



La Universidad
de postgrado
del Estado

REPÚBLICA DEL ECUADOR

**INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
UNIVERSIDAD DE POSTGRADO DEL ESTADO**

**II PROMOCIÓN DE LA MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**

TÍTULO DE LA TESIS

**OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE DEVOLUCIÓN
DE IVA A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES EN EL ECUADOR**

**Plan de la tesis para optar al
Título de Magíster en Administración Tributaria**

Autor: Fernando Xavier Fuertes Calva
Director: Juan Francisco Villacís Paz y Miño

Quito, Octubre de 2014

**INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
SECRETARIA GENERAL**

No. 069-2014

ACTA DE GRADO

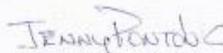
En la ciudad de Quito, a los ocho días del mes de octubre, del año dos mil catorce, **FERNANDO XAVIER FUERTES CALVA** portador de la cédula de ciudadanía: 1717191025, **EGRESADO DE LA MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**, se presentó a la exposición y defensa oral de su Tesis, con el tema: "**OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE DEVOLUCIÓN DE IVA A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES EN EL ECUADOR**", dando así cumplimiento al requisito, previo a la obtención del título de: **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**.

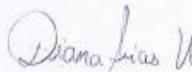
Habiendo obtenido las siguientes notas:

Promedio Académico:	8.89
Tesis Escrita:	9.59
Grado Oral:	9.61
Nota Final Promedio:	9.24

En consecuencia, **FERNANDO XAVIER FUERTES CALVA**, ha obtenido el título mencionado.

Para constancia firman:


Mgs. Jenny Pontón
PRESIDENTA DEL TRIBUNAL


Mgs. Diana Arias
MIEMBRO


Mgs. Oscar Guamán
MIEMBRO



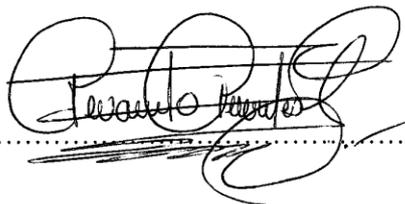
De conformidad con la facultad prevista en el estatuto del IAEN, CERTIFICO que la presente es fiel copia del original.


Ab. Lina Valencia Z.
SECRETARIO GENERAL

Fojas _____
Fecha 08/10/14

AUTORIA

Yo, Fernando Xavier Fuertes Calva, CI 1717191025 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 del autor de la Tesis.

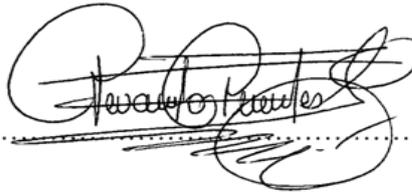
A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fernando Fuertes', is written over a horizontal dotted line. The signature is stylized with large loops and a prominent flourish at the end.

C.I. 1717191025

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Autorizo al Instituto de Altos Estudios Nacionales la publicación de esta Tesis, de su bibliografía y anexos, como artículo en publicaciones para lectura seleccionada o fuente de investigación, siempre dando a conocer el nombre del autor y respetando la propiedad intelectual del mismo.

Quito, Octubre de 2014

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fernando Fuertes', is written over a horizontal dotted line. The signature is stylized with large loops and flourishes.

FERNANDO XAVIER FUERTES CALVA

C.I. 1717191025

Resumen

El beneficio a la devolución de IVA en el Ecuador surge como un modelo aplicado para equilibrar la capacidad contributiva de este sector considerado como vulnerable dentro de la población. El gobierno Ecuatoriano se ha preocupado por el buen vivir de sus ciudadanos y de los sectores más desprotegidos como es el sector de la Tercera edad, es por ello que a través de la devolución de impuestos, a más de fomentar la cultura tributaria se concede beneficios que aportan al buen vivir de estas personas.

En estos últimos años la cantidad de peticiones para la devolución de IVA a las personas adultas mayores ha crecido en concordancia con la población adulta mayor que cada vez es más numerosa en nuestro país. El modelo de devolución de IVA aplicado en el Ecuador tiene como objetivo principal el devolver el IVA pagado en las adquisiciones tanto de bienes y servicios que sean de uso y consumo personal del beneficiario. El procedimiento de devolución hacia este grupo en estos últimos años ha tenido continuas modificaciones frente al permanente crecimiento demográfico de este segmento de la población, esto con la finalidad de mejorar y brindar una atención oportuna y de calidad. Proponer alternativas que mejoren y optimicen el proceso de devolución de IVA hacia este grupo se hace cada vez más imprescindible. Las propuestas contempladas en el presente trabajo de investigación pretenden minimizar el tiempo de espera y agilizar el proceso de acreditación de los valores solicitados, sin afectar los mecanismos de control de la Administración Tributaria.

Palabras claves: devolución de IVA, optimización de procesos, beneficios tributarios, personas adultas mayores, calidad de atención.

Abstract

The benefit to a refund of VAT in Ecuador emerges as a model applied to balance the taxable capacity of the sector considered vulnerable within the population. The Ecuadorian government has been concerned with the good life of its citizens and the most vulnerable as the field of seniors sectors is why through tax rebates, more than promote tax culture benefits granted contributing to the good life of these people.

In recent years the number of requests for the return of VAT to the elderly has grown in line with the older population that is ever growing in our country. The model applied VAT refund in Ecuador's main objective is the return the VAT paid on purchases of both goods and services other than personal use and consumption of the recipient. The refund procedure towards this group in recent years has had continuous modifications versus permanent population growth of this segment of the population, this in order to improve and provide timely and quality care. Suggest alternatives to improve and optimize the process of VAT refund to this group become increasingly essential. The proposals referred to in this research aim to minimize waiting times and streamline the accreditation process of the requested values without affecting the control mechanisms of the Tax Administration.

Keywords: VAT refund, process optimization, tax benefits, elderly, quality care.

Dedicatoria

A mi esposa Anabel por ser parte fundamental en mi vida y brindarme su apoyo incondicional; a mi hija Isabella por ser el motor y aliento para seguir siempre adelante; y a mis padres Vicente y Rosa por el sacrificio realizado para brindar a sus hijos siempre lo mejor.

Agradecimiento

Al Servicio de Rentas Internas del Ecuador por el apoyo y facilidades prestadas para el desarrollo de esta investigación. A mi Director de tesis Economista Juan Francisco Villacís por el tiempo brindado y sus excelentes observaciones.

Índice

Capítulo 1	12
1. Impuesto al Valor Agregado.....	12
1.1. Antecedentes.....	12
1.2. Concepto y definición.....	15
1.3 El IVA en el Ecuador.....	17
1.3.1 Objeto del IVA	17
1.3.2. Hecho generador.....	18
1.3.3. Tarifa del impuesto-base imponible	19
1.3.4. Sujetos del impuesto.....	20
1.3.4.1 Sujeto Activo	21
1.3.4.2 Sujeto Pasivo	21
1.4. El IVA Latinoamérica - características- normativa legal	21
1.5 Tratamientos diferenciados del IVA en Latinoamérica.....	27
Capítulo 2	36
2. Devolución del Impuesto al Valor Agregado en el Ecuador	36
2.1. Antecedentes.....	36
2.2 Tipos de devolución de IVA-Mecanismos de Recuperación	38
2.2.1 Exportadores.....	39
2.2.1.1. Base Legal	41
2.2.1.2 Prescripción	42
2.2.2. Proveedores de exportadores	42
2.2.2.1 Base Legal	43
2.2.2.2 Prescripción	43
2.2.3. Devolución de IVA pagado en la adquisición de combustible para transporte de carga al extranjero.....	43
2.2.3.1 Base Legal	44
2.2.3.2 Prescripción	44
2.2.4. Devolución de IVA a Operadores de Turismo Receptivo.....	44
2.2.4.1 Base Legal	45
2.2.4.2 Prescripción	45

2.2.5. Devolución de IVA a Turistas extranjeros	46
2.2.5.1 Base Legal	46
2.2.5.2 Prescripción	47
2.2.6. Devolución de IVA por adquisición local de chasis y carrocerías para buses de transporte terrestre público de pasajeros de servicio urbano	47
2.2.6.1 Base Legal	48
2.2.6.2 Prescripción	48
2.2.7. Verificación de valores del IVA de Organismos y Entidades del Sector Público y Empresas Públicas	48
2.2.7.1 Base Legal	50
2.2.7.2 Prescripción	50
2.2.8. Verificación de valores del IVA a entidades del primer inciso del artículo 73 de la LRTI de organismos y entidades del sector público y empresas públicas	50
2.2.8.1 Base Legal	51
2.2.8.2 Prescripción	51
2.2.9. Verificación de valores del IVA pagado por Ejecutores de Convenios Internacionales.....	51
2.2.9.1 Base Legal	52
2.2.9.2 Prescripción	53
2.2.10. Devolución del IVA pagado por Misiones Diplomáticas Consulares, organismos internacionales y sus funcionarios rentados.....	53
2.2.10.1 Base Legal	54
2.2.10.2 Prescripción	54
2.2.11. Devolución del IVA a Proveedores del Sector Público.....	55
2.2.11.1 Base Legal	55
2.2.11.2 Prescripción	56
2.2.12. Devolución del IVA a Zonas Especiales de Desarrollo Económico	56
2.2.12.1 Base Legal	56
2.2.12.2 Prescripción	57
2.2.13 Devolución del IVA a discapacitados	57
2.2.13.1 Base Legal	58
2.2.13.2 Prescripción	58
2.3. Beneficios tributarios-devolución del IVA a personas de la tercera edad.....	59

2.3.1 Requisitos de presentación para acceder al beneficio	66
2.3.2 Procedimiento de devolución IVA Tercera Edad.....	66
2.3.3. Problemática proceso Devolución IVA Tercera Edad	70
2.4. Devolución IVA a personas de la tercera edad en Latinoamérica.....	73
2.4.1 Caso Mexicano	73
2.4.2. Caso Argentino-Buenos Aires	75
Capítulo 3	77
3. Estrategias de optimización al proceso de devolución del IVA a las personas de la tercera edad.....	77
3.1. Fundamento legal	77
3.2 Normas de operación.....	78
3.3. Teoría sobre el mejoramiento de lo calidad de procesos.....	79
3.3 Procedimiento de aplicación.....	80
3.4 Problemática proceso actual	82
3.5. Propuesta para la devolución del IVA a las personas de la tercera edad.....	87
3.5.1. Identificación del procedimiento	87
3.5.2. Objetivos específicos.....	88
3.5.3. Identificación del proceso al cual pertenece.....	88
3.5.4. Perfiles y niveles de responsabilidad.....	89
3.5.5. Normas generales para la optimización del proceso	92
3.5.6. Requisitos generales para la obtención del beneficio	94
3.5.7. Alternativas de mejoramiento al proceso de recepción	95
3.5.7.1. Formatos solicitud devolución de IVA por la Tercera Edad	95
3.5.7.2 Calendarización para recepción de solicitudes	97
3.5.7.3. Recepción express o citas programadas	97
3.5.7.4 Modelo de liquidación de solicitudes devolución de IVA Tercera Edad	100
3.5.7.4.1. Identificación del problema	100
3.5.7.4.2. Identificación de los factores	102
3.5.7.4.3. Registro de magnitudes	102
3.5.7.4.4. Determinación del número de solicitudes y montos sujetos a control .	103
3.5.7.4.5. Resultados del modelo-síntesis.....	104
3.6. Modelo de gestión de riesgo (Control Posterior).....	108
3.6.1. Procedimiento Control Posterior devolución de IVA Tercera Edad	109

3.6.2. Resultados esperados	112
Capítulo 4	114
4. Conclusiones y recomendaciones	114
4.1. Conclusiones.....	114
4.2. Recomendaciones	119
Glosario de términos.....	122
Bibliografía.....	125
Anexos	128

Capítulo 1

1. Impuesto al Valor Agregado

1.1. Antecedentes

El Impuesto al Valor Agregado IVA como se lo conoce hoy en día tuvo sus primeros orígenes en Europa por el año de 1925 bajo el nombre de Impuesto a las ventas, y cuya característica principal era el de ser un impuesto tipo cascada que gravaba a cada una de las etapas del proceso económico de producción y comercialización hasta llegar al consumidor final. El primer país en adoptarlo fue Francia¹ siendo introducido posteriormente por los demás países del continente europeo.

La difusión del IVA ha sido el acontecimiento más importante en el ámbito tributario de los últimos cincuenta años; pasó de ser un impuesto mayormente desconocido fuera de Francia a ser adoptado por alrededor 136 países alrededor del mundo, convirtiéndose en un impuesto en continuo cambio. Cada vez se han realizado mejoras al diseño con la finalidad de controlar los distintos efectos acarreados, siendo uno de los principales, la recuperación del crédito tributario y el control de la evasión en el pago; este impuesto hoy en día puede ser catalogado como un pilar fundamental dentro de los sistemas tributarios modernos.

¹ Reforma fiscal Francesa de 1953-1955.

COSCIANI (1969) sostuvo que «...las dos guerras mundiales y especialmente la crisis económica de los años 30 contribuyeron a que los sistemas impositivos acogieran más intensivamente esta fórmula de tributación indirecta generalizada para allegar nuevos recursos al presupuesto público y también como instrumento para comprimir los consumos privados» , la creación de estos impuestos estuvo cimentada en la extensión de otros gravámenes domésticos ya existentes, como los impuestos sobre alcoholes, tabacos, y los impuestos de sellos o timbres.

En Latinoamérica el primer país en introducir este impuesto a las ventas de tipo agregado fue Brasil por el año de 1967 bajo la característica de no ser un impuesto acumulativo, aplicando una tasa única y con la probabilidad de que existan tratamientos diferenciados sobre ciertos bienes. Ya para el año de 1973 este impuesto fue adoptado por la mayoría de países de esta región con ciertas particularidades en la aplicación.

GÓMEZ SABAINI e ILLANES (1993), sostuvieron que «...la característica más destacada de la política tributaria en América Latina, desde mediados de la década del sesenta hasta la fecha, es sin lugar a dudas, el extraordinario impulso que cobro el Impuesto al Valor Agregado en las estructuras tributarias de casi todos los países de la región.»

El Impuesto al Valor Agregado en el Ecuador se remonta al año de 1970, en el que surgió con el nombre de Impuesto a las Transacciones Mercantiles², y a partir de esa fecha este impuesto ha sido de gran influencia dentro de la economía Ecuatoriana.

² Congreso Nacional del Ecuador, Registro Oficial No. 27, Quito – Ecuador, 29 de Julio de 1970.

El IVA durante estos últimos años ha tenido una gran incidencia dentro de los ingresos tributarios ya que se ha convertido en el impuesto de mayor recaudación a nivel nacional. La Constitución de la República del Ecuador en la normativa referente a la aplicación de la política tributaria señala que «...el régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Se priorizarán los impuestos directos y progresivos.» (Constitución de la República del Ecuador, 2008: Art. 300).

Tal prioridad en estos últimos años no se ha aplicado ya que la mayoría de los ingresos tributarios que obtiene el estado han sido generados por la recaudación de este impuesto, en el año 2013 la imposición indirecta a través del Impuesto al Valor Agregado (IVA) e Impuesto a los Consumos Especiales (ICE) representaba el 54% de la recaudación, mientras que la imposición directa implicaba solamente el 46%. Sin embargo es importante señalar que se ha dado una tendencia de mejora en la participación de los impuestos directos comparados con años anteriores, para el año 2007 el porcentaje de participación de los impuestos indirectos bordeaba es el 67%.

Tabla 1: Recaudación de Impuestos en el Ecuador

IMPUESTOS ECUADOR		Recaudación 2013	Participación de la Recaudación 2013
TOTAL NETO		12,513,479,838	
Devoluciones		(244,242,336)	
TOTAL EFECTIVO		12,757,722,174	100%
DIRECTOS	Impuesto a la Renta Recaudado	3,933,235,713	46%
	Retenciones Mensuales	2,474,831,991	
	Anticipos al IR	341,646,704	
	Saldo Anual	1,116,757,018	
	<i>Personas Naturales</i>	161,497,526	
	<i>Personas Jurídicas</i>	946,236,104	
	<i>Herencias, Legados y Donaciones</i>	9,023,388	
	Ingresos Extraordinarios	34	
	Impuesto Ambiental Contaminación Vehicular	114,809,214	
	Impuesto a los Vehículos Motorizados	213,989,208	
	Impuesto a la Salida de Divisas	1,224,592,009	
	Impuesto a los Activos en el Exterior	47,925,836	
	RISE	15,197,422	
	Regalías, patentes y utilidades de conservación minera	28,699,942	
	Tierras Rurales	5,936,605	
Intereses por Mora Tributaria	111,528,058		
Multas Tributarias Fiscales	110,557,586		
Otros Ingresos	4,949,999		
SUBTOTAL	5,811,421,626		
INDIRECTOS	Impuesto al Valor Agregado	6,186,299,030	54%
	IVA de Operaciones Internas	4,096,119,691	
	IVA Importaciones	2,090,179,339	
	Impuesto a los Consumos Especiales	743,626,301	
	ICE de Operaciones Internas	568,694,778	
	ICE de Importaciones	174,931,523	
Impuesto Redimible Botellas Plásticas NR	16,375,218		
SUBTOTAL	6,946,300,548		

Fuente: Base de datos SRI
Elaboración: Propia

1.2. Concepto y definición

La International Tax Dialogue (ITD), ha definido al IVA como «...un impuesto de amplia base que grava las ventas de mercancías hasta, al menos, la fase de producción inclusive, con una deducción sistemática de los impuestos cargados sobre los insumos adquiridos, con la eventual excepción de los bienes de capital, frente al impuesto que se adeuda al fisco por las ventas realizadas o servicios prestados.»³

De la definición establecida por la ITD podemos señalar que el Impuesto al Valor Agregado⁴ se lo puede conceptualizar como un tributo de naturaleza indirecta que grava a las transacciones de consumo tanto de bienes y servicios; es indirecto, ya que

³ La ITD es un acuerdo de colaboración entre el Banco Mundial, el BID, la Comisión Europea, el FMI, la OCDE y el CIAT destinado a fomentar y facilitar la discusión de cuestiones tributarias entre funcionarios de administraciones fiscales nacionales, organizaciones internacionales y otros interesados.

⁴ Se concluye que el valor agregado es el aumento de precio que se genera como consecuencia de la utilización de los factores que intervienen en cada una de las etapas que forman parte del proceso económico de producción y comercialización hasta llegar al consumidor final.

muchas de las veces los contribuyentes no lo pagan sino lo trasladan o cobran a una tercera persona, al ser un impuesto que grava al consumo este va a recaer directamente al consumidor final.

El autor De Juano (1975) conceptualiza al IVA como «... un impuesto que, recayendo sobre el consumidor final, que es quien en definitiva lo paga a través de sus consumos, ha de ser ingresado al fisco por cada una de las etapas del proceso económico de producción, distribución y comercialización, en proporción al valor que cada una de ellas incorpora al producto. »⁵

Una característica fundamental de este tipo de impuesto es que los denominados consumidores finales, no recuperan el IVA sobre lo que consumen, solo lo hacen quienes se dedican a las actividades gravadas sobre los bienes o servicios necesarios para elaborar y comercializar dicho bien o servicio.

El impuesto al Valor Agregado al ser un impuesto de carácter indirecto, va a significar para cualquier administración tributaria una forma fácil de controlar, ya que se está trasladando esto a los denominados responsables⁶ y por ende resulta uno de los impuestos que menos costos en cuestión de aplicabilidad les resultarán a los gobiernos que lo apliquen; pero puede llegar a incidir drásticamente a las preferencias que tienen los consumidores, ya que muchas veces puede afectar o desalentar la adquisición de algunos bienes y servicios: Es por ello que los gobiernos han adoptado medidas de

⁵ MANUEL DE JUANO, *Tributación sobre el valor agregado (IVA)*, Buenos Aires, 1975.

⁶ Entendiéndose por tales las personas naturales o jurídicas que, en razón de su actividad, función o empleo, estén en posibilidad de retener tributos y que, por mandato legal, disposición reglamentaria u orden administrativa, estén obligadas a ello (Art. 26 Código tributario ecuatoriano).

exención, tasas preferenciales o exoneraciones sobre ciertos bienes y servicios para contrarrestar los efectos negativos de este impuesto.

A este impuesto en algunas administraciones tributarias también lo conocen como Impuesto a las ventas, Impuesto sobre las transacciones, Impuesto cascada, Impuesto de transferencia de bienes muebles y servicios, Impuesto al valor añadido, Impuesto al consumo, entre otros.

1.3 El IVA en el Ecuador

La normativa que regula el IVA en el Ecuador está contenida en la Ley de Régimen Tributario Interno 2004-026 (LRTI), publicada en el Registro Oficial N° 463 del 17/11/2004, y ésta corresponde a una codificación de la Ley N° 56, publicada en el Registro Oficial N° 341 del 22/12/1989, y sus modificaciones posteriores.

1.3.1 Objeto del IVA

El IVA de acuerdo a la Ley de Régimen tributario Interno es considerado como un impuesto que grava a la transferencia de dominio o a la importación de bienes muebles de naturaleza corporal, en todas sus etapas de comercialización, entendiéndose por transferencia a:

- Todo acto o contrato realizado por personas naturales o sociedades que tenga por objeto transferir el dominio de bienes muebles de naturaleza corporal, así como los derechos de autor, de propiedad industrial y derechos conexos, aun cuando la

transferencia se efectúe a título gratuito, independientemente de la designación que se dé a los contratos o negociaciones que originen dicha transferencia y de las condiciones que pacten las partes. (Ley de Régimen Tributario Interno, 2009: Art 118)

- La venta de bienes muebles de naturaleza corporal que hayan sido recibidos en consignación y el arrendamiento de éstos con opción de compraventa, incluido el arrendamiento mercantil, bajo todas sus modalidades. (Ley de Régimen Tributario Interno, 2009: Art 53, numeral 2); y,
- El uso o consumo personal, por parte del sujeto pasivo del impuesto, de los bienes muebles de naturaleza corporal que sean objeto de su producción o venta. (Ley de Régimen Tributario Interno, 2009: Art 53, numeral 3).

1.3.2. Hecho generador

El hecho generador⁷ de este impuesto causa al momento en que se realiza el acto o se suscribe el contrato que tenga como objeto la transferencia de los bienes o la prestación de los servicios; éste se generará en los siguientes casos:

- En las transferencias locales de dominio de bienes, sean éstas al contado o a crédito, en el momento de la entrega del bien, o en el momento del pago total o parcial del precio o acreditación en cuenta, lo que suceda primero, hecho por el cual, se debe emitir obligatoriamente el respectivo comprobante de venta.

⁷ El hecho generador es el presupuesto establecido por la ley para tipificar el tributo y cuya realización origina el nacimiento de la obligación tributaria.

- En las prestaciones de servicios, en el momento en que se preste efectivamente el servicio, o en el momento del pago total o parcial del precio o acreditación en cuenta, a elección del contribuyente, hecho por el cual, se debe emitir obligatoriamente el respectivo comprobante de venta.
- En el caso de prestaciones de servicios por avance de obra o etapas, el hecho generador del impuesto se verificará con la entrega de cada certificado de avance de obra o etapa, hecho por el cual se debe emitir obligatoriamente el respectivo comprobante de venta.
- En el caso de uso o consumo personal, por parte del sujeto pasivo del impuesto, de los bienes que sean objeto de su producción o venta, en la fecha en que se produzca el retiro de dichos bienes.
- En el caso de introducción de mercaderías al territorio nacional, el impuesto se causa en el momento de su despacho por la aduana.

1.3.3. Tarifa del impuesto-base imponible

En la actualidad el Ecuador aplica dos tarifas gravadas de IVA: 12% y 0 %, la aplicación de este tipo de tarifa depende del bien o servicio producido y/o comercializado, la normativa establece el gravamen 0% sobre ciertos bienes o servicios considerados como de uso básico y necesarios en el buen vivir de sus ciudadanos, también la legislación ecuatoriana establece mecanismos para reducir el impacto en el cobro de este impuesto, dichos mecanismos vienen establecidos bajo la figura de:

- Devolución de IVA,
- Transacciones exentas,
- Traslados no objeto de este impuesto, y;
- Traslados gravados tarifa 0 %.

La base imponible para el cálculo de este impuesto resulta de «... el valor total de los bienes muebles de naturaleza corporal que se transfieren o de los servicios que se presten, calculado a base de sus precios de venta o de prestación del servicio, que incluyen impuestos, tasas por servicios y demás gastos legalmente imputables al precio.» (Ley de Régimen Tributario Interno, 2009: Art 53, numeral 58).

Considerando que para el cálculo del precio se podrán deducir lo siguiente:

- Los descuentos y bonificaciones que consten en los comprobantes de venta;
- El valor de bienes devueltos; y,

Intereses y las primas de seguros cuando se trate de ventas a crédito.

1.3.4. Sujetos del impuesto

El Código Tributario Ecuatoriano en el Capítulo IV define como sujetos a los participantes que de una u otra forma intervienen en el funcionamiento del impuesto.

1.3.4.1 Sujeto Activo

De acuerdo al artículo 23 del Código Tributario Ecuatoriano es el ente público acreedor del tributo, siendo competencia de administrar este impuesto el Servicio de Rentas Internas.

1.3.4.2 Sujeto Pasivo

De acuerdo al artículo 24 del Código Tributario Ecuatoriano es la persona natural o jurídica que, según la ley, está obligada al cumplimiento de la prestación tributaria, sea como contribuyente⁸ o como responsable⁹.

1.4. El IVA en Latinoamérica - características- normativa legal

El IVA al ser un impuesto que ha sido adoptado en la mayoría de países del mundo, ha tenido gran incidencia dentro de las economías latinoamericanas. Las distintas administraciones lo han acogido como una de las principales fuentes de ingresos para fortalecer el presupuesto de sus economías; la aplicación de este impuesto en la región ha sido un tema básico dentro de la política fiscal de cada país sobre todo cuando los países incrementaron la tasa, ampliaron su base imponible, y mejoraron la administración del tributo.

⁸ Persona natural o jurídica a quien la ley impone la prestación tributaria por la verificación del hecho generador.

⁹ Persona que sin tener el carácter de contribuyente debe, por disposición expresa de la ley, cumplir las obligaciones atribuidas a éste.

Silvani y Brondolo (1993), sostuvieron que «...cuando se amplía la base imponible del Impuesto al Valor Agregado, el aumento de la recaudación en los países de América Latina es más que proporcional al aumento que puede esperarse por la ampliación de la tasa, tanto en sistemas que aplican el Impuesto al Valor Agregado con tasa única, como en sistemas con tasa múltiple.»

