

# Matriz de Involucrados

## PROYECTO "APERTURA DE UN CENTRO DE GESTIÓN TRIBUTARIA EN EL CANTÓN OTAVALO PROVINCIA DE IMBABURA"

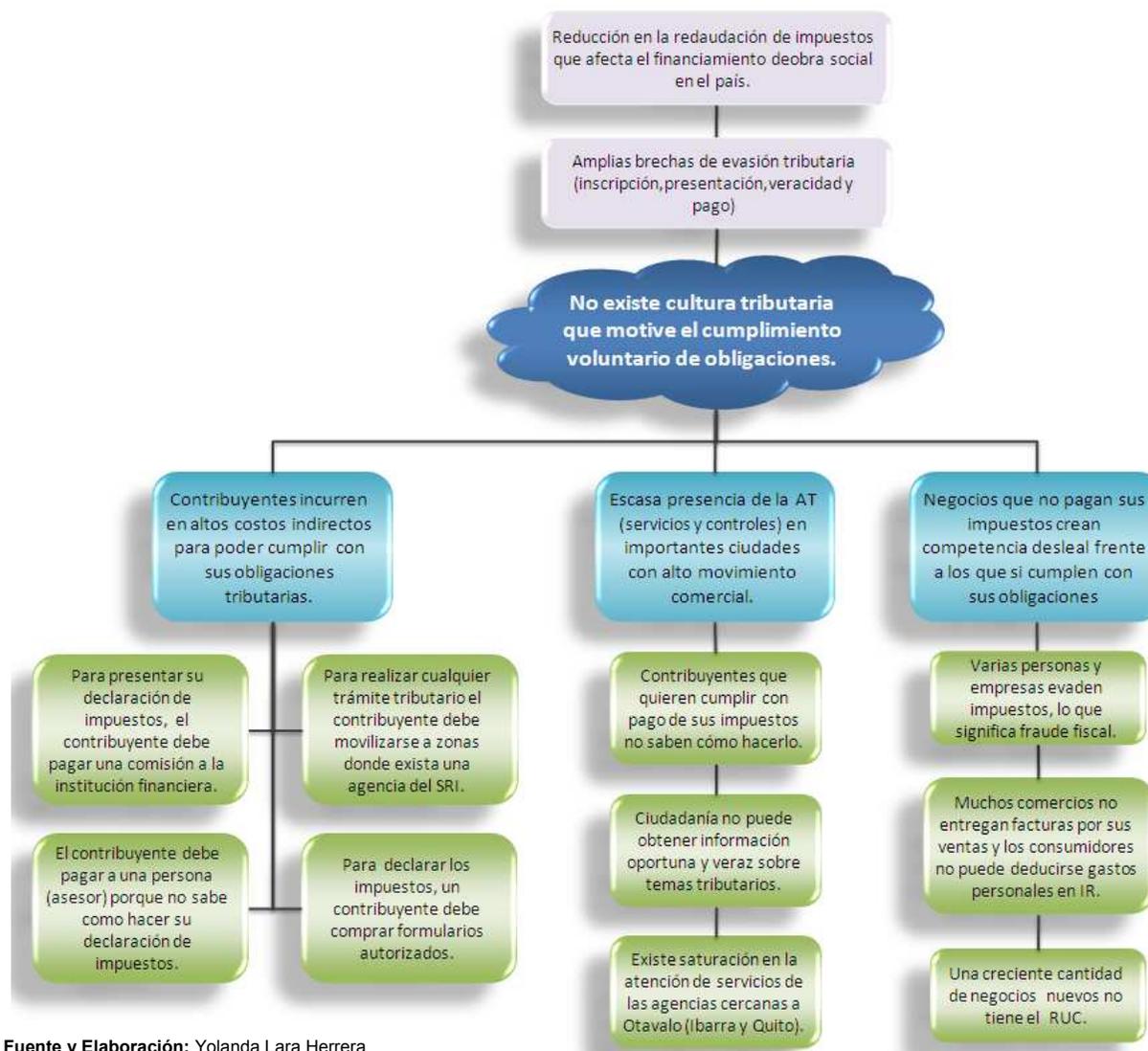
### MATRIZ DE INVOLUCRADOS

INVOLUCRADOS	INTERESES	PROBLEMAS PERCIBIDOS	ACTITUDES	RECURSOS, MANDATOS Y LIMITACIONES	CONFLICTOS POTENCIALES
<b>ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA</b> (SRI, COMO PARTE DEL ESTADO)	<ul style="list-style-type: none"> <li>* GENERAR CULTURA TRIBUTARIA, PROMOVRIENDO EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS DE LOS CONTRIBUYENTES, LO QUE BRINDA RECURSOS AL PRESUPUESTO GENERAL DEL ESTADO.</li> <li>* BRINDAR SERVICIOS TRIBUTARIOS EFECTIVOS A LA COMUNIDAD.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* RESISTENCIA POR PARTE DE LOS CONTRIBUYENTES (SUJETOS DE CONTROL) PARA CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS (INSCRIBIRSE, FACTURAR, DECLARAR Y PAGAR IMPUESTOS.)</li> <li>* LOS COSTOS EN LOS QUE INCURREN LOS CONTRIBUYENTES PARA CUMPLIR CON SUS OBLIGACIONES SON ALTOS, POR LO QUE SE DESMOTIVAN A CUMPLIR SUS OBLIGACIONES.</li> </ul>	RESPALDA Y ES EL PROMOTOR DEL PROYECTO PORQUE LE SIGNIFICA UNA CONSIDERABLE OPORTUNIDAD PARA CERRAR BRECHA TRIBUTARIAS COMO INSCRIPCIÓN Y DECLARACIÓN. ADICIONAL, TENDRÁ PRESENCIA EN UNA ZONA RECONOCIDA POR SU MANUFACTURA Y COMERCIO.	CUENTA CON: <b>RECURSOS:</b> TECNOLÓGICOS, HUMANOS, FINANCIEROS Y POLÍTICOS. <b>MANDATOS:</b> NORMATIVA (CONSTITUCIÓN, LORTI, COD. TRIBUTARIO) ADEMÁS DE SU MISIÓN INSTITUCIONAL.	CON CONTRIBUYENTES QUE HAN DECIDIDO NO CUMPLIR CON SUS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS, POR TANTO DEBEN EJERCER MEDIDAS DE CONTROL QUE GENERE RIESGO SUBJETIVO EN LA SOCIEDAD PROMOVRIENDO EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO. CREAR CULTURA TRIBUTARIA EN LA SOCIEDAD.
<b>CONTRIBUYENTES DEL CANTÓN OTAVALO Y POBLADOS DE ALEDAÑOS</b> (QUE TIENEN RELACIÓN DIRECTA CON LA AT)	<ul style="list-style-type: none"> <li>* TENER UNA OFICINA DE LA AT CERCA DE SU RESIDENCIA HABITUAL QUE LES AYUDE A CUMPLIR CON SUS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS (INSCRIBIRSE, FACTURAR, DECLARAR Y PAGAR IMPUESTOS) Y SUS COSTOS POR HACERLO NO SEAN ELEVADOS.</li> <li>* OBTENER MAYOR MARGEN DE UTILIDAD Y GANANCIAS EN SUS NEGOCIOS.