atención al contribuyente en el Departamento de Cobro se incrementará la recaudación; con lo cual se puede mencionar que todos están de acuerdo en el diseño de un plan de mejora de los procesos de atención al contribuyente del cual la mayoría estuvo de acuerdo, siendo esta la mejor opción de solución al problema.

**6. ¿Cree que existe los suficientes medios de pago para cumplir con las obligaciones tributarias?**

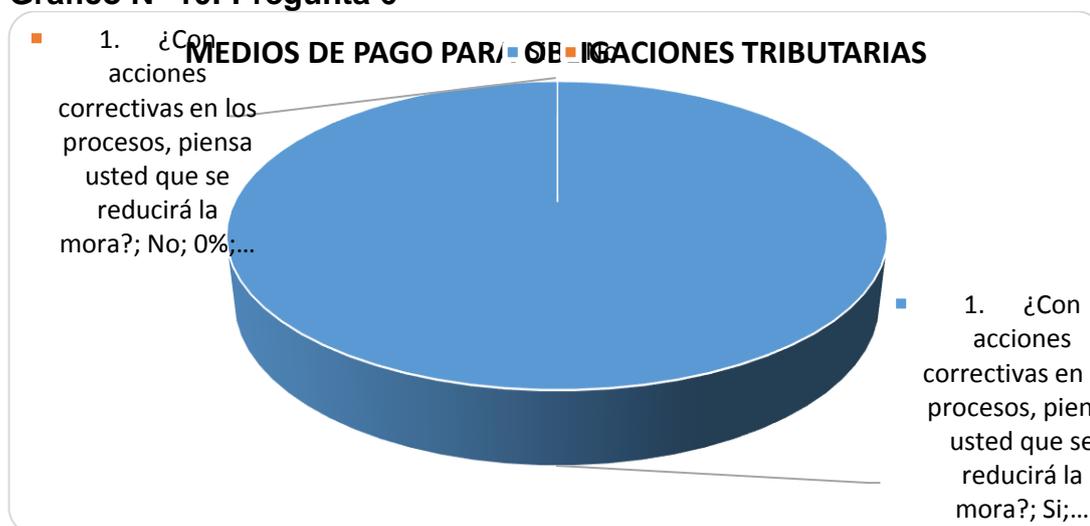
**Tabla N° 9: Medios de pago para obligaciones tributarias**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Verónica Robalino (2016)

**Gráfico N° 10: Pregunta 6**



**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Verónica Robalino (2016)

**Análisis e interpretación**

El 100% consideran que existen suficientes medios de pago para cumplir con las obligaciones tributarias, en este sentido es importante recalcar que el SRI ha gestionado adecuadamente las opciones de pago para que los contribuyentes tengan la facilidad necesaria con un menor tiempo en cumplir con sus obligaciones puntualmente.

### 3.8. Análisis de las encuestas Contribuyentes del Departamento de Cobro

#### 1. ¿Considera que los procedimientos son adecuados en la atención al contribuyente en el Departamento de Cobro?

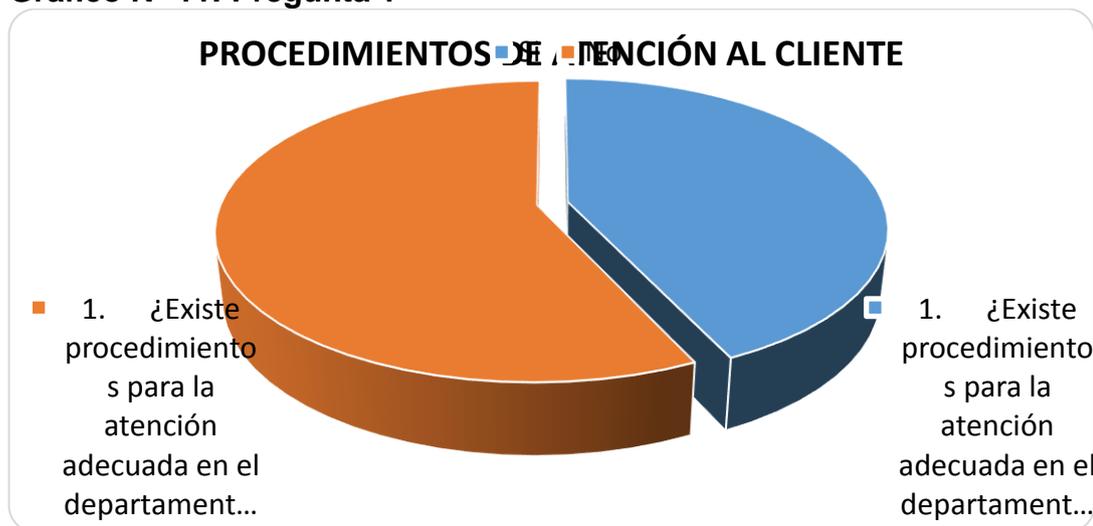
**Tabla N° 10: Procedimientos de atención al cliente**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	43	43%
No	57	57%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Robalino (2016)

**Gráfico N° 11: Pregunta 1**



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Robalino (2016)

#### **Análisis e interpretación**

Del total de personas encuestadas, un 57% de estas mencionan que no existen procedimientos adecuados de atención al contribuyente en el Departamento de Cobro; mientras que el 43% restante menciona que si existen dichos procedimientos. Por lo cual se observa, que la mayoría desconoce de la existencia de procedimientos adecuados de atención al contribuyente en el Departamento de Cobro, aseverando que de existir estas no son socializadas de manera adecuadas con el público o contribuyentes.

## 2. ¿Ha escuchado sobre proyectos que mejoren el control que ayuden a la recaudación?

**Tabla N° 11: Proyectos de control de recaudación**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	2%
No	98	98%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Verónica Robalino (2016)

**Gráfico N° 12: Pregunta 2**



**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Verónica Robalino (2016)

### **Análisis e interpretación**

Del total de personas encuestadas el 98% mencionó que no han escuchado de proyectos que mejoren el control para la recaudación, mientras que un 2% aseguró que si existe dichos proyectos aunque no es de conocimiento general; por lo tanto, la mayoría menciona que no existen proyectos que aseguran que como contribuyentes cumplan adecuadamente con las disposiciones del SRI, siendo necesario que se involucre la institución más con las personas.

**3. ¿Considera que es necesario el diseño de un plan de mejora de los procesos internos de atención al contribuyente en el Departamento de Cobro?**

**Tabla N° 12: Diseño de plan de mejora de procesos**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	89	89%
No	11	11%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Verónica Robalino (2016)

**Gráfico N° 13: Pregunta 3**



**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Verónica Robalino (2016)

**Análisis e interpretación**

El 89% del total encuestado considera necesario el diseño de un plan de mejora de los procesos de atención al contribuyente en el Departamento de Cobro, y un 11% que no existe dicha necesidad; siendo la gran mayoría que considera que el diseño de un plan de mejora de los procesos de atención al contribuyente son la mejor opción para solucionar el problema evidenciado.

#### 4. ¿Por qué razones considera que existe impuntualidad de los contribuyentes en el pago de obligaciones?

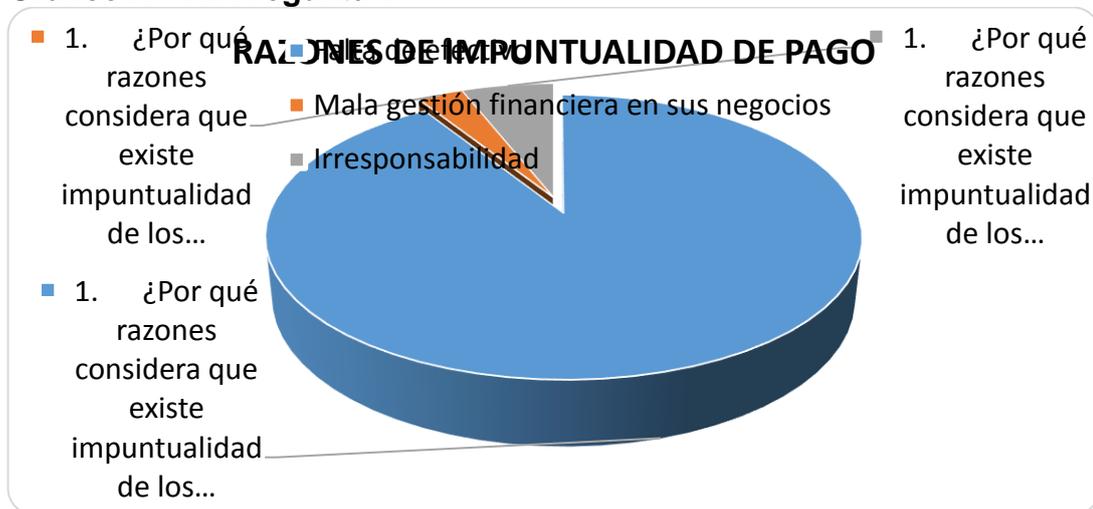
**Tabla N° 13: Razones de impuntualidad de pagos**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Falta de efectivo	91	91%
Mala gestión financiera en sus negocios	3	3%
Irresponsabilidad	6	6%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Robalino (2016)

**Gráfico N° 14: Pregunta 4**



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Robalino (2016)

#### Análisis e interpretación

Del 100% encuestado, un 91% considera que existe impuntualidad de los contribuyentes en el pago de obligaciones por la falta de efectivo; un 6% por irresponsabilidad y un 3% mencionó por mala gestión de los negocios; por tanto, la mayoría considera que la falta de efectivo es lo que lleva a que existan problemas en las impuntualidades por parte de los contribuyentes, este un factor que afecta de manera global dentro del sistema fiscal.

**5. ¿Piensa que mejorando los procesos de atención al contribuyente en el Departamento de Cobro, se incrementará la recaudación?**

**Tabla N° 14: Incremento de recaudación con mejora de procesos de atención al cliente**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	93	93%
No	7	7%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Robalino (2016)

**Gráfico N° 15: Pregunta 5**



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Verónica Robalino (2016)

**Análisis e interpretación**

El 93% de las personas encuestadas piensan que mejorando los procesos de atención al contribuyente en el Departamento de Cobro se incrementará la recaudación, mientras que un 7% expresó que el mejoramiento de los procesos no mejorará la recaudación; con lo cual se puede mencionar que la mayor parte están de acuerdo en el diseño de un plan de mejora de los procesos de atención al contribuyente es la mejor opción de solución al problema.

## 6. ¿Cree que existe los suficientes medios de pago para cumplir con sus obligaciones tributarias?

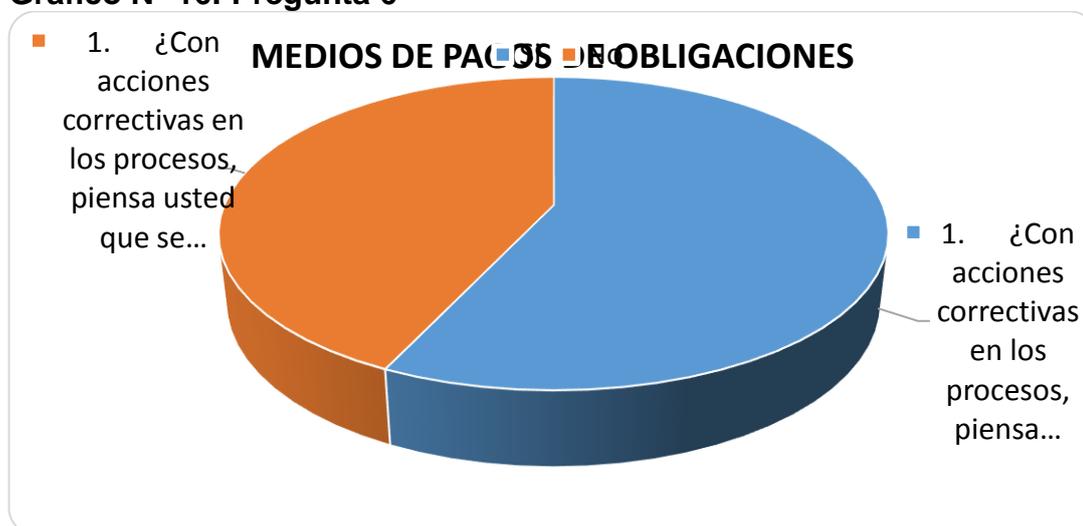
**Tabla N° 15: Medios de pago de obligaciones**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	57	57%
No	43	43%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Verónica Robalino (2016)

**Gráfico N° 16: Pregunta 6**



**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Verónica Robalino (2016)

### **Análisis e interpretación**

El 57% consideran que existen suficientes medios de pago para cumplir con las obligaciones tributarias, mientras que un 43% que es un indicador elevado mencionan que no existe suficientes medios de pago para realizar las cancelaciones a tiempo, en este sentido es importante recalcar que el SRI ha gestionado adecuadamente las opciones de pago para que los contribuyentes tengan la facilidad necesaria con un menor tiempo en cumplir con sus obligaciones puntualmente. Sin embargo, se debe enfocar en el 43% que es un indicador preocupante al desconocer las formas de pago que les facilitaría cancelar a tiempo y evitar sanciones.