Las tasas del IVA en la región han sufrido constantes modificaciones en estos últimos años como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 2. Evolución de las tasas de IVA en Latinoamérica

País	Año de introducción	Porcentaje			
		Tasa inicial	1992	2000	2011
Argentina	1975	16	18	21	21
Bolivia	1973	10	14.9	14.9	14.9
Chile	1975	20	18	18	19
Colombia	1975	10	12	15	16
Ecuador	1970	10	10	12	12
Perú	1976	20	18	18	18
Uruguay	1987	21	22	23	22
Venezuela	1993	10	0	15.5	12

Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)

Elaboración: Propia

Este incremento en las tasas ha ocasionado que este impuesto gane protagonismo dentro de la participación del PIB; desde el año 2000 hasta el año 2011 ha tenido un crecimiento considerable pasando de 5.1% a 7.1%. Este aumento se podría analizar desde algunos puntos de vista, entre los cuales podemos señalar que en estos últimos años ha existido una extensión de los bienes y servicios gravados con este impuesto en la mayoría de países de Latinoamérica, continuos esfuerzos realizados por las Administraciones Tributarias en temas de control de riesgo y endurecimiento de

sanciones por incumplimientos, así como la reducción considerable de ciertas exenciones o exoneraciones para este impuesto. (CEPAL, 2013).

Entre los países con las tasas más altas a nivel de Latinoamérica podemos ubicar en primer lugar a Uruguay con una tasa del 22%, Argentina 21% aproximándose a tasas de IVA aplicados en países de primer mundo como lo son los países europeos (OCDE).

Además de considerar la aplicación de diversas tasas, la productividad en la aplicación de este impuesto en Latinoamérica también se ve reflejada por la existencia de ciertas exoneraciones que aún se aplican en ciertos países, Colombia, Ecuador, Venezuela se encuentran dentro de los países en los que aún existen una gran cantidad de transacciones con tarifas preferenciales o exentas.

Tabla 3. Recaudación y productividad del IVA

País	Recaudación		Productividad	Eficiencia
	En porcentaje del PIB	En porcentajes del total		
Argentina	7.9	23.5	0.37	0.65
Bolivia	6.5	32.3	0.44	0.71
Chile	7.6	38.7	0.4	0.68
Colombia	5.3	30.7	0.33	0.53
Ecuador	6.7	34.3	0.56	0.93
Perú	6.6	37.9	0.35	0.55
Uruguay	8.8	34.9	0.4	0.58
Venezuela	5.5	48.3	0.46	0.87

Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)

Elaboración: Propia

Como se observa en la tabla anterior, Ecuador en estos últimos años, ha alcanzado unos niveles óptimos en la productividad y eficiencia del manejo de este tributo, esto se debe sobre todo a grandes niveles de controles que se han realizado para contrarrestar la evasión que en años anteriores alcanzaba promedios sumamente altos y preocupantes, las reformas a la ley que regula los impuestos así como esfuerzos enormes en cuanto a incentivar las cultura tributaria han logrado tener al Ecuador en niveles óptimos de recaudación y productividad en el manejo de este impuesto a pesar de que existen todavía bienes y servicios exentos del pago de este tributo. Países como Uruguay , Chile y Argentina tienen niveles altos de recaudación con respecto a los demás países pero esto se debe principalmente a las altas tasas que se gravan en dichos estados.

La recaudación del IVA en Latinoamérica juega un papel básico además de ser una fuerte fuente de financiamiento para los estados, la recaudación de este impuesto proviene principalmente de dos fuentes: Las generadas por las importaciones que representan un gran apalancamiento de efectivo para los estados y en donde los países de Latinoamérica han visto la necesidad de implementar fuertes controles para evitar la evasión de este impuesto a través de pasos fronterizos ilegales, por otro lado tenemos las trasferencias de IVA realizadas a nivel interno donde la tasa de este impuesto grava en la mayoría de países a casi todos los bienes y servicios producidos y trasferidos.

A continuación se realiza un análisis de la aplicación de este impuesto en los principales países latinoamericanos que aplican este modelo de tributo.

Tabla 4. Generalidades del IVA en Latinoamérica

PAIS	TASA VIGENTE	TASA REDUCIDA	HECHO GENERADOR	FORMA DE LIQUIDACION	EXENCIONES	OBSERVACIONES
ECUADOR	12%	NO	Causa al momento en que se realiza el acto o se suscribe el contrato que tenga como objeto la transferencia de los bienes o la prestación de los servicios.	Mensual	Si	El nivel de exenciones creadas bajo la figura de bases no gravada, devolución de IVA y tarifa gravada 0% sobre ciertos bienes y servicios.
URUGUAY	22%	NO	Causa al momento en que se realiza el contrato o acto equivalente tenga ejecución mediante la entrega o la introducción de los bienes o la prestación de los servicios	Anual	Si	Existe el denominado rémien CEDE (Control Especial de Empresas) y la denominada División de Grandes Contribuyentes, que realizan una liquidación mensual.
ARGENTINA	21%-27%	10.50%	Causa al momento en que se realiza la transferencia del bien mueble, así como la prestación de servicios internos y externos .	Mensual	Si	La aplicabilidad de las tasas se genera en función del tipo de bien o servicio comercializado.
BOLIVIA	13%	NO	Causa al momento en que se realiza la transferencia del bien mueble o se realice prestación del servicio.	Mensual	Si	Existen 2 modalidades en la aplicación de este impuesto: El Impuesto al Valor Agregado (IVA) y Régimen Complementario al Impuesto al Valor Agregado (RC-IVA).
CHILE	19%	NO	Causa al momento en que se realiza la ventas de bienes corporales muebles e inmuebles, y los servicios que se presten o utilicen en el país.	Mensual	Si	
PERU	18%	NO	Causa al momento en que se realiza la transferencia del bien mueble, así como la prestación de servicios	Mensual	SI	En este país no se denomina como Impuesto al Valor Agregado sino no como Impuesto general a la ventas (IGV).
VENEZUELA	12%	SI	Causa al momento en que se realiza la transferencia del bien mueble, así como la prestación de servicios	Mensual	SI	En venezuela se encuentran gravadas con este tipo de impuestos las Exportaciones tanto de bienes como servicios.

Fuente: Páginas Oficiales de Países seleccionados
Elaboración Propia

La aplicación del IVA a nivel de Latinoamérica aplica un modelo denominado IVA en destino¹⁰, hay muy pocos países que aplican el denominado IVA en origen,¹¹ la gran diferencia entre uno y otro modelo radica en el trato que se le da tanto a las exportaciones como a las importaciones, aplicando el modelo de destino las importaciones están gravadas y las exportaciones están exentas, aplicando el segundo

¹⁰ El impuesto es aplicado a los bienes y servicios tributables que son consumidos domésticamente.

¹¹ El impuesto es aplicado a los bienes y servicios tributables que son producidos domésticamente.

modelo pasa lo contrario es decir que las exportaciones estarían gravadas mientras que las importaciones exentas.

Gómez (2006), señala que «...otra característica de la estructura general del Impuesto al Valor Agregado que merece citarse, es que aplica un principio jurisdiccional sustentado en el concepto del destino, de manera tal que, el ajuste se efectúe a nivel del consumidor y se eviten las distorsiones arancelarias que implicaría gravar de igual manera los bienes importados que los producidos internamente.»

El autor Zee (1995) sostuvo que «...si todos los países aplicaran la misma tasa de IVA, entonces el efecto sobre la eficiencia “mundial” en las decisiones de consumo y producción sería el mismo bajo un principio o bajo el otro, pero dado que las tasas impositivas son diferentes el principio de destino produce una mayor ineficiencia en las decisiones de consumo, mientras que el principio de origen hace lo propio en las decisiones de producción; si hay dos países que comercian y se opera bajo el principio de destino, entonces el país importador neto se verá beneficiado respecto al país exportador neto, bajo el principio de origen, la repartición relativa ocurrirá a la inversa.». A continuación se expondrán las últimas reformas en cuanto a la aplicación de este impuesto que se han dado en los principales países de Latinoamérica:

Tabla 5. Principales reformas al IVA en Latinoamérica

Países y años de las reformas	Cambio de la tasa	Bienes y servicios incluidos en la base imponible	Bienes y servicios excluidos de la base imponible
Bolivia(2011)			Primera fase de comercialización para los cooperativistas mineros (tasa 0)
Colombia(2012)	Simplificación de tramados y nuevo impuesto al consumo (del 4%, el 8% y el 16%)		Productos de la canasta familiar (tasa 0) y servicios de conexión y acceso a Internet exentos (2010)
Ecuador(2011-2012)		Servicios financieros: 12%	Vehículos híbridos y eléctricos (tasa 0)
Perú (2011-2012)	Del 19% al 18%		
Uruguay (2012)			Servicios de hoteles, restaurantes y arrendamiento de autos; compras realizadas con las tarjetas de débito Uruguay Social y BPS Prestaciones
Venezuela(2009)	Del 9% al 12%		

Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)

Elaboración: Propia

Dentro de las principales estrategias por parte de algunas administraciones tributarias latinoamericanas con el afán de hacer que este tipo de impuesto sea más equitativo, se han dado en estos últimos años reformas que afectan principalmente al tipo de exenciones sobre los que gravan estos impuestos, un ejemplo claro es el caso de Uruguay en el que este país adoptó un sistema de exención progresiva sobre los bienes de consumo que se adquieren por parte de los contribuyentes y que fue privilegiando con la exención de este impuesto aquellas personas de menores ingresos mediante la aplicación de una transferencia electrónica de fondos a través del pago con tarjeta de crédito.

1.5 Tratamientos diferenciados del IVA en Latinoamérica

El nivel de recaudación en Latinoamérica en razón de los impuestos indirectos juega un papel fundamental dentro de la desigualdad y distribución hacia la población que menos recursos posee y que muchas de las veces es la que termina soportando el

peso de la recaudación de este tipo de impuestos. Las reformas tributarias en estos últimos años han sido casi una obligación por parte de las administraciones tributarias, esto con la finalidad de frenar en cierta forma la desigualdad que existe en ciertos impuestos de carácter regresivos, dichas reformas han enfocado su atención a aspectos como la neutralidad¹², la equidad¹³, la suficiencia recaudatoria¹⁴.

La regresividad del IVA se contempla desde la óptica de ser un impuesto indirecto, dicho en otras palabras este impuesto no discrimina la capacidad de pago del contribuyente¹⁵, las Administraciones Tributarias como una manera de combatir este tipo de impuesto regresivo optan por un modelo de focalización del gasto de ciertos bienes y servicios o la aplicación de exenciones sobre ciertos bienes y servicios de consumo masivo o considerados como productos de necesidad básica.

Los beneficios tributarios o también conocidos como exenciones¹⁶ son instrumentos destinados a afectar los comportamientos de los denominados sujetos pasivos, entre los principales objetivos que se busca en la aplicación de estos incentivos se pueden señalar los siguientes:

- Generación de nuevo empleo,

¹² Dino Jarach(1999) en su obra titulada: Finanzas Públicas y Derecho Tributario manifiesta que la neutralidad del impuesto significa que éste debe dejar inalteradas todas las condiciones del mercado o no provocar distorsiones de la oferta, de la demanda y de los precios, no solo en las transacciones de bienes gravados, sino de todos los bienes y servicios.

¹³ Se pondera la distribución de las cargas y de los beneficios o la imposición de gravámenes entre los contribuyentes para evitar que haya cargas excesivas o beneficios exagerados

¹⁴El Estado o Administración Tributaria debe tener en cuenta siempre que la recaudación de tributos será suficiente para el financiamiento del presupuesto o gasto público.

¹⁵ Barreix, Roca y Villela(2010) en su obra titulada: El IVA personalizado, aumentando la recaudación y compensando a los más pobres, señalan que si tomamos al ingreso de los individuos como indicador de bienestar en un análisis del impacto distributivo del IVA verificamos la regresividad del mismo ya que los deciles más bajos dedican un porcentaje mayor de su ingreso al consumo que los deciles superiores.

¹⁶ Exención fiscal es la Ventaja Fiscal de la que por ley se beneficia un contribuyente y en virtud de la cual es exonerado del pago total o parcial de un tributo.

- Mejoramiento de la competitividad de los productos nacionales(tratamiento de las exportaciones),
- Incentivos para atraer inversión extranjera,
- Cuidado del medio ambiente,
- Protección sectores sensibles.

Lanziano (1979), define a la exención en los siguientes términos «...una posición ampliamente generalizada sostiene que la exención consiste en la dispensa legal de pago o en la no exigibilidad del tributo, es decir expresado de una manera diversa, que en toda situación exentiva, se produce la relación tributaria y como consecuencia, nace la deuda tributaria, la carga obligacional, la cual no puede ser exigida por el ente público acreedor, en mérito al precepto legal. »

Roch (2005) por su parte señala que «...las exoneraciones o exenciones debe dárseles un tratamiento de incentivos o beneficios fiscales; es decir debe entenderse al estímulo que en relación con una determinada conducta puede provocar el reconocimiento de un beneficio fiscal, que por incentivos se tienen tanto el efecto estimulante, como las exenciones que lo provocan. »

Las exenciones o beneficios tributarios pueden clasificarse en:

1. Temporales.- Estos van a afectar directamente a los impuestos y tasas.
2. Inversión.- Puede darse a través de la aplicación de un diferimiento de los impuestos, crédito fiscal, depreciaciones aceleradas, deducciones parciales.

3. Zonas especiales.- En dichas zonas pueden existir un tratamiento tributario privilegiado.
4. Incentivos de empleo.- rebajas en impuestos por contratación de nuevos trabajadores como fórmula para incentivar la generación de empleo.

La legislación Ecuatoriana por su parte en su Código Tributario define a la exención como la exclusión o la dispensa legal de la obligación tributaria, establecida por razones de orden público, económico o social y que solo mediante disposición expresa de ley, se podrá establecer exenciones tributarias, en ellas se especificarán los requisitos para su reconocimiento o concesión a los beneficiarios, los tributos que comprenda, si es total o parcial, permanente o temporal.

La exención tributaria concebida desde el punto de vista legal es una técnica tributaria que tiene dos efectos jurídicos bien definidos:

- No permite el nacimiento de la obligación tributaria , también conocida como exención fiscal, y;
- Disminuye la cuantía del tributo, denominadas exención parcial(a nivel del Ecuador se puede considerar como una exención parcial el beneficio de la devolución de IVA a las personas adultas mayores y discapacitadas, por el hecho de la devolución condicionada exclusivamente para gastos de uso y consumo personal así como el techo máximo de devolución al que tienen derecho).

Existen diferencias en la aplicación de un modelo de exención para este tipo de impuestos entre algunos países de la región y estos radican principalmente en la forma

de aplicar la exoneración que puede darse a ciertos bienes y servicios (caso Ecuatoriano) o con restricción en los montos (caso de El Salvador), mientras que en otros la exención sólo comprende algunos tipos de prestaciones efectuadas (como eventos culturales, compras de bienes y equipos importados (caso Chileno)).

También existe dentro de este grupo de países la posibilidad de obtener crédito fiscal por el impuesto al valor agregado pagado en las compras de bienes y servicios a través de la aplicación de modelos de devolución de IVA (caso chileno, argentino, ecuatoriano, peruano, brasileño, paraguayo, uruguayo y colombiano).

A continuación se expondrán los diferentes tratamientos diferenciados del IVA que se manejan en los principales países de Latinoamérica:

Tabla 6. Tratamientos diferenciados del IVA en Latinoamérica

PAISES/TIPOS	ARGENTINA	BRASIL	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	GUATEMALA	MEXICO	PERU	URUGUAY
COBERTURA	Sector público nacional	Gobierno central	Gobierno central	Gobierno central	Gobierno central	Gobierno central	Gobierno central	Gobierno central	Gobierno central
IMPUESTOS	Ganancias, IVA, Combustibles, Comercio exterior, Bienes personales, Internos, Ganancia mínima presunta, Seguridad Social	Renta, Importaciones, IPI, IOF, Propiedad territorial rural, Lucro líquido, Cofins	Renta, IVA	Renta, IVA	Renta, IVA	Renta, IVA, IPF, IETAAP, Aranceles, Petróleo, Tabaco, Bebidas, Vehículos, Cemento.	Renta, IETU, IVA, Impuestos especiales	Renta, IGV, ISC, Ad valorem, Derecho especial, ISND	Renta, IVA
INCENTIVOS	Exenciones, Deducciones, Alicuotas reducidas, Regímenes de promoción, Pagos con bonos o certificados de crédito fiscal.	Exenciones, Deducciones, Alicuotas diferenciadas, Programas de apoyo o promoción, Zonas Francas	Exenciones, Deducciones, Alicuotas reducidas, Diferimientos, Amortización acelerada, Regímenes especiales, Créditos tributarios	Exenciones, Deducciones, Descuentos, Exclusiones	Exenciones, Deducciones, Devoluciones, Créditos tributarios	Exenciones, Deducciones, Crédito Fiscal, Franquicias, Desgravación arancelaria, TLC, Contingentes arancelarios	Exenciones, Deducciones, Alicuotas diferenciadas, Diferimientos, Subsidios y créditos fiscales, Regímenes especiales	Exenciones, Deducciones, Alicuotas diferenciadas, Devoluciones, Diferimientos, Inafectaciones, Créditos fiscales, Zonas Francas	Exenciones, Deducciones; Devoluciones
CLASIFICACION	Por tributo (según procedencia y modalidad), Por régimen de promoción económica (según tributo)	Por tributo (según modalidad y región), Por Función presupuestaria (según modalidad y región)	Por tributo según modalidad, Por sector u objetivo beneficiado, Por partidas más relevantes	En Renta por: Tipo de beneficio, Modalidad y tipo de declarante, subsector económico; En IVA: Por bien y servicio	En Renta: Por modalidad; En IVA: por bien o servicio según deciles de ingreso	Por tributo según sector económico y modalidad	Por tributo según modalidad	Por sector beneficiario según alcance geográfico, modalidad y tributo	Por tributo según modalidad

Fuente: Cepal, Serie macroeconómica del desarrollo No. 77, abril 2009

Elaboración: Propia

Analizando los casos de algunos países de Latinoamérica podemos señalar que para el caso de Ecuador se lleva a cabo actualmente un proceso de manejo diferenciado en la aplicación de este tipo de impuesto, que viene establecido en función de exclusiones y exenciones sobre ciertos bienes y servicios, con la finalidad de hacer más justo y equitativo la recaudación y control, no existen tasas mínimas o focalizadas; en el caso de este país se puede hablar de dos tipos de exenciones:

- Las exenciones simples son un tipo de gravamen que maneja la legislación Ecuatoriana y que está contemplada en los artículos 55 y 56 de la LRTI, el cual establece los bienes y servicios que están gravados con tarifa cero (considerados como bienes de primera necesidad).
- Las exenciones totales por su parte se definen como aquellas exenciones que dan origen al Crédito Tributario por el impuesto generado en la adquisición de bienes y servicios, así como su posterior devolución a la que son objeto por el saldo a favor generado por estas transacciones; un ejemplo claro en el caso Ecuatoriano se da a la aplicación de la devolución de IVA al sector exportador.

Adicional al proceso de exenciones simples y totales existe un proceso de recuperación del IVA pagado que recae sobre ciertos sectores considerados como sensibles dentro de la población, así nace la figura de devolución de IVA pagado hacia el sector de personas de la Tercera Edad y Discapacitados.

El nivel de exenciones y beneficios en el Ecuador conlleva un nivel de gasto tributario importante, para el caso ecuatoriano la amplia base de productos y servicios

gravados con tarifa cero (93.3% del gasto tributario) constituye un actor importante dentro del Presupuesto General del Estado y sobre el cual debe existir información permanente que permita evaluar la efectividad de la Política Fiscal aplicada.

Tabla 7. Gasto tributario de IVA por diferenciación

GASTO TRIBUTARIO DE IVA POR DIFERENCIACION(EXENCIONES, BENEFICIOS TRIBUTARIOS)				
AÑO 2011				
DETALLE	MILLONES USD	% GASTO TRIBUTARIO TOTAL	% RECAUDACION	% PIB
BIENES	853.4	53.30%	9.80%	1.30%
SERVICIOS	640.4	40%	7.30%	1.00%
Decreto 1232	50.9	3.20%	0.60%	0.10%
devolución y Reintegro	56.1	3.50%	0.60%	0.10%
Total Gasto Tributario IVA	1600.8	100.00%	18.30%	2.50%

Fuente: Jornadas Tributarias Latinoamericanas 2012

En el caso de Uruguay se aplica un modelo de focalización en donde la distribución de las tasas de este impuesto está distribuido de acuerdo a tasas mínimas, básicas o exentas, la mayor concentración este agrupado en el consumo de los segmentos más ricos de la población y alrededor de un 65% del consumo de las exenciones de los bienes y servicios exentos de este impuesto están consumidos por la población denominada como pobre o con cierta escases de recursos económicos, pero dentro de todo modelo tributario que busque contrarrestar la regresividad de este impuesto puede ocasionar que se incluyan de una manera involuntaria ciertos grupos a los cuales no debería beneficiar tales medidas(freerider), y esto ocasionar una medida indeseable para los estados ya que reducen de forma significativa los ingresos tributarios y hace que se incremente de manera drástica los costos tributarios.

Tabla 8. Costo de inclusión del IVA

El Costo de inclusión del IVA			
Consumo gravado y exonerado del IVA(Caso Uruguayo 2009)			
Deciles población	Tasa Básica	Tasa Mínima	Exentos
1	2.1	2.5	2.3
2	3.2	3.8	3
3	4.3	5	4
4	5.4	5.8	4.7
5	6.7	7.3	6.1
6	8.1	9	6.9
7	10.4	11.1	9.5
8	12.2	13.5	10.9
9	16.9	16.7	16.4
10	30.7	25.3	36.2
Total:	100	100	100
40-	15	17.2	13.9
20+	47.6	41.9	52.6

Fuente: Instituto de Altos Estudios De España, 2010

Para el caso chileno y argentino también se aplican bases no gravadas con este impuesto sobre ciertos bienes y servicios considerados como de primera necesidad, este tipo de exenciones se las clasifica en personales y reales, esto con la finalidad de liberar del impuesto únicamente a ciertos hechos económicos de acuerdo a razones sociales, políticas, religiosas o económicas definidas por la normativa legal; además Chile aplica un modelo de devolución de IVA sobre los contribuyentes que se dedican a exportar y que tengan remanentes en su crédito fiscal, tal como se lo realiza en el territorio ecuatoriano, aquí las importaciones si están gravadas con este tipo de impuesto así como el denominado arancel aduanero efectivo¹⁷.

Dentro de los casos analizados anteriormente se puede concluir que el comportamiento de la aplicación de las exenciones o beneficios tributarios en Latinoamérica es muy similar, la mayoría de administraciones tributarias manejan modelos de exenciones o subsidios generalizados en la aplicabilidad de este impuesto, con la finalidad de que no afecte a los deciles más pobres de la población, pero el

¹⁷ Este arancel cobrado a las importaciones es bastante reducido, apenas sobrepasa el 2%.

elevado universo de productos y servicios considerados como exentos a este impuesto en la región han venido ocasionado altos gastos fiscales dentro del presupuesto de cada estado.

La exoneración de ciertos productos y servicios o el no gravamen de IVA surgieron como parte fundamental de contribuir a que este impuesto sea más redistributivo pero la mala práctica en la mayoría de los países ha ocasionado que este impuesto se convierta como un fuerte mecanismo de elusión, por eso en estos últimos años han existido varias reformas por parte de la mayoría de los países de América latina con la finalidad de seguir incluyendo dentro de la base gravada a ciertos bienes y servicios que anteriormente no se encontraban gravados, y como contraparte han buscado mecanismos de compensación para que este impuesto no afecte fuertemente a los deciles más pobres de la población, dichas mecanismos han contemplado la aplicación de procesos de devolución automática del IVA, emisión de tarjetas de beneficios y descuento para sectores considerados como sensibles dentro de la población, así como la focalización de las tasas diferenciadas.

Capítulo 2

2. Devolución del Impuesto al Valor Agregado en el Ecuador

2.1. Antecedentes

La devolución de IVA se genera a partir de un derecho o beneficio que tienen ciertos sectores dentro de la legislación tributaria ecuatoriana, surge como un modelo aplicado para equilibrar la capacidad contributiva de cada persona apegado a niveles de equidad y simplicidad administrativa.

El gobierno ecuatoriano se ha visto en la necesidad de ir creando nuevos estímulos como forma de contrarrestar la evasión y elusión tributaria, dichos incentivos en el Ecuador surgen como:

1. Medios de compensación al no poder recuperar todo o parte del valor de IVA pagado por actividades que dentro del territorio nacional son consideradas como estratégicas (bienes o servicios gravados con tarifa cero).
2. Medios de reciprocidad en las Relaciones Internacionales entre países.
3. Medios de incentivos hacia la producción nacional (mejorar la competitividad de los sectores productivos con el exterior)
4. Protección de grupos vulnerables como forma de política de cohesión social.
5. Medios de incentivos de políticas de conservación del medio ambiente.

La legislación Tributaria Ecuatoriana distingue a 14 grupos o sectores que se pueden acoger a este beneficio, cada uno de los cuales tiene que cumplir con ciertos requisitos tanto a nivel normativo como procedimental; estos grupos han ido creciendo con las constantes reformas realizadas por los gobiernos de turno, basándose principalmente en aspectos de equidad, redistribución de la riqueza e incentivos de la producción nacional.

A continuación se detalla la normativa tributaria referente a los procesos de devolución de IVA que maneja la legislación tributaria ecuatoriana:

Tabla 9. Sectores devolución de IVA en el Ecuador

Estipuladas en Ley de Régimen Tributario Interno	Estipuladas Ley de Régimen Tributario Interno / Ley Orgánica de Discapacidades
1. Entidades del Primer Inciso Art. 73	10. Personas con Discapacidad (Beneficio que se aplica de acuerdo a vigencia de normativas LRTI y LOD)
2. Ejecutores de Convenios Internacionales	Reglamento de aplicación a la Ley de Régimen Tributario Interno/ Ley del Anciano
3. Empresas públicas, Gobiernos autónomos descentralizados y Universidades y Escuelas Politécnicas Públicas	11. Personas de la Tercera Edad
4. ZEDES(Zonas especiales de desarrollo económico)	Estipuladas Reglamento de aplicación a la Ley de Régimen Tributario Interno/ Ley de Turismo
5. Proveedores del Sector Público (Desde enero 2008 hasta octubre 2009)	12. Operadores de Turismo Receptivo
6. Exportadores (Proceso manual y por Internet)	13. Turistas Extranjeros
7. Proveedores de Exportadores	Estipulados Acuerdos de Canje por Notas Revérsales/ Reglamento de aplicación a la Ley de Régimen Tributario Interno
8. Aerolíneas - IVA en combustible por transporte de carga al extranjero	14. Misiones Diplomáticas, Consulares, Organismos Internacionales y sus funcionarios acreditados como diplomáticos.
9. Transporte público urbano por la adquisición de chasises y carrocerías	

Fuente: SRI

Elaboración: Propia

El presente trabajo de investigación se centrará en el grupo 11 que es uno de los sectores más vulnerables de la población y cuyo beneficio debe estar establecido en la normativa

legal vigente, enmarcado en un eficiente manejo de los tiempos de atención y acreditación de los valores.