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* AQUELLOS CONTRIBUYENTES QUE QUIEREN CUMPLIR CON EL PAGO DE IMPUESTOS NO SABEN COMO HACERLO, O BIEN LES PARECE UN PROCESO MUY COMPLEJO.</li> <li>* EL PAGAR IMPUESTOS LES GENERA DISMINUCIÓN DE SUS INGRESOS Y POR TANTO PERCIEN MENOR GANANCIA.</li> </ul>	A LA MAYORÍA DE CONTRIBUYENTES DEL CANTÓN OTAVALO (Y POBLADOS ALEDAÑOS) LES INTERESA CONTAR CON UNA AGENCIA DE LA AT CERCA CON EL FIN DE DISMINUIR LOS COSTOS DE TRASLADO EN LOS QUE INCURREN PARA TRASLADARSE Y HACER SUS TRÁMITES. A ALGUNOS LES GENERA TEMOR A SER CONTROLADOS POR LA AT.	<b>RECURSOS:</b> ALGUNOS DE ELLOS TIENEN GRAN PODER ECONÓMICO. <b>MANDATOS:</b> LIMITADOS A LO QUE CONFIGURA EL COD. TRIBUTARIO Y LA LORTI.	AQUELLOS QUE QUIEREN CUMPLIR ENCUENTRAN DIFICULTAD POR NO OBTENER INFORMACIÓN DE PRIMERA MANO. MIENTRAS QUE AQUELLOS CONTRIBUYENTES QUE SE RESISTEN A CUMPLIR CON SUS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS VEN UN POTENCIAL CONFLICTO EN QUE LA AT ESTÉ CERCA Y PUEDA DESCUBRIR SUS ILÍCITOS.
<b>CIUDADANÍA</b> (POBLACIÓN DEL CANTÓN OTAVALO QUE NO SE ENCUENTRA DENTRO DEL GRUPO ANTERIOR)	<ul style="list-style-type: none"> <li>* CONTAR CON UNA AGENCIA DE LA AT CERCA PARA REALIZAR CUALQUIER CONSULTA TRIBUTARIA O FISCAL.</li> <li>* QUE EL ESTADO TENGA RECURSOS SUFICIENTES PARA SOLVENTAR SUS NECESIDADES BÁSICAS COMO VIVIENDA, SEGURIDAD, EDUCACIÓN, ENTRE OTROS.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* LA CIUDADANÍA CREE QUE EL ESTADO NO CUENTA CON RECURSOS SUFICIENTES PORQUE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA NO CONTROLA A QUIENES DEBERÍA: ES DECIR QUIENES TIENEN MAYORES INGRESOS.</li> <li>* LOS VENDEDORES A QUIENES COMPRO NO LE DAN FACTURA Y POR ESO NO PUEDEN HACER USO DE DEDUCCIONES COMO GASTOS PERSONALES DEL IMP. A LA RENTA.</li> </ul>	LES INTERESA QUE LA AT TRIBUTARIA ESTE CERCA PARA REALIZAR CUALQUIER CONSULTA DE ÍNDOLE FISCAL Y PARA QUE CONTROLE AQUELLOS NEGOCIOS FRAUDULENTOS.	<b>RECURSOS:</b> LIMITADOS. <b>MANDATOS:</b> ELIGE A LOS MANDATARIOS EN ELECCIONES POPULARES, ABIERTAS Y DEMOCRÁTICAS SEGÚN LA CONSTITUCIÓN. Y EL GOBIERNO DE TU TURNO, A SU VEZ, DESIGNA AUTORIDAD DE LA AT.	CON LOS OFERTANTES DE BIENES Y/O SERVICIOS QUIENES NO QUIEREN ENTREGAR SUS COMPROBANTES DE VENTA COMO RESPALDO DE SU COMPRA O CONSUMO. MUCHOS ADUCEN COBRO DE IMPUESTOS EXTRAS CUANDO LOS CIUDADANOS SE LOS SOLICITAN.