### 3.9. Análisis de las entrevistas

**Tabla N° 16: Entrevistas**

PREGUNTAS	RESPUESTA 1	RESPUESTA 2	RESPUESTA 3	CRITERIO PERSONAL
¿Existen procedimientos adecuados de atención al contribuyente en el Departamento de Cobro	Si, la demanda es alta y debemos sobre salir, pero los servidores están especializados para rendir y satisfacer a contribuyentes	Si, aunque considero podemos mejorar nuestros procesos la atención oportuna y la persuasión son indispensables el contribuyente necesita una atención personalizada.	Podemos mejorar, deberíamos mantener un control de bases al día para brindar una atención al detalle el contribuyente	Se necesita mejorar los servicios de tal manera que esta sea eficaz y rápido para beneficio del contribuyente, sobretodo en el mejoramiento de los procesos.
¿Qué proyectos de control podrían mejorar la recaudación de obligaciones tributarias	Mantener bases al día, para poder persuadir es indispensable	La persuasión es uno de los mejores proyectos que han funcionado y que debemos seguir desarrollando además de la minuciosidad del control de obligaciones	Persuasivos considera que mantener informado y recordarle al contribuyente sus obligaciones ayudara a aumentar la recaudación	Se debería realizar un control diario para constatar que monto recaudado y así poder observar la eficiencia del servicio de cobro, ya que todos consideran la persuasión como principal proyecto.
¿Considera necesario el diseño de un plan de mejora de los procesos de atención al contribuyente en el	Claro la atención es clave y fundamental para mejorar, el contribuyente	Claro que siempre es necesario innovar y buscar formas de atención específicas	Si, a diario debería existir un plan de mejora con las sugerencias d los	Se considera necesario ya que el diseño de un plan de mejora de los procesos de atención al cliente es una herramienta importante que

Departamento de Cobro	regresará a seguir cumpliendo oportunamente	para que el contribuyente cumpla con sus obligaciones	contribuyentes ellos palpan la realidad	podría ayudar al momento de satisfacer al contribuyente.
¿Qué medios de pago cree usted que se podrían incrementar para cumplir con las obligaciones tributarias	Pagos efectivos en cualquier entidad financiera, comercial, de servicios, y que estos pagos sean en línea	Mantener ventanillas de pago y que este pago sea directo para evitarle al contribuyente 3 días de espera	Pago en línea, mediante transferencia, tarjeta, depósitos convenios, con instituciones financieras a fin de poder tener Estado Tributarios de inmediato	Se considera que si existe suficientes formas de pago, adicionales no mencionan pero los medios electrónicos y pagos en efectivo en ventanilla son una buena opción para el cumplimiento de obligaciones por parte de los contribuyentes.

**Fuente:** Entrevistas

**Elaborado por:** Verónica Robalino (2016)

### 3.10. Operacionalización de las Variables

#### 3.9.1 Variable Independiente

**Tabla N° 17: Operacionalización Variable independiente**

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMES	TÉCNICAS/ INSTRUMENTOS
<p>Los Procesos de Atención se conceptualiza como:</p> <p>Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el usuario obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo, de forma que su satisfacción permita que regrese.</p>	Servicio al Cliente	Tiempos máximos	¿La Administración Tributaria podría acortar sus tiempos de respuesta en los procesos de atención del Departamento de Cobro?	Lista de Observación
	Recaudación	Montos Cobrados	¿Considera que recibiendo una atención personalizada, la recaudación podría aumentar?	Estadísticas

Elaborado Por: Verónica Robalino (2016)

### 3.9.2 Variable Dependiente

**Tabla N° 18: Operacionalización variable dependiente**

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS/ INSTRUMENTOS
<p>La obligación se conceptualiza como:</p> <p>Un término que procede del latín <i>obligatio</i> y que refiere a algo que una persona está forzada a hacer por una imposición legal o por una exigencia moral.</p> <p>La obligación crea un vínculo que lleva al sujeto a hacer o a abstenerse de hacer algo de acuerdo a las leyes o las normativas.</p>	Atención	Formas de Pago	¿Qué ocurriría al difundir todas las formas de pago con las que cuenta la Administración?	Sociabilización
	Control de Deuda	Persuasión	¿Cree usted que al ser persuadido por la Administración Tributaria, cumpliría con sus pagos pendientes?	Proyecto de Control

Elaborado Por: Verónica Robalino (2016)

### **3.11. Recolección de la investigación de campo**

Con la investigación de campo se reveló que no todos los contribuyentes tienen conocimiento de los procesos de cobro y las alternativas de pago que brinda la Administración dentro del Departamento de Cobro, por lo cual se considera que una socialización de los proyectos que inmiscuyan a todos los miembros y encargados de la institución es una opción importante para poder dar cumplimiento a la recaudación de valores y estar empapados de la realidad.

El pago voluntario por parte de los contribuyentes se ve afectado por varias razones, unas de ellas según mencionaron es la falta de liquidez, pero para ello es necesario difundir las alternativas de pago que dispone la Administración para que el contribuyente cumpla con el pago oportuno, pues los medios se encuentran al alcance de todos.

Finalmente en los dos instrumentos utilizados mencionan que el diseño de un plan de mejora de los procesos de atención al contribuyente, son una buena opción para poder ejercer el cobro, además de una socialización para que todos los entes encargados de la gestión de cobranzas tengan total conocimiento de las circunstancias por las cuales se da el incumplimiento y así puedan ejercer presión para el pronto pago, es por ello que el proyecto de control persuasivo mensual considero será la mejor herramienta de control para el cumplimiento del pago a tiempo y así evitar iniciar un proceso coactivo a través de medidas cautelares que indisponen al contribuyente impidiéndole continuar con sus actividades económicas y por ende imposibilitándolo para que pueda pagar, medidas que lamentablemente son tomadas basadas en la Ley, pero que podríamos evitar agilitando y simplificando procesos mediante una llamada, un mensaje o una visita personalizada que nos permita llegar al usuario para inducir al pago de forma sana y directa.

<b>Tabla N° 19: Tabla de tiempos</b>						
<b>No.</b>	<b>TIPO DE PROCESO</b>	<b>BASE LEGAL</b>	<b>TIEMPO REAL a</b>	<b>TIEMPO ESTIMADO b</b>	<b>REDUCCIÓN b/a</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Persuasivo	Art. 96 Código Tributario	10 d/h	5 d/h	50%	Analista
2	Facilidad de pago	Código Tributario - Art. 46 / 152 al 156	15 d/h	3 d/h	20%	Analista
3	Título de crédito	Capítulo V. Del procedimiento administrativo de ejecución Sección 1a. De los títulos de crédito.	60 d/h	20 d/h	33%	Analista
4	Liquidación	Art. 152 al 156 Código Tributario	15 d/h	3 d/h	20%	Analista
5	Compensación	Art. 152 al 156 Código Tributario	15 d/h	3 d/h	20%	Analista
6	Sentencias	LIBRO TERCERO DEL PROCEDIMIENTO CONTENCIOSO - Código Tributario	45 d/h	15 d/h	33%	Analista
7	Citación auto de pago	Código Tributario - Art. 161	10 d/h	5 d/h	50%	Especialista
8	Medidas cautelares	Código Tributario - Art. 164	10 d/h	5 d/h	50%	Especialista
9	Información IFI'S	Art. 20 LEY DE CREACIÓN SRI / ART. 206 LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO	30 d/h	5 d/h	17%	Especialista
10	Embargo de fondos	Código Tributario - Art. 166	21 d/h	5 d/h	48%	Especialista
11	Embargo de bienes	Código Tributario - Art. 166	30 d/h	5 d/h	33%	Especialista
12	Remate de bienes inmuebles	Código Tributario - Art. 180	45 d/h	5 d/h	33%	Especialista
13	Secuestro de bienes muebles	Código Tributario - Art. 195	45 d/h	5 d/h	33%	Especialista
14	Archivo de causa	Código Tributario - Art. 37	15 d/h	5 d/h	33%	Especialista

## **CAPÍTULO IV**

### **PLAN DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE EN EL DEPARTAMENTO DE COBRO**

#### **GENERALIDADES**

##### **I. OBJETIVO**

Normar el registro y el proceso de recuperación de las obligaciones exigibles por parte del SRI de una manera eficiente y efectiva, mediante el establecimiento de políticas, procedimientos y estrategias, que permitan optimizar esta gestión; contar con información oportuna y real sobre los saldos de las cuentas por cobrar a los contribuyentes; definir el manejo y custodia de la documentación legal correspondiente, con el propósito de evitar en lo posible el inicio de acciones legales. (Proceso Coactivo).

##### **II. RESPONSABILIDAD**

La aplicación, cumplimiento y seguimiento de lo establecido en ésta guía referencial es:

- Subdirectora General de Cumplimiento Tributario
- Directores Zonales y Provinciales
- Jefe Nacional del Departamento de Cobro

##### **III. VIGENCIA**

La presente guía entra en vigencia a partir de su aprobación.

##### **IV. BASE LEGAL**

- Código Tributario
- Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento de Aplicación.
- Código General de Procesos COGEP
- Normativa Legal vigente

## PROCEDIMIENTO

### A. EMISIÓN Y REGISTRO DE DEUDA:

#### A.1. BASE LEGAL

- Art. 68 del Código Tributario, Facultad Determinadora
- Art. 90 del Código Tributario, Determinación del Sujeto Activo
- Art. 200 Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno
- Art. 89 Código Tributario, Determinación por el Sujeto Pasivo
- Art. 157 del Código Tributario y siguientes, Acción Coactiva
- Art. 107 Ley de Régimen Tributario, Valor de la Declaración
- Art. 70 Código Tributario, Facultad Sancionadora
- Art. 149 del Código Tributario, Emisión de los Títulos de Crédito
- Art. 150 del Código Tributario, Requisitos de los Títulos de Crédito

#### A.2. NORMAS ESPECÍFICAS

Los Departamentos de Reclamos y el Área de Recursos de Revisión elaborarán y emitirán las respectivas resoluciones administrativas.

Los Departamentos de Gestión Tributaria, elaborarán y emitirán Resoluciones Sancionatorias y Liquidaciones de Pago. Los títulos de crédito u órdenes de cobro se emitirán por la Autoridad competente, cuando la obligación fuere determinada y líquida, sea a base de catastros, registros o hechos preestablecidos legalmente; sea de acuerdo a declaraciones del deudor tributario o a avisos de funcionarios públicos autorizados por la Ley para el efecto; sea en base a actos o resoluciones administrativas firmes o ejecutoriadas; o de sentencias del Tribunal Distrital Fiscal, cuando modifiquen la base de liquidación o dispongan que se practique nueva liquidación.

Se emitirán los títulos de crédito, por multas o sanciones, cuando las resoluciones o sentencias que las impongan se encuentren ejecutoriadas. Esta emisión se realizará automáticamente.

Mientras se hallare pendiente de resolución un reclamo o recurso administrativo, no podrá emitirse título de crédito. (Art. 149 Código Tributario).

### **A.3. DESCRIPCIÓN**

#### **Generación de deuda**

Los Departamentos generadores de deuda, luego de efectuar los procesos de su competencia, establecen las obligaciones que deberán ser registradas al sistema de cobranzas, de acuerdo a los tipos de obligaciones exigibles, así:

- ***Actas de Determinación y Liquidaciones de Pago:***

De acuerdo a la planificación de la Dirección Nacional de Gestión Tributaria, los departamentos de Auditoría Tributaria y/o Gestión Tributaria a nivel nacional elaborarán las Actas de Determinación y las Liquidaciones de Pago a los diferentes contribuyentes. Considerando:

a. **Por impuestos anuales:** para impuestos de liquidación anual. Se deberá emitir un acta por cada periodo fiscal y por cada tipo de impuesto.

b. **Por impuestos mensuales:** para impuestos de liquidación mensual.

- **Intereses:** La obligación tributaria que no fuera satisfecha en el tiempo que la Ley establece, causará a favor del respectivo sujeto activo y sin necesidad de resolución administrativa alguna, el interés anual equivalente al 1.5 veces de la tasa activa referencial para noventa días establecida por el Banco Central del Ecuador, desde la fecha de su exigibilidad hasta la de su extinción. Este interés se calculará de acuerdo con las tasas de interés aplicables a cada período trimestral que dure la mora por cada mes de retraso sin lugar a liquidaciones diarias; la fracción de mes se liquidará como mes completo (Art. 21) (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014).

- **Multas:** Los sujetos pasivos que, dentro de los plazos establecidos en el Reglamento, no presenten las declaraciones tributarias a que están obligados, serán sancionados sin necesidad de resolución administrativa con una multa equivalente al 3% por cada mes o fracción de mes de retraso en la presentación de la declaración, la cual se calculará sobre el impuesto causado según la respectiva declaración, multa que no excederá del 100% de dicho impuesto.(Art. 100)(Asamblea Nacional del Ecuador, 2014).Para el caso de la declaración del Impuesto al Valor Agregado, la multa se calculará sobre el valor a pagar.

Cuando en la declaración no se determine Impuesto a la Renta a cargo del sujeto pasivo, la sanción por cada mes o fracción de mes de retraso será equivalente al 0.1% de los ingresos brutos percibidos por el declarante en el período al cual se refiere la declaración, sin exceder el 5% de dichos ingresos. Estas sanciones serán determinadas, liquidadas y pagadas por el declarante.

Si el sujeto pasivo no cumpliera con su obligación de determinar, liquidar y pagar las multas en referencia, el Servicio de Rentas Internas las cobrará aumentadas en un 20%.

Las multas en un proceso de determinación son del 5% por mes o fracción de mes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 100 de la LRTI.

Una vez elaboradas las Actas y Liquidaciones de Pago, el personal de Auditoría Tributaria y/o Gestión Tributaria en cada regional ingresará los datos al Sistema Nacional de Cobranzas.

Adicionalmente desde el 2008 la normativa dispone que todo acto de determinación deba tener un recargo del 20% sobre el principal, todo esto en base al Art. 90.- Determinación por el sujeto activo. - El sujeto activo establecerá la obligación tributaria, en todos los casos en que ejerza su potestad determinadora, conforme al artículo 68 de este Código, directa o presuntivamente.