Figura 1. Normativa aplicada al proceso de devolución de IVA en el Ecuador



Fuente: SRI
Elaboración: Propia

La base legal para establecer el beneficio o derecho que tienen los contribuyentes a recuperar el IVA pagado o crédito tributario no compensado viene establecida en la normativa Tributaria Ecuatoriana que es el marco legal sobre el cual se establecen este tipo de devoluciones.

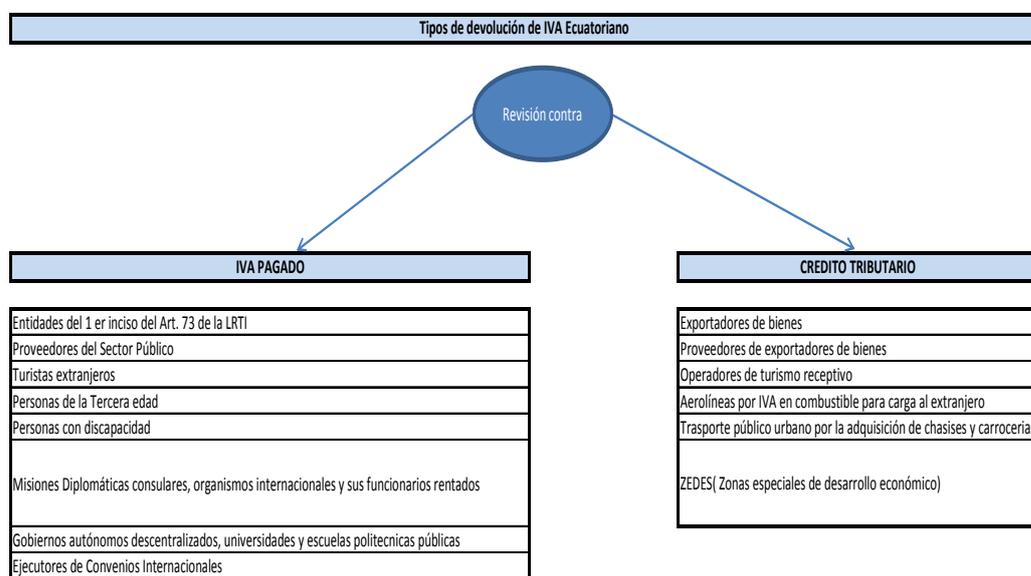
2.2 Tipos de devolución de IVA-Mecanismos de Recuperación

Los mecanismos de devolución en el caso ecuatoriano se lo realizan considerando uno de los dos aspectos principales, según el caso:

Verificación del IVA pagado.- Este mecanismo de devolución analiza la esencia económica de la transacción, considerando comprobantes de venta válidos.

Verificación del crédito tributario.- Este mecanismo de devolución se lo realiza a través de una revisión del saldo a favor originado por las adquisiciones de bienes y servicios adquiridos por los sectores beneficiarios.

Figura 2. Tipos devolución de IVA según normativa aplicada



Fuente: Ley de Régimen tributario Interno y sus reformas.

Elaboración: propia

2.2.1 Exportadores

La devolución del Impuesto al Valor Agregado a los exportadores de bienes es un beneficio que está vigente desde el período fiscal de Mayo de 1999 y busca ser un incentivo para todos los sectores exportadores al permitirles tener competitividad frente a productos externos similares y a su vez les proporciona con un mayor flujo de efectivo

que facilita una gestión más eficaz. Comprende la restitución del crédito tributario¹⁸ generado por el IVA debidamente pagado y retenido en la adquisición de bienes, materias primas, insumos, servicios y activos fijos que forman parte del costo de producción y comercialización del bien exportado.

Actualmente el procedimiento contempla dos modalidades de devolución según el tipo de solicitud presentada:

Devolución de IVA manual: Cuando la solicitud de devolución de IVA es presentada de forma manual en las ventanillas de Secretaría del Servicio de Rentas Internas; el análisis, determinación del monto a devolver y la emisión de la contestación se lo efectúa mediante un proceso manual soportado en normas generales y específicas.

Devolución de IVA por internet: Cuando la atención de la solicitud de devolución se la efectúa en dos etapas:

- El beneficiario ingresa la información y valores solicitados vía internet en el Sistema de Devolución de IVA por Internet, mediante un proceso automatizado se efectúa una serie de validaciones y cálculos y el sistema arroja un valor a devolver del cual el beneficiario recibirá el 80%.
- Posterior al ingreso en el Sistema de Devolución de IVA por Internet el beneficiario debe presentar manualmente por ventanillas de Secretaría del Servicio de Rentas

¹⁸ El crédito tributario se define como la diferencia entre el IVA cobrado en ventas menos el IVA pagado en compras. En aquellos casos en los que la declaración arroje saldo a favor (el IVA en compras es mayor al IVA en ventas), dicho saldo será considerado crédito tributario, que se hará efectivo en la declaración del mes siguiente.

Internas la documentación que respalde su solicitud ingresada por internet, el área correspondiente efectúa el análisis y verificación del monto a devolver mediante un proceso manual soportado en normas generales y específicas para posteriormente emitir la contestación definitiva.

2.2.1.1. Base Legal

- Código Tributario y sus reformas
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Art. 57 Crédito tributario por exportación de bienes
- Art. 72 IVA pagado en actividades de exportación
- Art. 63 Sujetos Pasivos del IVA
- Art. 66 Crédito Tributario
- Art. 103 Emisión de comprobantes de venta
- Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno
- Art. 172 Devolución del impuesto al valor agregado a exportadores de bienes
- Art. 180 Devolución de Impuesto al Valor Agregado en la adquisición de activos fijos
- Resolución No. NAC-DGERCGC12-00033 del 25 de enero de 2012 que establece el Procedimiento para la Devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a los Exportadores de Bienes.
- Resolución No. NAC-DGERCGC12-00240 del 26 de abril de 2012 que reforma la resolución No. NAC-DGERCGC12-00033 en lo referente a presentación de documentos de exportación.

2.2.1.2 Prescripción

El periodo de prescripción¹⁹ para este sector es de 5 años a partir de la fecha de la presentación de la declaración original.

2.2.2. Proveedores de exportadores

La devolución del Impuesto al Valor Agregado a los proveedores directos de exportadores de bienes es un beneficio que está vigente desde el período fiscal de Mayo de 1999 y constituye un derecho complementario que se deriva de la devolución que se reconoce al exportador de bienes, cuando este tiene derecho a la devolución del IVA. El beneficio será efectivo siempre que las exportaciones hayan sido realizadas, el proceso de devolución de IVA a los a este sector comprende la restitución del crédito tributario generado por el IVA debidamente pagado en la adquisición de bienes, materias primas, insumos, servicios y activos fijos que forman parte del costo de producción y comercialización del bien transferido al exportador.

Las transferencias de bienes que se efectúen al exportador deben estar gravadas con tarifa 0% de IVA. Las transferencias e importaciones de bienes gravadas con tarifa 0% se encuentran detalladas en el Art. 55 de la Ley de Régimen Tributario Interno, por lo que en ningún caso la sola venta al exportador puede alterar la tarifa de IVA de los bienes vendidos.

¹⁹ La prescripción es un modo de adquirir (adquisitiva) las cosas ajenas, o de extinguir (extintiva) las acciones y derechos ajenos, por haberse poseído las cosas, o no haberse ejercido dichas acciones y derechos, durante cierto tiempo, y concurriendo los demás requisitos legales (Código Civil Ecuatoriano, Art. 2416.)

2.2.2.1 Base Legal

- Código Tributario y sus reformas
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Artículo 57 Crédito tributario por exportación de bienes.
- Art. 72 IVA pagado en actividades de exportación.
- Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.
- Artículo 173 Devolución del impuesto al valor agregado a proveedores directos de exportadores de bienes.
- Art. 180 Devolución de Impuesto al Valor Agregado en la adquisición de activos fijos.
- Resolución 588 (Suplemento Registro Oficial No. 622 del 19 de julio de 2002) que establece el procedimiento de Devolución de IVA a los Proveedores Directos de Exportadores.

2.2.2.2 Prescripción

El periodo de prescripción para este sector es de 5 años a partir de la fecha de la presentación de la declaración original.

2.2.3. Devolución de IVA pagado en la adquisición de combustible para transporte de carga al extranjero

El beneficio por el IVA pagado en la Adquisición de Combustible Aéreo por las Aerolíneas que prestan el Servicio de transporte de carga al extranjero está vigente desde el período fiscal de Enero de 2011, este proceso comprende la restitución del crédito tributario generado por el IVA debidamente pagado en la adquisición de

combustible aéreo empleado en la prestación del servicio de transporte aéreo de carga al extranjero.

El valor que se devuelva no podrá exceder del 12% del valor de las adquisiciones de combustible aéreo utilizado en el transporte internacional aéreo de carga, ni del 12% del total de las ventas efectuadas por servicio de transporte internacional aéreo de carga de dicho periodo.

2.2.3.1 Base Legal

- Artículo 57 de la Ley de Régimen Tributario Interno, incorporados por la Segunda disposición reformativa 2.13 del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.
- Artículo no numerado a continuación del 154 del Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.
- Artículo innumerado a continuación del 182 del Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.

2.2.3.2 Prescripción

El periodo de prescripción para este sector es de 5 años a partir de la fecha de la presentación de la declaración original.

2.2.4. Devolución de IVA a Operadores de Turismo Receptivo

Este procedimiento, está vigente desde el 01 de diciembre 2010, comprende la restitución del IVA pagado en la adquisición local o importación de bienes, activos fijos, materias primas, insumos o servicios necesarios para la venta del paquete de

turismo receptivo a personas no residentes en el Ecuador, y cuyo valor de IVA se haya retenido en su totalidad al proveedor.

El valor para la devolución del IVA a las agencias operadoras de turismo receptivo no podrá exceder del 12% del valor de la venta de paquetes de turismo a personas no residentes en el Ecuador durante el período solicitado. El saldo pendiente al que se tenga derecho podrá ser recuperado por la operadora de turismo receptivo basado en futuras ventas de paquetes de turismo receptivo.

2.2.4.1 Base Legal

- Art. 56 de la Ley de Régimen Tributario Interno y sus reformas.
- Código Tributario y sus reformas.
- Art. 31 de la Ley de turismo.
- Art. 22 del Reglamento de Aplicación al Capítulo VII de la Ley de Turismo.
- Memorando NAC-DNGMGEEI10-00382, emitido por la Dirección Nacional de Gestión Tributaria, 22 de agosto de 2010: Lineamientos para la atención de solicitudes de devolución de IVA a operadores de turismo receptivo.

2.2.4.2 Prescripción

El periodo de prescripción para este sector es de 5 años a partir de la fecha de la presentación de la declaración original.

2.2.5. Devolución de IVA a Turistas extranjeros

El Proceso de Devolución de IVA a Turistas Extranjeras entró en vigencia desde el 01 de enero de 2011, debido a un proceso interinstitucional en el cual participan el Ministerio de Turismo, Ministerio de Industrias y Productividad y el Servicio de Rentas Internas quienes buscan cumplir con la aplicación de la normativa tributaria ecuatoriana para el reconocimiento de beneficios tributarios a favor de los turistas extranjeros, con el fin de impulsar el turismo y el consumo de bienes de producción nacional.

La devolución del IVA a los turistas extranjeros opera sobre todas las facturas por prestación de servicios de alojamiento turístico y/o adquisición de bienes producidos en el país, emitidas por los sujetos pasivos afiliados al proceso, cuyo valor, sin considerar impuestos, no podrá ser menor a 50 dólares de base imponible gravada con tarifa 12% de IVA, por cada factura.

Para el caso de la adquisición de bienes producidos en el país, la devolución del IVA sólo alcanzará a aquellos que acompañen al turista extranjero al momento de salir del país, según verificación que realizará en los aeropuertos internacionales la SENA (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador).

2.2.5.1 Base Legal

- Art. 30 Sobre la devolución de IVA a turistas extranjeros contemplada en la Ley de Turismo.
- Art. 182 del Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.

- Resolución NAC-DGERCGC10-00723 en el que se establece los requisitos y el procedimiento para la devolución del IVA generado por la contratación de servicios de alojamiento turístico y/o adquisición de bienes producidos en el país, realizadas por turistas extranjeros, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 348 del 24 de diciembre de 2010.

2.2.5.2 Prescripción

La prescripción es de cinco años y aplica a la diferencia entre la fecha de presentación de la solicitud y la fecha en la que fueron emitidos los comprobantes de venta.

2.2.6. Devolución de IVA por adquisición local de chasis y carrocerías para buses de transporte terrestre público de pasajeros de servicio urbano

El proceso de devolución de IVA a este sector entró en vigencia desde el 01 de Enero de 2012, y recae sobre todos los contribuyentes que tengan como giro de su actividad económica el transporte terrestre público de pasajeros en buses de servicio urbano, sujeto a un precio fijado por las autoridades competentes, conforme lo establece la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, dichos contribuyentes tendrán derecho al crédito tributario por el IVA que hayan pagado en la adquisición local de chasis y carrocerías y que sean utilizados exclusivamente dentro del giro de su negocio y directamente relacionados con el mismo.

El activo por el cual se solicita la devolución deberá permanecer prestando el servicio de transporte terrestre público de pasajeros en buses de servicio urbano al

menos por un tiempo igual a cinco años; caso contrario, la administración tributaria re liquidará los valores devueltos en función del tiempo transcurrido.

El valor máximo a devolver, corresponderá al 12% de la base imponible de lo facturado por chasises y carrocerías, de igual manera se escogerá el menor valor entre:

- El cálculo del valor de IVA a devolver en el periodo según comprobantes,
- El cálculo del valor de IVA a devolver en el periodo según la declaración, o
- El cálculo de crédito tributario acumulado disponible.

2.2.6.1 Base Legal

- Art. no numerado agregado al Art. 66 de la Ley de Régimen Tributario Interno y sus reformas.
- Art. 174 del Reglamento para la aplicación de Ley de Régimen Tributario Interno.
- Resolución N° NAC-DGERCGC12-00296 publicada en el Registro Oficial No. 720 del 08 de junio del 2012 en el que se establece los mecanismos de devolución para este sector.

2.2.6.2 Prescripción

El periodo de prescripción para este sector es de 5 años a partir de la fecha de la presentación de la declaración original.

2.2.7. Verificación de valores del IVA de Organismos y Entidades del Sector Público y Empresas Públicas

El mecanismo de restitución hacia estos sectores por ser parte del estado no se lo realiza a través de una devolución de IVA sino se lo hace a través de una asignación

presupuestaria mediante el Ministerio de Finanzas de acuerdo a los parámetros que esta secretaria de estado defina para el efecto.

El artículo innumerado agregado a continuación del Art. 73 de la Ley de Régimen Tributario Interno, dispone: “...*Asignación presupuestaria de valores equivalentes al Impuesto al Valor Agregado (IVA) pagado por los Gobiernos Autónomos Descentralizados y universidades y escuelas politécnicas públicas.- El valor equivalente al IVA pagado en la adquisición local e importación de bienes y demanda de servicios que efectúen los Gobiernos Autónomos Descentralizados y las universidades y escuelas politécnicas públicas, le será asignado en el plazo, condiciones y forma determinados por el Ministerio de Finanzas*”.

Esta verificación de valores entró en vigencia a partir del periodo fiscal noviembre del año 2009, fecha en la cual se dispuso la tarifa de 12% del IVA en las adquisiciones locales, importaciones y demanda de servicios para Entidades y Organismos del Sector Público²⁰.

A partir de la vigencia del Código de la Producción, Comercio e Inversiones, están exentas del pago de todos los tributos al comercio exterior (entre estos el IVA) excepto las tasas por servicios aduaneros, las importaciones que efectúen las Empresas, Instituciones y Organismos del Sector Público y la autoridad competente para aplicar la exoneración indicada es el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, por tal razón no corresponden al Servicio de Rentas Internas, devolver/verificar el IVA pagado en aquellas importaciones, pues existe una exención legal sobre éstas.

²⁰ Para periodos anteriores a noviembre de 2009 los Proveedores del Sector Público eran quienes solicitaban la devolución.

La Verificación de los valores del IVA procederá contra la revisión de los montos registrados en la declaración y sustentados en su respectivo anexo, para el período solicitado; tomando en cuenta la verificación de la validez de comprobantes de venta.

2.2.7.1 Base Legal

- Ley de régimen tributario interno y sus reformas.
- Ley Orgánica del Servicio Público²¹.
- Ley Orgánica de Empresas Públicas²².
- Ley de Fomento Ambiental y Optimización de los Ingresos del Estado²³.
- Resolución No. NAC-DGERCGC12-00106 publicada en el Registro Oficial No. 666 de 21 de Marzo de 2012, procedimiento de Verificación de Valores del IVA para el inicio del proceso de asignación presupuestaria.

2.2.7.2 Prescripción

El periodo de prescripción para este sector es de 5 años a partir de la fecha de la presentación de la declaración original.

2.2.8. Verificación de valores del IVA a entidades del primer inciso del artículo 73 de la LRTI de organismos y entidades del sector público y empresas públicas

La Ley de Régimen Tributario Interno, en el primer inciso del Art. 73, establece que: “...*El IVA que paguen en la adquisición local o importación de bienes o en la demanda de servicios la Junta de Beneficencia de Guayaquil, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Fe y Alegría, Sociedad de Lucha Contra el Cáncer -SOLCA-, Cruz*

²¹ Publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 294 del 06 de octubre de 2010.

²² Publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 48 del 16 de octubre de 2009.

²³ Publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 583 del 24 de noviembre de 2011.

Roja Ecuatoriana, Fundación Oswaldo Loor y las universidades y escuelas politécnicas privadas, les será compensado vía transferencia presupuestaria de capital, con cargo al Presupuesto General del Estado, en el plazo, condiciones y forma determinados por el Ministerio de Finanzas y el Servicio de Rentas Internas. (...)”

2.2.8.1 Base Legal

- 1er inciso del art. 73 de la LRTI.
- Art. 4 de la Ley de Fomento Ambiental
- Resolución No. NAC-DGERCGC12-00107.
- Resolución No. NAC-DGERCGC10-00046.
- Resolución No. NAC-DGERCGC10-00085.
- Resolución No. NAC-DGERCGC10-00120.

2.2.8.2 Prescripción

El periodo de prescripción para este sector es de 5 años a partir de la fecha de la presentación de la declaración original.

2.2.9. Verificación de valores del IVA pagado por Ejecutores de Convenios Internacionales

La verificación de valores para este sector está sujeto al convenio internacional firmado entre el gobierno ecuatoriano y el organismo internacional, el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana es la Institución responsable de verificar y certificar si el Gobierno del Ecuador tiene suscrito y vigente un Convenio Internacional que ampara y financia la ejecución de proyectos en el país., mientras que la Secretaría Técnica de Cooperación Internacional – SETECI es la institución que efectúa el

seguimiento al desembolso de los recursos provenientes de los Convenios Internacionales que permitirá financiar los proyectos a desarrollarse en el país.

Las peticiones de verificación de valores del IVA para este sector corresponderán a una petición por cada proyecto y período de ejecución; para lo cual el ejecutor informará de las adquisiciones de bienes y servicios gravados con tarifa 12% y de ser el caso aquellas adquisiciones gravadas con tarifa 0% que fueron realizadas con cargo a los fondos internacionales.

El monto máximo referencial de base imponible para devolución del IVA (en dólares de los Estados Unidos de Norteamérica), así como los períodos de ejecución de cada proyecto, será informado en el certificado emitido por la SETECI, y la verificación de estos valores se lo realizará contra la revisión de la declaración del IVA y su respectivo anexo transaccional simplificado, en los casos que el ejecutor tenga la obligación de presentarlo.

2.2.9.1 Base Legal

- Segundo inciso art. 73 de la Ley de Régimen Tributario Interno y sus reformas.
- Resolución No. NAC-DGERCGC13-00451 del 23 de Agosto de 2013 que establece los requisitos para la Verificación de valores del IVA a ejecutores de convenios internacionales.
- Convenio de Cooperación Interinstitucional suscrito entre el SRI y el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana.
- Convenio de Cooperación Interinstitucional suscrito entre el SRI y la Agencia Ecuatoriana de Cooperación Internacional.

2.2.9.2 Prescripción

El periodo de prescripción para este sector es de 5 años a partir de la fecha de la presentación de la declaración original en los casos que tengan la obligación de presentarlas o, 5 años a partir de la fecha de la adquisición de los bienes o servicios en el caso de no tener obligaciones tributarias.

2.2.10. Devolución del IVA pagado por Misiones Diplomáticas Consulares, organismos internacionales y sus funcionarios rentados.

La devolución del IVA hacia este sector es un beneficio tributario condicionado en términos de reciprocidad internacional, el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana es la entidad responsable de verificar la existencia del mismo tratamiento tributario a nuestras representaciones diplomáticas y funcionarios ecuatorianos en el país solicitante, previo a la aceptación del Acuerdo por Canje de Notas Reversales.²⁴

Este beneficio se realiza sobre aquellas adquisiciones de bienes o servicios gravados con tarifa 12%; es decir, los comprobantes de venta que sustentan la devolución (facturas o ticket aéreos físicos o electrónicos) que cumplan con los requisitos establecidos en el Reglamento de Comprobantes de Venta y de Retención vigente y en los que conste desglosado el IVA pagado, tal beneficio entrará en vigencia el mes siguiente de la fecha de aceptación de las cláusulas de la Nota Reversal, por parte de la Misión Diplomática, Consular u Organismo Internacional e informada a la

²⁴ Texto que contiene las cláusulas propuestas por el Gobierno de la República del Ecuador para la exoneración del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) a las diferentes representaciones de países u organismos internacionales que realizan actividades en el país.

Dirección General de Ceremonial del Estado y Protocolos del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana.

La Devolución del IVA, opera a través del mecanismo de devolución Trimestral, por lo cual para el análisis se consideran únicamente los comprobantes de venta que correspondan al trimestre por el cual se solicita la devolución.

2.2.10.1 Base Legal

- Segundo inciso art. 73 de la Ley de Régimen Tributario Interno y sus reformas.
- Convención de Viena sobre Relaciones Diplomáticas de 1961, publicada en el Registro Oficial de la República del Ecuador No. 376 de 18 de noviembre de 1964.
- Convención de Viena sobre Relaciones Consulares de 1963, publicada en el Registro Oficial de la República del Ecuador No. 472, de 5 de abril de 1965.
- Acuerdo por Canje de Notas Reversales firmado por el Gobierno Ecuatoriano y otro Gobierno Internacional o un Organismo Internacional (basado en el texto de la Nota Reversal No.12587 GM/VM/DGCEP del 09 de abril de 2002 o la que corresponda según aceptación).

2.2.10.2 Prescripción

El plazo de prescripción para solicitar la devolución del IVA es de 5 años a partir de la fecha de emisión del comprobante de venta.

2.2.11. Devolución del IVA a Proveedores del Sector Público

El derecho a la devolución del IVA a los proveedores del sector público (instituciones del Estado y empresas públicas que percibían ingresos exentos de Impuesto a la Renta

con anterioridad a la reforma establecida mediante la ley de empresas públicas vigente desde noviembre del año 2009) se configura por la declaración de ventas con tarifa 0% de IVA realizadas a instituciones del Estado y empresas públicas (cuyos ingresos eran exentos de Impuesto a la Renta con anterioridad a la reforma efectuada por la Ley Orgánica de Empresas Públicas) entre el 1ro de enero de 2008 y 31 de octubre de 2009.

A partir del 1ro de noviembre de 2009 con la reforma a la ley de empresas públicas se volvió a gravar en todas las adquisiciones el 12% de IVA y por ende los proveedores ya no se beneficiaron de esta devolución.

2.2.11.1 Base Legal

- Ley Régimen Tributario Interno (vigente ene 2008 – octubre 2009).
- Ley de Empresas Públicas: Disposiciones finales: Segunda.- Reformas y Derogatorias: 1.1 Reformas Normas Tributarias, R.O 48, S1 del 16-10-2009.
- Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, Suplemento R.O. 337 del 15-05-2008.
- Resolución NAC-DGERCGC09-00168 R.O 554 del 23-03-2009: Procedimiento para la solicitud de devolución del IVA a proveedores directos de bienes o servicios de instituciones del Estado y empresas públicas que perciben ingresos exentos del impuesto a la renta.

- Circular NAC-DGEC2008-0007 R.O 285 del 29-02-2008: A los proveedores de bienes o servicios a las instituciones del Estado y empresas públicas que perciban ingresos exentos de impuesto a la renta, gravados con tarifa cero por ciento de impuesto al valor agregado (IVA) y a todas las entidades y empresas del sector público.
- Circular NAC-DGECCGC09-00011 R.O.63 del 10-11-2009: A las entidades y organismos del Sector Público, a las Empresas Públicas y a sus proveedores.

2.2.11.2 Prescripción

El periodo de prescripción para este sector es de 5 años a partir de la fecha de la presentación de la declaración original.

2.2.12. Devolución del IVA a Zonas Especiales de Desarrollo Económico

Este proceso de devolución aplica a las operadoras y administradoras de Zonas Especiales de Desarrollo Económico²⁵ (ZEDES) las cuales van a generar derecho a crédito tributario, por el IVA pagado en la compra de materias primas, insumos y servicios provenientes del territorio nacional, que se incorporen al proceso productivo de dichas operadoras.

2.2.12.1 Base Legal

- Ley Régimen Tributario Interno, artículo innumerado después del artículo 57.

²⁵ Creadas con la finalidad de atraer nuevas inversiones productivas para impulsar procesos de transferencia de tecnología e innovación, investigación y desarrollo; generar actividades industriales y de servicios eco-eficientes con alta agregación de valor para la exportación e incrementar y facilitar los flujos netos de comercio exterior.