<b>IMPRESNTAS DEL CANTÓN OTAVALO</b> (ESTABLECIMIENTOS GRÁFICOS AUTORIZADOS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>* QUE EL NÚMERO DE CONTRIBUYENTES AUMENTEN PARA QUE SU VOLUMEN DE TRABAJO TAMBIÉN AUMENTE.</li> <li>* CUMPLIR CON LAS DISPOSICIÓN DE LA AT, PARA QUE LOS CONSIDERE ACTORES ESTRATÉGICOS.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* A LAS IMPRESNTAS LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA LES EXIGE CUMPLIR ALGUNOS REQUISITOS PARA MANTENERSE COMO IMPRESNTAS AUTORIZADAS.</li> <li>* SI TIENEN ERRORES EN SUS TRABAJOS DE IMPRESIÓN DE COMPROBANTES DE VENTA, SON CORRESPONSABLES Y PUEDEN SER SANCIONADOS.</li> </ul>	AL INCREMENTAR EL NÚMERO DE INSCRITOS EN EL RUC (REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES), SE AUMENTAN LOS POTENCIALES INTERESADOS EN IMPRIMIR COMPROBANTES DE VENTA AUTORIZADOS, LO QUE SIGNIFICA UNA MEJORÍA DE SU NEGOCIO.	<b>RECURSOS:</b> LIMITADOS. EN SU MAYORÍA SON NEGOCIOS PEQUEÑOS Y FAMILIARES. <b>MANDATOS:</b> SE RIGEN POR LO QUE DICE EL REGLAMENTO DE COMPROBANTES DE VENTA Y RETENCIÓN	NO CUMPLIR CON LOS REQUISITOS DE LEY Y LOS EMITIDOS POR LA AT PARA SER CALIFICADOS Y MANTENERSE COMO ESTABLECIMIENTOS GRÁFICOS AUTORIZADOS.
<b>INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO DEL CANTÓN OTAVALO</b> (QUE TIENEN CONVENIO CON LA AT)	LES INTERESA OBTENER BENEFICIOS COMO INTERMEDIARIOS FINANCIEROS, ES DECIR COBRAR POR SUS SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* EN FECHAS DE PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES DE IMPUESTOS, LOS "HALLES" DE SERVICIO PUEDEN COLAPSAR YA QUE EXISTEN MAYOR DEMANDA PARA REALIZAR ESTA TRANSACCIÓN.</li> <li>* REQUIEREN PERSONAL CAPACITADO PARA VALIDAR EN PRIMERA FASE LAS DECLARACIONES QUE PRESENTAN LOS CONTRIBUYENTES EN SUS VENTANILLAS.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* LOS CONTRIBUYENTES PRESENTEN Y/O PAGUEN SUS IMPUESTOS A TRAVÉS DE SUS AGENCIAS BANCARIAS Y POR ELLO PUEDAN GENERAR COMISIONES.</li> </ul>	<b>RECURSOS:</b> ECONÓMICOS, ESTRATÉGICOS, TECNOLÓGICOS. <b>MANDATOS:</b> SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, LEYES, RESOLUCIONES, ACUERDOS DE REGULARIZACIÓN EMITIDAS DE LA AT ENTRE OTROS.	QUE LAS COMISIONES QUE COBRAN POR SUS SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN, NO CUBRA LOS COSTO EN LOS QUE INCURREN POR TENER CONVENIOS CON LA AT.