La obligación tributaria así determinada causará un recargo del 20% sobre el principal. (Congreso Nacional, 2005)

- ***Débitos Rechazados y CEP'S:*** Las Instituciones Financieras informan al SRI sobre los débitos que no pudieron ser efectuados de las cuentas de quienes mantienen convenios de débito a declaraciones de impuestos presentados en las Ventanillas del SRI y/o Internet.

Al recibir el reporte de las IFIs, el personal encargado del proceso de recaudación en la Dirección Nacional Financiera, verificará la carga automática en el Sistema de Cobranzas.

El ingreso de estas obligaciones al flujo de cobranzas es automático, generando así el inicio de las acciones de cobro a cada cartera regional de donde provenga el contribuyente. Para ello se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

No se considera el valor declarado de intereses ya que el sistema los calculará automáticamente.

La fecha de exigibilidad corresponde a la de la obligación, es decir el día siguiente a la fecha que debía ser presentada la declaración de acuerdo al noveno dígito del RUC.

En el caso de pagos de multas rechazados, la fecha de exigibilidad que se debe ingresar será la fecha de la presentación (en este caso este dato no afecta ya que las multas no generan intereses).

- ***Resoluciones Administrativas***

### **Ingreso**

El contribuyente presenta un reclamo escrito, por medio de Secretaría en la Dirección Zonal.

## **Proceso**

Secretaría remite la información al Departamento de Reclamos, quién registrará el reclamo presentado en el Sistema Nacional de Cobranzas y en el sistema contable, lo que suspende acción de cobro hasta generar respuesta de la Administración en el plazo máximo de 120 días hábiles.

Como resultado del reclamo presentado se emitirá una resolución, y se registrará la gestión realizada, si existen modificaciones, se ingresarán los datos al Sistema de Cobranzas, tomando como origen la obligación modificada.

Una vez firmada la resolución, se enviará a la unidad generadora para que el responsable designado proceda a dar inicio de la deuda en el Sistema de Cobranzas, la acción podrá ser: anular, confirmar o modificar el documento de cobro.

Estas Resoluciones son contabilizadas en el sistema financiero y en el Departamento de Reclamos, es dado de baja.

Después del inicio de flujo el departamento generador enviará las resoluciones a la Secretaría para su proceso de notificación, quienes notificaran a los contribuyentes

Notificada la resolución, el personal del Departamento generador de la deuda ingresará la información de la notificación al Sistema de Cobranzas.

## **Resultado**

El personal del Departamento de Cobro conformará el expediente de la deuda, que constará de los siguientes documentos:

- Resolución Administrativa
- Razón de Notificación

- ***Recurso de Revisión:***

El Recurso de revisión es una instancia administrativa que a diferencia de las resoluciones de Reclamos Administrativos, la facultad de resolución recae en

el Director General, cabe demás indicar que no existe un plazo definido para la resolución de este proceso.

### **Ingreso**

La Secretaría General remite la información al área de Recursos de Revisión, quien registrará el recurso presentado en el Sistema de Cobranzas y el contingente en el sistema contable.

### **Proceso**

Se dará continuidad con el proceso detallado en resoluciones administrativas.

### **Resultado**

Finalmente, el personal del departamento de Cobro conformará el expediente de la deuda, que constará de los siguientes documentos:

- Resolución Administrativa de Recurso de Revisión.
- Razón de Notificación

Una copia de la resolución se enviará al Departamento de Cobro correspondiente, para que se registre el resultado de la acción interpuesta.

Estas Resoluciones son contabilizadas en el sistema financiero por el área de Recursos de Revisión, dando de baja al contingente.

#### • ***Resoluciones Sancionatorias:***

Las resoluciones sancionatorias emiten cualquier departamento del SRI y se origina porque el contribuyente comete infracciones las mismas que se dividen en contravenciones y faltas reglamentarias, la multa mínima que impone la Administración Tributaria es de 30 dólares y máximo 1.500 dólares.

### **Ingreso/ Proceso**

Una vez elaboradas las Resoluciones Sancionatorias, el personal del Departamento generador de deuda en cada regional ingresará los datos al Sistema de Cobranzas mediante el Sistema Nacional de Cobranzas.

Toda Resolución Sancionatoria se enviará al Director Zonal correspondiente o a su delegado para su revisión y firma.

El funcionario responsable del departamento generador enviará las Resoluciones para la notificación a través de Secretaria. En algunas ocasiones la notificación puede ser realizada por los mismos funcionarios del departamento donde se originó el documento.

Notificada la Resolución, el departamento generador de la deuda controlará el correcto ingreso de la información de la notificación al Sistema de Cobranzas.

### **Resultado**

Finalmente, el funcionario enviará al departamento de Cobranzas los siguientes documentos que forman el expediente de la deuda:

- Resolución Sancionatoria.
- Razón de Notificación.

- ***Títulos de Crédito:***

### **Ingreso/Proceso**

1. Los Títulos de Crédito serán generados de acuerdo al Artículo 150 del Código Tributario.

2. El documento que origina un Título de Crédito, quedará marcado en el sistema con el estado Transformado.

3. Los Títulos de Crédito, serán revisados y firmados por el Director Zonal correspondiente.

4. Una vez firmado el documento, se lo remitirá al departamento de Cobranzas, quienes se encargarán de la revisión de la información registrada al Sistema, para proceder con el Inicio de flujo (de ser el caso), notificación y registro de esta en el Sistema Nacional de Cobranzas.

5. El personal encargado de control de deuda elaborará el expediente de la deuda con:

- Título de Crédito.
- Razón de Notificación.

El Sistema de Cobranzas generará en forma automática un número de obligación, el cual deberá ser utilizado como número del documento físico está compuesto por: zonal, año, tipo de documento y un secuencial.

El código correspondiente al tipo de documento se deberá escoger de acuerdo al documento que da origen a la obligación del contribuyente y pueden ser:

01	Actas determinación,
02	Liquidaciones de pago,
03	Débitos Rechazados,
04	Resolución Administrativa,
05	Resolución Sancionatoria,
06	Títulos de Crédito.
07	Declaración,
08	Anticipos Renta,
9	Liquidación Vehículos,
10	Resolución Recurso de revisión,
11	CEP'S.

## **B. CONTROL DE DEUDA**

### **Recepción y verificación de la nueva deuda**

1. El personal de Control de Deuda recibirá los documentos que originan obligación, de acuerdo a la asignación automática del sistema.

Los departamentos generadores de deuda, remitirán a Cobranzas los siguientes documentos:

#### **Auditoría:**

- Detalle de Actos de Determinación
- Copia del acta de determinación
- Razón de notificación

#### **Gestión Tributaria:**

- Detalle de Diferencias de pago en declaraciones
- Liquidación,
- Razón de notificación

#### **Secretaría Zonal y Nacional:**

- Copia de resoluciones sancionatorias notificadas.
- Copia de Resoluciones Administrativas de Recursos de Revisión notificadas referentes a cuentas por cobrar al contribuyente.

2. El personal de control de deuda, revisará que la información registrada en el Sistema de Cobranzas concuerde con la documentación física de la deuda. En caso de que la información se encuentre mal ingresada o que la documentación este incompleta o no sea válida, se devolverá al departamento correspondiente para su regularización.

3. Una vez verificada la información, archivará los documentos soporte.

## **Recepción y verificación de resoluciones y sentencias**

Todas las resoluciones y sentencias debidamente notificadas son enviadas a Cobro para que el personal de Control de Deuda revise y registre el resultado de la acción interpuesta:

La información de las resoluciones y sentencias que originan una deuda exigible, deberán ser registradas en el Sistema de Cobranzas.

El registro del resultado de la acción interpuesta cambiará el estado de la deuda, registrándola como “**confirmado**” en el Sistema de Cobranzas.

La información de las resoluciones y sentencias que anulan una deuda cambiará el estado de la deuda, como “**extinto**” en el Sistema de Cobranzas y contabilizadas en el sistema financiero tributario.

La información de las resoluciones y sentencias que modifican una deuda cambiará el estado de la deuda como “**modificado**” en el Sistema de Cobranzas. Posterior a esto se debe crear una nueva obligación con el nuevo valor en el Sistema de Cobranzas y en el sistema contable, dejando automáticamente a la obligación origen en estado transformado.

Una vez ingresada la información al sistema, se archivará los documentos soporte.

## **Extinción y pago de la deuda**

Referirse a lo detallado en la siguiente base legal:

Art. 37 del Código Tributario, Modos de extinción.

Art. 38 al 50 del Código Tributario, De la Solución o pago

Art. 50 del Código Tributario, Por Consignación.

Art. 51 y 52 del Código Tributario, Por Compensación.

Art. 53 del Código Tributario, Por Confusión.

Art. 54 del Código Tributario, Por Remisión.

Art. 55 del Código Tributario, Por Prescripción.

## **C. COBRO PERSUASIVO**

### **C.1. NORMAS ESPECÍFICAS**

Toda obligación enviada por Control de Deuda, debe estar debidamente notificada al contribuyente y encontrarse firme.

Todas las fases de persuasión se cumplirán en un lapso normal de 15 días laborables, desde la recepción de información.

Si después del periodo de persuasión el contribuyente no ha cancelado ni justificado su obligación, se remitirá la deuda a Cobranza Coactiva con los documentos respectivos.

### **C.2. DESCRIPCIÓN**

#### **C.2.1 Asignación de trabajo, llamadas telefónicas y atención al contribuyente**

##### **Asignación de Trabajo**

El personal que efectúa el proceso de cobranza persuasiva, en cada zonal, recibirá de Control de Deuda la información de todas las obligaciones exigibles, notificadas y firmes.

El Sistema Nacional de Cobranzas asignará equitativamente la carga de trabajo inmediatamente de recibida la información. En caso de ser necesario, podrá reasignar la carga de trabajo al personal de persuasiva, de su jurisdicción.

##### **Llamadas telefónicas**

- El personal de persuasiva, localizará al contribuyente o al representante legal en caso de sociedades con los datos del Sistema u otras fuentes de información, Si por ningún medio se contacta con el contribuyente se informará al Responsable de Cobranza Zonal, quien a su vez comunicará al Área del Asistencia al Ciudadano para marcarlo como no ubicado y no pueda obtener autorización para emitir comprobantes de venta hasta que actualice el RUC.
- Si se contacta con el contribuyente, el personal de persuasiva le informará sobre el detalle de la deuda y le exigirá el pago inmediato. Una vez localizado el contribuyente registrará la información en el Sistema de Cobranzas para su posterior control y seguimiento. En este primer contacto procurará establecer un compromiso de pago. De no ser posible, establecerá una fecha para la próxima llamada, no mayor a 3 días.
- En caso de no tener respuesta por parte del contribuyente, el personal de persuasiva realizará una segunda llamada tratando de establecer una fecha tentativa de pago.
- Si es necesario se realizará una tercera y última llamada al contribuyente y podrá enviar un mensaje de correo electrónico, registrando en el sistema el resultado de la gestión.

### **Otras acciones persuasivas:**

1. De requerir la presencia del contribuyente, el personal de persuasiva enviará una notificación de comparecencia.
2. Al contribuyente debidamente firmado por el Director Zonal.
3. Si agotadas las instancias anteriores el contribuyente no ha cancelado ni justificado su obligación, el personal de persuasiva remitirá el caso a Coactiva con los documentos respectivos.
4. Al término del plazo de persuasión, deberá:
  - Registrar el resultado en el módulo respectivo.
  - Emitir los informes periódicos sobre el avance de la gestión
  - Mantener un registro detallado sobre los contribuyentes localizados en direcciones distintas a las registradas en el RUC.

### **Atención al contribuyente:**

1. Si el contribuyente se acerca a las oficinas del SRI - Cobro, en respuesta a la notificación y/o al proceso de persuasión, el personal de persuasiva realizará los siguientes pasos:
  - a. Identificará el tipo de contribuyente (especial u otro)
  - b. Informará el origen de la deuda
  - c. Calculará una liquidación a la fecha (capital, intereses, multas), para ello se tomará en consideraciones las instrucciones para el cálculo de intereses y multas
  - d. Persuadirá al contribuyente para que efectúe el pago de inmediato, mediante las formas de pago que se encuentren vigentes a la fecha.
2. Explicará al contribuyente que deberá cancelar la deuda en dos días laborables e informar al SRI del pago.

Luego de 3 a 4 días laborables, el Sistema de Cobranzas confirmará el pago con el Sistema de Declaraciones y el estado de la deuda cambiará a “pagado”. Caso contrario, se enviará los datos del formulario respectivo vía mail al área de Declaraciones y Anexos de la Regional respectiva y el personal de cobranzas se contactará nuevamente con el contribuyente para exigir la cancelación inmediata de la obligación, caso contrario se remitirá el expediente a coactiva.

3. Si el contribuyente asegura haber cancelado la deuda, se solicitará una copia del formulario de pago. Si no aparece registrado en el sistema de declaraciones, se enviará los datos del formulario al área de Declaraciones y Anexos. De acuerdo al resultado remitido, el personal de cobranzas dará de baja a la obligación o remitirá los datos del contribuyente al área de Coactiva para que se inicie el proceso.

### **C.2.2 FACILIDADES DE PAGO**

1. El contribuyente presenta la petición por escrito a las Direcciones Zonales por medio de Secretaría, solicitando facilidades para el pago conforme a los requisitos del Art. 119 y 152 del Código Tributario. La petición suspende la acción de cobro. (Art. 154 Código Tributario).

2. La Secretaría Zonal recibe la petición y la envía a Cobro para determinar su proceder a la concesión de Facilidades de Pago. Basándose en los requisitos enumerados en el Código Tributario Arts. 119 y 152, se calculará la tabla de amortización respectiva. Para esto, se procederá de acuerdo a lo que establece el Art. 153, es decir pagar en ocho días un valor no menor al 20% de la obligación y un plazo de hasta 24 meses para el pago de la diferencia.