2.2.12.2 Prescripción

El periodo de prescripción para este sector es de 5 años a partir de la fecha de la presentación de la declaración original.

2.2.13 Devolución del IVA a discapacitados

Se considerará persona con discapacidad a toda persona que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales y/o sensoriales, congénitas o adquiridas, previsiblemente de carácter permanente se ve restringida en al menos un treinta por ciento de su capacidad para realizar una actividad dentro del margen que se considera normal, en el desempeño de sus funciones o actividades habituales, de conformidad con los rangos que para el efecto establezca el CONADIS.²⁶

La devolución de IVA a este sector en el Ecuador toma en cuenta los siguientes porcentajes de discapacidad que deben tener los beneficiarios para acceder al beneficio tributario:

- 30% hasta el 29 de diciembre del 2007 (periodos ya prescrito).
- 40% del 30 de diciembre del 2007 al 30 de julio del 2008. (periodos ya prescrito).
- 30% desde el 31 de julio del 2008.
- 40% desde 01 de enero de 2014 y proporcionalidad para la devolución:

²⁶ Art. 177 Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.

Tabla 10. Devolución IVA a discapacitados

Grado de discapacidad	Porcentaje para aplicación del beneficio
del 40% al 49%	60%
del 50% al 74%	70%
del 75% al 84%	80%
del 85% al 100%	100%

Fuente: Servicio de Rentas internas

Elaboración: propia

Se establece un monto máximo anual a devolver de impuesto al valor agregado pagado de hasta el doce por ciento (12%) del equivalente al triple de la fracción básica gravada con tarifa cero del pago de impuesto a la renta; sin embargo, el valor a devolver por cada período mensual no podrá exceder a la doceava parte del monto máximo anual, anteriormente señalado.

2.2.13.1 Base Legal

- Art. 164 del Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen tributario Interno (vigente hasta el 08 de junio del 2010)
- Art. 177 del Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen tributario Interno (vigente desde el 09 de junio del 2010)
- Art. 74 y 78 de la Ley Orgánica de Discapacidades(vigente desde el 26 de septiembre de 2012)
- Art. 74, 78 de la Ley Orgánica de Discapacidades y Art. 6 del Reglamento de la Ley Orgánica de Discapacidades (vigente desde 01 de enero de 2014.).

2.2.13.2 Prescripción

El periodo de prescripción para este sector es de 5 años a partir de la fecha de emisión del comprobante de venta.

Tabla 11. Sectores beneficiarios de la devolución de IVA en el Ecuador

Sector beneficiario	Normativa Legal	Artículo	Plazo legal (días)	Proceso
Entidades del primer inciso del Art. 73 de la LRTI	LRTI	73	120	Manual
Ejecutores de Convenios Internacionales	LRTI	73	120	Manual
Gobiernos autónomos descentralizados y Universidades y Escuelas Politécnicas Públicas	LRTI	Innumerado después del Art. 73	120	Manual
Misiones Diplomáticas, Consulares, Organismos Internacionales y sus funcionarios rentados	RLRTI / Notas reversales	179	120	Manual
Personas con Discapacidad	LOD/LRTI	78/ 74	120	Manual
Personas de la Tercera Edad	RLRTI/LA	181/ 14	90	Por sistema
Turistas Extranjeros	RLRTI/ LTU	182/ 30	120	Por sistema
Proveedores del sector público	LRTI	66 (vigente -octubre 2009)	30	Manual
Exportadores de bienes	LRTI	57, 72	90	Por sistema/ Manual
Proveedores de exportadores de bienes	LRTI	57	90	Manual
Operadores de Turismo Receptivo	RLRTI/ LTU	154/ 31	90	Manual
Aerolíneas por IVA en combustible por transporte de carga al extranjero	LRTI	Innumerado después del Art. 57	90	Manual
Transporte público urbano por la adquisición de chasis y carrocerías	LRTI	Innumerado después del Art.66	30	Manual
Zonas Especiales de Desarrollo Económico ZEDES	LRTI	Innumerado después del Art. 57	90	Manual

Fuente: SRI

Elaboración: Propia

2.3. Beneficios tributarios-devolución del IVA a personas de la tercera edad

A nivel Internacional la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948 proclamó el derecho de las personas adultas mayores a que tengan un nivel de vida digna, y la garantía de seguridad para la vejez, pero tomando en cuenta que estos derechos han tomado mayor fuerza en los países latinoamericanos en estos últimos años con las reformas que han experimentado las constituciones de dichos países.

El estado ecuatoriano a través de la constitución define como prioridades la erradicación de una vez por todas de las desigualdades, de la exclusión, la discriminación o violencia de cualquier tipo, así como las nuevas formas de esclavitud materializadas en la trata y tráfico de personas, la violencia intrafamiliar, la explotación sexual, el trabajo infantil, la mendicidad y otros flagelos que atentan contra la dignidad humana. (Constitución del Ecuador, 2008: Art. 66).

La Constitución de la República del Ecuador en el art. 36 señala que “...las personas adultas mayores recibirán atención prioritaria y especializada en los campos público y privado, en especial en los campos de inclusión social y económica, y protección contra la violencia. Se considerarán personas adultas mayores aquellas personas que hayan cumplido los sesenta y cinco años de edad...”

A continuación se detalla la normativa referente al proceso de derechos y beneficios de las personas de la tercera edad establecidos en la Constitución:

Tabla 12. Beneficios del adulto mayor

Descripción	No.
Igualdad y no discriminación.	Art. 1
Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria.	Art. 35
Derechos de las personas adultas y adultos mayores.	Art. 3 y 37
Obligaciones del Estado respecto a las personas adultas mayores.	Art. 38
Prohibición de desplazamiento arbitrario.	Art. 42
Derechos de las personas privadas de libertad.	Art. 51
Derechos políticos de las personas adultas mayores.	Art. 62 y 95
Derechos de libertad: vida libre de violencia.	Art. 66
Derecho de protección: acceso a la justicia.	Art. 81
Deberes y responsabilidades.	Art. 83
Defensoría pública.	Art. 193
Educación: erradicar el analfabetismo y apoyar a los procesos de post-alfabetización y educación permanente.	Art. 347
Protección integral.	Art.341
Atención integral de la salud.	Art. 363
Seguridad social.	Art. 363 y 369

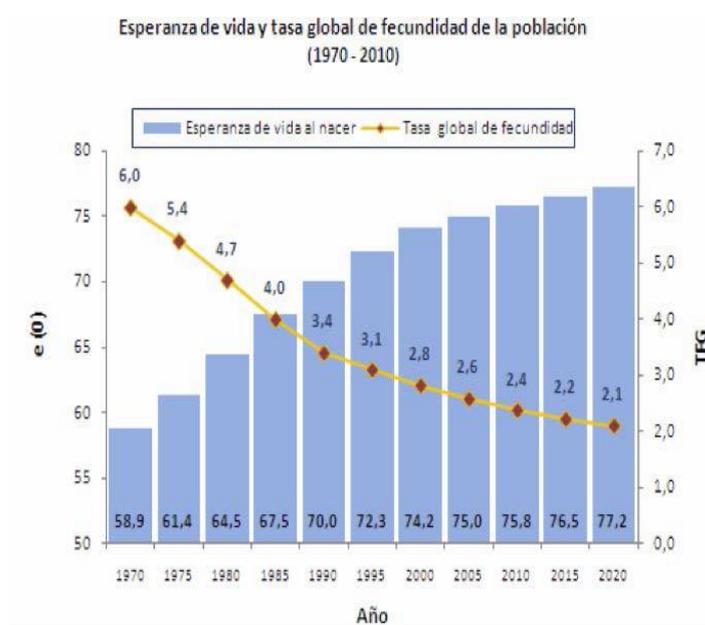
Fuente: Constitución Republica del Ecuador

Elaboración : Propia

Al hablar de envejecimiento no solo estamos hablando de una afectación a las personas, sino también de una afectación a nivel demográfico, producido por la cada vez más alta población adulta mayor existente en nuestro país y la continua caída de la tasa de natalidad, según datos del INEC la población adulto mayor en el Ecuador en el año 2010 representó el 7% de la población y para el año 2050 representará el 18% de la población.

Según la CEPAL (2012) en la segunda mitad del siglo pasado, la población ecuatoriana mejoró su esperanza de vida, pues pasó de 48,3 años en 1950 a 75,6 años en 2010, este aumento en la esperanza de vida significa para el estado ecuatoriano asegurar mejores políticas de inclusión a través de alternativas viables y espacios que den como resultado mejorar la calidad de vida de este grupo y hacerlos parte activa en el desarrollo del estado.

Figura 3. Esperanza de vida y tasa global de fecundidad de la población (1970-2020)



Fuente: Proyecciones de población 1950-2020 octubre 2003.

Elaboración: DIPES, EPV.

En la tabla siguiente se resume la evolución histórica de los derechos que han venido adquiriendo las personas de la tercera edad en los últimos 70 años:

Tabla 13. Evolución derechos del adulto mayor

AÑO	NORMA LEGAL	CONTENIDO
1948-1998	Acuerdos y compromisos internacionales	En el ámbito internacional los derechos de las personas adultas mayores se encuentran contemplados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, donde se proclama "el derecho de toda persona a un nivel de vida digna y la garantía de seguridad para la vejez.
1982	Plan de Acción Internacional sobre el Envejecimiento	Consiste en garantizar que, en todo el mundo, la población adulta mayor puede envejecer con seguridad y dignidad y puede continuar participando en sus respectivas sociedades como ciudadanos con plenos derechos.
1990	Declaración 1ero. de octubre	Se contempla como Día internacional de las personas de edad.
1991	Programación de Principios de Naciones Unidas	Determina los principios a favor de las personas de edad.

Fuente: Datos estadísticos MIES 2012

EVOLUCIÓN HISTÓRICA DERECHOS PERSONAS ADULTAS MAYORES		
AÑO	NORMA LEGAL	CONTENIDO
1991	Ley del Anciano	Tiene como objetivo primordial garantizar el derecho a un nivel de vida que asegure salud corporal y psicológica, alimentación, vestido, vivienda, asistencia médica, atención geriátrica y gerontológica integral y los servicios sociales necesarios para una existencia útil y decorosa.
1998	Constitución de la República	A las personas adultas mayores las colocaba dentro de los grupos vulnerables, concepto que ha sido cuestionado por considerar que podría tener efectos discriminatorios sobre los grupos de personas que son llamadas de esa manera.
2000	Ley Orgánica de Elecciones	Contempla para las personas adultas mayores, el voto facultativo.
2002	Conferencia Mundial y Plan de Acción Internacional Madrid	Contempla el envejecimiento y su estrategia regional de implementación.

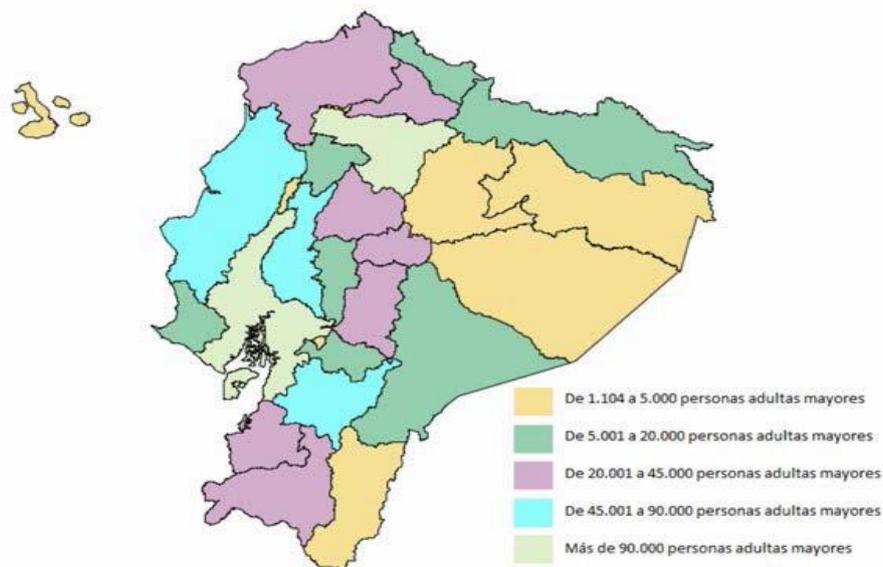
Fuente: Datos estadísticos MIES 2012

EVOLUCIÓN HISTÓRICA DERECHOS PERSONAS ADULTAS MAYORES		
AÑO	NORMA LEGAL	CONTENIDO
2008	Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial	En el tema de adultos mayores, esta ley presenta los derechos de atención prioritaria para este grupo poblacional, tanto en el sistema de tarifas como en la protección y seguridad al transitar por las vías.
2010	Ley Orgánica de Seguridad Social	Aborda el tema de las prestaciones de vejez, cuyo objetivo es cubrir las necesidades básicas del asegurado y las personas a su cargo, cuando su competencia para el trabajo se encuentra disminuida por envejecimiento. En el Ecuador este es un derecho garantizado tanto en la Constitución, como en la Ley de Seguridad Social.
2010	Ley Orgánica del Servicio Público	Establece el derecho de los funcionarios/as y servidores públicos a la jubilación, siguiendo lo instaurado por la Ley de Seguridad Social.

Fuente: Datos estadísticos MIES 2012

A continuación se detalla el universo de personas de la Tercera Edad por provincia dentro del territorio ecuatoriano.

Figura 4. Adultos mayores en el Ecuador



Fuente: Censo de población y vivienda 2010

Elaboración: CGGC-MIES, 2012

De acuerdo al gráfico las provincias con mayor concentración de personas de la tercera edad son las provincias de Guayas y Pichincha, entre las dos suman alrededor de 500.000 habitantes, la población adulta mayor para el 2014 bordea el 1'292.378 habitantes lo que representa alrededor del 11% de la población ecuatoriana.

En cuanto a la calidad de vida de estas personas de acuerdo al último censo realizado por el INEC (2010), las condiciones socioeconómicas de este grupo están por debajo de las condiciones aceptables, dicho organismo señala que el 57,4%,

correspondiente a 537.421 personas, se encuentra en condiciones de pobreza y extrema pobreza.

Tabla 14. Adultos mayores según necesidades insatisfechas

PERSONAS ADULTAS MAYORES SEGÚN NECESIDADES BÁSICAS INSATISFECHAS POR GRUPOS DE EDAD(%)						
Características		Adultos mayores 65 a 69 años	Adultos mayores 70 a 74 años	Adultos mayores 75 a 79 años	Adultos mayores 80 años y más	Total
Hombre	Pobreza	34,6	34,6	33,5	32,0	33,8
	Extrema pobreza	23,4	25,7	26,6	28,2	25,6
Mujer	Pobreza	32,3	31,6	30,6	29,5	31,2
	Extrema pobreza	22,9	24,8	26,0	25,7	24,6
Área urbana	Extrema pobreza	11,1	11,6	11,5	11,3	11,3
Área rural	Pobreza	43,8	42,1	39,9	37,0	41,2
	Extrema pobreza	40,0	43,0	45,6	48,2	43,6
Nacional	Extrema pobreza	23,1	25,2	26,3	26,8	25,0

Fuente: INEC. Censo de Población y Vivienda 2010.
Elaboración: Coordinación de Gestión del Conocimiento MIES.

Frente a estos antecedentes el gobierno ecuatoriano se ha preocupado por el buen vivir de sus ciudadanos y de los sectores más desprotegidos, como es el sector de la tercera edad, es por ello que a través de la devolución de impuestos, a más de fomentar la cultura tributaria concede beneficios que aportan al buen vivir de estas personas.

El modelo de devolución de IVA aplicado en el Ecuador tiene como objetivo principal el devolver el IVA pagado en las adquisiciones tanto de bienes y servicios que sean de uso y consumo personal del beneficiario; el art. 181 del Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno en su parte pertinente dispone: “...Las personas de la tercera edad tienen derecho a que el IVA que paguen en la adquisición de bienes y servicios de su uso y consumo personal les sea reintegrado a través de la emisión de la respectiva nota de crédito, cheque u otro medio de pago, sin intereses, en un tiempo no mayor a noventa (90) días de presentada su solicitud a la

que adjuntarán originales o copias certificadas de los correspondientes comprobantes de venta y demás documentos o información que el Servicio de Rentas Internas requiera para verificar el derecho a la devolución...”

Para establecer el monto máximo mensual que corresponde a la devolución de IVA mensual a este sector se toma en cuenta una única base imponible máxima de consumo de hasta cinco remuneraciones básicas que corresponderá a las adquisiciones de bienes o prestación de servicios gravados con el impuesto.²⁷

Cálculo máximo a devolver:

IVA devolver mes= (5 R.B.U)*12%
--

RBU= Remuneración Básica Unificada²⁸.

Techo máximo 2012= (5* 292)*0.12 = \$175.20

Techo máximo 2013= (5* 318)*0.12 =\$190.80

Techo máximo 2014= (5*340)*0.12 =\$204.00

Base legal:

La normativa a la que hace referencia este proceso de devolución está regulada por:

- Artículo 14 Ley del Anciano.
- Artículo 181 del Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.
- Resolución del Servicio de Rentas Internas No. No. NAC-DGERCGC13-00636 publicada en el Registro Oficial No. 113 del 31 de octubre de 2013.

²⁷ Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, Art. 181.

²⁸ Es la remuneración mínima que recibe un empleado de manera mensual por su trabajo.

2.3.1 Requisitos de presentación para acceder al beneficio

La devolución de IVA a este sector trata de ser un procedimiento simple debido al grupo al cual se necesita proporcionar este beneficio, razón por lo cual los requisitos que se exigen para la presentación son los siguientes:

- Solicitud debidamente firmada por el beneficiario (actualmente existe un formato establecido para el ingreso).
- Comprobantes de venta original, copias debidamente certificadas por el proveedor o copias notariadas.
- Copia del certificado bancario para la acreditación de valores.
- En caso de que los trámites sean efectuados por un tercero, a la solicitud se adjuntará firma del tercero, copias de cédula de la persona autorizada y del beneficiario. Si la solicitud no tiene firma del beneficiario se adjunta el expediente una copia del poder especial que le acredite a realizar el trámite respectivo.
- Clave de medios electrónicos otorgada por el SRI (para consultar las resoluciones atendidas o para ingresar la petición a través del internet).

2.3.2 Procedimiento de devolución IVA Tercera Edad

El proceso que actualmente maneja la Administración Tributaria para la devolución de IVA a este sector contempla las siguientes actividades:

- Recepción de la solicitud ante la Administración Tributaria (realizada a través de las distintas ventanillas de atención o a través de la plataforma electrónica que dispone el SRI).
- Análisis de la documentación presentada por el beneficiario.
- Revisión y aprobación de la resolución

- Gestión de notificación y Gestión de archivo
- Gestión de acreditación.

Este procedimiento de devolución hacia las personas de la tercera edad en estos últimos años ha tenido continuas modificaciones en cuanto a la recepción y liquidación de la petición debido al continuo crecimiento de trámites ingresados por los beneficiarios lo que ha ocasionado muchas veces retrasos en los plazos de contestación. Dentro de los principales cambios en cuanto al procedimiento de liquidación en estos últimos años podemos señalar los siguientes

Tabla 15. Beneficiarios inscritos en el proceso devolución IVA

DATOS PICHINCHA		
AÑO	FORMA DE INGRESO PETICIONES	BENEFICIARIOS INSCRITOS
2002	El beneficiario ingresaba únicamente los comprobantes de uso y consumo personal, no existía una solicitud de devolución, ni se emitía resolución de contestación, la forma de acreditación podía ser en efectivo o acreditación en cuenta.	795
2011	Se crea un formato de solicitud, en la que se adjuntaba los comprobantes de venta por uso y consumo personal, nace la emisión de una contestación a través de una resolución individual que puede ser física o electrónica, la forma de acreditación solo puede ser a través de acreditación en cuenta.	5837
2012	Existe un cambio en la solicitud de devolución que consistía en que el beneficiario ingrese los valores de IVA e ICE a ser reembolsados, se debe seguir adjuntando los comprobantes de venta por uso y consumo personal y se mantiene la emisión de una contestación a través de una resolución individual que puede ser física o electrónica.	7069
2013	Se mantiene el mismo formato de solicitud, con la única diferencia de la existencia de un proceso de liquidación directa y un proceso de solicitar la devolución de valores a través de la plataforma electrónica.	8301

Fuente: Datos estadísticos SRI
Elaboración: Propia

Figura 5. Tendencia beneficiarios devolución IVA



Elaboración : Propia

Como se observa en la grafica anterior la evolución de los beneficiarios que solicitan la devolución de IVA es cada vez mas grande y ha requerido constantes cambios en el procedimiento, con la finalidad de ir atendiendo de forma oportuna a este sector, el número de beneficiarios potenciales cada año va a seguir creciendo teniendo en cuenta que actualmente únicamente solicitan la devolución de IVA alrededor del 3% de la población adulta mayor.

Según el último censo de población y vivienda realizado por el INEC la población adulta mayor va a tener un crecimiento considerable en los siguientes años tal como lo demuestra la siguiente gráfica:

Figura 6. Población adulta mayor proyectada

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Población Proyectada de la Tercera Edad	997,768	1,066,346	1,134,924	1,203,502	1,272,080	1,340,658	1,409,235	1,477,813



Fuente: Anuario Estadístico INEC
Elaboración : Propia

Frente al continuo crecimiento demográfico de este segmento de la población y a la creciente atención de peticiones presentadas, a partir del año 2013 el procedimiento de devolución a este sector cambió radicalmente con la finalidad de hacer frente al elevado tiempo de atención que generaba este proceso. Dentro de los lineamientos a ser tomados en cuenta para la liquidación y atención se puede señalar los siguientes:

Presentación de la solicitud: La presentación de la petición debe realizarse en función de un formato predeterminado, dicha solicitud debe contener los datos básicos del beneficiario como son: la razón social, forma de acreditación, lugar de notificación, firma de responsabilidad, debiendo estar debidamente marcados los periodos solicitados así como también el IVA e ICE solicitado.²⁹

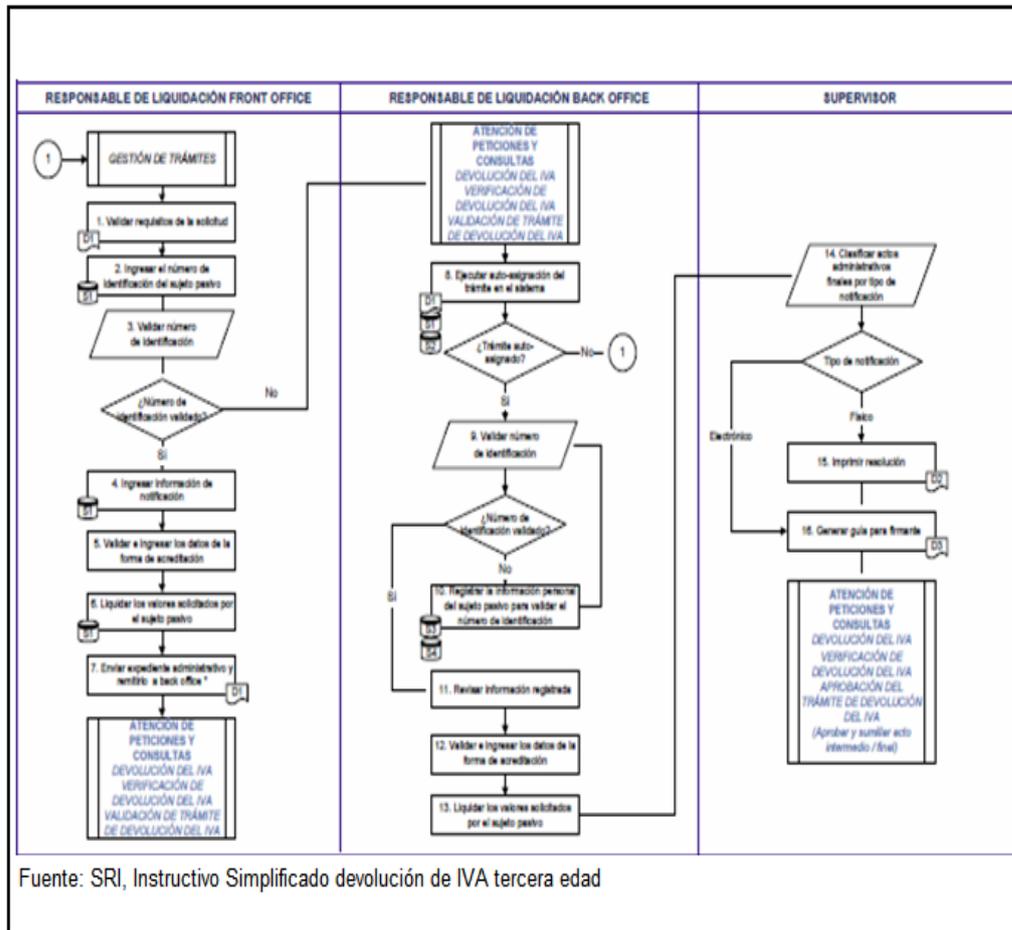
Análisis y liquidación de valores: Una vez presentada la solicitud de devolución de IVA por este sector esta pasa a una revisión básica de los datos contenidos en la petición para luego ingresar en el sistema de Devoluciones de IVA DTE por la tercera edad y realizar una liquidación directa de los valores contenidos en la petición.

Aprobación de valores contenidos en la petición: El proceso de liquidación culmina con la aprobación de las solicitudes liquidadas en el sistema DTE para luego finalizadas culminar con el proceso de firmas (electrónicas o físicas).

Notificación de actos administrativos: Como parte final de este proceso en la actualidad se maneja dos procesos de notificación para agilizar el proceso y estas pueden ser a través de una notificación electrónica o de forma física.

²⁹ Como parte del proceso simplificado que actualmente maneja la administración tributaria se liquidará en función del IVA E ICE solicitado sin entrar a una revisión de los comprobantes de venta presentados.

Figura 7. Flujo proceso devoluciones de IVA adulto mayor



2.3.3. Problemática proceso devolución IVA Tercera Edad

En estos últimos años la cantidad de reclamos administrativos ha crecido en concordancia con la población adulta mayor que cada vez es más alta en nuestro país; según los datos del Censo 2010 en el Ecuador hay 14'483.499 habitantes, se estima que el 11% correspondería al grupo de 65 años de edad o más; es decir, alrededor de 1'292.378 personas serían adultas mayores. En el año 1990 en el territorio ecuatoriano existían 427.000 personas adultas mayores y se proyecta que para el año 2030, la población de adultos mayores llegue a 1'897.000 personas, para el quinquenio 2045-2050 se prevé que la esperanza de vida promedio será de casi 80 años en América Latina y casi 79 en los países andinos.