Fuente y Elaboración: Yolanda Lara Herrera  
Enero 2010

Árbol de Problemas

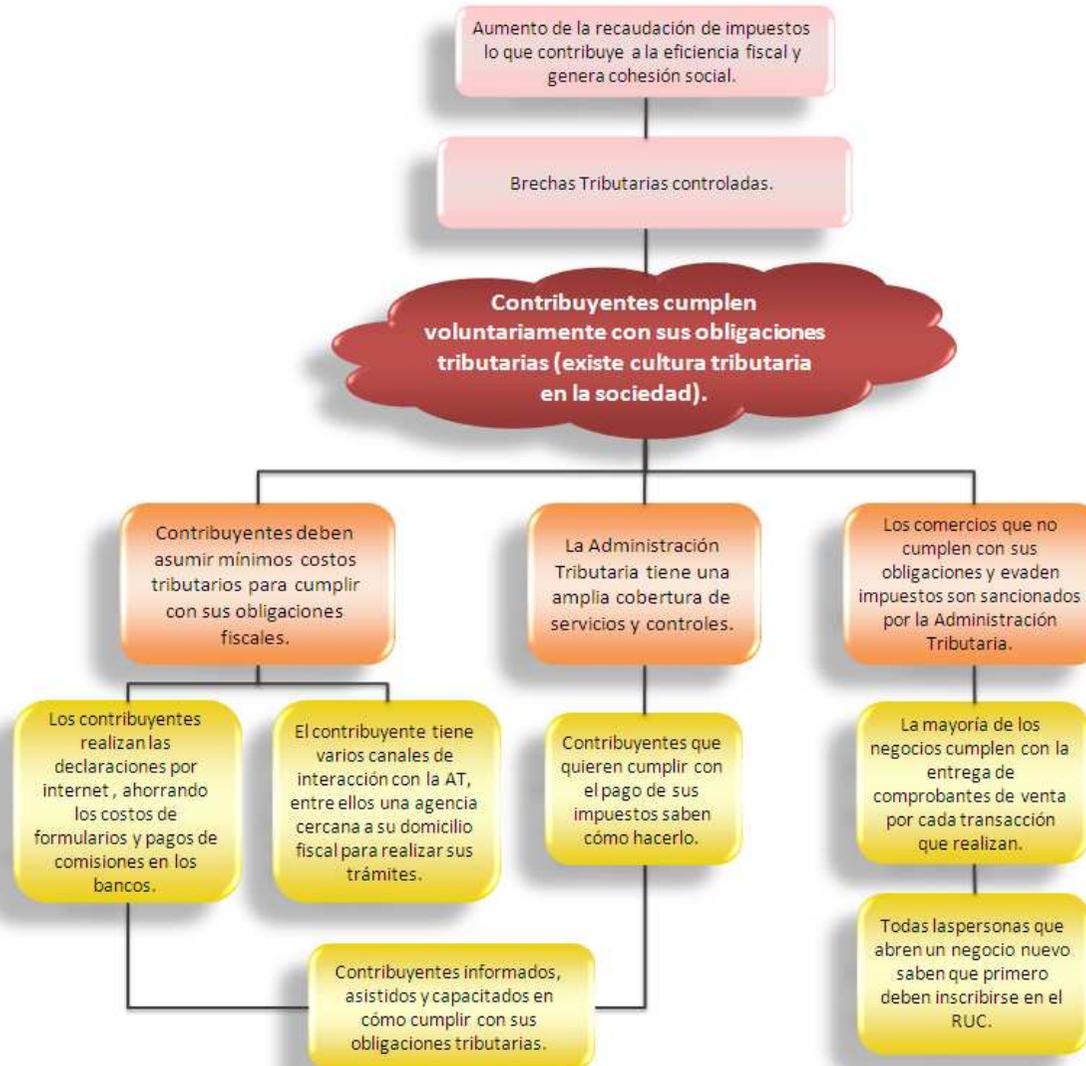
ÁRBOL DE PROBLEMAS



Fuente y Elaboración: Yolanda Lara Herrera  
Enero 2010

ÁRBOL DE OBJETIVOS

Árbol de Objetivos



Fuente y Elaboración: Yolanda Lara Herrera  
Enero 2010

## Matriz de Marco Lógico

### PROYECTO "APERTURA DE UN CENTRO DE GESTIÓN TRIBUTARIA EN EL CANTÓN OTAVALO PROVINCIA DE IMBABURA"

#### MATRIZ DE MARCO LÓGICO

	RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<b>FIN</b>	GENERAR EFICIENCIA FISCAL A TRAVÉS DE LA REDUCCIÓN DE BRECHAS TRIBUTARIAS LO QUE MEJORA LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS Y GENERA COHESIÓN SOCIAL.	* REDUCCIÓN DE AL MENOS UN 2% EN LOS ÍNDICES DE EVASIÓN DE IVA (31%) Y RENTA (61%), AL TÉRMINO DEL TERCER AÑO DE EJECUCIÓN DE PROYECTO. * MEJORAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CONTRIBUYENTE, ALCANZANDO AL TÉRMINO DEL STO. AÑO UN 90% DE APROBACIÓN.	* ESTUDIOS ECONÓMICOS TRIBUTARIOS EXPEDIDOS POR EL SRI U ORGANISMOS DE RECONOCIMIENTO Y SERIEDAD * ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL CONTRIBUYENTE	* LA MAYORÍA DE NEGOCIOS DEL CANTÓN OTAVALO SE ENCUENTRA FORMALIZADOS Y CUMPLEN OPORTUNAMENTE CON LA DECLARACIÓN Y PAGO DE SUS IMPUESTOS.  * LA SOCIEDAD ESTÁ CONSIENTE DE QUE LOS IMPUESTOS DE PAGAN SE REVIERTEN EN OBRAS SOCIALES PARA SU CANTÓN.
<b>PROPÓSITO</b>	MOTIVAR A LOS CONTRIBUYENTES AL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO DE SUS OBLIGACIONES FORMALES, FOMENTANDO CULTURA TRIBUTARIA EN OTAVALO Y LAS ZONAS ALEDAÑAS	* REDUCIR EN UN 5% LAS BRECHAS DE INSCRIPCIÓN (37%), PRESENTACIÓN (55%) Y PAGO (11%) AL TÉRMINO DEL PRIMER AÑO DE GESTIÓN DEL CGT DE OTAVALO.	* BASE DE DATOS Y ESTADÍSTICAS DEL SRI. * ESTADÍSTICAS DEL BCE. * ESTADÍSTICAS DEL INEC.	* LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA GOZA DEL RECONOCIMIENTO Y APROBACIÓN DE LA SOCIEDAD POR LA GESTIÓN QUE REALIZA.  * EL GOBIERNO TIENE ALTOS NIVELES DE ACEPTACIÓN ENTRE LA POBLACIÓN DE OTAVALO Y SUS ALEDAÑOS.
