



INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO



REPÚBLICA DEL ECUADOR

INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
UNIVERSIDAD DE POSTGRADO DEL ESTADO

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

TÍTULO DE LA TESIS

Modelo de gestión de denuncias tributarias para el departamento de derechos del contribuyente del servicio de rentas internas.

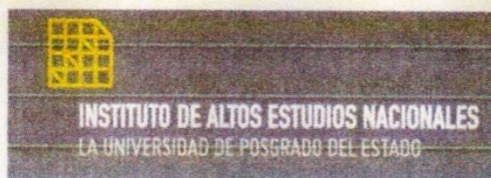
Tesis para optar

al Título de Magister en Administración Tributaria

Autor: Ing. Miguel Ángel Vásquez Salinas

Director: Ing. Tarquino Fidel Patiño Espín MBA.


Ambato, Abril del 2017



No.039- 2017.

AUTORÍA

Yo, Miguel Ángel Vásquez Salinas, con C.I. 1803792652, 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.



Ing. Miguel Ángel Vásquez Salinas
C.I. 180379265-2

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

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

Ambato, Abril 2017



Ing. Miguel Ángel Vásquez Salinas
C.I. 180379265-2

RESUMEN

La investigación genera un modelo de gestión de denuncias tributarias para el Departamento de Derechos del Contribuyente del Servicio de Rentas Internas donde se sustenta teóricamente el aporte del modelo de gestión. Se analiza también el proceso de gestión realizado en los periodos de estudio, encontrando que los miembros del SRI conocen de los procedimientos, destacando el análisis del caso y direccionamiento en base al análisis de la denuncia a los distintos estamentos de la institución; además se observa que no todos en la institución han recibido la capacitación adecuada sobre la gestión de denuncias. Es así, que la mayoría está de acuerdo que se renueve el Modelo de Gestión de denuncias tributarias; considerando que es factible que se planteen estrategias para la correcta aplicación del modelo propuesto para la Administración Tributaria. Se establece estrategias para la correcta aplicación del Modelo propuesto para la Administración Tributaria, dicha aseveración se encuentra dentro del mismo modelo en el que se incluyen políticas para su cumplimiento y alcance de objetivos.

Palabras Claves: Gestión, denuncias, tributos, administración tributaria, derechos del contribuyente

ABSTRACT

The research generates a tax complaint management model for the Taxpayer Rights Department of the Internal Revenue Service where the contribution of the management model is theoretically supported. It also analyzes the management process carried out in the study periods, finding that SRI members know the procedures, highlighting the case analysis and addressing based on the analysis of the complaint to the different levels of the institution; In addition it is observed that not all in the institution have received the appropriate training on the management of complaints. Thus, the majority agree that the Tax Complaints Management Model be renewed; considering that, it is feasible to consider strategies for the correct application of the proposed model for the Tax Administration. Strategies are established for the correct application of the proposed Model for the Tax Administration, this assertion is within the same model that includes policies for compliance and achievement of objectives.

Keywords: Management, denunciations, taxes, tax administration, taxpayer rights

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado primeramente a Dios que con su bendición me ha permitido llegar a cumplir mis objetivos.

De manera especial a mi esposa Aleyda Barberán, quien se ha convertido en el pilar fundamental de cada logro y éxito alcanzado en mi vida, su amor incondicional y deseo de superación hacen que a diario la admire más.

A mis hijos Samantha y Miguel Ángel que sin duda son el soporte y vitalidad que necesite para alcanzar esta meta, su amor, apoyo y sacrificio constante hoy se ven reflejados en la culminación de este trabajo.

A mi Padre, gracias por el apoyo en cada momento, sin duda en cada uno de mis triunfos, tú también formas parte.

Por último a cada una de las personas que de una u otra manera formaron parte de este logro, gracias por jamás dejarme claudicar ante las dificultades que se presentan.

Miguel Ángel Vásquez Salinas

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Instituto de Altos Estudios Nacionales y a la Universidad Técnica de Ambato mi alma mater, por la oportunidad brindada para desarrollarme personal y profesionalmente.

A cada uno de los docentes que fueron parte de mi formación académica, aportando cada uno de manera especial son su gran conocimiento.

Al Magister Tarquino Patiño que a través de su profesionalismo y conocimientos supo guiarme por todo el proceso de la ejecución del presente trabajo investigativo.

De manera especial al Servicio de Rentas Internas, por todos los conocimientos brindados durante todos estos años de labor, sin duda que gracias a esta noble institución he podido ser mejor persona y un profesional digno para mi País.