3. Con estos datos, el analista elaborará la resolución respectiva que será firmada por el Director y enviada a Secretaría para la certificación y la correspondiente notificación al contribuyente; el personal de persuasiva registrará en el sistema el estado de “facilidades”.

4. El método de cálculo es el siguiente:
  - a. Se calculan los intereses a la fecha de emisión de la resolución en la que se conceden facilidades de pago, y las multas hasta la fecha de presentación de la declaración original. Se calcula el 20% de la deuda se imputará según Art. 47 del Código Tributario.
  - b. Si luego de imputar el valor pagado aún queda pendiente un saldo de intereses, este valor se deberá cancelar en la primera cuota.
  - c. Sobre el saldo de impuesto resultante después de realizar la imputación, se deberá calcular una tabla de amortización gradual en la que se establezca una cuota mensual a pagar. (Art. 47 Código Tributario.)
5. El personal de persuasiva revisará que el contribuyente, cancele el 20% de la obligación dentro de los ocho días después de notificada la resolución.
6. En el caso de incumplir con este compromiso, se dan por terminadas las Facilidades de Pago y el personal de control de deuda remite los documentos necesarios al Área de Coactiva para que se inicie el respectivo proceso.
7. El contribuyente deberá cancelar cada cuota mediante los medios de pago vigentes y comunicará al personal de persuasiva sobre el pago.
8. El personal de persuasiva, registrará el pago de la cuota en el Sistema de Cobranzas.
9. En caso de incumplir con este compromiso, el personal de persuasiva contactará telefónicamente al contribuyente, dándole a conocer la obligación de cancelar la deuda de manera inmediata.
10. En caso de reincidir en el incumplimiento de pago en la siguiente cuota, el personal de control de deuda emitirá un requerimiento que será notificado por Secretaría, concediéndole un término de 8 días hábiles para que cancele

la obligación vencida. Se dan por terminadas las facilidades y se remite la deuda al Área de coactiva para su recuperación, negando todo tipo de peticiones.

### **C.2.3 INVESTIGACIÓN PARA COACTIVA**

1. El responsable de Cobro podrá solicitar al personal de Persuasiva, dependiendo de la necesidad una investigación previa al inicio de la acción coactiva, sin importar el tipo de contribuyente.

2. El personal de persuasiva:

- Revisará toda la información disponible en el SRI
- Establecerá las posibles instituciones financieras en donde tiene inversiones.
- Utilizando la consulta consolidada se verificará si el deudor registra vehículos a su nombre.
- Solicitará a los registros públicos, los certificados necesarios para que se puedan interponer las medidas preventivas que sean del caso.

3. Organizará un expediente que será entregado a Coactivas cuando se cumpla el plazo establecido para la gestión persuasiva.

## **D. COBRO COACTIVO**

### **D.1. NORMAS ESPECÍFICAS**

1. El personal de Control de Deuda entregará al Área de Coactiva, los documentos originales que sustentan la obligación y la razón de notificación para el inicio del Proceso Coactivo.

2. Se tomará en consideración lo establecido en los siguientes artículos del Código Tributario:

- Art. 157 a 165, De la ejecución Coactiva 89

- Art. 166 a 174, Del Embargo.
- Art. 175 a, De las Tercerías.
- Art. 180 a 185, Del Remate.
- Art. 186 a 194, Del Remate de Inmuebles.
- Art. 195 a 199, Del Remate de Bienes Muebles.
- Art. 200 a 203, Venta fuera de subasta.
- Art. 204 a 211, Normas comunes.
- Art. 212 a 216, De las excepciones.
- Art. 247 a 254, De la suspensión del procedimiento de ejecución.
- Art. 279 a 285, Del trámite de las excepciones.
- Art. 286 a 289, Del trámite de las tercerías excluyentes.

3. Es recomendable que el Responsable del Área de Coactivas sea el Recaudador Especial quien ejercerá sus facultades respecto a los deudores pertenecientes a la regional donde fue designado, donde efectúen los actos y diligencias necesarios para el cobro de la deuda.

4. El departamento Administrativo Financiero, deberá mantener una base de datos de peritos profesionales, especializados en distintos tipos de bienes y calificados por distintas entidades para el avalúo de los bienes embargados por Coactivas.

5. Todos los bienes embargados por el SRI deberán ser contabilizados en los correspondientes registros de conformidad con las disposiciones de las normas contables vigentes que indica que los bienes propiedad de terceros que se encuentren bajo custodia, control y responsabilidad de la entidad.

6. Es potestad del Recaudador Especial / Responsable de Coactivas designar este personal y establecer el número de funcionarios de acuerdo a las necesidades de cada Regional, siendo tres posiciones el mínimo requerido (Recaudador Especial, secretario y abogado).

## **D.2. DESCRIPCIÓN**

### **D.2.1 AUTO DE PAGO**

1. El Recaudador Especial receptorá de Control de Deuda los documentos necesarios para iniciar el proceso coactivo, de acuerdo a los formatos preestablecidos, así:

- Copia del documento de pago
- Razón de notificación
- Otros documentos de la deuda generados en control de deuda y persuasiva.
- Luego de transcurrido el tiempo de persuasión sin que se haya cancelado, será emitida a Coactiva, acompañada del informe Persuasiva.

2. El Secretario verificará que los datos de la deuda se encuentren correctamente ingresados al sistema de cobranzas

3. El Secretario verificará la idoneidad legal de los documentos que determinan la obligación tributaria. Además, constatará ausencia de: facilidades de pago, compensación, reclamo administrativo, recurso de revisión, demanda de impugnación o juicio de excepciones a procesos coactivos iniciados anteriormente.

4. Una vez sentada la razón de la existencia de la deuda, el Secretario elaborará la carpeta del contribuyente y enviará el expediente al Recaudador Especial.

5. El Recaudador Especial revisará y autorizará al Secretario la emisión del auto de pago.

6. El Recaudador Especial tiene la facultad de definir los casos en los que se establecerá una o varias de las medidas preventivas, de acuerdo al monto de la deuda y al perfil del deudor.

7. El Recaudador Especial suscribirá, legalizará el auto de pago y lo enviará al Secretario.

8. El Secretario firmará y certificará la legalidad del Auto de Pago.

9. Una vez receptada la certificación de las medidas preventivas por parte de las instituciones requeridas, el Secretario deberá: firmar y certificar la legalidad del auto de pago, preparar la citación del Auto de Pago, custodiar los documentos.

10. El secretario procederá con la citación del Auto según lo dispuesto en el Código Tributario Art. 108, 109 y 163.

11. Adicionalmente, tendrá en consideración lo establecido en los siguientes artículos del código tributario: Art. 161, Auto de Pago y Art. 214, Oportunidad.

12. Si el contribuyente procede con una de las acciones antes mencionadas, el Recaudador Especial suspenderá el proceso coactivo, en caso de que el contribuyente dimita bienes el proceso coactivo continúa:

El contribuyente puede acercarse a las oficinas de Coactiva para la emisión de su respectiva liquidación a la fecha de pago y la cancelación de la deuda.

El contribuyente podrá presentar una petición de facilidades de pago o compensación por medio de la Secretaría en las Direcciones Zonales.

13. Dependiendo del caso y siempre que el contribuyente puede garantizar el pago del monto adeudado, se podrá solicitar el levantamiento de las medidas preventivas. Se deberá otorgar un afianzamiento que cubra el monto principal, los intereses causados hasta la fecha de afianzamiento y un 10% adicional por intereses a devengar y costas, por la cual se aplicó la medida, por un período que señale el Servicio de Rentas Internas, según lo establece el Art. 248 del Código Tributario.

14. El contribuyente presentará un escrito reconociendo la deuda y las características de los bienes a dimitir. A este escrito deberá adjuntar:

- El contrato de compra – venta,
- El certificado del registro mercantil y
- La escritura de propiedad, en caso de bienes inmuebles.

15. Si una vez transcurridos los 20 días, el contribuyente no tomare acción alguna, el Recaudador Especial podrá ordenar la emisión del auto de embargo. E informara sobre las acciones al responsable de cobranzas regional.

## **D.2.2. EMBARGO Y CUSTODIA DE BIENES**

### **Emisión del Auto de Embargo**

1. Para la emisión del auto de embargo el Secretario se cerciorará sobre la existencia y la propiedad de los bienes, mediante la obtención de los certificados respectivos.

2. Adicionalmente, el Secretario constatará la ausencia de: pago, facilidades de pago o compensación, no dimisión de bienes, o demanda de excepciones. Una vez sentada la razón mediante providencia, presentará la constancia mediante una providencia al Recaudador Especial quien revisará y autorizará continuar con el juicio con la emisión del auto de embargo.

3. El Recaudador Especial suscribe y legaliza el auto de embargo. Si el Recaudador Especial no fuese abogado, el abogado director firmará el trámite.

4. El Secretario firmará y certificará la legalidad del auto de embargo y en la misma providencia nombrará y oficiará al Alguacil y al Depositario, designados por el Recaudador Especial, para que procedan con el embargo.

## **Embargo de bienes inmuebles**

1. El Recaudador Especial, el Alguacil y el Depositario procederán a realizar el embargo en la dirección donde se encuentra el bien, portando sus identificaciones y el auto de embargo.
2. El Alguacil y el Depositario, elaborarán un acta del embargo registrando el detalle de todos los bienes embargados que quedarán bajo custodia del Depositario.
3. El Recaudador Especial deberá dejar una copia del Acta al propietario del bien embargado o en su defecto a la persona que se encuentra en ese momento custodiando el bien.
4. El Secretario deberá registrar e inscribir el embargo del bien inmueble en el Registro de la Propiedad por parte del Servicio de Rentas Internas.
5. El Secretario deberá enviar la copia del Acta al departamento Administrativo Financiero regional, para que se ingrese la información en el módulo de activos fijos.
6. El Recaudador Especial informará del resultado de cada una de las acciones al Responsable de Cobranzas.
7. Para la ejecución del embargo se procederá de acuerdo a lo establecido en los artículos del 167 al 180 del Código Tributario.
8. Durante el embargo de los bienes, el Alguacil y el Delegado del departamento Administrativo Financiero levantarán la información necesaria de los bienes que se embarguen y se deberá colocar, en cada bien, el sticker de identificación que consta de un código de barras y de la respectiva numeración.

9. La empresa depositaria transportará todos los bienes embargados al sitio del depósito y, conjuntamente con el Alguacil, Depositario y el Secretario, elaborarán un listado de entrega - recepción con el detalle de todos los bienes embargados.

10. El Secretario deberá enviar la copia del Acta al departamento Administrativo Financiero para que se ingrese la información en el módulo de activos y para la elaboración de las actas de activos fijos.

11. El Secretario notificará el Auto de embargo realizado.

12. El Recaudador Especial informará del resultado de cada una de las acciones al responsable de Gestión de Cobro Zonal.

### **Determinación de Avalúos de bienes**

1. El Recaudador Especial designará al perito (Art. 181 Código Tributario, sección I, capítulo IV del Código General de Procesos) que se encargará del avalúo de los bienes de la base de datos. La designación será aleatoria.

2. El Recaudador Especial emitirá una providencia para el avalúo pericial de los bienes embargados. Para la ejecución del avalúo se deberá tomar en cuenta lo normado en el Art. 180 del Código Tributario.

3. Bajo juramento, el Recaudador Especial posesionará al (los) perito (s) y concederá un plazo de cinco días laborables para la presentación de sus informes.

4. Para el avalúo de los bienes embargados, los peritos designados deberán acercarse al lugar donde se encuentran los bienes acompañado del Depositario y si se trata de una Almacenera con un funcionario de la empresa, quien suscribirá el avalúo y podrá formular para su descargo las observaciones que creyere del caso.

5. En el caso de existir dos diferentes informes periciales y de no haber conformidad entre ellos, el Recaudador Especial podrá:

Designar a un tercer perito dirimente: mediante este nuevo informe pericial, el Recaudador Especial podrá aceptar alguno de los informes;

Establecer un valor promedio entre los valores señalados en los informes de los peritos.

Escoger cualquiera de los dos informes periciales (con preferencia al de mayor avalúo).

6. En el caso de que los peritos designados no realicen el avalúo dentro del plazo establecido, el Recaudador Especial establecerá un nuevo plazo de cinco días para su presentación.

7. El Recaudador Especial regulará los honorarios que percibirán los peritos por los avalúos realizados, para cuyo efecto se establecerá una tabla tarifaria que entrará en vigencia previa aprobación del Director Nacional Financiero.

### **Control de bienes embargados**

1. El departamento Administrativo Financiero será la encargada del control contable de los bienes que se embarguen (art. 1)(Reglamento de bienes del Sector Público, 2015).

2. Con los informes periciales de todos los bienes, el personal encargado del manejo de activos fijos elaborará un acta donde se detallarán todos los bienes registrando: código, descripción, estado y avalúo. Para lo cual el departamento Administrativo Financiero regional deberá ingresar toda la información de los bienes que consta en el Acta al módulo de activos fijos.

### **D.2.3. REMATE DE BIENES EMBARGADOS**

#### **Remate en sobre cerrado**

##### ***Convocatoria***

1. El Recaudador Especial enviará un memorando, con toda la información del remate, al departamento de Comunicación para la elaboración del arte del aviso, con el cual se llevará a cabo la publicación por la prensa y la elaboración de los carteles informativos de ser necesarios. En la misma se detallará descripción de los bienes, su extensión aproximada, linderos, ubicación, avalúo y otros detalles que se consideren relevantes. Se deberá especificar el lugar, fecha y hora límites para que los interesados.

2. Se enviará el arte y una vez aprobado el arte para la publicidad, el Recaudador Especial enviará un memorando de aceptación para que se efectúe la publicación de la convocatoria en uno de los periódicos de mayor circulación nacional y en la página web del SRI.