Situación Actual

Frente a lo expuesto anteriormente la cada vez más población adulta mayor hace que el proceso de devolución que actualmente maneja la administración tributaria se vea afectado en sus indicadores de gestión y calidad de atención hacia este grupo sensible de la población, el elevado número de trámites ingresados mensualmente imposibilita que se dé un servicio de calidad.

Guayas y Pichincha son las dos provincias en donde se concentra la mayor cantidad de trámites presentados por este grupo, tal como lo demuestra la siguiente tabla:

Tabla 16. Comparativos de crecimiento

COMPARATIVO ANUAL	NORTE	% Crecimiento	LITORAL SUR	% Crecimiento
2010	46.536		15.909	
2011	67.518	45%	28.131	77%
2012	88.479	31%	37.060	32%

PARTICIPACIÓN MAYORITARIA DEL TOTAL NACIONAL

AÑO 2013 (Enero / Febrero)	NACIONAL	NORTE	LITORAL SUR
Trámites Ingresados	25.249	13.485	5.107
Promedio de Trámites Ingresados al Mes	12.625	6.742	2.553
% Participación del Total Nacional	100%	53%	20%

AÑO 2013 (Enero / Febrero)	TRÁMITES PROCESADOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	
Total Nacional	25.249	100%	
Norte	13.485	53%	73%
Litoral Sur	5.107	20%	
Austro	1.634	6%	26%
Manabí	1.095	4%	
Sur	1.363	5%	
El Oro	1.291	5%	
Centro 2	650	3%	
Centro 1	624	2%	

Fuente: SRI
Elaboración: Propia

Adicional a esto y debido a la gran afluencia de beneficiarios de la Tercera Edad que se acercan a las distintas agencias del SRI para entregar sus solicitudes, se han venido ocasionando colas de espera y tiempos promedios de atención elevados, lo que

lleva a que el servicio que presta la Administración Tributaria sea medido en términos negativos por la ciudadanía.

Tabla 17. Situación del adulto mayor - Pichincha

SITUACIÓN OPERATIVA TERCERA EDAD					
AÑO	TRAMITES INGRESADOS	TRAMITES PROCESADOS	COMPROBANTES PROCESADOS	PROMEDIO ANALISTAS	MONTOS DEVUELTOS
2010	46,536.00	44,504.00	1,532,889.00	8	\$ 5,315,887.90
2011	67,518.00	62,718.00	2,460,585.00	12	\$ 8,153,671.53
2012	85,396.00	84,954.00	3,195,230.00	17	\$ 11,846,290.73
2013	90,093.00	99,584.00	3,903,394.00	19	\$ 15,541,708.02

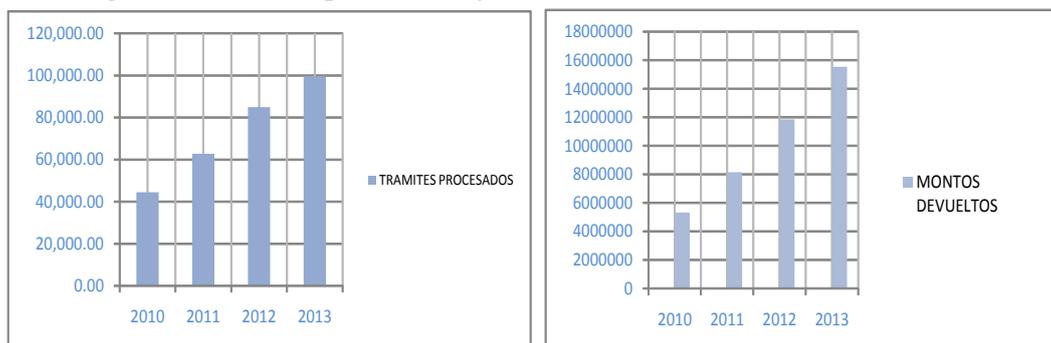
Fuente: SRI

Elaboración : Propia

Como lo demuestra la tabla anterior, este sector durante los últimos 4 años ha tenido un crecimiento considerable en las peticiones atendidas, creciendo en un 92% desde el 2010, lo que ha ocasionado que la cantidad de funcionarios también se eleven de 8 en el 2010 a 19 en el 2013, esto va a significar que cada año la administración tributaria destine más costos operativos en cuestión de contratación de personal para atender las peticiones de este sector considerando que aún no se abarca la totalidad de beneficiarios potenciales de este proceso, pero además hay que considerar que los valores devueltos también han tenido un crecimiento considerable dentro de los desembolsos realizados por el Estado, en estos últimos 4 años se ha devuelto un valor de \$ 40,857,558.18.

Con estos antecedentes se puede evidenciar la problemática que en la actualidad cruza el equipo de Tercera Edad. De mantenerse este comportamiento en el ingreso de trámites, se tendrá un inventario de solicitudes sin procesar que afecta directamente al indicador interno, por lo que se debe establecer un mecanismo adecuado para la recepción y liquidación de los trámites ingresados y de esta manera ganar en eficiencia y operatividad.

Figura 8. Trámites procesados y montos devueltos Sector Tercera Edad



Fuente: SRI

Elaboración: Propia

2.4. Devolución IVA a personas de la tercera edad en Latinoamérica

A excepción del Ecuador, a nivel de Latinoamérica no se produce una devolución de IVA a las personas adultas mayores, sino más bien lo que han adoptado los gobiernos es el de establecer preferencias o descuentos en las distintas adquisiciones que realice este sector.

A continuación se detallan dos casos de mecanismos que utilizan ciertos gobiernos en lo que respecta al trato preferencial a este sector de la población:

2.4.1 Caso Mexicano

En este país el mecanismo que se maneja para el beneficio a personas de la Tercera Edad es a través de la emisión de una tarjeta de beneficios, la cual se denomina beneficio “Tarjeta Inapam” cuyo ente regulador es el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, la finalidad de esta tarjeta es el de mantener un compromiso constante con diversos prestadores para ofrecer atractivos descuentos en servicios de salud, alimentación, transporte, vestido, hogar, recreación, cultura y artículos diversos, protegiendo así la economía de este grupo vulnerable.

Las personas de la Tercera Edad reciben los servicios del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM) a través de:

- Delegaciones Estatales.
- Subdelegaciones Municipales.
- Coordinaciones Municipales.
- Clubes de la Tercera Edad a nivel nacional.
- Centros Culturales.
- Unidades Gerontológicas.
- Centros de Atención Integral en el Distrito Federal.
- Unidades móviles promotoras de servicios y empleo a la comunidad.
- Departamentos de Asesoría Jurídica.

Este organismo público es rector de la política nacional a favor de las personas adultas mayores, teniendo por objeto general coordinar, promover, apoyar, fomentar, vigilar y evaluar las acciones públicas, estrategias y programas que se deriven de ella, de conformidad con los principios, objetivos y disposiciones contenidas en la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.

Requisitos de obtención tarjeta INAPAM

Dentro de los principales requisitos para obtener esta tarjeta de beneficios están:

- Tener 60 años³⁰ cumplidos o más a la fecha de la emisión de la Tarjeta INAPAM.
- Presentación en original y copia de cualquiera de los siguientes documentos:
 - ✓ Credencial oficial con fotografía,
 - ✓ Pasaporte,
 - ✓ Cartilla del Servicio Militar,

³⁰ En el estado mexicano son consideradas personas de la tercera edad aquellas personas que hayan cumplido 60 años.

- ✓ Licencia de manejo,
- ✓ Cédula profesional.
- Si el adulto mayor es extranjero, deberá presentar:
 - ✓ Carta de naturalización.
 - ✓ Comprobante de domicilio.
 - ✓ Podrá presentar cualquiera de los siguientes comprobantes:
 - ✚ Recibo de luz.
 - ✚ Boleta predial.
 - ✚ Recibo de agua.
 - ✚ Recibo de teléfono.
 - ✚ Recibo de gas.

2.4.2. Caso Argentino-Buenos Aires

En este país el mecanismo que se maneja para el beneficio a personas de la Tercera Edad es a través de la emisión de una tarjeta de descuentos denominada “TARJETA MAYOR”, con esta tarjeta se accede de beneficios que podrán solicitar todas las personas de la tercera edad (60 años de edad en adelante) que residan en la Ciudad de Buenos Aires, no es considerada como una tarjeta de crédito ni de compra y no se encuentra asociada a ningún Banco ni entidad financiera ni requiere tener ningún tipo de cuenta bancaria o acceso a crédito; con su sola presentación la persona de la tercera edad accede a los beneficios en empresas y comercios adheridos.

El programa de la Subsecretaría de Tercera Edad que se encuentra adscrito al del Ministerio de Desarrollo Social es quien controla el uso y acceso a este beneficio a fin de garantizarles el acceso a distintos productos, actividades, con la finalidad de mejorar su calidad de vida.

Requisitos de Obtención Tarjeta Mayor

Tener 60 años de edad o más y con un mínimo de dos años de residencia en la Ciudad de Buenos Aires (en caso de residente completar el formulario de inscripción correspondiente, dicho formulario tendrá carácter de declaración jurada.

Existe una lista de empresas y comercios adheridos para que las personas de la tercera edad puedan acceder a este beneficio, también se envía a los beneficiarios un catálogo donde figuran todas las empresas y comercios adheridos al Programa, por correo postal y sin costo alguno, teniendo en cuenta que el poseedor de este beneficio no podrá canjear el beneficio otorgado por la tarjeta por su valor en dinero en efectivo, o por beneficios no contemplados.

Capítulo 3

3. Estrategias de optimización al proceso de devolución del IVA a las personas de la tercera edad

3.1. Fundamento legal

La optimización al proceso de devolución del IVA pagado por las personas de la Tercera Edad se ajustará a la normativa actualmente vigente (Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, artículo 181), el cual establece los límites máximos de devolución por mes a los que tiene derecho el beneficiario, además de considerar exclusivamente los valores pagados por IVA en las adquisiciones de uso y consumo personal.

El procedimiento de optimización va a describir las diferentes acciones realizadas en todo el proceso, dichas acciones van a estar encaminadas a mejorar la recepción de las solicitudes ingresadas por este sector, eficiencia en los tiempos de atención por parte del personal que atiende estas solicitudes, así como su posterior gestión de notificación y acreditación de valores, agregando un procedimiento de gestión de riesgo con la finalidad de controlar que los valores solicitados en las peticiones sean los adecuados.

3.2 Normas de operación

El procedimiento de optimización va a considerar las siguientes normas:

- Ley del Anciano.
- Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno
- Reglamento para la Aplicación de los Beneficios Tributarios a favor del Anciano correspondiente a Impuestos Fiscales.
- Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios.
- Resolución del Servicio de Rentas Internas No. NAC-DGER2008-0566 publicada en el Registro Oficial No. 342 del 21 de mayo de 2008, que define el procedimiento de devolución de IVA e ICE (Telecomunicaciones).
- Tercer Documento de Unificación de Criterios Jurídicos.
- Constitución de la República del Ecuador.
- Código Tributario.
- Código Civil.
- Ley Orgánica del Servicio Público
- Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas
- Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos.
- Reglamento a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos.
- Resolución del Servicio de Rentas Internas No. NAC-DGERCGC09-00860 publicada en el Registro Oficial No. 108 del 14 de enero de 2010, que detalla el proceso de notificación electrónica de actuaciones administrativas.

- Resolución del Servicio de Rentas Internas No. NAC-DGERCGC11-00033 publicada en el Registro Oficial No. 379 del 07 de febrero de 2011, que reforma el anexo de la Resolución No. NAC-DGERCGC09-0086.
- Memorando No. NAC-DNGMGEI10-00537, autorizado por la Dirección General del Servicio de Rentas Internas, el 13 de octubre de 2010
- Estatuto Especial de Personal del Servicio de Rentas Internas.
- Reglamento Orgánico Funcional vigente.
- Memorando No. NAC-DNJMGEI09-00315, emitido por la Dirección Nacional Jurídica el 23 de septiembre de 2009.

3.3. Teoría sobre el mejoramiento de lo calidad de procesos

La expresión Kaizen viene de las palabras japonesas “kai” y “zen” que en conjunto significan la acción del cambio y el mejoramiento continuo, gradual y ordenado; método muy utilizado en la Gestión de la Calidad Total de los procesos en una organización.

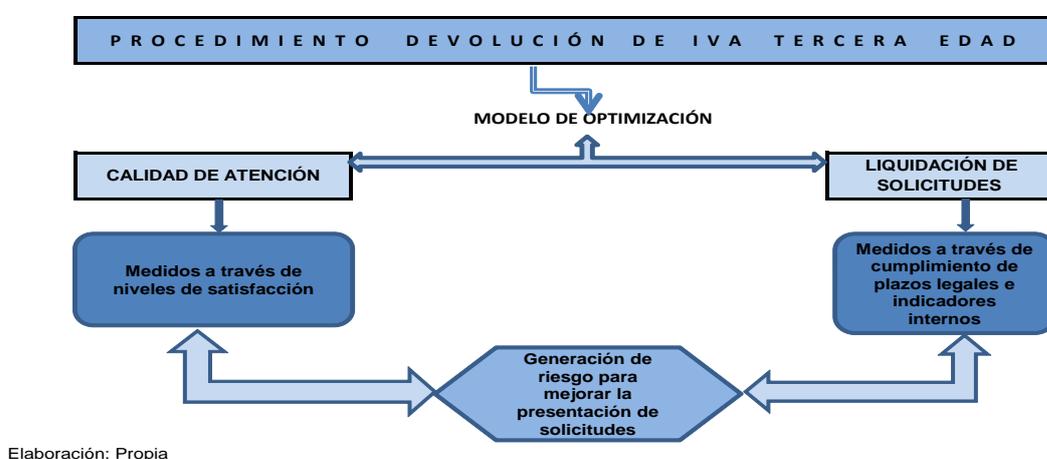
En el desarrollo del Kaizen han contribuido varios autores como: Masaaki Imai, Ishikawa, Taguchi, Kano, Shigeo Shingo y Ohno, cuyos pensamientos adquieren gran importancia porque motivan a las organizaciones a mejorar los estándares sobre los niveles de calidad, costes, productividad o tiempos de espera, con resultados tangibles como los alcanzados por las empresas japonesas Toyota, Hitachi o Sony en los años 80. Todo proceso de cambio debe comenzar con una decisión y debe ser progresivo en el tiempo, sin marcha atrás, enfocado en la satisfacción de los clientes, excediendo sus expectativas. En este contexto, la mejora de los procesos de una empresa, pueden ser

también perfeccionados mediante el ciclo de calidad propuesto por Edwards Deming el cual consiste en: planificar, hacer, verificar y actuar.

3.3 Procedimiento de aplicación

La optimización a aplicarse tratará de dar una solución integral al proceso de devolución de IVA para este sector, abordando 2 aspectos básicos:

Figura 9. Devolución del IVA tercera edad



Elaboración: Propia

La optimización al proceso de devolución a este sector va a establecer una secuencia organizada de actividades y como parte de ello, una atención adecuada y efectiva a las solicitudes de Devolución del IVA.

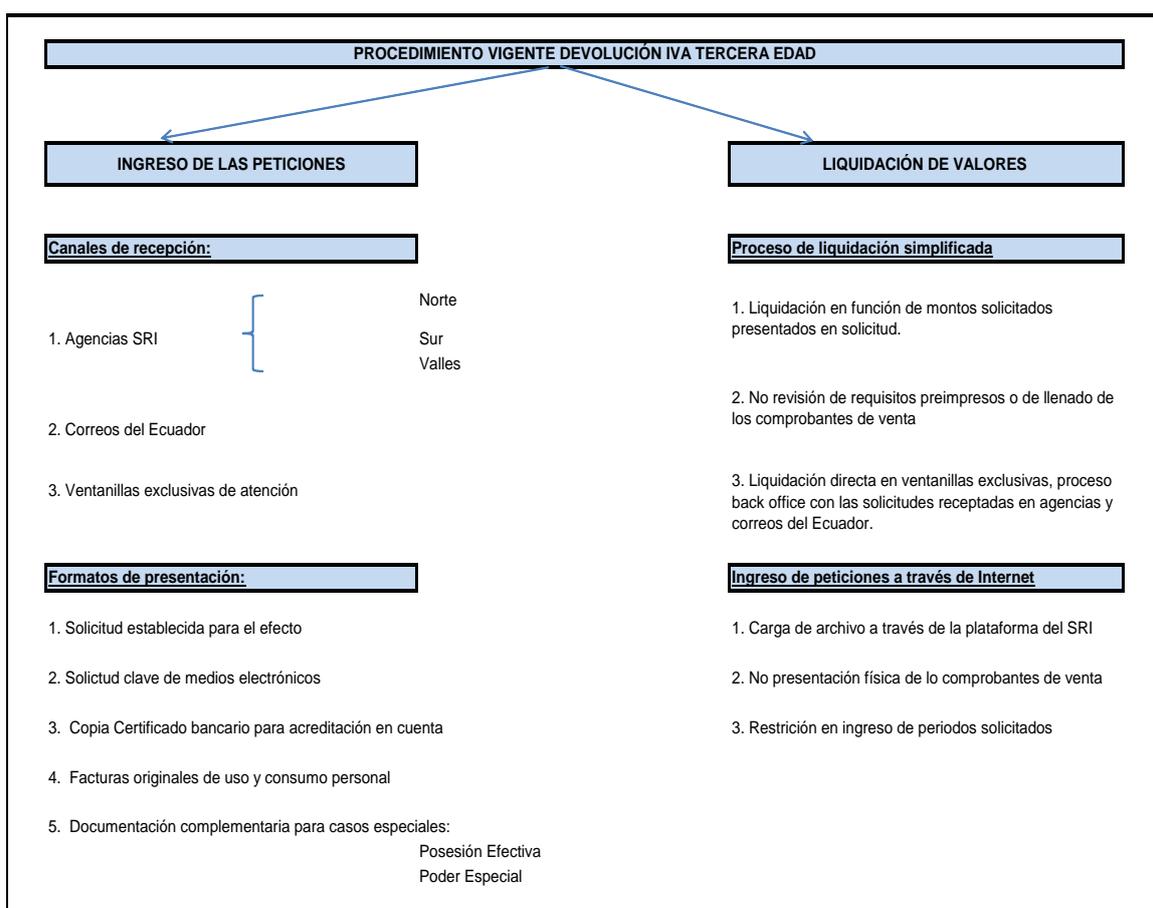
De forma específica, se pretenderá proponer mejoras para disminuir el tiempo de atención en el ingreso de los documentos, optimizar el tiempo de contestación de dichos trámites con el personal actual y que este se mantenga en el tiempo, e implementar un control de gestión de riesgo eficiente, ya que este proceso de devolución puede servir como un nivel de instrumentación que pueden tomar ciertos actores para, a nombre de estas personas beneficiarse de la devolución y, por ende, incurrir en defraudación, ya que los valores solicitados en las peticiones muchas veces no llegan a manos de las personas beneficiarias.

Para lo cual se pretenderá analizar las siguientes fases del procedimiento que actualmente se lleva a cabo en la administración:

- Ingreso de solicitudes (se pretende dar una mejora en la atención).
- Liquidación de las solicitudes presentadas por los beneficiarios tercera edad (se pretende disminuir la carga operativa).
- Control de generación de riesgo de las solicitudes (emisión de oficios persuasivos).

En la actualidad el proceso de devolución aplicado a las personas de la Tercera Edad considera los siguientes elementos de operación:

Figura 10. Procedimiento devolución del IVA



Elaboración: Propia

Como se observa en el gráfico anterior el proceso que se maneja a nivel nacional con respecto al reintegro de los valores pagados por concepto de IVA a las personas de la Tercera Edad se ha enfocado principalmente en agilizar el proceso de atención pero debido al aumento año tras año de contribuyentes inscritos se hace imprescindible dar una solución integral al proceso considerando que este sector va a seguir en continuo crecimiento.

3.4 Problemática proceso actual

Se ha evidenciado ciertos factores que influyen en la calidad de atención y liquidación de valores solicitados por este sector, dentro de los cuales se puede señalar los siguientes:

1. Recepción de solicitudes.- Si bien es cierto que los tiempos de atención han disminuido considerablemente con respecto a años anteriores, no se ha tomado en cuenta el crecimiento que este sector va a tener en los próximos años debido al crecimiento continuo de beneficiarios inscritos en este beneficio. Se realizó una medición de tiempos de atención los cuales arrojaron los siguientes resultados:

Tabla 18. Tiempos de atención

No.	Descripción de Actividad	Aclaraciones	Tiempo Promedio(minutos)	Tiempo Estándar(suplementos 11%)	
A	Atención Front Office		5	5.55	7 min
	Promedio de periodos ingresados	4			
B	Atención adicional		1	1.11	
	Porcentaje de atención adicional	7%			
C	Recepción en ventanillas Back Office		2.29	2.54	
D	Atención de trámites Back Office		13	14.43	14
	Promedio de periodos ingresados	4			
	promedio de facturas por periodo	15			

Fuente: SRI

Elaboración :Propia

Los tiempos promedio fueron obtenidos mediante la recopilación de muestras, a los mismos se les adicionó un 11% de suplementos por fatiga y necesidades físicas de los servidores obteniendo así, el tiempo estándar. De la muestra obtenida podemos señalar que la atención estándar de un trámite que se ingresa por el proceso Front Office es de 7 minutos³¹, tomando en cuenta que los trámites recibidos por el personal de ventanillas también hay que sumarle el tiempo que les lleva el receptor un trámite que se liquidará bajo el esquema de proceso Back Office (2.54 minutos).

Tabla 19. Tiempos de atención front office

TIEMPOS DE ATENCIÓN FRONT OFFICE	PROCESO ACTUAL
Promedio de trámites diarios	200
Promedio de atención front Office(minutos)	7
Total horas atención	23
Cantidad de ventanillas de atención	4
Tiempo estimado de atención(horas)	6

Fuente: SRI

Elaboración :Propia

Con los tiempos que actualmente se manejan y de acuerdo a la disponibilidad del personal con la que se cuenta se puede llegar atender a esta cantidad de personas en un tiempo de 6 horas³², pero hay que considerar que no se están tomando en cuenta los otros procesos adicionales³³ a la recepción bajo este método, y tampoco se considera que apenas están solicitando el 3% de la población adulta mayor, por lo que se hace imprescindible la búsqueda de nuevas estrategias de reducción de tiempos que favorezcan al tiempo de recepción y espera.

2. Liquidación de solicitudes.- La liquidación de solicitudes se realiza aplicando un proceso de liquidación simplificada y se lo realiza mediante dos mecanismos.

³¹ En el tiempo estándar se considera un tiempo de atención adicional que se da por consultas que atienden los funcionarios y ayuda en el llenado de las solicitudes.

³² Se debe considerar las horas pico donde existe mayor concentración de beneficiarios y el tiempo de espera se incrementa considerablemente.

³³ Proceso adicional de archivo de solicitudes y despacho de las mismas.

1. Liquidación Front Office.- este tipo de liquidación es realizada por las ventanillas exclusivas que posee la Administración Tributaria, se realiza sobre aquellas solicitudes que cumplen con todos los requisitos de presentación³⁴.
2. Liquidación Back Office.- este tipo de liquidación se realiza sobre aquellas solicitudes receptadas en las distintas agencias del SRI, los trámites que son ingresados a través de Correos del Ecuador y de aquellos casos de excepción de las ventanillas exclusivas.

Tabla 20. Trámites ingresados durante el primer semestre de 2014

TRAMITES INGRESADOS EN PICHINCHA PRIMER SEMESTRE AÑO 2014					
MES	VENTANILLAS EXCLUSIVAS	% PARTICIPACIÓN	RECEPCION EXTERNA (CORREOS-AGENCIAS SRI)	% PARTICIPACIÓN	TOTAL PICHINCHA
ENERO	4,555	39%	7,061	61%	11,616
FEBRERO	2,906	37%	4,975	63%	7,881
MARZO	3,582	34%	6,809	66%	10,391
PROMEDIO:	3,681	37%	6,282	63%	9,963

Fuente: SRI
Elaboración: Propia

Como se observa en la tabla anterior en este último trimestre del año el promedio de trámites ingresados son de 9,963 de los cuales las ventanillas exclusivas han atendido alrededor del 37% siendo el restante procesado bajo la modalidad Back Office, los cuales requieren de un análisis más extenso que conlleva un tiempo de atención de 14 minutos y estos representan el 63% del ingreso promedio en el mes.

Tabla 21. Tiempo de atención back office

TIEMPOS DE ATENCIÓN BACK OFFICE OFFICE	PROCESO ACTUAL
Promedio de trámites diarios	300
Promedio de atención back office (minutos)	14
Total horas atención	70
Cantidad analistas proceso back office	7
Tiempo estimado de atención (horas)	10

Fuente: SRI
Elaboración :Propia

³⁴Montos correctamente llenados, solicitud ya presentada anteriormente, Acreditación en propia cuenta del beneficiario.

Aplicando la modalidad Back Office el proceso de trámites lleva un mayor tiempo de atención por lo que muchas veces no permite la atención de todos los trámites ingresados durante el día y con el crecimiento sostenido de beneficiarios inscritos, esto puede ocasionar el incremento de inventario que no pueda ser sostenible en el tiempo.

A continuación se detallan los tiempos de las demás actividades que se generan una vez que las solicitudes son liquidadas por los analistas y que aumentan el tiempo de atención hasta la acreditación de los valores solicitados.

Tabla 22. Tiempos utilizados por el supervisor

No.	Descripción de Actividad	Aclaraciones	Tiempo Promedio(mi nutos)	Tiempo Estándar(suplementos 11%)
E	ACTIVIDADES DEL SUPERVISOR DE TERCERA EDAD			
	Impresión de resoluciones		1,21	1,34
	Generar guía física de resoluciones atendidas en ventanilla	20 Resoluciones	1,93	2,14
	Generar guía física de resoluciones del SNT	1 Resolución	0,78	0,87
	Grapar resoluciones físicas por juegos de páginas		0,52	0,58
	Firmar resoluciones físicas		0,21	0,23
	Verificar guía versus resoluciones físicas	14 Resoluciones	1,83	2,03
	Separar por grupos de firmantes resoluciones físicas	14 Resoluciones	1,08	1,20
	Distinguir por montos el firmante según delegación para aprobar guía	403 Resoluciones	11,05	12,27
	Generar guía de resoluciones electrónicas	423 Resoluciones	16	17,76
F	ARCHIVO			
	Por expediente electrónico		1,35	1,50
	Por expediente físico		2,02	2,24

Fuente: SRI

Elaboración: Propia

Con estos antecedentes se puede evidenciar la problemática que puede generarse con este proceso, de mantenerse este comportamiento en el ingreso de solicitudes a este sector, a futuro se puede tener un inventario de peticiones sin procesar que afecten directamente al plazo legal de contestación, por lo que se debe establecer estrategias de

optimización al procedimiento actual que permita agilizar el proceso recepción y liquidación de los trámites y de esta manera ganar en eficiencia y operatividad.