<b>COMPONENTES</b>	1. DISMINUIR LA PRESIÓN FISCAL INDIRECTA MEDIANTE LA REDUCCIÓN DE LOS COSTOS DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRIBUYENTE. 2. FACILITAR LA UBICACIÓN E INSCRIPCIÓN DE NUEVOS CONTRIBUYENTES 3. AMPLIAR LA COBERTURA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y LA ASISTENCIA TRIBUTARIA 4. FORMALIZAR Y CONTROLAR A ENTES ECONÓMICOS QUE INCUMPLEN CON SUS DEBERES FORMALES. 5. DESCONGESTIONAR LOS CGT ACTUALES. 6. CONTRIBUIR AL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL DEL CANTÓN OTAVALO	* DISMINUIR LOS TIEMPOS PROMEDIO DE ATENCIÓN EN VENTANILLA DE 22 MINUTOS A 15 MINUTOS, AL CABO DEL 2DO. AÑO DE EJECUTADO EL PROYECTO. * ALCANZAR EL 90% DE DECLARACIONES RECIBIDAS POR INTERNET EN EL 3ER. AÑO DE EJECUTADO EL PROYECTO (ÍNDICE ACTUAL = 77%) * MEJORAR EL ÍNDICE DE TRANSACCIONALIDAD POR VENTANILLA, ALCANZADO LA ATENCIÓN DE 1,100 CONTRIBUYENTES POR AÑO.	* SISTEMA Q-MATIC (RESULTADOS DE TIEMPOS DE RESPUESTA EN LA AGENCIA) * BOLETINES ESTADÍSTICOS DEL SRI * ESTADÍSTICAS DEL SRI.	* A LA POBLACIÓN DEL CANTÓN OTAVALO Y LOS POBLADOS ALEDAÑOS LES INTERESA QUE LA AT TRIBUTARIA ESTE CERCA PARA REALIZAR CUALQUIER CONSULTA DE ÍNDOLE FISCAL Y PARA QUE CONTROLE AQUELLOS NEGOCIOS FRAUDULENTOS.  * EXISTEN BUENAS RELACIONES CON ORGANISMOS CANTONALES LO QUE A PERMITIDO ALIANZAS ESTRATÉGICAS CON EL MUNICIPIO Y VARIOS GREMIOS DE COMERCIANTES.