Miguel Ángel Vásquez Salinas

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PORTADA.....	i
ACTA DE GRADO	i
AUTORÍA.....	iii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
1. EL PROBLEMA.....	2
1.1. Justificación y pertinencia.....	2
1.2. Planteamiento del problema.....	3
1.3. Preguntas directrices	5
1.4. Objetivos	6
CAPÍTULO II	7
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1. Formulación del marco teórico	7
2.2. Estado del arte teórico y metodológico.....	15
2.3. Marco legal.....	17
CAPÍTULO III.....	31
3. METODOLOGÍA	31
3.1. Enfoque de la investigación	31
3.2. Diseño de la metodología.....	32

3.3. Nivel o tipo de investigación.....	33
3.4. Técnicas de recolección de la información	33
3.5. Procesamiento de datos	34
3.6. Análisis de datos	34
CAPÍTULO IV	49
MODELO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS TRIBUTARIAS PARA EL DEPARTAMENTO DE DERECHOS DEL CONTRIBUYENTE DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS.....	49
4.1. Identificación del modelo de gestión de denuncias tributarias	49
4.1.1. Objetivo general	49
4.1.2. Alcance.....	49
4.1.3. Normas generales de operación	50
4.1.3.1. Base legal	50
4.1.3.2. Normas generales	50
4.1.3.3. Normas específicas.....	51
4.1.3.4. Canales de recepción de denuncias	54
4.1.4. Caracterización del modelo de gestión de denuncias tributarias	54
4.1.4.1. Matriz aclaratoria	55
4.1.4.2. Áreas de gestión de denuncias	59
4.1.4.2.1. Direccionamiento a gestión tributaria	59
4.1.4.2.2. Direccionamiento al departamento de fedatarios fiscales.....	61
4.1.4.2.2.1. Políticas de admisibilidad y gestión de denuncias control de emisión de comprobantes de venta	61
4.1.4.2.2.2. Políticas de admisibilidad y gestión de denuncias	64
4.1.4.2.3. Direccionamiento al Departamento de Asistencia al Ciudadano (Proceso Control y Soporte)	70
4.1.4.2.4. Direccionamiento al departamento de fraude fiscal y lavado de activos	71
4.1.4.2.5. Direccionamiento al Departamento de Derechos del Contribuyente.....	71
4.1.4.3. Procesos de Denuncias	73
4.1.4.4. Formulario online de recepción de denuncias tributarias	74
4.2. Procedimiento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones	76
4.2.1. Identificación del proceso	76

4.2.2	Objetivo.....	76
4.2.3	Alcance	76
4.2.4	Normas generales	76
4.2.4.1	Base legal	76
4.2.4.2	Normas generales	77
4.2.4.3	Perfiles y niveles de responsabilidad	78
4.2.5	Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones	80
4.2.5.1	De la recepción.....	80
4.2.5.2	Del registro en la base de datos	80
4.2.5.3	Del direccionamiento	91
4.2.5.4	De la respuesta	92
4.2.5.5	De la coordinación, correctivos y seguimiento	92
4.2.6	Flujogramas del Proceso de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.....	94
4.2.7	Formulario online de recepción de quejas	95
4.3	Estrategias para la correcta aplicación del Modelo de Gestión propuesto para la Administración Tributaria	95
4.4	Análisis de los potenciales resultados que se generen con la aplicación del Modelo de Gestión.....	97
4.5	Conclusiones	100
4.6	Recomendaciones.....	101
	Bibliografía	103
	Anexo	105

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1: Técnicas e instrumentos de investigación.....	34
Tabla 2: Análisis de las entrevistas	36
Tabla 3: Año 2013.....	44
Tabla 4: Año 2014.....	45
Tabla 5: Año 2014.....	46
Tabla 6: Resumen de las formas de finalización.....	47
Tabla 7: Identificación del modelo de gestión de denuncias tributarias	49
Tabla 8: Ingreso de denuncia	52
Tabla 9: Matriz resumen de los pasos para la denuncia.....	53
Tabla 10: Gestión operativa	55
Tabla 11: Direccionamiento a gestión tributaria.....	59
Tabla 12: Políticas de admisibilidad y gestión de denuncias	61
Tabla 13: Políticas de admisibilidad y gestión de denuncias control de sustento documental	64
Tabla 14: Direccionamiento al departamento de fedatarios fiscales.....	67
Tabla 15: Direccionamiento al departamento de asistencia al ciudadano.....	70
Tabla 16: Direccionamiento para el departamento de fraude fiscal.....	71
Tabla 17: Direccionado para derechos del contribuyente	71
Tabla 18:Flujogramas.....	73
Tabla 19: Asistencia al cumplimiento tributario.....	76
Tabla 20: Perfiles y niveles de responsabilidad	78
Tabla 21: Registro en la base de datos	81
Tabla 22: Descripción del proceso de la queja, sugerencia o felicitación	94
Tabla 23:Potenciales resultados del modelo de gestión.....	98

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Denuncias ingresadas por regional 2013	40
Gráfico 2: Denuncias ingresadas 2014.....	41
Gráfico 3: Denuncias ingresadas 2015.....	42
Gráfico 4: Denuncias receptadas.....	43
Gráfico 5: Denuncias receptadas.....	43
Gráfico 6: Denuncias receptadas.....	48
Gráfico 7: Ingresamos a denuncias tributarias en la página web	74
Gráfico 8: Ingreso denuncia tributaria	74
Gráfico 9: Ingreso de datos del denunciado	75
Gráfico 10: Ingreso de datos del denunciante	75
Gráfico 11: Validación de pruebas al correo denuncias del SRI	75
Gráfico 12: Ingreso al formulario de quejas online	95
Gráfico 13: Llenar el formulario de quejas	95
Gráfico 14:Análisis de los potenciales resultados.....	99