El presente instructivo para la devolución del impuesto al valor agregado a personas de la Tercera Edad, se basa en tres puntos fundamentales:

1.- Ingreso de solicitudes a través de la modalidad Express

Este tipo de ingreso permitiría incrementar la eficiencia en los tiempos de atención de las distintas ventanillas, además de registrar información de los beneficiarios que acceden a este beneficio por primera vez.

Características Ingreso Express.- el proceso de ingreso Express se fundamenta en los aspectos importantes:

- La mejora del formato de la solicitud de presentación actualmente existente³⁵.
- Proceso de calendarización en la recepción de solicitudes.³⁶
- Recepción de solicitudes en las distintas agencias a través del ingreso Express o Citas programadas en las ventanillas exclusivas.

2.- Liquidación de solicitudes presentadas por este sector aplicando modelo estadístico metodología de Rangos de concentración en valores

El proceso de Liquidación de solicitudes estará determinado en función de los siguientes parámetros:

³⁵ Permitirá verificar la información y documentación ingresada por los beneficiarios mediante los distintos canales actualmente existentes, estos datos deberán ser confirmados por el asistente de ventanilla de servicios tributarios y/o asistente de ventanilla de devoluciones de IVA previo al ingreso al Sistema de Tercera Edad.

³⁶ Proceso de recepción en función del último dígito de la cédula.

- Basado en el modelo de liquidación semiautomática en función de los montos solicitados por los beneficiarios.
- Liquidación bajo metodología Front Office³⁷
- Liquidación bajo metodología Back Office.³⁸

3.- Generación de Oficios persuasivos sobre solicitudes que se liquidaron bajo el proceso Front Office y que generan riesgo para la Administración Tributaria.

La metodología y parámetros de selección de los beneficiarios de la Devolución de IVA Tercera Edad sujetos de control posterior así como el análisis del caso se lo establecerá por beneficiario y por ejercicio fiscal, con la finalidad de generar riesgo al beneficiario y fomentar la cultura tributaria en cuanto a la forma de presentación de este beneficio tributario.

3.5. Propuesta para la devolución del IVA a las personas de la tercera edad

3.5.1. Identificación del procedimiento

Tabla 23. Identificación del procedimiento

NOMBRE DEL MACRO -PROCESO:	GESTIÓN DE PETICIONES DEL CIUDADANO
NOMBRE DEL PROCESO:	Gestión de Devolución de Impuestos
NOMBRE DEL SUB - PROCESO:	Gestión de Devolución de IVA

Elaboración: Propia

³⁷ Este tipo de liquidación directa se aplicará exclusivamente en las ventanillas diferenciadas que posee la Administración Tributaria en la Agencia Amazonas.

³⁸ Revisión de solicitudes teniendo en cuenta una revisión manual de los comprobantes de venta y una sumatoria de los valores de IVA solicitados.

3.5.2. Objetivos específicos

Establecer una secuencia organizada de actividades para la aplicación de beneficios tributarios a las personas de Tercera Edad; y como parte de ello, una atención adecuada y efectiva a las solicitudes de Devolución del IVA, con la finalidad de disminuir el tiempo de atención en el ingreso de los documentos, optimizar el tiempo de contestación de dichos trámites con el personal actual, manteniendo una carga operativa acorde a la capacidad, y la implementación de un control de generación de riesgo para optimizar indicadores haciendo un uso eficiente del capital humano.

3.5.3. Identificación del proceso al cual pertenece

El presente instructivo es una herramienta de soporte para la gestión y desarrollo del proceso de devolución del IVA, como parte de la aplicación de beneficios tributarios a favor de las personas de la Tercera Edad.

Comprende desde la recepción masiva de solicitudes a nivel de la Provincia de Pichincha, a través de la metodología del ingreso express, análisis de las solicitudes de devolución del IVA presentadas ante la Administración Tributaria mediante un proceso de liquidación semi-automático, teniendo en cuenta condiciones establecidas en el presente instructivo acorde a los montos solicitados presentados por periodo, así como un modelo de control posterior a través de la emisión de oficios persuasivos.

3.5.4. Perfiles y niveles de responsabilidad

Tabla 24: Funciones

ROL O CARGO DEL RESPONSABLE	NIVEL DE RESPONSABILIDAD / FUNCIONES
Director (a) Regional / Provincial	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar la aplicación de las políticas, mecanismos, procedimientos y sistemas definidos a nivel nacional, que faciliten la atención a los contribuyentes en el ámbito de su jurisdicción. • Firmar los actos administrativos que deban emitirse dentro del procedimiento para la devolución del IVA.
Secretario Regional / Provincial	<ul style="list-style-type: none"> • Certificar los actos administrativos que deban emitirse dentro del procedimiento para la devolución del IVA. • Asegurar el cumplimiento del proceso de Gestión de Notificaciones, en las Direcciones Regionales/Provinciales de su jurisdicción. • Asegurar el cumplimiento del procedimiento de Ingreso y Direccionamiento de Trámites, en las Direcciones Regionales/Provinciales de su jurisdicción.
Jefe del Departamento de Gestión Tributaria Delegado (a)	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar y controlar la correcta aplicación de los procedimientos establecidos. • Revisar y sumillar los actos administrativos para la firma del Director (a) Regional, según corresponda. • Firmar los actos administrativos que deban emitirse dentro del procedimiento para la devolución del IVA. • Presentar la información requerida por los Departamentos de Control de la Dirección Nacional de Gestión Tributaria.
Jefe del Área de Devoluciones de IVA Delegado (a)	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar el correcto y eficaz desenvolvimiento de las actividades correspondientes, dentro del proceso de devolución del IVA a personas de la Tercera Edad. • Identificar las necesidades de mejora al procedimiento. • Revisar y sumillar los actos administrativos para la firma del Director(a), su Delegado (a) o Jefe de

ROL O CARGO DEL RESPONSABLE	NIVEL DE RESPONSABILIDAD / FUNCIONES
	<p>Departamento, según corresponda.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Firmar los actos administrativos que deban emitirse dentro del procedimiento para la devolución del IVA.
<p>Supervisor (a) del Equipo de Tercera Edad Delegado (a)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar y supervisar las actividades del analista a su cargo en cuanto a la correcta aplicación de criterios de devolución y cumplimiento de plazos. • Asignar la carga operativa a ser procesada por los analistas del equipo. • Registrar en Módulo de Persona la información de las personas de tercera edad que no se encuentran validadas en este aplicativo. • Registrar en el Catastro de Cobranzas la información de las personas de tercera edad que no se encuentran validadas en Módulo de Persona. • Gestionar la base para la realización del proceso de gestión de riesgo y coordinar la asignación de la carga de trabajo a los analistas del equipo de Tercera Edad. • Gestionar los trámites que han sido devueltos por los firmantes a fin de verificar la correcta emisión de los actos administrativos. • Anular las contestaciones generadas para el trámite en los casos que corresponda. • Imprimir los actos administrativos y actos de simple administración individuales que requieren notificación física. • Firmar los actos administrativos que deban emitirse dentro del procedimiento para la devolución del IVA. • Elaborar el memorando correspondiente a fin de gestionar las acreditaciones no realizadas y cobros expirados, informadas por la Dirección Nacional Financiera. • Gestionar la base para la realización del control posterior y coordinar la asignación de la carga de trabajo a los analistas del equipo de Tercera Edad.
<p>Analista del Equipo de Tercera Edad Proceso Front</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresar las solicitudes al Sistema de Tercera Edad DTE teniendo en cuenta el procedimiento de liquidación semiautomática bajo el modelo de

ROL O CARGO DEL RESPONSABLE	NIVEL DE RESPONSABILIDAD / FUNCIONES
Office	<p>liquidación de Rangos de concentración de valores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar y clasificar la documentación presentada por el solicitante, como parte del análisis de la solicitud de devolución. • Realizar la liquidación individual semi-automática de los valores presentados en la solicitud en función del monto establecido. • Verificar con la solicitud presentada la liquidación de valores de cada petición analizada. • Organizar los expedientes administrativos de acuerdo al tipo de contestación para su respectivo despacho.
Analista del Equipo de Tercera Edad Proceso Back Office	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresar las solicitudes al Sistema de Tercera Edad de los casos enviados por las ventanillas de Tercera Edad que no fueron procesadas de acuerdo a la aplicación del modelo de Rangos de concentración de valores. • Revisar y clasificar la documentación presentada por el solicitante, como parte del análisis de la solicitud de devolución. • Realizar la liquidación semiautomática de las solicitudes presentadas en las distintas agencias aplicando el modelo de liquidación de Rangos de concentración de valores. • Verificar con la solicitud presentada la liquidación de valores de cada petición analizada. • Elaborar los oficios y requerimientos de información que como parte del análisis de las peticiones de devolución del IVA se necesitan para completar la documentación de los trámites presentados. • Realizar el análisis de los casos distribuidos por el Supervisor de Equipo para el Control Posterior. • Preparar los oficios persuasivos como parte del control posterior • Organizar los expedientes administrativos de acuerdo al tipo de contestación para su respectivo despacho.

ROL O CARGO DEL RESPONSABLE	NIVEL DE RESPONSABILIDAD / FUNCIONES
Asistente de Ventanilla de Servicios Tributarios	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir y entregar la fe de recepción de las solicitudes ingresadas en las distintas agencias del SRI. • Remitir los sobres al Área de Devoluciones del IVA mediante la elaboración de la guía de envío respectiva. • Recibir y validar la recepción de las solicitudes ingresadas en las distintas oficinas de Correos del Ecuador para su posterior despacho al área de Devoluciones de IVA.
Notificador	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar los procedimientos de notificación y de correspondencia.

Fuente: SRI

Elaboración: Propia

3.5.5. Normas generales para la optimización del proceso

- Se entenderá por persona de la Tercera Edad a aquella que haya cumplido 65 años de edad y podrá hacer uso de este beneficio desde el día que haya cumplido dicha edad.
- Los trámites de aplicación de beneficios tributarios son personales y para ello se debe presentar la cédula de ciudadanía (identidad) en original, con la solicitud establecida para el efecto, firmada por el beneficiario; en caso que la solicitud esté firmada por el beneficiario, y es presentada por un tercero, deberá adjuntar las

copias de la cédula de ciudadanía (identidad) del beneficiario y del tercero;³⁹ en caso que la solicitud esté firmada por un tercero, se presentará el respectivo poder suscrito por el beneficiario a favor del tercero, en el que se exprese claramente la autorización para realizar el trámite de devolución del IVA.

- Si como parte del análisis de la solicitud de devolución del IVA, se considera necesario solicitar información complementaria a la persona beneficiaria, se deberá emitir un oficio – providencia⁴⁰ detallando la información que se requiere para continuar con la atención del trámite de devolución del IVA.
- Si como parte del análisis de la solicitud de devolución del IVA, se detectara inconsistencias con la información presentada por el beneficiario se deberá emitir un oficio-persuasivo detallando dichas inconsistencias, con la finalidad de incentivar la cultura tributaria hacia este sector.
- De acuerdo a la capacidad operativa que disponga la Dirección Regional o Provincial, en la que se atiendan las solicitudes de devolución del IVA presentadas por personas de la tercera edad, se escogerá la forma de liquidación; sea: “ingreso de montos totales”, “Ingreso de montos individuales” o si se estuviera activa la opción de “Existe Anexo cargados”, de los procesos sometidos a la devolución semiautomática.
- Son documentos válidos para sustentar la aplicación de beneficios tributarios, los comprobantes de venta autorizados por la Administración Tributaria, los cuales deberán ser presentados en originales o en copias certificadas por el proveedor o

³⁹ Si la Tercera Persona es menor de 65 años deberá además adjuntar copia del certificado de votación de las últimas elecciones.

⁴⁰ La emisión del oficio – providencia se efectuará por comparecencia de la persona de tercera edad o requerimiento de información de la documentación descrita en la solicitud de devolución del IVA, según lo considere necesario el Área de Devoluciones del IVA y por un plazo no mayor de hasta diez días hábiles.

casa comercial o copias notariadas, donde constará el respectivo IVA o ICE desglosado, y los que deberán cumplir con los requisitos establecidos en el Reglamento de Comprobantes de Venta y de Retención, vigente⁴¹ en la fecha de emisión del comprobante.

- No serán documentos válidos para sustentar la aplicación de beneficios tributarios, los comprobantes de venta emitidos por los contribuyentes inscritos en el Régimen Impositivo Simplificado.
- El monto máximo mensual de beneficio tributario, correspondiente al Impuesto al Valor Agregado (IVA) y al Impuesto a los Consumos Especiales (ICE), se establecerá tomando en cuenta una única base imponible máxima de consumo de hasta cinco remuneraciones básicas, por la tarifa de los respectivos impuestos⁴².
- El derecho a la devolución del IVA otorgado a los familiares herederos será efectivo hasta la fecha de defunción registrada en la partida correspondiente.
- El plazo de prescripción para solicitar la devolución del IVA es de 5 años a partir de la fecha de emisión del comprobante de venta.

3.5.6. Requisitos generales para la obtención del beneficio

- Solicitud de devolución de IVA firmada por el beneficiario o tercero debidamente autorizado.
- Presentación Original de Cédula de Ciudadanía del beneficiario.

⁴¹ Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios publicado en el Registro Oficial No. 247 del 30 de julio del 2010; o de acuerdo al Reglamento de Comprobantes de Venta y de Retención publicado en el Registro Oficial No. 679 del 8 de octubre del 2002 y sus reformas, publicadas en el Registro Oficial 436 de 6 de octubre de 2004.

⁴² Artículo 181 del Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.

- Presentación de los comprobantes de venta válidos de acuerdo a los requisitos estipulados anteriormente.

Para efectuar la acreditación:

- Copia del certificado bancario donde el beneficiario conste como titular de la cuenta (solo primera vez).
- Presentación de solicitud de uso de medios electrónicos (solo primera vez).
- Presentación Solicitud de inscripción-catastro (solo primera vez).

3.5.7. Alternativas de mejoramiento al proceso de recepción

3.5.7.1. Formatos solicitud devolución de IVA por la Tercera Edad

Figura 11. Solicitud devolución IVA

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

Ciudad _____, día _____ de _____ del 20 ____

Señores _____
Servicio de Rentas Internas

PARA USO EXCLUSIVO DE SRI
Trámite Primario y/o Clave de Identificación
SI NO SI NO

Yo, _____ con domicilio tributario en la ciudad de _____ con cédula de ciudadanía N° _____, No. _____ intersección _____ edificio _____, calle principal _____, Referencia de Ubicación _____, Teléfonos _____, cel. _____, con pleno conocimiento de las responsabilidades en que podría incurrir por falsedad, omisión, simulación, ocultación o engaño, certifico que los comprobantes de venta adjuntos a la presente petición, corresponden a adquisiciones de bienes y/o servicios efectuados para mi beneficio personal emitidos a mi nombre.

Por lo expuesto, que de conformidad a los límites y condiciones que se establecen en el artículo 14 de la Ley del Anciano y artículo 181 del Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, solicito me sean devueltos los valores de IVA e ICE, conforme a la información contenida en los comprobantes de venta detallados a continuación:

Liene el cuadro considerando lo siguiente:

- ✓ Ingrese el año e ingrese la cantidad total de facturas según los periodos y el valor de IVA e ICE según sea el caso.
- ✓ Por cada formulario se solicitará un año y la cantidad de hasta doce meses.

AÑO			
MES	# FACTURAS	Valor IVA	Valor ICE
ENE			
FEB			
MAR			
ABR			
MAY			
JUN			
JUL			
AGO			
SEPT			
OCT			
NOV			
DIC			
TOTAL			

FORMA DE PAGO

Nombre del Titular de la Cuenta: _____

C.I./RUC/PASAPORTE: _____

Institución Financiera: _____

Tipo de Cuenta: Ahorro | Corriente | N° _____

En caso de problemas con la acreditación, por favor contactarme a los números de teléfono registrados junto con mi dirección. (Los campos de contacto telefónico convencional y celular son obligatorios).

UNICAMENTE CUANDO PRESENTE LA SOLICITUD TERCERA PERSONA

Atentamente _____ Autorizo para que realice el trámite de solicitud de devolución de IVA en mi representación, el (la) Sr. (a) _____ Portador de la C.I. número _____ Parentesco o relación con el beneficiario: _____

Firma del beneficiario _____ Firma de quien presenta la solicitud por el beneficiario _____
No. C.I.: _____ No. C.I.: _____

Adicionalmente, informo que con Carné No. _____ consta el respectivo registro en el Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS).

Elaboración: Propia

Con el formato propuesto se pretende reducir los tiempos de llenado por parte de los beneficiarios ya que este aumenta la comprensión y facilita el llenado por parte de este grupo de la población sin dejar de contener todos los requisitos principales de la solicitud vigente.

La solicitud de inscripción será llenada únicamente por los nuevos beneficiarios y con la cual se pretende tener un catastro actualizado de los mismos y realizar una verificación del origen de sus ingresos con los cuales pagan sus adquisiciones mensuales, con esto se pretenderá generar un riesgo sobre este sector para concientizar del uso de este beneficio.

Figura 12. Solicitud de inscripción

SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN

Quito, _____

Director (a) General
Servicio de Rentas Internas
Presente.-

Yo, _____, portador de la cédula de identidad número _____, de conformidad con el Art. 1 de la Resolución No. NAC-DGERCGC13-00636, solicito ser inscrito como persona mayor de 65 años, sujeta de conformidad con la ley- a los beneficios tributarios establecidos en la Ley del Anciano, para lo cual detallo los siguientes datos personales:

Lugar y fecha de nacimiento-----

Dirección Domiciliaria: -----

Teléfono: ----- (este número será aquel al cual se aplicarán los beneficios tributarios, siempre y cuando se cumplan con los presupuestos normativos para el efecto)

Actividad Económica: -----

Mi ingreso mensual es de USD ----- **y proviene de** -----

Mi patrimonio estimo en USD -----

Declaro que la información proporcionada en esta solicitud, se encuentra conforme a lo establecido en el artículo 14 de la Ley del Anciano y asumo la responsabilidad por la veracidad de la misma.

De acuerdo a lo establecido en el Art. 181 del Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen tributario Interno, el Servicio de Rentas Internas podrá verificar si mis adquisiciones y pagos son exclusivamente para mi uso personal determinados en la referida disposición legal para acceder a tales beneficios.

Por la atención prestada anticipo mis agradecimientos.
Atentamente,

Firma del solicitante

Elaboración: Propia

3.5.7.2 Calendarización para recepción de solicitudes

Como forma de controlar de manera adecuada el flujo de trámites ingresados durante el mes, se propone un proceso de calendarización de entrega de las solicitudes por parte de este grupo de la población, esta calendarización va estar en función del último dígito de la cédula conforme al siguiente cronograma:

Tabla 25. Calendario para la recepción

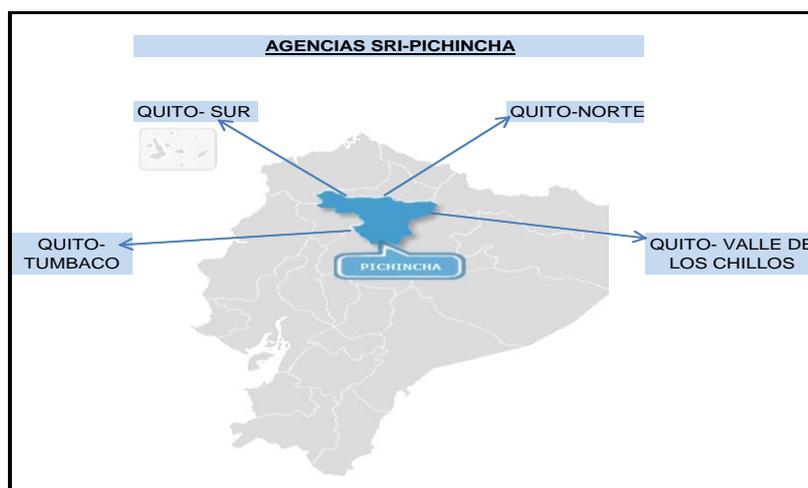
Noveno dígito de su cédula	Fecha de presentación
1,2,3	Del 01 al 07 de cada mes
4,5,6	Del 10 al 16 de cada mes
7,8,9,0	Del 19 al 26 de cada mes

Elaboración: Propia

3.5.7.3. Recepción express o citas programadas

Recepción Express (aplicado en agencias SRI y agencias Correos del Ecuador).- El proceso de recepción de solicitudes de devolución de IVA a personas de la Tercera Edad en Pichincha se concentra en las siguientes 4 agencias del SRI:

Figura 13. Agencias SRI



Elaboración : Propia

Con el proceso de optimización se pretende que las solicitudes ingresadas en las agencias detalladas en la tabla anterior sean receptadas bajo la modalidad express, es decir únicamente se revisen los datos de la solicitud para luego ser enviadas al Área de Devoluciones de IVA encargados de procesar bajo la modalidad de liquidación semiautomática; al beneficiario se le entregará una fe de presentación y este en un lapso de 2 días podrá verificar el número de trámite asignado a través de su clave de medios electrónicos.⁴³

Figura 14. Fe de presentación

Logo SRI: **SRI**
del Ecuador - Servicio al Ciudadano

**FE DE PRESENTACIÓN
 DEVOLUCIÓN DE IVA TERCERA EDAD**

Nombre:

Año solicitado:

Meses:

Total de Facturas:

Elaboración: Propia

Con el formato de fe de recepción y el modelo de solicitud simplificada aplicado mediante una medición piloto en las distintas agencias del SRI, los tiempos promedios de atención se redujeron considerablemente de un tiempo de 7 minutos a un tiempo de 3 minutos.

Figura 15. Tiempos de recepción (Anexo 1)

ACTIVIDAD	TIEMPO/SEGUNDOS
Presentación de documentos	54'
Revisión datos formulario	90'
Sellado fe recepción	36'
TOTAL:	180 segundos
	3 Minutos

Elaboración: Propia

⁴³ La misma metodología se pretende llevar a cabo con las oficinas de correos del Ecuador (26 agencias disponibles), donde también están habilitadas ventanillas para el ingreso bajo la modalidad express.

Cita programada (Aplicado en ventanillas exclusivas de Tercera Edad).- Dentro de las alternativas de optimización a esta fase de recepción se pretende abrir un canal de ingresos bajo la modalidad de cita programada con la finalidad de disminuir la afluencia de gente que se da en la actualidad, mediante el cual el beneficiario puede comunicarse con el área de devoluciones de IVA y programar el día de ingreso de su solicitud⁴⁴.

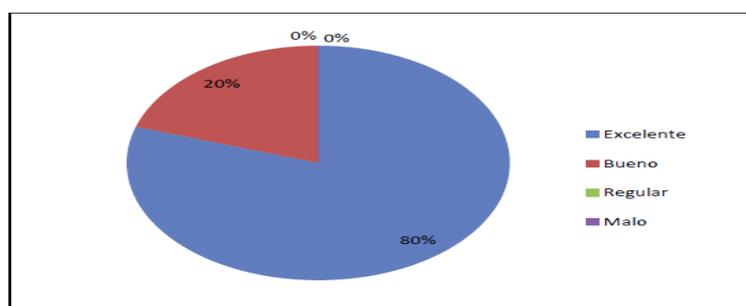
Figura 16. Cita programada



Elaboración: Propia

Niveles de satisfacción en la atención aplicando estrategias de optimización fase de recepción.- Los niveles de satisfacción de acuerdo a encuestas realizadas durante la aplicación del piloto dieron como resultado una medición de la aceptación del servicio por parte del beneficiario debido a que se disminuyeron considerablemente los tiempos de espera.

Figura 17: Satisfacción del Contribuyente (Todos los aspectos consultados-Anexo 2)



Elaboración: Propia

⁴⁴ La cita programada para el ingreso de solicitudes serán en los días no considerados en la calendarización (días 8, 9, 17, 18, 27, 28, 29, 30,31 de cada mes), una vez programada la cita las peticiones serán entregadas en las ventanillas exclusivas que maneja el área de devoluciones de IVA.

3.5.7.4 Modelo de liquidación de solicitudes devolución de IVA Tercera Edad

Para escoger la muestra la cual se va a revisar se utilizará la aplicación de un modelo estadístico que permita revisar de forma directa las solicitudes sin que se vea afectado la capacidad operativa del área y abarcando la mayor cantidad del monto total devuelto a este sector por la administración tributaria.

Las variables a tomar en cuenta son el monto a devolver por solicitud presentada, en base a estos supuestos, se pretende demostrar que revisando aproximadamente el 31% del total de la carga operativa, estoy atacando aproximadamente al 61% del monto total devuelto, disminuyendo la operatividad que actualmente manejamos y el riesgo de devolver valores mal solicitados por los beneficiarios, esto procedimiento se lo realizara bajo la modalidad Front Office.

Al resto de la muestra se le aplicará la metodología Back Office mediante el cual únicamente se procederá a separar por periodo fiscal y se realizará una sumatoria del IVA pagado por los beneficiarios.

3.5.7.4.1. Identificación del problema

Debido a la limitada cantidad de servidores para atender este proceso de devolución y al continuo crecimiento de beneficiarios se tiene que buscar la mejor alternativa de liquidación de solicitudes que permita atender de manera ágil y sin comprometer la salida de fondos por parte del estado.

Frente a esto se planteó el siguiente modelo de liquidación en el que se tomó como variables:

- Número de trámites ingresados, y,
- Valor devuelto por solicitud.

Respecto a la cantidad de trámites atendidos durante el año 2013 y de enero a abril de 2014, fue de 86.640 y 35.234, respectivamente, lo cual arroja un promedio mensual de solicitudes de 7.220 y 8.809, para los años antes indicados.

Tabla 26. Cantidad de trámites atendidos y valores devueltos

AÑO	TRAMITES ATENDIDOS	PROMEDIO MES	VALOR USD DEVUELTO	PROMEDIO MES USD
2013	86,640	7,220	13.714.478,26	1.142.873,19
2014	35,234	8,809	5.888.378,95	1.472.094,74

Fuente: SRI

Elaboración: Propia

El modelo a aplicarse para realizar la liquidación de los montos solicitados por los beneficiarios se establecerá en función de la aplicación del modelo estadístico de Rangos de concentración de valores, esto con la finalidad de reducir el tiempo de procesamiento de las solicitudes.