<b>ACTIVIDADES</b>	1.1. AMPLIAR, INTEGRAR Y PROMOCIONAR NUEVOS CANALES DE INTERACCIÓN CON EL CONTRIBUYENTE. 1.2. CAPACITAR A LOS CONTRIBUYENTES RESPECTO A LA DECLARACIÓN DE IMPUESTOS POR INTERNET. 2.1. UBICAR A LOS POTENCIALES AGENTES ECONÓMICOS QUE AÚN NO SE HAN INSCRITO EN EL RUC. 2.2. REALIZAR BRIGADAS MÓVILES PARA EL REGISTRO DE NUEVOS CONTRIBUYENTES. 3.1. ELABORAR EL PLAN DE CAPACITACIÓN AL CONTRIBUYENTE. 4.1. ESTABLECER OPERATIVOS DE CONTROL DE FACTURACIÓN POR MEDIO DE FEDATARIOS. 5.1. PROMOCIONAR LA APERTURA DE LA NUEVA AGENCIA A TRAVÉS DE LOS PRINCIPALES MEDIO DE COMUNICACIÓN. 6.1. ESTABLECER CONVENIOS DE COOPERACIÓN CON GREMIOS Y CÁMARAS DE COMERCIO Y PRODUCCIÓN DE LA ZONA.	* ANALIZAR EL USO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN DE LA AT, QUE DEBERÁN CUMPLIR CON LA SIGUIENTE PROPORCIÓN: 60% PORTAL WEB, 30% ATENCIÓN EN VENTANILLAS Y 10% ASISTENCIA A TRAVÉS DE CALL CENTER. * CUMPLIR AL 100% CON EL PLAN GENERAL DE CAPACITACIONES ANUALES PARA LOS CONTRIBUYENTES. * CUMPLIR CON AL MENOS 30 INSCRIPCIONES EN EL RUC A TRAVÉS DE BRIGADAS MÓVILES MENSUALES. (DURANTE TODO EL PROYECTO) * REDUCIR EL NÚMERO DE LOCALES CLAUSURADOS POR NO ENTREGA DE COMPROBANTES DE VENTA, DEL 12% AL 8% HASTA EL 2DO. AÑO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO. * SUSCRIBIR AL MENOS 3 CONVENIOS DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL AL TÉRMINO DE LA VIDA ÚTIL DEL PROYECTO	* REPORTE DEL SISTEMA VPR (MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE). * PLAN GENERAL DE CAPACITACIONES A CONTRIBUYENTES. * ESTADÍSTICAS DEL SRI. * CONVENIOS SUSCRITOS CON ORGANISMOS DEL CANTÓN OTAVALO.	* EXISTE COLABORACIÓN POR PARTE DE LA CIUDADANÍA A LA GESTIÓN QUE REALIZA LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA.  * EL USO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN COMO EL INTERNET, ESTÁ AMPLIAMENTE DIFUNDIDO ENTRE LA POBLACIÓN.