3. La publicación de este aviso, se deberá realizar por 3 ocasiones en días distintos, según los artículos 185 y 109 del Código Tributario.

##### ***Presentación de Posturas***

En el día de presentación de las posturas, éstas se presentarán ante el Secretario del Proceso, en sobre cerrado, de tres a seis de la tarde en las oficinas de Coactivas del Servicio de Rentas Internas (Art. 184).(Asamblea Nacional del Ecuador, 2014). A la recepción de las posturas el Secretario del proceso sellará, firmará y escribirá la fecha y hora de entrega de cada sobre cerrado, así mismo llenará el formulario de recepción de las posturas, el mismo que una vez concluido el lapso para la entrega de las posturas será direccionado al Recaudador Especial.

## **Calificación de Posturas**

Una vez que el Recaudador Especial haya recibido las posturas, se nombrará una Comisión que será la encargada de examinar y calificar las posturas. La Comisión de Calificación estará integrada por:

- El Recaudador Especial, quien la presidirá;
- El Responsable Regional de Cobranzas o en su defecto el Responsable Administrativo Financiero Zonal;
- El Director Zonal.

En caso de falta de los miembros titulares de esta Comisión, el Recaudador Especial podrá designar a otros funcionarios de la Zonal de similar jerarquía. Al día siguiente a la recepción de las posturas se instalará la Comisión de Calificación en sesión permanente, hasta concluir la agenda que necesariamente comprenderá (Art. 188) Código Tributario, 2016):

**Pronunciamiento sobre la validez del remate.** Si la Comisión considera que el proceso es válido, se continuará evacuando los demás puntos de la agenda. Si no lo es, podrá declarar su nulidad o, de ser factible, que se lo rectifique a partir de la fase en que se haya producido la irregularidad;

- Apertura de los sobres que contengan las ofertas
- Calificación de las ofertas: la Comisión calificará las ofertas que reúnan los requisitos exigidos por el remate. Aquellas que no cumplieren con dichos requisitos serán excluidas del concurso.

La Comisión revisará el cumplimiento de los siguientes requisitos:

Que, en el Formulario de Presentación de Postura, se encuentren llenos todos los campos:

- Identificación de contribuyente.

- Postura
- Dirección para notificaciones
- Firma del postor.

La falta de fijación de domicilio no anulará la postura; pero en tal caso, no se notificará al postor las providencias respectivas.

Para el primer señalamiento, no se admitirán posturas por un valor inferior a las dos terceras partes del avalúo del bien. Para el segundo señalamiento el mínimo será la mitad del avalúo (Art. 188)(Dirección Nacional Jurídica, 2016).

Una vez revisadas todas las posturas, la Comisión elaborará un informe, en donde se detallará las posturas que cumplieron con todos los requisitos y las que fueron rechazadas por incumplimiento de alguno de ellos.

En base al informe presentado, el Secretario elaborará el Auto de Calificación en donde quedará constancia el resultado del proceso de calificación.

**Nota:** Si existiera un solo oferente se le adjudicará el inmueble siguiendo el proceso de adjudicación.

**Si en la convocatoria se presentaren dos o más ofertas calificadas,** el Recaudador Especial señalará día y hora para hacer una subasta en la cual los postores puedan verbalmente mejorar sus ofertas durante quince minutos, hasta por tres veces consecutivas.

**En el caso de igualdad de ofertas,** se decidirá por la suerte y se dejará constancia de todo lo actuado en la respectiva Acta.

#### ***Orden de preferencia y adjudicación***

Con la mejor postura, el Recaudador Especial suscribirá el Auto de Adjudicación, en donde quedará constancia el resultado del proceso de calificación) o el resultado de la subasta.

En el mismo Auto se dispondrá devolver el valor consignado a los oferentes cuyas propuestas no hubieren sido aceptadas, siempre y cuando el postor preferente haya consignado el valor ofrecido de contado (Art. 193 y 198) (Dirección Nacional Jurídica, 2016).

Si alguno de los oferentes depositó el 10% de la postura, en la cuenta del SRI, el Secretario del proceso deberá elaborar y enviar un memorando, solicitando la devolución del correspondiente valor, al departamento Administrativo Financiero de la Dirección Zonal.

Una vez que el adjudicatario haya cubierto el valor del precio ofrecido al contado y garantizado el saldo ofertado a un plazo no mayor a 5 años, el Recaudador Especial adjudicará los bienes, libres de todo gravamen, mediante el Auto de Adjudicación, el mismo que contendrá la descripción de los bienes, servirá de título de propiedad y ordenará protocolizar e inscribir el bien en los registros correspondientes.

Si el adjudicatario no consignare en el plazo establecido el precio del bien ofrecido al contado, el Secretario de Coactivas declarará la quiebra del remate y notificará al oferente que le siga en orden de preferencia

Los pagos que realice el adjudicatario los depositará en la cuenta rotativa de ingresos del SRI y deberá acercarse a las oficinas de Coactivas para entregar la papeleta de depósito como constancia del pago. Y el Secretario deberá solicitar la confirmación del pago al departamento Administrativo Financiero de la regional.

El Secretario mediante providencia notificará a todos los oferentes la resolución de adjudicación en el plazo de cinco días después de la calificación de las ofertas.

El valor que resulte del remate deberá cubrir a la deuda en su totalidad, sin embargo:

En los casos que el valor resultado del remate cubra en exceso el valor de la deuda, se deberá enviar un memorando al departamento Financiero Institucional para la contabilización respectiva y la emisión de un cheque por la diferencia para el deudor.

El Secretario archiva los documentos en el expediente del coactivo y se cierra el proceso.

El Recaudador Especial informará del resultado de cada una de las acciones al Responsable de Cobranzas Zonal.

### **Remate por Subasta Pública**

#### ***Convocatoria***

El Recaudador Especial enviará, un memorando que contenga toda la información de la subasta de los bienes muebles al departamento de Comunicación, quienes procederán a la elaboración del arte del aviso de los carteles informativos de ser necesarios cual se detallara la descripción de los bienes, características, estado general, avalúo y otros detalles que se consideren necesarios. Así como el lugar, fecha y hora límites para que los interesados puedan conocer los bienes y recibir los términos de referencia de la subasta.

La subasta se realizará de contado y al mejor postor y podrá hacerse, unitariamente, por lotes o en su totalidad, según convenga a los intereses del Servicio de Rentas Internas.

El departamento de Comunicación, deberá enviar un borrador del arte realizado a Coactiva, para la aprobación del Recaudador Especial. Una vez aprobado el arte para la publicidad, enviará un memorando aprobando la publicación de la convocatoria en uno de los periódicos de mayor circulación nacional o local dependiendo del caso y en la página web del SRI.

A partir de la primera publicación los interesados podrán acercarse a la sala de exhibición de la almacenera y a las oficinas de cobranzas de la Dirección Zonal para recibir información adicional.

El día señalado en la convocatoria para la subasta pública, el Recaudador Especial dará comienzo a la diligencia con la apertura del acta de la subasta, anunciando personalmente o por la persona que designe, los bienes a rematarse, su avalúo y el estado en que estos se encuentren.

El Secretario entregará a los interesados en participar, el formulario de presentación de posturas en donde registrarán sus nombres y apellidos y consignarán, en efectivo o cheque certificado, el 20% por lo menos, del valor fijado como base inicial para el remate de los bienes respectivos (2/3 del avalúo de los bienes a rematarse) el mismo que permanecerá en custodia del Secretario hasta el cierre de la subasta, y quien intervenga será responsable personalmente con el dinero consignado, por los resultados de su oferta.

El Secretario recibirá los formularios debidamente llenos y registrará en una base de datos la información de los participantes, identificándolos con un número.

El martillador empezará a pregonar las posturas con claridad y en alta voz, de manera que puedan ser oídas y entendidas por los concurrentes, por tres veces a intervalos de por lo menos de cinco minutos entre cada una.

Las posturas señaladas por el martillador se darán por aceptadas cuando el postor levante la paleta de identificación. El Secretario deberá registrar en la base cada postura aceptada de acuerdo al bien por el que se hace la oferta. La última postura se pregonará por tres veces más con intervalos de un minuto. De no haber una mejor postura, el martillador declarará cerrada la subasta y se adjudicará inmediatamente los bienes subastados al mejor postor.

Cerrada la subasta, el Secretario emitirá el Acta de Subasta, en donde se adjudicará los bienes al postor adjudicado, el mismo que deberá pagar la totalidad del precio ofrecido. El original del acta deberá ser firmada por el Recaudador Especial, Secretario de Coactivas, el martillador público que intervino en el remate. A cada adjudicatario aun sin solicitud previa, se le entregará una copia certificada de la parte pertinente del acta, esto es, de la que se refiere a los bienes adjudicados a cada uno de ellos.

Realizado el pago ofrecido por el postor adjudicado, el Recaudador Especial entregará al adjudicatario los bienes rematados y se devolverá a los otros oferentes las cantidades consignadas por ellos.

Si el adjudicatario no satisface en el acto, el saldo del precio del bien ofrecido, se declarará la quiebra de la subasta y en el mismo acto de declaratoria se adjudicará los bienes al postor que siguiere en el orden de preferencia y se procederá en la misma forma que se señala en el numeral 74. Si este tampoco cumpliera, podrá llamar al siguiente y así sucesivamente.

Si no se hubiere presentado postura alguna, el Secretario del proceso hará un segundo señalamiento, en el que se aceptarán posturas de hasta el cincuenta por ciento del avalúo. Esta subasta se regirá por el procedimiento establecido en el presente instructivo.

Si en este segundo señalamiento no fuere presentada ninguna postura, el Recaudador Especial resolverá proceder con la venta directa o si se le da al bien cualquiera de los destinos previstos en los artículos 201 al 204.

El valor que resulte de la subasta deberá cubrir a la deuda en su totalidad, sin embargo:

En los casos que el valor de la subasta cubra en exceso el valor de la deuda, se deberá enviar un memorando al departamento Financiero Institucional de la Dirección Nacional para la contabilización respectiva y la emisión de un cheque por la diferencia para el deudor.

En el caso de que el valor recuperado sea menor a la deuda, el Recaudador Especial deberá embargar más bienes hasta que se logre cubrir la deuda con la Administración. En los casos en que ya no lo pueda hacer por cualquier razón, se deberá enviar un memorando al departamento Administrativo Financiero para la contabilización respectiva y tomando la diferencia como pérdida.

El Secretario archivará los documentos en el expediente del coactivo y se cerrará el proceso.

### **Venta Directa**

La modalidad de venta directa se aplicará a los siguientes casos:

- Cuando se trate de bienes fungibles y perecibles, que se consumen con el uso y en el transcurso de tiempo,
- Cuando se trate de semovientes y el costo de su mantenimiento sea oneroso,
- Cuando se hubieren efectuado dos subastas sin que las posturas fuesen convenientes.

El Recaudador Especial solicitará mediante memorando a la Dirección Nacional Administrativa, la contratación de los servicios de un perito evaluador para la elaboración de un informe técnico en la utilización y manejo de los bienes que pueden venderse directamente, este informe determinará si los bienes son obsoletos, y su operación o mantenimiento resultan costosos para la entidad, y se justifique plenamente que el proceso de remate resultaría inconveniente para los intereses de la Institución.

La venta directa se efectuará por la base del remate a los almacenes de las instituciones del sector público e instituciones de derecho privado con finalidad social o pública, en su orden.

El Recaudador Especial enviará un oficio, a las instituciones antes señaladas, con la información de los bienes a venderse, con el objeto de que en cinco días manifiesten su interés de compra, la misma de deberá ser al contado.

Si ninguna de estas instituciones se muestra interesada, el Recaudador Especial enviará un memorando, con toda la información de la venta directa, al departamento de Comunicación para la elaboración del arte del aviso. Con el cual se llevará a cabo la publicación por la prensa la venta de estos bienes a personas particulares, según el Art. 185 del Código Tributario, indicando la fecha máxima para recepción de ofertas y el valor que se exija como garantía de seriedad de oferta de las mismas.

Si en la subasta se presentaren dos o más ofertas, el Recaudador Especial establecerá el orden de preferencia de las ofertas calificadas de acuerdo al monto de la oferta y a las condiciones de pago.

Una vez que haya sido aceptada la oferta, el Recaudador Especial dispondrá que el adjudicatario deposite el saldo del valor en 24 horas y una vez cobrado el valor de la oferta, ordenará al depositario la entrega inmediata de los bienes vendidos.

## **E. COMPENSACIÓN:**

### **E.1. NORMAS GENERALES**

La compensación de deudas se basará en lo dispuesto en:

- Art. 51 y 52 del Código Tributario, De la Compensación.
- Art. 152 del Código Tributario, Compensación o facilidades para el pago.



## **E.2. DESCRIPCIÓN**

Si es solicitada por el contribuyente, Secretaría remite la información al Departamento de Reclamos, quién registrará el reclamo presentado y analizará los valores que tiene el contribuyente a favor (créditos tributarios) y en contra (deudas tributarias).

Como resultado del reclamo presentado se emitirá una resolución firmada por el Director Regional, en la cual se compensarán total o parcialmente los valores del contribuyente.

Si es una compensación de Oficio, el personal de control de deuda, actuará conforme lo establecido en el procedimiento vigente.

## **G. DEMANDA JUDICIAL**

### **F.1 NORMAS ESPECÍFICAS**

Art. 229 al 242 del Código Tributario, De la Demanda.

### **F.2. DESCRIPCIÓN**

El departamento Jurídico registrará la demanda presentada (acción interpuesta) en el Sistema de Cobranzas y el contingente en el sistema contable. Esta demanda suspenderá cualquier acción de cobro hasta que haya respuesta del Tribunal.

El registro de la acción interpuesta cambiará el estado de la deuda registrándola como “suspendido”.