Sobre la base de la información antes citada, conociendo la necesidad de enfocar los esfuerzos de control en un pequeño porcentaje de solicitudes que por su monto de devolución concentran la mayor cantidad de dinero devuelto, se aplicó la regla de Rangos de concentración de valores bajo el principio de que controlando un pequeño porcentaje de las solicitudes atendidas se puede controlar un alto porcentaje del total de los valores devueltos.

El analista de Devoluciones de IVA a cargo del trámite realizará una validación inicial de los datos contenidos en el Formato de Pre liquidación de la Solicitud de devolución de IVA entregada por el beneficiario de Tercera Edad; es decir tomará en cuenta el periodo, IVA solicitado y monto máximo a devolver por mes.

3.5.7.4.2. Identificación de los factores

Tomando en consideración la cantidad total de solicitudes atendidas durante el año 2013 se determinó el valor económico mínimo, promedio y máximo devuelto, todo esto para delimitar el radio económico de las operaciones realizadas.

3.5.7.4.3. Registro de magnitudes

De la base histórica se efectuó varias simulaciones para identificar el grupo de rangos donde se concentra la mayor cantidad de dinero devuelto en una menor cantidad de solicitudes atendidas ya que el objetivo consiste en controlar el menor número posible de solicitudes donde se concentra la mayor cantidad de dinero devuelto y de esta forma tener una mayor confiabilidad en el resultado final del proceso.

Conforme podrá observar en la Tabla 27, se han identificado 7 rangos que comprenden desde 100 USD hasta 500 USD, seguidos de la cantidad de solicitudes por rango, el detalle del alcance de cada solicitud por el valor económico en el cual se enmarcan las solicitudes por rango y los valores totales de cada segmento.

Tabla 27. Rangos por concentración de solicitudes y dinero devuelto, año 2013

RANGO	SOLICITUDES X RANGO	DETALLE	VALORES X RANGO
100	36.721	<=100	\$ 1.962.726,00
170	20.125	>100 Y <= 170	\$ 2.671.598,72
180	3.297	>170 Y <= 180	\$ 576.162,36
185	1.071	>180 Y <= 185	\$ 195.469,37
190	1.641	>185 Y <= 190	\$ 308.586,49
195	2.773	>190 Y <= 195	\$ 530.557,10
500	17.994	>195 Y <= 500	\$ 5.303.697,21
	3.018	>500	\$ 2.165.690,01
TOTAL	86.64		\$ 13.714.487,26

Elaboración: Propia

3.5.7.4.4. Determinación del número de solicitudes y montos sujetos a control

Luego de varios ensayos y simulaciones efectuadas se logró determinar que es factible concentrar los esfuerzos de control en el 30% de solicitudes atendidas (25.950) las cuales concentran el 61% de los valores devueltos (8.354.136.07 USD), conforme se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 28. Rangos por concentración de solicitudes y dinero devuelto, año 2013

RANGO	SOLCITUDES X RANGO	DETALLE	VALORES X RANGO	VALORES A CONSIDERAR	SOLICITUDES A CONSIDERAR
100	36.721	<=100	\$ 1.962.726,00		
170	20.125	>100 Y <= 170	\$ 2.671.598,72		
180	3.297	>170 Y <= 180	\$ 576.162,36	\$ 576.162,36	3.297,00
185	1.071	>180 Y <= 185	\$ 195.469,37		
190	1.641	>185 Y <= 190	\$ 308.586,49	\$ 308.586,49	1.641,00
195	2.773	>190 Y <= 195	\$ 530.557,10		
500	17.994	>195 Y <= 500	\$ 5.303.697,21	\$ 5.303.697,21	17.994,00
	3.018	>500	\$ 2.165.690,01	\$ 2.165.690,01	3.018,00
TOTAL	86,640		\$ 13,714,487.26	\$ 8,354.136,07	25,950.00
PARTICIPACION:				61%	30%

Elaboración: Propia

De la tabla anterior se puede señalar que 576.162.36 USD se concentra en 3.297 solicitudes cuyos montos de liquidación oscilan entre >170 Y <= 180; bajo la misma descripción, 308.586.49 USD corresponde a 1.641 solicitudes con valores oscilantes entre >185 Y <= 190; 5.303.697.21 USD representa a 17.994 solicitudes atendidas con

valores de liquidación comprendidos entre >195 y <= 500; y, finalmente, 2.165.690.01 USD se concentra en 3.018 solicitudes comprendidas en valores de liquidación mayor a 500 USD.

Los resultados obtenidos nos permiten recomendar que los mayores esfuerzos se deben concentrar en las 25.950 solicitudes (30% del total) porque permite controlar efectivamente 8.354.136.07 USD (61% del valor total devuelto), esto conforme a la frecuencia recurrente evidenciado en los datos del año 2013.

3.5.7.4.5. Resultados del modelo-síntesis

Una vez realizado el estudio técnico del modelo a aplicar en el proceso de monitoreo y control de los valores devueltos por concepto de IVA al adulto mayor, se deberán verificar todas las solicitudes de devolución cuyos montos se enmarquen en los rangos que se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 29. Montos solicitados a aplicar proceso Back Office

Rango	Solicitudes	Valor en USD
>170 Y <= 180	3.297,00	\$ 576.162,36
>185 Y <= 190	1.641,00	\$ 308.586,49
>195 Y <= 500	17.994,00	\$ 5.303.697,21
>500	3.018,00	\$ 2.165.690,01
Total	25.950,00	8.354.136,07
	30%	61,00%
Total 2013	86.640,00	\$ 13.714.487,26

Elaboración: Propia

Realizado el estudio sobre la cantidad de solicitudes atendidas y valores económicos devueltos por concepto del IVA al adulto mayor durante el año 2013, demuestra que 25.950 solicitudes (30% del total) concentran 8.354.163.07 USD (61% del total) escenario en el que se debe enfocar los esfuerzos de control. (Ver Tabla 29).

En el escenario antes descrito, todas las solicitudes cuyos valores se enmarquen en los rangos de: >170 y <= 180, >185 y <= 190, >195 y <= 500 y >500 USD debe ser revisados bajo el proceso Back Office (revisión más a detalle) puesto que concentran un menor número de solicitudes pero una mayor cantidad de dinero devuelta.

Todas las solicitudes con valores iguales o menores a 170 USD pueden ventilarse directamente a través de ventanilla o por el personal que atiende las solicitudes Back Office provenientes de las agencias bajo el proceso de liquidación directa, estas representan en promedio, el 70% del total de solicitudes y el 39% del valor económico devuelto.

En base al modelo establecido en el presente instructivo, el analista de devolución de IVA Tercera Edad establecerá la forma de liquidación (liquidación manual⁴⁵ o liquidación automática); enviara al Supervisor de Equipo para su aprobación y posterior emisión de las resoluciones individuales mismas que serán notificadas tanto al beneficiario como a las distintas áreas de la administración tributaria para su acreditación y archivo.

Tabla 30. Optimización de tiempos aplicando modelo

PROCESO RECEPCIÓN AGENCIAS	PROCESO ACTUAL(seg)	OPTIMIZACIÓN(seg)	REDUCCIÓN TIEMPOS(seg)
PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS	54'	54'	—
REVISIÓN DATOS FORMULARIO	150'	90'	60'
PROCESO INGRESO SNT	300'	—	300'
PROCESO INGRESO EXPRESS	—	36'	(36')
Total Segundos:	504'	180'	324'
TOTAL MINUTOS:	8.4	3	5.4

*Recepción medido por trámite ingresado
Elaboración: Propia

⁴⁵ Revisión de los comprobantes de venta y sumatoria de los IVA por periodo.

Como observamos en la tabla 30 al aplicar el modelo de optimización en lo que respecta al ingreso y recepción de las solicitudes que se entregan en las diferentes agencias se tiene una reducción con los tiempos que actualmente se maneja de 5.4 minutos por cada trámite de ingreso, esta reducción permitiría en las agencias mejorar considerablemente la calidad en la atención a este grupo vulnerable así como una distribución del personal para la atención de otros sectores.

Tabla 31. Optimización de tiempos aplicando modelo en ventanillas exclusivas

PROCESO LIQUIDACIÓN FRONT OFFICE(Ventanillas exclusivas)	PROCESO ACTUAL(seg)	OPTIMIZACIÓN (seg)	REDUCCIÓN TIEMPOS(seg)
PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS	54'	54'	—
REVISIÓN DATOS FORMULARIO	150'	90'	60'
LIQUIDACIÓN DIRECTA SEGÚN MODELO(Ingreso DTE)*	216	150'	66'
Total Segundos:	420'	294'	126'
TOTAL MINUTOS:	7	4.9	2.1

Bajo el nuevo esquema se liquidará directamente montos menores a \$170.

La tabla 32 muestra la liquidación que se realizará en las ventanillas exclusivas de Tercera Edad bajo la modalidad Front Office, el cual va a considerar la metodología de una liquidación directa de aquellos valores ≤ 170 USD⁴⁶, los cuales serán liquidados en función de los montos solicitados en la petición por el contribuyente, todos los demás casos pasarán al proceso Back Office para una revisión y suma de los comprobantes de venta.

En relación a la cantidad de solicitudes atendidas durante los primeros cuatro meses del año 2014, éstas se ubican en 35.234 pedidos equivalentes a 6.226.021.57 USD devueltos. Aplicando el procedimiento descrito en las secciones anteriores, esta vez a la base del año 2014, la simulación arroja como resultado que es factible centrar

⁴⁶ Este monto propuesto será reajustado cada año ya que el monto máximo de devolución de IVA aumenta en función de la afectación del Salario Básico Unificado).

los esfuerzos en revisión directa al 34% (12.123 solicitudes) las cuales concentran el 67% (4.166.240.15 USD) de los valores devueltos.

Tabla 32. Rangos por concentración de solicitudes y dinero devuelto, año 2014

ANÁLISIS DE SOLICITUDES DEVUELTAS						DATOS A CONSIDERAR	
GRUPOS	N° SOLICITUDES	%	DETALLE	VALOR	%	UNIDADES	VALORES
0	79	0%	<0	\$ -	0%		
50	5750	16%	>=0 Y <50	\$ 169.953,30	3%		
160	14698	42%	>=50 Y <160	\$ 1.478.320,41	24%		
170	968	3%	>=160 Y <170	\$ 159.828,22	3%		
180	997	3%	>=170 Y <180	\$ 173.923,31	3%		
202	3084	9%	>=180 Y <202	\$ 588.877,67	9%	3084	\$ 588.877,67
204	619	2%	>=202 Y <204	77756,18	1%		
250	2244	6%	>=204 Y <250	\$ 554.266,72	9%	2244	\$ 554.266,72
300	1752	5%	>=250 Y <300	\$ 479.871,53	8%	1752	\$ 479.871,53
350	1288	4%	>=300 Y <350	\$ 416.222,15	7%	1288	\$ 416.222,15
400	1011	3%	>=350 Y <400	\$ 378.046,3	6%	1011	\$ 378.046,30
450	619	2%	>=400 Y <450	\$ 261.581,42	4%	619	\$ 261.581,42
500	437	1%	>=450 Y <500	\$ 207.672,27	3%	437	\$ 207.672,27
550	340	1%	>=500 Y <550	\$ 178.326,00	3%	340	\$ 178.326,00
600	274	1%	>=550 Y <600	\$ 157.162,45	3%	274	\$ 157.162,45
650	193	1%	>=600 Y <650	\$ 120.467,09	2%	193	\$ 120.467,09
700	163	0%	>=650 Y <700	\$ 110.082,46	2%	163	\$ 110.082,46
750	115	0%	>=700 Y <750	\$ 83.540,47	1%	115	\$ 83.540,47
800	90	0%	>=750 Y <800	\$ 69.801,62	1%	90	\$ 69.801,62
850	86	0%	>=800 Y <850	\$ 70.857,27	1%	86	\$ 70.857,27
1000	166	0%	>=850 Y <1000	\$ 151.822,11	2%	166	\$ 151.822,11
	261	1%	>=1000	\$ 337.642,62	5%	261	\$ 337.642,62
Total	35,234	100%		\$ 6.226.021,57	100,00%	12,123	\$ 4.166.240,15
						34%	67%

Elaboración: Propia

En este nuevo escenario, las solicitudes con valores menores o iguales a 180⁴⁷ USD deberían ser atendidas directamente a través de ventanilla bajo el modelo de liquidación automática en función de los montos solicitados en las peticiones (representan el 66% de la cantidad de solicitudes atendidas, esto es 23.111, las cuales en términos económicos abarcan el 33% (2.059.781.42 USD) del valor total devuelto); y, las mayores a 180 USD mediante revisión Back Office.

Tabla 33. Reducción tiempos aplicando proceso de optimización

SIMULACIÓN AÑO 2014 (ENERO-ABRIL)								
METODOLOGÍA	PROMEDIO TRÁMITES ATENDIDOS MENSUALES	TIEMPO ATENCIÓN- MINUTOS *TRAMITE	CAPACIDAD OPERATIVA ACTUAL	TRAMITES ATENDIDOS POR ANALISTA- MENSUAL	TRAMITES ATENDIDOS POR ANALISTA- DIARIO	TIEMPOS PROCESO* ANALISTA/ HORAS	TIEMPOS PROCESO SIN OPTIMIZACIÓN	REDUCCIÓN TIEMPOS
FRONT OFFICE	5,777	4.9	4	1,444	66	5.3	6	0.7
BACK OFFICE	3,030	14	7	433	20	4.7	10	5.3
TOTAL:	8,807	18.9	11	1,877	85	10	16	6

Elaboración: Propia

⁴⁷ Los resultados alcanzados sobre la base de datos correspondiente al periodo de enero - abril de 2014, muestran una ligera tendencia al alza porque los valores de devolución se ha incrementado con relación al mismo periodo del año 2013.

Como se observa en la tabla 33 la optimización en la distribución de trámites atendidos bajo el esquema de liquidación Front y Back Office proporciona un tiempo de holgura que permitirá hacer frente en un futuro al incremento de solicitudes ingresadas por este sector, la reducción en el proceso back office en más de un 50% permitiría no manejar inventarios de trámites que se manejaba con el anterior proceso y por ende el tiempo de contestación mejoraría significativamente.

3.6. Modelo de gestión de riesgo (Control Posterior)

Adicional al proceso de liquidación semiautomática y con la reducción de los tiempos de atención se considera pertinente realizar un control posterior sobre aquellas solicitudes que fueron procesadas bajo la metodología de liquidación directa

Para la realización de este proceso se tomará en cuenta un modelo estadístico que permita analizar una muestra con una confiabilidad del 95%, una vez elegido el número de trámites a ser revisados se tendrá en cuenta: el nivel de ingresos detallados en el formulario de inscripción y el número de meses solicitados durante un periodo fiscal.

En aquellos casos donde exista inconsistencia en los datos ingresados, comprobantes solicitados o valores devueltos indebidamente se emitirá un modelo de oficio persuasivo para gestionar la devolución voluntaria de los valores devueltos en exceso, en caso de negativa por parte del beneficiario se procederá a la elaboración del respectivo informe para la apertura del respectivo recurso de revisión de oficio.

3.6.1. Procedimiento Control Posterior devolución de IVA Tercera Edad

Objetivo General

- Definir un proceso de control posterior que permita verificar que el monto del impuesto al valor agregado (IVA) devuelto a los beneficiarios de la Tercera edad a través de una liquidación automática sea el correcto.

Objetivos Específicos

- Describir las distintas actividades que permitan conocer, cuándo y cómo se efectúa el control posterior sobre los valores liquidados por devolución de IVA Tercera Edad de aquellas solicitudes atendidas bajo el proceso automático.
- Intensificar el control a los beneficiarios de la devolución del IVA Tercera Edad para mitigar posibles devoluciones indebidas y generar riesgo en futuras solicitudes de devolución.
- Iniciar los controles persuasivos sobre aquellos beneficiarios que se procedió a realizar una liquidación automática y se hayan detectado valores devueltos indebidamente o verificado un llenado erróneo en los datos presentados de la solicitud o de los comprobantes de venta.

Respecto a la cantidad de trámites atendidos durante el año 2013 y de enero- abril de 2014, los cuales pueden ser atendidos directamente en ventanilla, es necesario se aplique un control en función del promedio mensual, esto es factible hacerlo mediante el cálculo estadístico correspondiente.

Tabla 34. Muestra Control Posterior

Periodo	Total solicitudes	Revisión en Oficina	Despacho en ventanilla	Promedio mensual Front Office		
Año 2013	86,640	30%	25,950	70%	60,690	5.058
Enero -Abril 2014	35,234	34%	12,123	66%	23,111	5777

Elaboración: Propia

Aplicando la siguiente fórmula estadística se tiene:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{Z^2 P Q + N (e)^2}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confiabilidad: 95% = 0.95 / 2 = 0.4750: visto en la tabla: Z = 1.96

P = Probabilidad de ocurrencia: 0.5

Q = Probabilidad de no ocurrencia: 1 - 0.5 = 0.5

N = Población = 384

e = Error de muestreo: 0.05 (5%)

Tamaño de la muestra a revisar según el promedio mensual de solicitudes atendidas durante el año 2013:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) 5.058}{(1.96)^2 (0.5) (0.5) + 5.058 (0.05)^2}$$

$$n = 4857.7032/13.6054$$

$$n = 357 \text{ solicitudes mensuales a revisar}$$

Tamaño de muestra a revisar según el promedio mensual de solicitudes atendidas durante el año 2014:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) 1926}{(1.96)^2 (0.5) (0.5) + 1926 (0.05)^2}$$

$$(1.96)^2 (0.5) (0.5) + 1926 (0.05)^2$$

$$n = 1849.73.04/5.7754$$

n = 320 solicitudes mensuales a revisar

Alcance y ámbito de aplicación

El presente procedimiento es una herramienta de soporte para la gestión y desarrollo del proceso de devolución de IVA.

Se deberá aplicar a las solicitudes ingresadas por los beneficiarios de la Tercera Edad que haya sido atendido como proceso automático.

Tabla 35. Rol y funciones

Rol (cargo)	Responsabilidad (funciones)
Director(a) Regional	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informar al Director Nacional de Gestión Tributaria para efectos de planificar un control semi-intensivo o intensivo.
Jefe(a) del Departamento de Gestión Tributaria	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisar y aprobar los informes derivados del proceso de control posterior por parte del área de Devoluciones de IVA. ✓ Remitir los memorandos dirigidos al Director(a) Regional mediante los cuales se solicita el inicio del recurso de revisión sobre los valores no reestablecidos por los beneficiarios.
Jefe del Área de Devoluciones de IVA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordinar y supervisar las actividades del equipo en cuanto a la correcta aplicación del procedimiento de control posterior a la devolución de IVA Tercera Edad. ✓ Remitir el memorando al Jefe(a) del Departamento de Gestión Tributaria sobre los casos que tengan opinión adversa (se concluya que hubo una devolución de IVA en exceso). ✓ Revisar y sumillar los informes de control posterior. ✓ Revisar y sumillar los oficios persuasivos.
Supervisor de Equipo Devoluciones de IVA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordinar y supervisar las actividades del equipo en cuanto a la correcta aplicación del procedimiento de control posterior a la devolución de IVA Tercera Edad.

Rol (cargo)	Responsabilidad (funciones)
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asignar los casos por funcionario ✓ Revisar y sumillar los informes de control posterior. ✓ Revisar y sumillar los oficios persuasivos.
Analista de Devoluciones de IVA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ejecutar los procedimientos de control posterior. ✓ Preparar los informes de control posterior. ✓ Solicitar a archivo central los expedientes sujetos de control posterior. ✓ Elaborar los Oficios persuasivos para revisión y firma del Jefe de Área de Devoluciones de IVA. ✓ Archivar documentación por caso.
Funcionarios de Secretaría Regional/Provincial	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibir, distribuir y despachar la correspondencia a ser recibida y la generada por el Área de Devoluciones de IVA dentro del procedimiento de control posterior.
Notificador	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ejecutar los procesos de notificación y de correspondencia de los documentos generados dentro del procedimiento de control posterior.
Secretario Regional/Provincial	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Certificar los oficios y demás documentos que se emitan dentro del procedimiento de control posterior. ✓ Asegurar el cumplimiento del proceso de notificación y archivo.

Fuente: SRI
Elaboración: Propia

3.6.2. Resultados esperados

Con la aplicación integral del procedimiento de optimización se pretende cumplir las siguientes metas:

- Disminución de tiempos de espera en el ingreso de solicitudes de la devolución de IVA para los beneficiarios de la Tercera Edad.
- Disminución de colas y agilidad en la atención.
- Disminución de la carga operativa

- Alcance del indicador de gestión y/o plazo legal sin tener que incrementar el personal operativo.
- Disminución de recursos para recepción de trámites en ventanillas.
- Disminución del inventario final(trámites rezagados por falta de operatividad en caso de que el universo de beneficiarios incremente)
- Menor tiempo de espera por parte de los beneficiarios para recibir su dinero en el banco.

Capítulo 4

4. Conclusiones y recomendaciones

4.1. Conclusiones

Al culminar el presente trabajo de investigación se puede concluir lo siguiente:

- Dentro de las funciones del Estado está la de intervenir en la economía para mejorar la distribución de la riqueza y optimizar la calidad de vida de sus ciudadanos, este tipo de intervención puede darse bajo la figura de regulación, planificación, redistribución vía gasto- ingreso, control, producción, etc. El estudio de la presente investigación nos ayudó a comprender el papel del Estado como ente proteccionista de ciertos sectores vulnerables para aliviar la carga tributaria que soportan y así brindar un mecanismo de devolución en lo que respecta al régimen impositivo.
- La implementación del IVA en el Ecuador desde sus inicios en 1970 ha asumido diversas variantes en cuanto a su forma de aplicación y base gravada, este tipo de impuesto ha tenido gran incidencia en la economía ecuatoriana y un gran impacto dentro del presupuesto del Estado, lo que ha ocasionado que en estos últimos 40 años sufra continuas modificaciones especialmente en aspectos de gravamen, orientado a liberar los bienes y servicios que en el pasado se encontraban desgravados o exentos y a su vez buscar mecanismos de compensación para hacer este impuesto más equitativo.
- La imposición indirecta en el Ecuador representa el mayor rubro de recaudación que se inyecta al presupuesto general del Estado (en el año 2013 representó el 54% del total recaudado por impuestos nacionales), por lo cual se puede concluir que todos los gobiernos han dado prioridad al manejo y control de este tipo de

impuesto, hay que considerar que desde el año 2007 las reformas a la normativa tributaria han buscado en cierta forma mejorar la participación de los impuestos directos dentro del presupuesto general del estado, reformas que se han encaminado principalmente a contrarrestar la evasión mejorando los niveles de equidad.

- La prioridad que ha tenido el Estado Ecuatoriano en la administración de este impuesto muchas de la veces ha ocasionado que las preferencias de los consumidores en el uso o consumo de ciertos bienes y servicios se vea afectado desalentando o incentivando el consumo o la producción de los mismos, por lo cual en estos últimos años han existido reformas a la normativa que buscan mejorar la manera de aplicar el uso de este impuesto.
- La aplicabilidad del IVA al no discriminar la capacidad de pago del contribuyente ha ocasionado ser un impuesto que afecta a la economía del hogar por lo cual, casi todos los modelos tributarios de la región buscan crear medidas que permitan alentar las preferencias de los consumidores a través de exenciones sobre ciertos bienes y/o servicios que sean considerados como básicos e indispensables o beneficios fiscales hacia ciertos sectores vulnerables. Con este tipo de exenciones o beneficios lo que los Estados quieren lograr es equilibrar la conducta de los consumidores al momento de adquirir los bienes y servicios y así no afectar la producción e inversión de éstos.
- Los procesos de exoneración de este impuesto a través de la utilización de mecanismos como la recuperación del IVA pagado o el no gravamen sobre ciertos bienes y servicios, para el año 2011 representaron cerca del 93.3 % del gasto tributario, convirtiéndose en un actor principal de los rubros a tener en

cuenta dentro del Presupuesto General del Estado y sobre el cual debe existir un constante monitoreo y evaluación.

- La devolución de IVA en el Ecuador se maneja como un mecanismo proteccionista hacia ciertos sectores productivos o considerados como sensibles, esto con la finalidad de equilibrar la capacidad contributiva de las personas, así como incentivar la inversión hacia sectores considerados como estratégicos, en ciertos casos también surge como medio de reciprocidad en las relaciones internacionales. 14 sectores en el Ecuador se benefician del proceso de devolución de IVA que se maneja en función de una verificación del IVA pagado o una verificación del uso al saldo del crédito tributario.
- En el Ecuador la población adulta mayor o también denominada como de la Tercera Edad durante estos últimos años ha venido creciendo considerablemente debido a factores como :
 - Incremento de la esperanza de vida (para el año 2050 representará cerca del 18% de la población total)
 - Políticas de salud enfocadas a mejorar la calidad de vida de este sector.
 - Implementación de políticas de inclusión social.
- A pesar de que se han implementado medidas de Inclusión y cohesión social a este sector, todavía en la actualidad las condiciones socioeconómicas están por debajo de las condiciones aceptables (alrededor del 58% de este grupo están dentro de la pobreza y pobreza extrema.)
- El proceso de devolución de IVA en el Ecuador para las personas de la Tercera Edad surge como un mecanismo de aplicación al derecho consagrado en la constitución de la República del Ecuador hacia este grupo, por medio del cual se

realiza la restitución del IVA pagado en adquisiciones de uso y consumo personal tomando en cuenta un techo máximo que viene dado en función del salario básico unificado, esto con la finalidad de controlar las adquisiciones que pueden realizar a nombre de estas terceras personas.