Fuente y Elaboración: Yolanda Lara Herrera  
Enero 2010

## PROYECTO "APERTURA DE UN CENTRO DE GESTIÓN TRIBUTARIA EN EL CANTÓN OTAVALO"

## Cronograma

CRONOGRAMA AGREGADO DE ACTIVIDADES PROYECTO "APERTURA DE CENTRO DE GESTIÓN TRIBUTARIA EN OTAVALO"						
No.	Actividad	Fecha Inicio	Fecha Fin	Duración (días)	Área Responsable	Entregable
1	Estudio de Prefactibilidad de agencias habilitadas	17-Ago-09	25-Sep-09	39	Planificación	Informe de Agencias Habilitadas
2	Planteamiento del Proyecto en la ODP	28-Sep-09	07-Oct-09	9	Proponente	Informe de Pre-Aprobación
3	Análisis Técnico	28-Sep-09	11-Oct-09	13	Planificación	Informe de Factibilidad de Proyecto
4	Infraestructura	11-Oct-09	01-Nov-09	21	Administrativo Financiero	Convenio de Cooperación
5	Adecuaciones	01-Nov-09	15-Dic-09	44	Administrativo Financiero	Infraestructura Operativa
6	Equipos y Redes	01-Nov-09	15-Dic-09	44	Administrativo Financiero	Sistemas Operativos
7	Reclutamiento de personal	01-Nov-09	02-Ene-10	62	RRHH	Nómina de Personal Seleccionado
8	Proceso de Inducción de Personal	02-Ene-10	18-Ene-10	16	Servicios Tributarios, RRHH	Personal Capacitado
9	Difusión	21-Ene-09	21-Feb-09	31	Comunicación	Campaña de Difusión

Fuente y Elaboración: Yolanda Lara Herrera  
Enero 2010