El Tribunal Distrital de lo Fiscal, emite una sentencia debidamente notificada al contribuyente, ordenando la: emisión, confirmación o modificación de los documentos de cobro.

La parte afectada, dentro de los cinco días posteriores a la notificación de la sentencia, podrá plantear un Recurso de Casación al Tribunal Distrital de los Fiscales.

El departamento Jurídico, registrará el recurso presentado (acción interpuesta) en el Sistema de Cobranzas y el contingente en el sistema contable.

Si el recurso de casación planteado no fue aceptado por el Tribunal, la parte afectada podrá tener un segundo intento al presentar un recurso de hecho por escrito ante el Tribunal Distrital de los Fiscales, dentro de los tres días posteriores a la notificación del auto de rechazo. (Art. 9)(Ley de casación, 2004).Una vez aprobado esta instancia el Tribunal envía a la Corte Suprema para su resolución.

La Corte Suprema emite una sentencia a favor de alguna de las dos partes, convirtiéndose en un acto firme e inapelable.

Las Sentencias son contabilizadas en el sistema financiero por el departamento Jurídico, dando de baja al contingente.

## **G. NOTIFICACIÓN**

### **G.1. NORMAS ESPECÍFICAS**

Art. 105 al 114 del Código Tributario, De la Notificación.

### **G.2. DESCRIPCIÓN**

Secretaría regional o general, entregará diariamente las notificaciones realizadas al departamento generador de la deuda, para que se registre la notificación en el sistema. En el caso de existir la Automatización de ingreso de notificaciones, el departamento generador controlará el corrector ingreso de la misma en el sistema.

Una vez notificado, el contribuyente tendrá 20 días hábiles para que cancele, reclame o impugne; y 8 días en el caso de ser títulos de crédito.

Durante el plazo señalado por la Ley el contribuyente notificado, puede hacer uso de recursos administrativos y legales o acercarse a las dependencias del SRI (Cobro).

#### **4.1. Planeación**

La planeación es parte importante dentro de una institución, ya que esta herramienta permite que se cumplan con objetivos predispuestos por la autoridad máxima, estos son medibles monetarios, estadísticos o porcentualmente; según REYES, P.(2009) la planeación consiste: “en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización”. (p.2) Dentro de la planificación es necesario generar estrategias que permita la socialización del plan de mejoramiento de los procesos de atención al contribuyente.

#### **Estrategias de socialización**

1. Posicionar en el Departamento de Cobros la imagen corporativa del Servicio de Rentas Internas, con el propósito de generar recordación entre la comunidad, permitiéndole identificar fácilmente la obligatoriedad que tienen los contribuyentes para con el país.
2. Como principal medio de información, se socializará la página web del SRI, en la cual será publicada la normatividad, ordenanzas departamentales, acuerdos municipales, convenios, contratos, procesos de contratación, herramientas de planeación como el Plan Anual Estratégico, el Plan General Estratégico General, entre otros documentos.

3. Se elaborarán periódicamente comunicados de prensa y boletines informativos dirigidos a los diferentes medios de comunicación regionales y nacionales, como radio, prensa y televisión.
4. Se socializa también el buzón en el cual la comunidad en general podrá depositar sus peticiones, quejas o reclamos llenando un formato que le será entregado por alguno de los funcionarios; cabe mencionar que también existe en la web por lo cual también es necesario que se lo dé a conocer.
5. Se articulará con los funcionarios del SRI la socialización y capacitación a la comunidad de temáticas que tengan que ver con la prestación del servicio y la participación de los usuarios en propósito del mejoramiento del mismo.
6. Socializar las diferentes formas en convenios de pago para que los contribuyentes paguen sus obligaciones puntualmente evitando que el Departamento de Cobros proceda según determine la causa.
7. Establecer una alianza estratégica con el Ministerio de Educación para que un grupo de docentes de las instituciones educativas contribuyan a los programas de capacitación entre la comunidad escolar.
8. Diseñar e implementar un Plan de Gestión Social para todos los proyectos y actividades que ejecute el SRI.

#### **4.2. Atención al contribuyente**

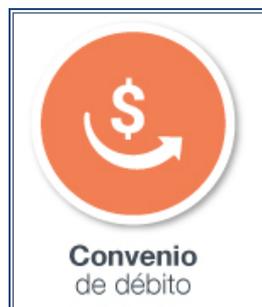
En los últimos años se ha evidenciado un desarrollo dentro de las comunicaciones que permiten estar más cerca de los usuarios, es así que el SRI ha propuesto una serie de tecnologías que permiten ofrecer un mejor servicio. La atención al contribuyente se la debe realizar tal cual fuese en cualquier institución privada, ya que se debe generar confianza y satisfacción, así estos responden a los estímulos generados por el ente de control tributario como es el SRI; también es inevitable que se generen conflictos o problemas en los cobros, sea por la crisis económicas, porque el contribuyente presente información falsa, porque no quiera pagar lo que le concierne (evasión), y múltiples problemas que generan mayor trabajo en la recuperación de esa cartera por parte del Departamento de Cobros del SRI.

Por ello, es necesario que el cliente sepa que las contribuciones ayudan al desarrollo del país, y que basado en esos antecedentes le corresponde pagar un porcentaje que es proporcional a la actividad e ingresos económicos que generan; así que a este pago puntual se le llama cultura tributaria, cuestión que falta incentivar para que se generen pagos oportunos.

#### **4.3. Plan de mejoramiento de los procesos de atención al contribuyente**

Basado en lo anterior se puede describir que existen facilidades de pago que se han implementado, facilitando la vida del contribuyente; por lo que es necesario socializar todo el sistema completo que el SRI dispone para que los contribuyentes se acerquen y cancelen puntualmente sus obligaciones tributarias.

##### **4.3.1. Convenio de debito**



El convenio de débito se lo realiza para el pago de impuestos, declaraciones y deudas; este proceso se lo realiza mediante la autorización del titular de la cuenta para que el sistema automáticamente debite de una cuenta autorizada, la mensualidad correspondiente de pago, no importa si es cuenta corriente o de ahorros siempre y cuando conste en las entidades que cuentan con el permiso para gestionar esta actividad.

#### **Beneficios**

Entre los beneficios que el contribuyente puede tener con este método de pago, son:

- No requiere de gestión personal ya que el sistema hace todo automáticamente.
- El cliente no debe preocuparse por acercarse a los puntos de pago.
- Permite que el dinero sea debitado a la fecha de pago y así evita multas y sanciones.
- El sistema está disponible las 24 horas del día los 365 días del año.
- La declaración puede ser realizada el primer día del mes pero el pago se lo puede realizar hasta la fecha del vencimiento de pago.

Según el SRI sobre este tema procede de la siguiente manera:

Para acceder a este servicio es necesario que obtenga el DIMM formularios, el cual puede solicitarlo en cualquier oficina del SRI a nivel nacional o descargarlo en la página web del SRI.

Para acceder a Servicios en Línea y poder enviar las declaraciones por Internet, es necesario solicitar la clave, esto se lo debe hacer de manera personal en cualquiera de los centros de atención al contribuyente a nivel nacional.

### **Convenio de débito**

Es un documento mediante el cual el SRI autoriza para que se debite automáticamente de su cuenta el valor de sus obligaciones declaradas o cuotas RISE, según corresponda el caso.

Este convenio debe contener datos correctos; para evitar que la entidad financiera no realice los débitos respectivos, ya que de ser así, el procedimiento para la devolución de valores o solución de conflictos se lo deberá realizar en los centros de atención y ayuda para que el problema sea resuelto.

El trámite de aprobación de la solicitud de débito bancario se lo realiza en 48 horas siguientes de la entrega en las oficinas del SRI a nivel nacional.

### **Procedimiento para registrar el Convenio de Débito**

Para registrar una cuenta bancaria, los contribuyentes se acercarán a las agencia del SRI a nivel nacional y presentarán lo siguiente:

- Formulario del convenio de débito automático firmado (es importante indicar que la Autorización de Débito Automático debe encontrarse firmada por el titular o titulares de la cuenta detallados en la cabecera del formato) (Ya no es necesario que la institución financiera firme el convenio de débito).
- Documento de Identificación original del contribuyente; o de su representante legal (cuando es una persona jurídica)
- Certificado de Votación original vigente del contribuyente; o de su representante legal (cuando es una persona jurídica). (SRI, 2016).
- Fotocopia del Documento de Identificación del contribuyente; o de su representante legal (cuando es una persona jurídica)
- Fotocopia del Certificado de Votación vigente del contribuyente; o de su representante legal (cuando es una persona jurídica)
- Carta de autorización simple, en la que se faculte a esta persona a realizar el registro, firmado por el titular o titulares de la cuenta y detallando el trámite a realizar.
- Documento de identificación original de la tercera persona
- Certificado de Votación original vigente de la tercera persona. (SRI, 2016).

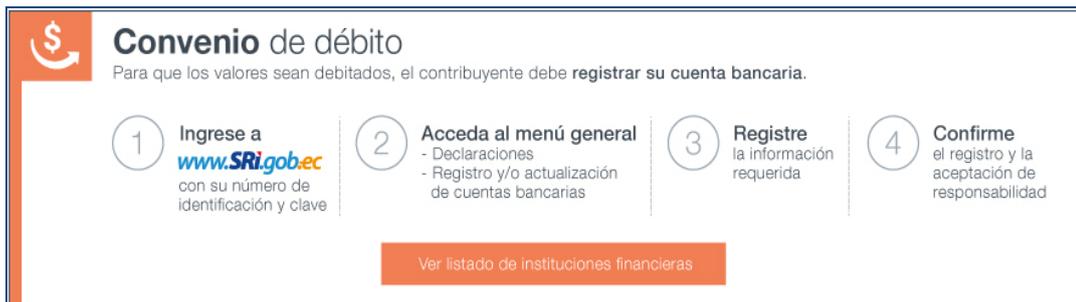
### **Procedimiento para registrar el Convenio de Débito por internet**

Ingresar a la página web [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec).

- Acceder con su Ruc y Clave en la opción Servicios en "Línea / Declaraciones"

- Ingresar dentro del menú "General / Declaraciones / Registro y/o Actualización de Cuentas Bancarias" (SRI, 2016).

Una vez que acceda a esta opción, se mostrará un detalle de las cuentas bancarias que se encuentren registradas para convenio de débito, en esta sección el contribuyente podrá eliminar o agregar cuentas bancarias, con un máximo de hasta dos cuentas.



**Fuente:** Servicio de Rentas Internas (2016)

### **Para agregar cuentas bancarias**

De la misma manera, el contribuyente debe escoger la opción "nuevo" en la cual se presentará una serie de campos en donde el contribuyente debe ingresar la siguiente información:

- Nombre del Banco
- Número de Cuenta
- Confirmar Cuenta
- Tipo de Cuenta
- Fecha de Inicio

Realizado todo este trámite que se lo hace en línea, podrá realizar sus declaraciones bajo la opción "Convenio de Débito", hay que mencionar que no todos los contribuyentes manejan adecuadamente las plataformas on-line por lo que estos deben buscar asesoría externa o a su vez acercarse a los centros de atención al cliente en el SRI para que de esta manera procedan a prestarle la ayuda necesaria. (SRI, 2016).

### **Para eliminar cuentas bancarias**

Si desea eliminar una cuenta Bancaria, lo puede hacer siguiendo el mismo procedimiento para registrar la cuenta de débito, y en el detalle de las cuentas bancarias registradas para convenio de débito, deberá seleccionar la opción finalizar.

Una vez que se haya escogido esta opción, el sistema le enviará a un cuadro de dialogo en donde le presentará la información de la cuenta bancaria, y un cuadro de "Observación", en la que el contribuyente especificará el motivo por el cual elimina la cuenta bancaria." (SRI, 2016).

### **Formato de Autorización de débito automático**

Autorización de débito automático a través de las instituciones financieras que mantienen convenio de recaudación con el SRI.



**AUTORIZACIÓN DE DÉBITO AUTOMÁTICO**  
a través de las Instituciones Financieras que  
mantienen convenio de recaudación con el SRI

Ciudad \_\_\_\_\_, día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 201 \_\_\_\_\_

Razón o denominación social \_\_\_\_\_

RUC \_\_\_\_\_ RISE

Nombre del representante legal \_\_\_\_\_ RUC/C.I. \_\_\_\_\_

Teléfono (1) \_\_\_\_\_ Teléfono (2) \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

Razón social de la Institución Financiera \_\_\_\_\_

Cuenta Corriente  Ahorros  Cuenta N° \_\_\_\_\_

En calidad de titular(es) de la(s) cuenta (s) arriba descrita(s), autorizo(amos) expresamente para que directamente el Servicio de Rentas Internas ordene, en mi (nuestros) nombre(s), el débito automático en la cuenta señalada por el importe de las obligaciones tributarias, inclusive por pago de cuotas del RISE, generadas por mi persona o representada.

**Titular de la cuenta**

Firma: \_\_\_\_\_  
Nombre: \_\_\_\_\_  
RUC/C.I.: \_\_\_\_\_

**Titular de la cuenta**

Firma: \_\_\_\_\_  
Nombre: \_\_\_\_\_  
RUC/C.I.: \_\_\_\_\_

**Titular de la cuenta**

Firma: \_\_\_\_\_  
Nombre: \_\_\_\_\_  
RUC/C.I.: \_\_\_\_\_

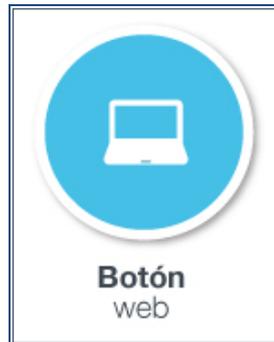
**Titular de la cuenta**

Firma y sello: \_\_\_\_\_  
Nombre: \_\_\_\_\_  
RUC/C.I.: \_\_\_\_\_

Este documento es de distribución gratuita, está prohibida su venta.