- A nivel de Latinoamérica los beneficios o incentivos tributarios hacia las personas de la Tercera Edad no vienen establecidos bajo el modelo de una devolución o restitución del IVA pagado, sino más bien aparece la figura de un beneficio a través de tarjetas de descuento en establecimientos afiliados al plan de beneficios, con los cuales las personas de este grupo vulnerable se ven favorecidos de descuentos por las adquisiciones de cierto tipo de bienes y/o servicios, es decir que el IVA es cobrado al momento de la compra y más bien se realiza un descuento al valor total de las compras realizadas.
- El modelo de recuperación del IVA para este sector ha venido sufriendo continuas modificaciones en lo que respecta al procedimiento de atención y procesamiento de las solicitudes, esto debido al continuo crecimiento de este grupo que cada año se inscribe en este proceso, lo que ha ocasionado en muchos de los casos que los tiempos de atención se eleven.
- La presente investigación demostró que hasta el año 2013 únicamente estaban inscritos en el proceso de devolución de IVA el 3% de la población adulta mayor con una tendencia de crecimiento lo que origina que cada año se sigan estableciendo mecanismos de mejora al proceso con la finalidad de dar una atención adecuada a este sector.
- Del estudio realizado en la presente investigación sobre la cantidad de solicitudes atendidas y valores económicos devueltos por concepto del IVA al

adulto mayor durante el año 2013, demuestra que 25.950 solicitudes (30% del total) concentran \$8.354.163.07 (61% del total) escenario en el que se debe enfocar los esfuerzos de control. En el escenario antes descrito, todas las solicitudes cuyos valores se enmarquen en los rangos de: >170 y <= 180, >185 y <= 190, >195 y <= 500 y >500 USD debe ser revisados bajo el modelo propuesto denominado back office puesto que concentran un menor número de clientes y una mayor cantidad de dinero devuelta.

- Todas las solicitudes con valores igual o menor a \$170 pueden ventilarse directamente a través de ventanilla bajo el modelo propuesto en la presente investigación denominada Front Office, estas representan en promedio, el 70% del total de solicitudes y el 39% del valor económico devuelto. Con este nuevo criterio para el monitoreo y control en las solicitudes atendidas se reducen en un 16.53% la cantidad a revisarse en oficina de forma técnica y en términos de frecuencia.
- La tendencia de crecimiento de peticiones de este sector plantea que se establezcan alternativas de mejoras enfocadas a la forma de ingreso de las solicitudes y la forma de liquidación de los valores solicitados, la presente investigación demostró que diseñando las siguientes alternativas de mejoras al proceso que actualmente se maneja se reduciría el proceso de manera significativa :
 - Mejora del Formato de Solicitud.
 - Calendarización para recepción de solicitudes.
 - Recepción express o citas programadas.
 - Modelo de liquidación de solicitudes devolución de IVA Tercera Edad.

-Modelo de gestión de riesgo (Control Posterior.)

Aplicando estas alternativas de mejoras se realizó un piloto del proceso obteniendo los siguientes resultados:

-Disminución de tiempos de espera en el ingreso de solicitudes de la devolución de IVA para los beneficiarios de la Tercera Edad.

-Disminución de colas y agilidad en la atención.

-Disminución de la carga operativa

-Alcance del indicador de gestión y/o plazo legal sin tener que -incrementar el personal operativo.

-Disminución de recursos para recepción de trámites en ventanillas.

-Disminución del inventario final (trámites rezagados por falta de -operatividad en caso de que el universo de beneficiarios incremente)

-Menor tiempo de espera por parte de los beneficiarios para recibir su dinero en el banco.

Por todo lo concluido anteriormente, se ha cumplido con los objetivos de este trabajo de investigación planteados en la presente tesis.

4.2. Recomendaciones

De acuerdo a la investigación realizada y a las conclusiones descritas anteriormente se ha demostrado que el universo de personas de la Tercera Edad va en continuo crecimiento, teniendo en cuenta que cada vez hay más personas inscritas dentro del proceso de devolución de IVA se recomienda lo siguiente:

- La Administración Tributaria debe priorizar la atención a este sector facilitando y reduciendo los procedimientos en cuanto a la forma de presentación y calidad

de la atención, tomando en cuenta que se debe llegar a todos los segmentos de este grupo vulnerable de la población.

- Con un eficiente método de aplicación de los procedimientos para agilizar la atención de las solicitudes presentadas por este sector, se debe crear diversos canales de difusión para que todas las personas de la Tercera Edad se vean beneficiados de esta devolución y así poder llegar al segmento más pobre de este grupo que en la actualidad no se ve beneficiado por falta de conocimiento de sus derechos consagrados en la ley.
- La Administración Tributaria ente encargado de hacer cumplir la aplicación de la normativa tributaria debe crear programas de capacitación a través de las distintas agencias para hacer conocer la forma mediante el cual los beneficiarios de la Tercera Edad soliciten sus peticiones.
- El Estado Ecuatoriano como uno de sus ejes principales de política pública lleva a cabo la de incentivar la cultura del buen vivir de sus ciudadanos, y dentro de estas se ha planteado la de mejorar la calidad de vida de este grupo vulnerable a través de programas de inclusión social, se recomienda dentro de la presente investigación la de crear alianzas estratégicas con las distintas instituciones del Estado que directa o indirectamente están encargadas del manejo de este sector, con la finalidad de compartir experiencias e información que permita seguir mejorando el proceso que actualmente maneja la Administración Tributaria.
- Conforme al comportamiento en lo que respecta al crecimiento en la atención de peticiones ingresadas por este sector en los procesos de devolución del IVA, se debe en los próximos años ir actualizando los valores presentados en esta

investigación en cuanto a la aplicabilidad del modelo de liquidación planteado y adoptar las decisiones que se consideren pertinentes.

- Con los datos obtenidos durante el período de análisis de la presente investigación, y con la aplicación del modelo de optimización propuesto se deduce que puede existir una reducción del personal que atiende este sector trasladando el apoyo a otros equipos del Área de Devoluciones de IVA, sin embargo, se recomienda un continuo seguimiento constante al comportamiento de los trámites y del grupo a fin de identificar estacionalidad y picos tanto en el horario diario y en los días del mes de atención.
- Como parte de las recomendaciones se hace imprescindible la realización de un estudio sobre la Proporcionalidad y Equidad de esta devolución, es decir se recomienda la realización de una investigación orientada al nivel socio económico sobre el cual actualmente llega este beneficio, y esto se lo podría realizar a través de un intercambio de información interinstitucional entre el SRI, Registro Civil y MIES, que permita identificar a aquellos beneficiarios del bono de desarrollo humano y que sean de la Tercera Edad a los cuales no llega el beneficio de la devolución de IVA, y es donde el Estado debería poner en práctica su política pública de inclusión social y proponer un modelo de compensación directa que no sea a través de la figura de devolución sino más bien se sume directamente al mencionado bono para poder llegar a este grupo vulnerable y así de cierta forma mejorar los niveles de equidad.

Glosario de términos

- **Base Imponible:** Cantidad expresiva de una capacidad económica determinada, sobre la que se calcula el pago de los tributos.
- **Beneficiario:** Persona de la Tercera Edad a la cual se aplica la normativa tributaria ecuatoriana para reconocimiento de beneficios tributarios.
- **Crédito Tributario:** Se define como la diferencia entre el IVA cobrado en ventas menos el IVA pagado en compras. En aquellos casos en los que la declaración arroje saldo a favor (el IVA en compras es mayor al IVA en ventas), dicho saldo será considerado crédito tributario, que se hará efectivo en la declaración del mes siguiente⁴⁸.
- **Devolución:** Acción y efecto de devolver (Restituir algo a quien lo tenía antes).
- **Devolución Tributaria:** Restitución a los contribuyentes, por parte de la administración tributaria de las cantidades indebidamente ingresadas.
- **Elusión:** Acción que permite reducir la base imponible mediante operaciones que no se encuentran expresamente prohibidas por disposiciones legales o administrativas.⁴⁹
- **Evasión:** Acción que se produce cuando un contribuyente deja de cumplir con su declaración y pago de un impuesto según lo que señala la ley. Esta acción puede ser involuntaria (debido a ignorancia, error o distinta interpretación de la buena fe de la ley) o culposa (ánimo preconcebido de burlar la norma legal, utilizando cualquier medio que la ley prohíbe y sanciona).⁵⁰

⁴⁸ Servicio de Rentas Internas; Definición Crédito tributario de IVA; Página Web Institucional SRI.

⁴⁹ Servicios de Impuesto Internos Chile; Diccionario básico tributario contable.

⁵⁰ Servicios de Impuesto Internos Chile; Diccionario básico tributario contable.

- **Gasto Tributario:** los gastos tributarios son las transferencias que el Estado realiza a determinados grupos o sectores pero en lugar de concretarlas por medio del gasto presupuestario, lo hace mediante una disminución en la obligación tributaria del contribuyente, es decir, a través de exenciones tributarias, deducciones especiales y reducciones en las tasas impositivas así como, diferimiento de impuestos.
- **Impuesto Directo:** Son impuestos que se aplican directamente al titular de la renta o riquezas que los paga, de manera que se puede reconocer quién lo pagó y su monto.
- **Impuestos Indirectos:** Impuesto que se aplica por el uso de la riqueza sobre las personas y, por lo tanto, indirectamente.
- **Jurisdicción:** Este concepto, desde el punto de vista tributario, dice relación con el área de competencia que tiene una Dirección Regional o unidad del SRI con respecto a la ubicación del domicilio comercial del contribuyente.
- **Normas tributarias:** Conjunto de cuerpos legales que norman o regulan las actividades de todos o de parte de los contribuyentes a través de leyes, Decretos Leyes, Decretos Supremos, entre otros de carácter tributario.
- **Prescripción⁵¹:** Acción y efecto de prescribir. Modo de extinguirse un derecho como consecuencia de su falta de ejercicio durante el tiempo establecido por la ley.
- **Recaudación fiscal:** Recepción de fondos que percibe el fisco principalmente por concepto de impuestos.
- **Reintegro:** Acción y efecto de reintegrar (Restituir o satisfacer íntegramente algo).

⁵¹ Definición tomada del Diccionario de la Real Academia de la Lengua Español.

- **Remuneración básica unificada**⁵²: Es el equivalente a la suma de todos los ingresos anuales dividida para doce que la autoridad o servidor tenga derecho y se encuentre debidamente presupuestado, excluyéndose únicamente: a) décimo tercer sueldo o remuneración, b) décimo cuarto sueldo o remuneración, c) viáticos, subsistencias, dietas, horas suplementarias, extraordinarias, encargos y subrogaciones, d) el aporte patronal al I.E.S.S.; y, el aporte al fondo de reserva.
- **Verificación de valores**⁵³: Acción de verificar (Comprobar o examinar la verdad de algo).

⁵² Definición tomada del glosario de términos de la Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público (SENRES).

⁵³ La verificación de valores es un concepto introducido por la Ley de Fomento Ambiental como parte de las reformas a la Ley de Régimen Tributario Interno específicamente para el Art. 73.- Compensación presupuestaria del valor equivalente al Impuesto al Valor Agregado (IVA) pagado y artículo innumerado a continuación del Art. 73: Art. (...).- Asignación presupuestaria de valores equivalentes al Impuesto al Valor Agregado (IVA) pagado por los Gobiernos Autónomos Descentralizados y universidades y escuelas politécnicas públicas.

Bibliografía

1. ASAMBLEA NACIONAL: Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, Art. 181 “Devolución de IVA a personas de la tercera edad.” Quito-Ecuador 2010.
2. HONORABLE CONGRESO NACIONAL: Ley del anciano Exoneración de impuestos. Art. 14 Quito-Ecuador 1992.
3. HONORABLE CONGRESO NACIONAL: Ley reformativa a la Ley del anciano exoneración de impuestos. Art. 14 Quito-Ecuador 2001.
4. HONORABLE CONGRESO NACIONAL: Reglamento general a la Ley del anciano. Art. 14 Quito-Ecuador 2002
5. INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSO: “Censo 2010 poblacional y de vivienda”
6. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA: "Reglamento para la Aplicación de los Beneficios Tributarios a favor del Anciano correspondientes a Impuestos Fiscales” Registro Oficial No. 623 – Quito-Ecuador 2002
7. SERVICIO DE RENTAS INTERNAS: Memorias Institucionales 2010-2013.
8. SERVICIO DE RENTAS INTERNAS: Resolución No.NAC-DGER2008-0566 publicada en el registro oficial No. 342 del 21 de mayo de 2008.
9. SERVICIO DE RENTAS INTERNAS: Resolución No.NAC-DGERCGC13-00636 publicada en el registro oficial NO. 113 del 31 de OCTUBRE de 2013.
10. SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES SOCIALES DEL ECUADOR (2001).El IVA en el Ecuador: un análisis de equidad, Revista Gestión.
11. MICHEL, JORRATT

2011. Evaluando la equidad vertical y horizontal en el impuesto al valor agregado y el impuesto a la renta: impacto de reformas tributarias potenciales. Los casos de Ecuador, Guatemala y Paraguay.

12. MARCELO, LASCANO

2002. Doctrinas Fundamentales 1942 – 2002, Fondo Editorial de Derecho y Economía, Buenos Aires.

13. JOAQUÍN, SOTO

1978. Impuesto sobre el Valor Añadido, Sus efectos económicos, Instituto de Estudios Fiscales, Madrid – España

14. MANUEL, GONZÁLEZ

1993. Impuesto sobre el Valor Añadido, Operaciones Sujetas, Editorial Aranzadi, Pamplona.

15. ABELEDO, PERROT

1996. Finanzas Públicas y Derecho Tributario, Tercera Edición, Buenos Aires, Argentina.

16. RICARDO, FINOCHIETTO

2001. Impuesto al Valor Agregado, análisis económico, técnico y jurídico, Buenos Aires – Argentina.

17. NICHOLAS, KALDOR

1977. El Impuesto al Gasto, Fondo de Cultura Económica, México.

18. MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS URUGUAYO (2011). Decreto N° 337/011, Misión, objetivos, cometidos y estructura organizativa

19. LEGISLACIÓN TRIBUTARIA ARGENTINA; Decreto 280/97, ley 23.349 y sus modificaciones.

20. LEY DEL SERVICIO DE IMPUESTOS NACIONALES BOLIVIANO, Ley N° 2166 de 22-12-2000.
21. LEY DEL SERVICIO DE IMPUESTOS CHILENO, Ley N° 825, Impuesto a las ventas y servicios.
22. LA COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA (CEPAL), Febrero 2013, Panorama fiscal de América Latina y el Caribe, Reformas tributarias y renovación del pacto fiscal.

Páginas Web:

1. Servicios de Rentas Internas Ecuador (SRI); página web oficial, disponible en: www.sri.gob.ec
2. Dirección General Impositiva Uruguay (DGI); página web oficial, disponible en: www.dgi.gub.uy.
3. Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP); página web oficial, disponible en: www.afip.gob.ar.
4. Servicios de Impuesto Nacionales de Bolivia página web oficial, disponible en: www.impuestos.gob.bo.
5. Servicios de Impuesto Internos Chile(SII), página web oficial, disponible en: www.home.sii.cl
6. Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria(SUNAT); página web oficial, disponible en: <http://www.sunat.gob.pe>
7. Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT); página web oficial, disponible en: www.seniat.gob.ve
8. Página oficial del Instituto Nacional de estadísticas y Censos página web oficial, disponible en: www.censos2010.gob.ec/censos/inicio.html INEC 2010.

Anexos

Anexo 1: Tiempos de recepción

ACTIVIDAD	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	M13	M14	M15	M16	M17	M18	M19	M20	M21	M22	M23	M24	M25	
1. Presentación de documentos personales																										
2. Revisión datos del formulario																										
3. Sellado y entrega de Fe de recepción																										
Total:																										

*La medición de tiempos solo considera la recepción de los trámites ingresados bajo el modelo back office, no se considera el ingreso al sistema DTE.

Anexo 2: Encuesta satisfacción al Beneficiario

ANEXO 2

Encuesta de Satisfacción del Beneficiario de Tercera Edad

ESCOJA UNA OPCION Y MARQUE CON UNA X

1. Califique el trato y la atención que recibió por parte de los funcionarios durante su visita a la entidad

Excelente -----

Bueno -----

Regular -----

Malo -----

2. ¿Cómo califica su satisfacción respecto de la información suministrada por los funcionarios?

Excelente -----

Bueno -----

Regular -----

Malo -----

3. Considera que el tiempo en la atención del trámite y/o servicio fue:

Excelente -----

Bueno -----

Regular -----

Malo -----

4. Comentarios y sugerencias

.....
.....
.....

Anexo 3: Modelo de Oficio Persuasivo

ANEXO 3.

OFICIO PERSUASIVO CUANDO NO SE HA DETECTADO INCONSISTENCIAS EN LA ETAPA DE LIQUIDACION AUTOMÁTICA

DIRECCIÓN REGIONAL XXX

Oficio No.: XXXX
Asunto: Solicitudes de devolución de IVA Tercera Edad bajo el proceso de devolución automática
Beneficiario: XXXX
Ci: XXXX

Señor: XXXX
Teléfono: XXXX
Telefax: XXXX
Correo electrónico: XXXX

En virtud de lo dispuesto en los numerales 2 y 9 del artículo 2 de la Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas, esta institución tiene como labor fundamental ejecutar las gestiones necesarias a fin de efectuar el control de los tributos internos del Estado.

El artículo 9 del mismo cuerpo normativo establece que los directores regionales y provinciales del Servicio de Rentas Internas ejercerán, dentro de su respectiva jurisdicción, las funciones que el Código Tributario asigna al Director General del Servicio de Rentas Internas.

Mediante Resolución No. XXX de XX de XXX de XXXX, publicada en el Registro Oficial No. XXX de XX de XXX de XXXX se nombró a XXX como Director/a Regional XXX del Servicio de Rentas Internas.

Por medio de Resolución No. XXX de XX de XXX de XXXX, publicada en el Registro Oficial No. XXX de XX de XXX de XXXX, el/la director/a Regional XXX del Servicio de Rentas Internas, delegó a la suscrita/la atribución para emitir este tipo de documentos. (Verificar que exista una delegación que aplique para la firma de estos documentos, caso contrario deberá firmar el respectivo director)

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

Que el artículo 181 del reglamento para la aplicación de la ley de Régimen Tributario Interno en el cual señala que las personas de la tercera edad tienen derecho a que el IVA que paguen en la adquisición de bienes y servicios de su uso y consumo personal les sea reintegrado a través de la emisión de la respectiva nota de crédito, cheque u otro medio de pago, sin intereses, en un tiempo no mayor a noventa (90) días de presentada su solicitud a la que adjuntarán originales o copias certificadas de los correspondientes comprobantes de venta y demás documentos o información que el Servicio de Rentas Internas requiera para verificar el derecho a la devolución.

Que para efectos de establecer el valor máximo del impuesto a devolver, en cumplimiento de lo dispuesto en la mencionada norma legal, así como en la Resolución No. NAC-DGERCGC13-00636, publicada en el Registro Oficial No. 113 del 31 de Octubre del 2013, la Administración Tributaria, ha considerado como base imponible máxima de consumo el valor de hasta cinco remuneraciones básicas establecidas por la autoridad competente para el año(s) por el (los) cual(es) solicita la devolución.

Que el Decreto No. 2823, publicado en el Registro Oficial 623 de 22 de julio de 2002, reglamenta la Aplicación de los Beneficios Tributarios a favor del Anciano relativo a Impuestos Fiscales, el cual, en sus artículos 4 y 5 ordena la devolución del Impuesto al Valor Agregado y del Impuesto a los Consumos Especiales por Telecomunicaciones a las personas que reúnan las condiciones del artículo 14 de la Ley del Anciano, contra la presentación de facturas que satisfagan los requisitos previstos en el Reglamento de Comprobantes de Venta y Retención.

Que, en aplicación de la normativa expuesta, se ha solicitado la devolución de Impuestos, por lo que esta Autoridad ha procedido a la revisión del expediente administrativo, esto es: inscripción en las bases del Servicio de Rentas Internas, solicitud de devolución de Impuestos, facturas presentadas, fundamentos de hecho y de derecho; y las disposiciones legales vigentes.

Con estos antecedentes, el Servicio de Rentas Internas en ejercicio de sus actividades de control tributario, luego de revisar los comprobantes de venta solicitados por el beneficiario XXXX y en atención a los respectivos requisitos legales; verifiqué que en la(s) Resolución(es) que se detallan a continuación, (en los casos en los que se haya efectuado acreditación en cuenta) fueron acreditados en la cuenta de ahorros/corriente No. XXX que mantiene en la/el XXX (poner nombre completo de la institución financiera), por concepto de devolución de impuesto al valor agregado IVA Tercera Edad, valores superiores a los que tenía derecho, tal como se detalla en el siguiente cuadro:

Número de Trámite	Período	Núm. Resolución	Valor Acreditado	Fecha de Acreditación	Valor Acreditado en Exceso	Motivos
	MES Y AÑO					

Con estos antecedentes, la Administración Tributaria le solicita que dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación del presente oficio, reintegre de la suma acreditada en exceso, esto es XXX dólares de los Estados Unidos de América (USD xxx.xxx.xx) (poner la cantidad en letras y números), por medio del formulario múltiple de pagos (formulario 106), en cualquiera de las instituciones autorizadas.

Para realizar el pago antes indicado, deberá considerar los respectivos intereses calculados a partir de la fecha en que se realizó acreditación respectiva, de conformidad con el artículo 84 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.

Finalmente a fin de facilitar el llenado del mencionado formulario 106, se adjunta un cuadro explicativo de lo que se deberá consignar en cada uno de los diferentes casilleros del antedicho formulario:

No. CASILLERO	INFORMACION
101	El analista deberá indicar el mes (el correspondiente a la resolución)
102	El analista deberá indicar el mes (el correspondiente a la resolución)
201	datos propios beneficiario
202	datos propios beneficiario
203	datos propios beneficiario
204	datos propios beneficiario
205	datos propios beneficiario
198	datos propios beneficiario
199	datos propios beneficiario
301	código 8143
302	Reintegro valores pagados indebidamente
303	6
304	El analista deberá indicar el número de oficio persuasivo
902	El analista deberá indicar el monto abonado en exceso
903	Deberá consignar el monto de interés calculado sobre el monto indicado en el casillero 902 adeudado hasta la fecha de pago
905	Deberá consignar el monto total a pagar (suma de lo registrado en los casilleros 902 903)
999	Deberá consignar el monto total a pagar (suma de lo registrado en los casilleros 902 903)

En caso de requerir mayor información puede acercarse a las oficinas del Área de Devoluciones de IVA, ubicadas en XXXXX.

Finalmente, se le informa que la Administración Tributaria podrá ejercer sus facultades determinadora y/o resolutoria a fin de obtener la recaudación de los montos acreditados en exceso, así como de iniciar las respectivas acciones si encontrare hechos que pudieren configurar infracciones, de conformidad a lo indicado en el Código Tributario y demás normativa aplicable.

COMUNÍQUESE.-

Quito D.M.,

Ing. XXXXXXXXXXXXXXXX
**DELEGADO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL XXXX
 DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

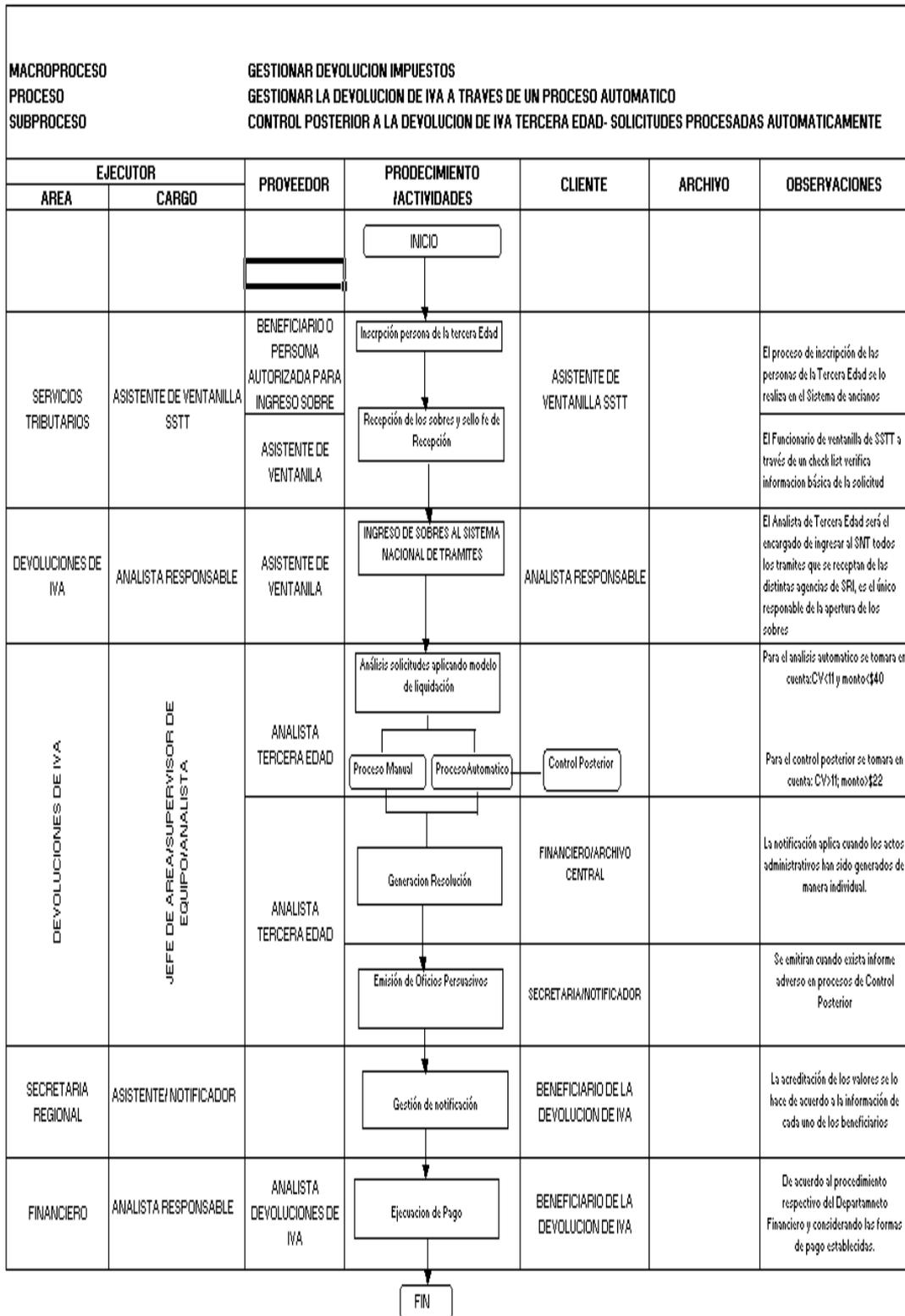
Proveyó y firmó la Resolución que antecede, el Ing. XXXXXXXXXXXXXXXX, DELEGADO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL NORTE SERVICIO DE RENTAS INTERNAS, en la ciudad de Quito a,

Lo certifico.

Ing. XXXXXXXXXXXXXXXX
**SECRETARIO REGIONAL XXXX
 DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

Servidor responsable: xxxxxxxxxxxxxx
 Fecha: xxxxxxxx

Anexo 4: Diagrama de Ciclo



Anexo 5: Diagrama de Ciclo

DIAGRAMA DE CICLO