Fuente: Servicio de Rentas Internas (2016)

### 4.3.2. Botón WEB



**Fuente:** Servicio de Rentas Internas (2016)

Botón web - Instituciones Financieras (IFI's): Las IFI's incorporaron en sus portales un servicio de pago denominado "Botón Web", a través del cual, de manera ágil, fácil y segura, se pagan las obligaciones tributarias. Para conocer las entidades que ofrecen este servicio ingrese a: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/pago-de-impuestos>.

Este un servicio que de la misma manera, se creó con el fin de que el usuario o contribuyente pueda realizar el pago de impuestos desde la comodidad de su hogar, oficina o negocio, tan solo debe contar con una máquina y acceso a internet.

El botón web no es más que un pago que se lo realiza utilizando la plataforma on line de los bancos, para lo cual primero se debe contar con usuario y clave para el ingreso al sistema del banco en el que se dispone cuenta de ahorros o corriente; es una forma fácil y ágil que el contribuyente tiene para poder ejercer su obligación, pagando sus impuestos, declaraciones, RISE o matriculación vehicular.

Como muestra del procedimiento se ha escogido dos bancos al azar para o presentar sus procedimientos de pagos en línea.

La mayoría de las instituciones financieras que cuentan con el convenio a través del botón WEB, guardan similitudes en sus procesos, por lo cual no existe mayor dificultad en esta forma de pago; además que se cuenta con los siguientes beneficios:

- No necesita acercarse a las ventanillas de la institución financiera para realizar pago
- Ahorra tiempo
- Se puede realizar el pago a través de cualquier dispositivo que la institución permita el ingreso a su portal para realización de pagos on line o banca en línea.
- Puede realizar el pago las 24 horas del día los 365 días del año.
- Puede pagarse desde cualquier parte del país ya que el pago es a través de plataformas web.

#### 4.3.3. Tarjetas de crédito



**Fuente:** Servicio de Rentas Internas (2016)

Usted puede pagar sus deudas tributarias con tarjeta de crédito

- Diferidos hasta 24 meses plazo dependiendo de la tarjeta
- Únicamente para el pago de deudas causadas por cualquier tipo de impuesto
- Actualización oportuna de su Estado Tributario
- No requiere generación de formulario

Detalle de tarjetas de crédito aceptadas en el SRI				
EMISOR	TARJETA	MONTO MÍNIMO	PLAZO	
			MÍNIMO	MÁXIMO
BANCO DEL PACÍFICO	VISA MASTERCARD	5	3 MESES	24 MESES
MUTUALISTA PICHINCHA	MASTERCARD	5	3 MESES	24 MESES
DINERS	DINERS DISCOVER VISA	30	3 MESES	12 MESES
BANCO PICHINCHA	VISA MASTERCARD	30	3 MESES	12 MESES
BANCO DE LOJA	VISA	30	3 MESES	12 MESES
BANCO COMERCIAL MANABÍ	VISA	30	3 MESES	12 MESES
BANCO RUMIÑAHUI	VISA	30	3 MESES	12 MESES
BANCO DE GUAYAQUIL	AMERICAN VISA MASTERCARD	5	3 MESES	12 MESES
BANCO DEL AUSTRO	VISA MASTERCARD	NO	3 MESES	12 MESES
BANCO INTERNACIONAL	VISA MASTERCARD	NO	3 MESES	24 MESES
PRODUBANCO	VISA MASTERCARD	NO	3 MESES	24 MESES
BANCO BOLIVARIANO	VISA MASTERCARD	NO	3 MESES	24 MESES
BANCO DE MACHALA	VISA	NO	3 MESES	24 MESES
BANCO AMAZONAS	VISA	NO	3 MESES	24 MESES
UNIBANCO	VISA	NO	3 MESES	24 MESES
VAZCORP	MASTERCARD	NO	3 MESES	24 MESES
MUTUALISTA AZUAY	VISA	NO	3 MESES	24 MESES

**Fácil y Rápido**  
[www.SRI.gob.ec](http://www.SRI.gob.ec) 

**Fuente:** Servicio de Rentas Internas (2016)

**Nota del SRI:** Los contribuyentes pueden pagar sus deudas pendientes con las tarjetas de crédito autorizadas. Para más información visite: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/pago-de-impuestos>.(SRI, 2016).

#### 4.3.4. Efectivo desde mi celular

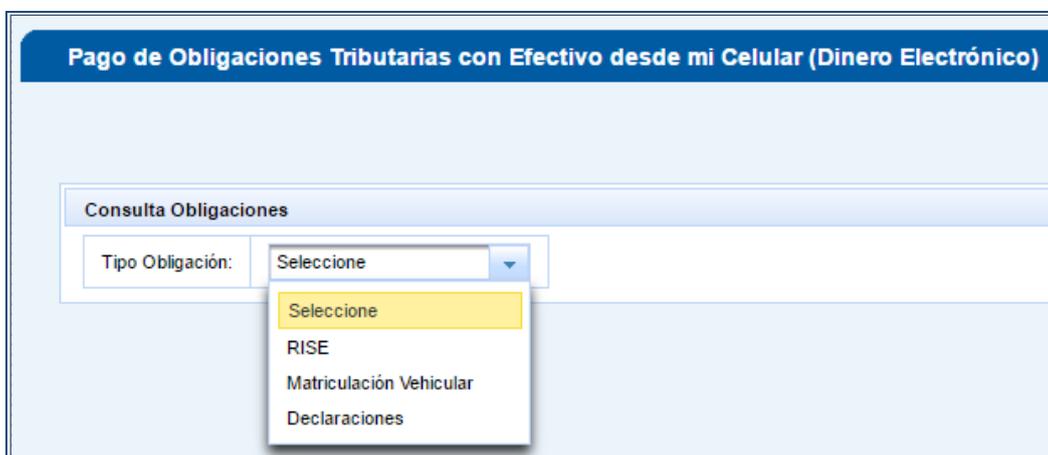
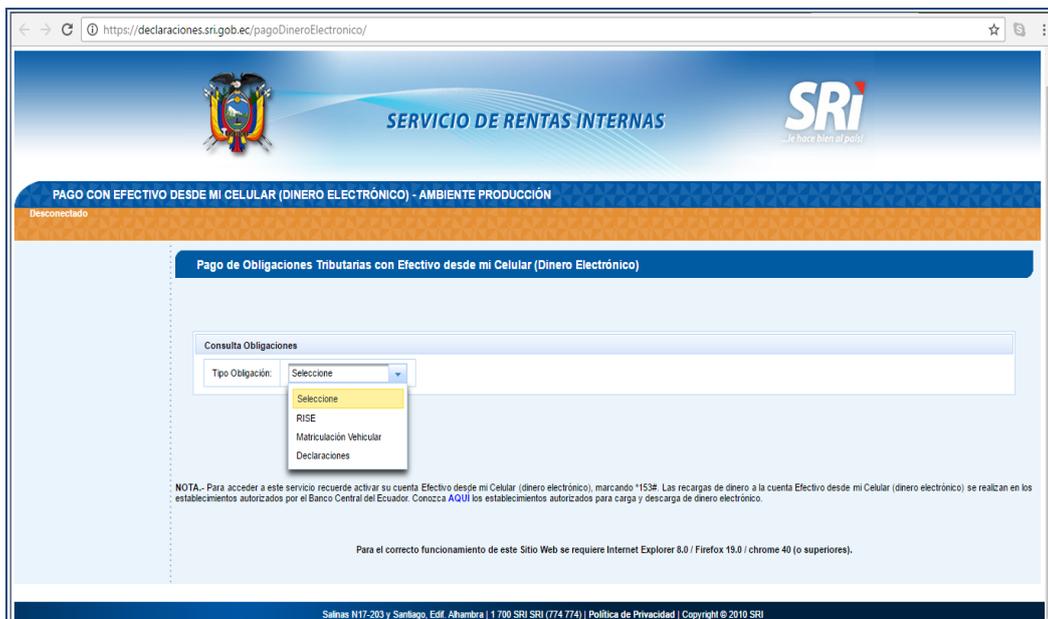


**Fuente:** Servicio de Rentas Internas (2016)

Según el SRI sobre el efectivo desde mi celular argumenta:

Efectivo desde mi celular (dinero electrónico): Para realizar el pago de impuestos con Efectivo desde mi celular (dinero electrónico), implementado por el Banco Central del Ecuador y cuyo respaldo es el dinero físico, debe ingresar a: [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec), en la sección Servicios en Línea y seleccionar Pago con Efectivo desde mi celular (dinero electrónico) <http://bit.ly/PagoOT>. El contribuyente debe previamente abrir una cuenta de Efectivo desde mi celular (dinero electrónico), a través de su teléfono marcando \*153#.(SRI, 2016)

Esta plataforma se implementó a partir de que el gobierno y el Banco Central del Ecuador dieron apertura para el pago utilizando las cuentas de dinero electrónico; para ello, simplemente se debe ingresar a la página del SRI y proceder al pago.



Entre los beneficios de utilizar este medio como pago de impuestos esta:

- Descuentos o devoluciones del IVA.
- Pronto pago desde la comodidad del hogar, oficina o negocio.
- Se lo puede utilizar las 24 horas del día los 365 días del año.
- Ahorra tiempo y dinero.

#### 4.3.5. Ventanillas



**Fuente:** Servicio de Rentas Internas (2016)

Una vez realizada la declaración de impuestos, el contribuyente puede cancelar sus obligaciones tributarias acercándose a las instituciones financieras autorizadas con el comprobante electrónico para el pago (CEP) impreso. Actualmente existen más de 200 entidades que prestan este servicio. Para conocer en dónde puede pagar acceda a: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/mapa-entidades-recaudadoras>.

#### **Beneficios**

- Ayuda para que el tiempo utilizado en la transacción sea rápido debido a las facilidades que proporcionan las entidades.
- Es una ventaja para los ciudadanos el que exista varias instituciones que recauden los impuestos alrededor del país.
- Aunque por transacción se deba pagar un costo mínimo adicional es factible debido al ahorro de tiempo.

- Permite a los contribuyentes que no disponen de cuentas bancos recaudadores, utilizar la ventanilla como herramienta para el pago de impuestos.

Las ventanillas y pago de impuestos están disponibles a nivel nacional, inclusive se lo puede realizar a través de ventanillas de los bancos del barrio que algunas instituciones financieras, especialmente bancos tienen ventanillas a nivel nacional.

Se deja en claro que el SRI dispone de distintas herramientas para el pago de obligaciones y de los distintos impuestos e importes que le hacen bien al desarrollo del país; por lo que una de las situaciones de los impagos o impuntualidades por parte de los contribuyentes son por razones de iliquidez o porque son descuidados. Claro está que el SRI ha incrementado la recaudación gracias a las políticas fiscales, sin embargo, las impuntualidades generan conflictos con algunos de los contribuyentes lo cual el departamento de Cobros se encarga de que se cumpla y ejerza el pago conforme puntualiza las leyes tributarias y normas vigente.

Por lo evidenciado y argumentado, es necesario socializar el plan de mejoramiento de los procesos de atención al contribuyente, esto porque se ha demostrado con el estudio que la mayoría desconoce de las diferentes formas de pago sus facilidades y beneficios; por lo cual, con esto se pretende

#### **4.4. Socialización de los procesos de atención al contribuyente**

Esta socialización de los procesos de atención al contribuyente se lo debe realizar con los miembros del Departamento de Cobros del SRI, pues los procedimientos son internos, esto porque los contribuyentes lo único que deben recibir es una atención adecuada, incluso con aquellos contribuyentes que por diversos motivos han caído en morosidad, ya que en estos se debe trabajar con la socialización de los diferentes programas de pago presentados y así cumplan puntualmente con sus obligaciones.

Siendo de esta manera, se procede a presentar los siguientes procesos que servirán para que se realice un mejor control en las puntualidades, y se evite los conflictos; de llegar a presentar problemas se puede proceder acorde manda la ley y de acuerdo a los siguientes lineamientos o procedimientos internos.

Además de aquello se ha elaborado procesos que contribuirá a un mejor desempeño del Departamento de Cobros del SRI; estos procesos se encuentran anexados al presente documento (ver Anexo 1).

## Conclusiones

La investigación se sustentó teóricamente con el fin de desarrollar concepciones que permitan identificar la magnitud del problema, por ello, a través de las distintas teorías de los autores y de las bases legales que rigen el sistema fiscal y demás leyes ecuatorianas, se dio por entendido los procesos de atención en el Departamento de Cobro y su incidencia en el cumplimiento de obligaciones tributarias de los contribuyentes, referentes al pago de sus deudas pendientes.

Mediante el levantamiento de información se analizó y estudió los factores que inciden en el cumplimiento del pago voluntario de los contribuyentes que no están al día en sus obligaciones tributarias, siendo el flujo de efectivo disponible el principal factor, también se determinó que el SRI si posee una serie de formas de cobro fácil para agilizar y facilitar el cumplimiento y pagos de obligaciones; sin embargo sería prudente socializar con los servidores para el direccionamiento adecuado y el la comunicación estrecha entre departamentos para poder agilizar y satisfacer las necesidades del contribuyente. Además, retroalimentar cambios y disposiciones emitidas por la Jefatura Nacional de Departamento de Cobro a todas las dependencias que inciden en el cobro oportuno, asimismo poder simplificar tiempos en los procesos.

Los instrumentos aplicados y la investigación en general indican que es necesario aplicar correctamente el plan de mejora de los procesos de atención al contribuyente en el Departamento de Cobro, ya que actualmente existen deficiencias, las mismas que se reflejan por el incumplimiento de los contribuyentes.

La investigación sirvió de base para evaluar los procedimientos llevados a cabo actualmente en el Departamento de Cobro y evidenciar posibles falencias con el fin de realizar críticas constructivas; puesto que la gestión persuasiva y la necesidad de mejorar la recaudación efectiva, contribuye a la mejora del proceso, agilidad en resolución y respuesta oportuna.

## Recomendaciones

Se debe utilizar toda la fundamentación teórica, ya que esta expresa y enseña lo referente a los procesos de atención en el Departamento de Cobro y su incidencia en el cumplimiento de obligaciones tributarias, por lo cual, las leyes referenciadas y demás contenido será determinante para comprender la magnitud del tema y aplicar adecuadamente la propuesta basada en el plan de mejora ya existente, lo importante sería retroalimentarlo y ponerlo en práctica.

Socializar adecuadamente los procesos a los miembros y actores del Departamento de Cobro, a los servidores de la Administración a nivel Nacional y a la ciudadanía con el fin de agilizar y facilitar el cumplimiento de pagos de obligaciones tributarias, proponiendo crear mediante la difusión constante masiva de lo que representa la conciencia tributaria y su forma de contribución voluntaria, de esta manera crear buenos ciudadanos para un mañana.

Desarrollar la tabla de tiempos propuestos de atención al contribuyente en el Departamento de Cobro, para corregir la atención al usuario y lograr aumentar el porcentaje de recaudación, a fin de satisfacer las necesidades de las partes involucradas; con lo que se logrará disminuir recursos en los que incurre la Administración y de esta manera se utilizará tiempos mínimos para atender las diferentes solicitudes receptadas, con el fin de atender trámites, solicitudes, facilidades de pago en tiempos records y no basarnos fielmente en lo establecido en la ley, resoluciones o normativa, sino más bien atender requerimientos de forma inmediata, logrando mejorar el sistema operativo y recuperando la confianza del usuario, por ello radica la importancia en generar recaudación efectiva a menor costo y con efectividad, utilizando las herramientas adecuadas y de esta manera visualizar los resultados a mediano plazo, los mismos que nos ahorrarán tiempo y dinero.

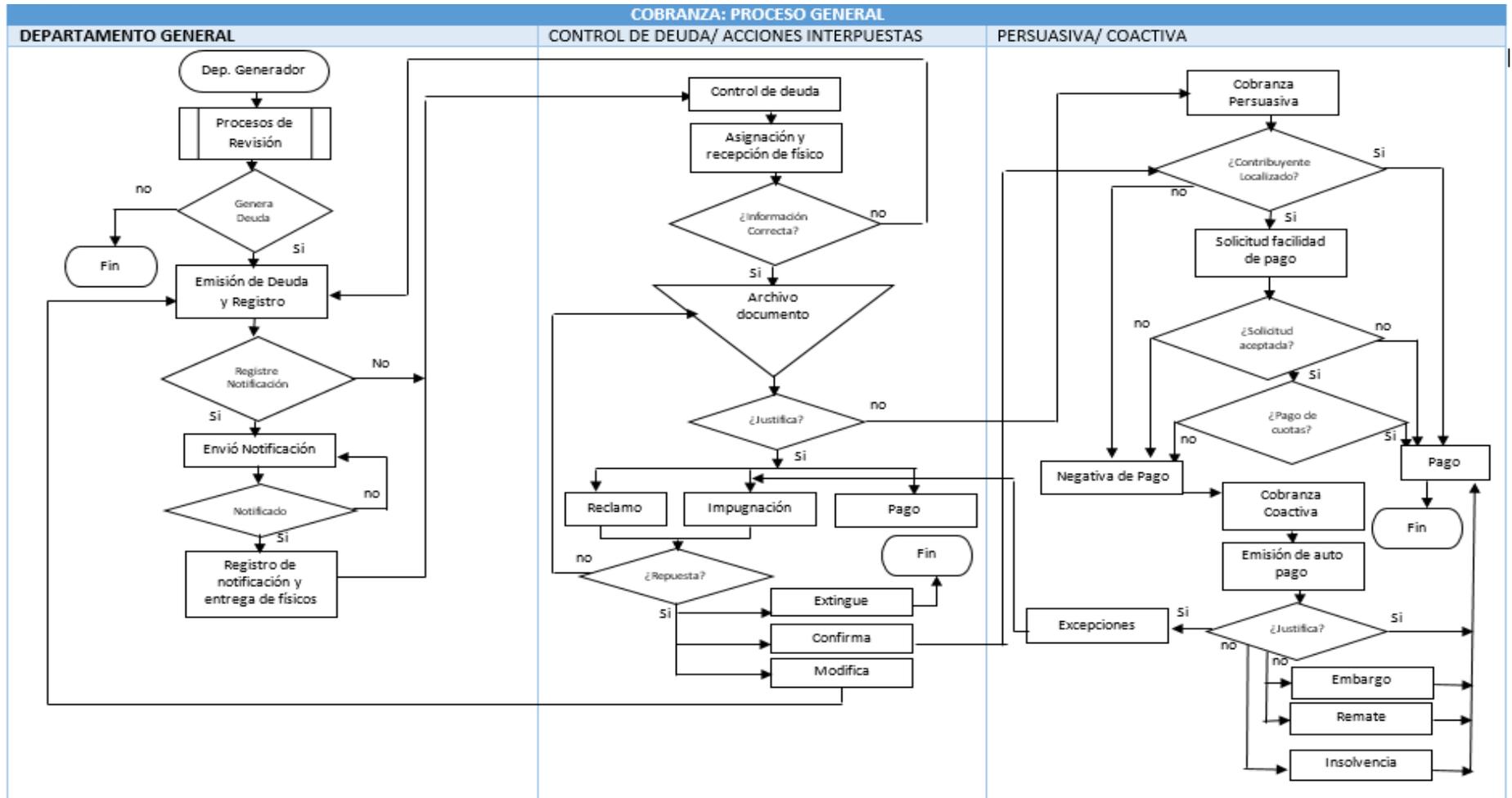
## Fuentes Bibliográficas

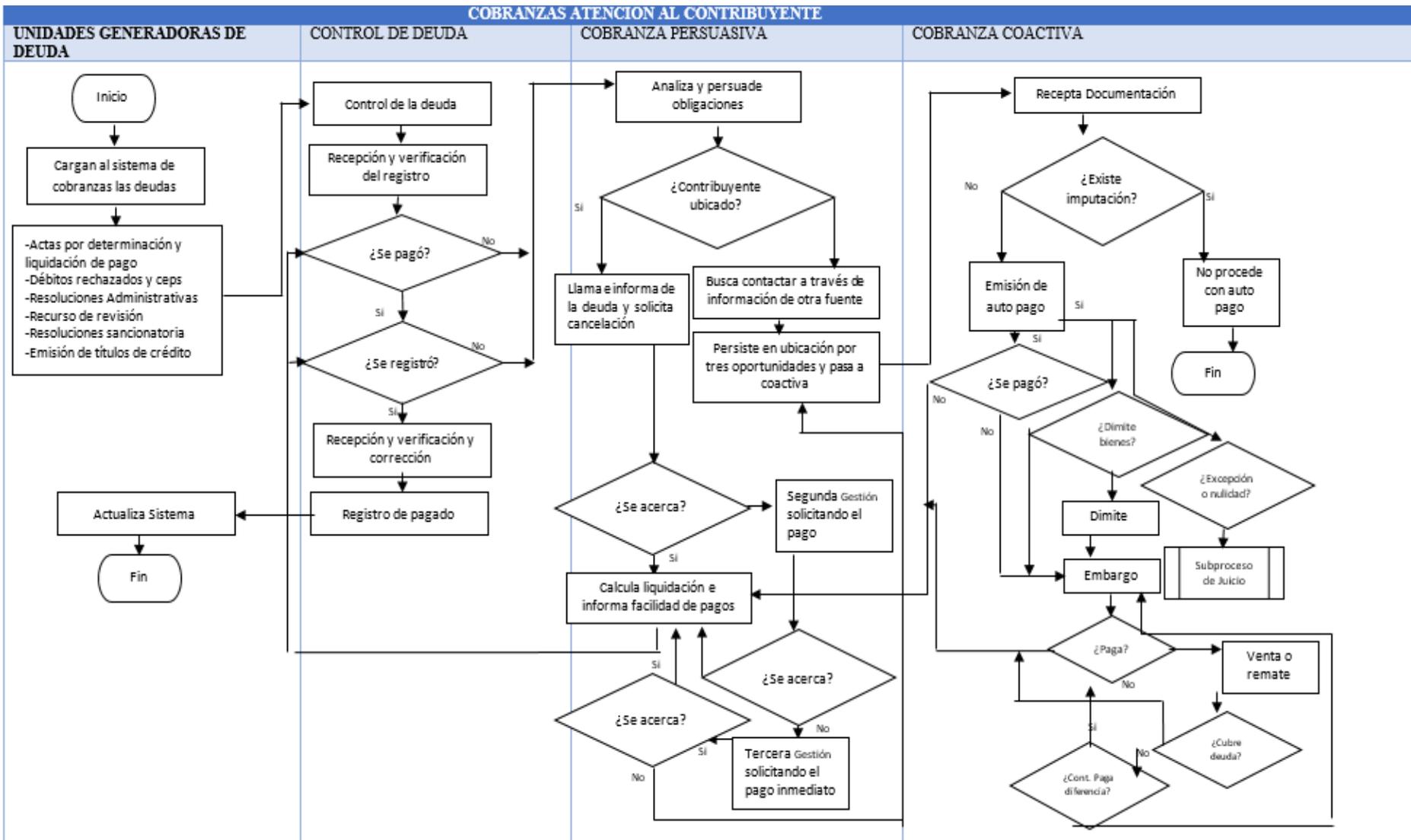
- Arteta, M. (2015). Conceptos Básicos de Atención al Cliente. Bogota, Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia de Colombia.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2014). Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno. Quito: Servicio de Rentas Internas SRI.
- Banco Central del Ecuador. (2013). Proceso de cobro en las instituciones del Sistema Financiero. Quito: Banco Central del Ecuador.
- Barrezueta, H. (2016). *Código Civil del Ecuador Libro IV*. Quito.
- Cajilima, N., & Tapi, J. (2013). ELABORACION DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALFONSO JARAMILLO LEÓN (CAJA). Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana.
- Campos, M. (2009). Métodos y técnicas de investigación académicas. Costa Rica: UNIVERSIDAD DE COSTA RICA.
- Carrasco, C. (2012). *Una Nueva Política Fiscal para el Buen Vivir*. Quito: Ediciones Abya-Yala.
- Congreso Nacional del Ecuador. (2004). Ley de Casación. Quito: [http://www.cortenacional.gob.ec/cnj/images/pdf/leyes/ley\\_casacion.pdf](http://www.cortenacional.gob.ec/cnj/images/pdf/leyes/ley_casacion.pdf).
- Contraloría General del Estado. (2015). Reglamento de bienes del Sector Público.
- Correa, C. (2 de Julio de 2014). *derecho.com*. Obtenido de [https://www.derecho.com/c/Juridicci%C3%B3n\\_coactiva](https://www.derecho.com/c/Juridicci%C3%B3n_coactiva)
- Cottle, D. (2008). El Servicio Centrado en el Cliente. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Dirección Nacional Jurídica. (2016). *Código Tributario*. Quito.
- Escudero, M. J. (2016). Técnica de Ventas y negociación. Madrid, España: Ediciones Paraninfo SA. doi:978-84-283-3737-3
- Fernández, G. (2009). *Derecho Tributario*. Ecuador: Universidad Andina.
- García, E., & Fernández, T. R. (2002). Curso de Derecho Administrativo I. Madrid: Civitas Ediciones S.L.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2013). Metodología de la investigación. México: Mc Graw-Hill.
- IRS. (2016). Tema 201, El proceso de cobro.
- Jiménez Ojeda, E. (2011). Análisis de la cartera de cobranzas de la Dirección Provincial del SRI de Zucumbios, para mejorar las gestiones de recuperación en el período 2011.
- López, R. (2015). Método y procedimiento. Macías, M. (8 de Diciembre de 2011). Proceso Coactivo. *EL COMERCIO*, pág. 2.
- Macias, P. (2015). Auditoría tributaria y su incidencia en el cumplimiento de las obligaciones fiscales de la empresa agrocomercial Bapeagro S.A.
- Maria, C. C. (Febrero de 2009). La Cobranza Coactiva en la Administración Tributaria. *La Cobranza Coactiva en la Administración Tributaria*. Mexico, Mexico: CIAT.
- Paredes, E. A. (2012). Proceso Coactivo y Su Incidencia en el Gasto del SRI. *Proceso Coactivo y Su Incidencia en el Gasto del SRI*. Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- Paredes, L. (2012). La optimización del proceso coactivo y su incidencia en el gasto público para el SRI-RC1 en el año 2011.
- REYES, P. (2009). PLANEACION Y CONCEPTOS BASICOS.
- Roca, C. (2014). Cultura Tributaria. Perú: <http://concienciatributariadesdelaescuela.blogspot.com/>.
- Servicio de Rentas Internas SRI. (2015). *Obligaciones Pendientes*. Quito.
- SRI. (2016). Declaración de impuestos. Quito: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/declaracion-de-impuestos>.
- Urgiles, E. (2014). *Proceso Coactivo en la Administración Tributaria Central del Ecuador*. Quito: UASB Digital.
- Vélez, G. (2003). El Proceso de Jurisdicción Coactiva. Medellín: Señal Editora.

## Anexos

### Anexo 1





**PROCEDIMIENTO DE COBRANZA PERSUASIVA**

**CONTROL DE DEUDA**

**COBRANZA PERSUASIVA**