INTRODUCCIÓN

La investigación genera un modelo de gestión de denuncias tributarias para el Departamento de Derechos del Contribuyente del Servicio de Rentas Internas, para lo cual se genera la investigación estructurando cuatro capítulos que se detallan a continuación:

Capítulo I: desarrolla parte de la problemática, por lo que describe la importancia en forma de justificación, plantea el problema a desarrollar, así como las preguntas directrices que ayudan a direccionar la investigación hacia respuestas deseadas que terminen dando solución al problema evidenciado.

Capítulo II: en este se describe el marco teórico, para lo cual se desarrolla los antecedentes investigativos, y una serie de conceptualizaciones que ayudan a identificar las variables de estudio, además que respaldan la información con teorías explicadas por autores y profesionales en el tema de aplicación; así también se basa en la legislación aplicable al tema y que se encuentra vigentes en el país, esto como refuerzo a la información presentada en el desarrollo conceptual referente al tema.

Capítulo III: desarrolla la metodología de la investigación, por lo que se plantea un enfoque mixto cualitativo y cuantitativo debido a la composición de las variables, también plantea un nivel de investigación descriptivo y una modalidad de campo y bibliográfica; todas estas permiten que se estructure de manera adecuada el desarrollo de la investigación, generando conocimiento y respuesta al problema; finalmente establece las técnicas de recolección de información, así como procesa y analiza los datos de los cuales se obtienen respuestas validadas para desarrollar la propuesta.

Capítulo IV: Plantea la propuesta o solución al problema, desarrollando el modelo de gestión de denuncias tributarias para el Departamento de Derechos del Contribuyente del Servicio de Rentas Internas, mismo que desarrolla todo el proceso planteando Flujogramas, y estrategias que sirvan dentro del modelo y como respuesta a la gestión de denuncias; planteando finalmente las conclusiones y recomendaciones del caso.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. Justificación y pertinencia

En el Departamento de Derecho del Contribuyente se reciben y gestionan las denuncias tributarias realizadas con los contribuyentes, en este sentido la investigación es necesaria ya que uno de los beneficiarios serían los usuarios del servicio porque al establecer un mejor proceso para la gestión de denuncias se logrará despachar con prontitud los trámites receptados, además el personal del departamento dispondrá de directrices que les permita no perder la información y proceder correctamente en el transcurso de la denuncia hasta su cierre o culminación.

Esta investigación procede porque no existe procedimientos actualizados para la gestión de denuncias receptadas, siendo necesario para dar cumplimiento a lo establecido en el Reglamento Orgánico Funcional Codificado Servicio de Rentas Internas, donde se manifiesta que se debe realizar el direccionamiento y seguimiento de las denuncias tributarias y administrativas presentadas y coordinar las acciones pertinentes hasta su cierre.

Con esta investigación se pretende realizar un análisis de las denuncias tributarias, con el fin de proponer un Modelo de Gestión adecuado y eficiente para dichas denuncias dentro los procesos de control y mejorar la imagen y el rendimiento del departamento ante la ciudadanía en general.

En el periodo comprendido entre los meses de enero a diciembre de los años 2013, 2014 y 2015 han sido recibidas e ingresadas un total 12169 denuncias en todo el país.

Los datos corresponden a estadísticos proporcionados por el Departamento de Derechos del Contribuyente, en este se puede indicar que las zonales que más receptaron denuncias son: Zona 9 (44%), Zona 8 (29%), Zona 6 (9%) y Zona 3(10%). Estas Zonales representan el 92% del total recibido a nivel nacional. De lo que corresponde al área de influencia (Zona 3), el 10% fueron 1308 denuncias, pero

no todas se dieron con satisfacción pues el procedimiento inequívoco hizo deshacerse de algunas denuncias por el poco sustento de información, que es uno de los problemas en el proceso.

En este sentido, existen procedimientos desactualizados como tal, a más de la delegación de funciones dictaminadas en las distintas resoluciones; sin embargo dentro de los procesos internos, el Departamento de Derechos del Contribuyente, forma parte de la cadena de valor, en este sentido aún no existe el direccionamiento adecuado para receptor las denuncias de manera que se pueda delegar las atribuciones dependiendo de cada tema para dar una solución viable al usuario del sistema, en la cadena se encuentra en el apartado 13,5 dentro de Asistencia al Cumplimiento Tributario.

La formalidad de las denuncias según el departamento de Derechos del Contribuyente; hay un mayor porcentaje de recepción de denuncias tributarias de contribuyentes que no se identifican y que presentan sus denuncias electrónicamente (37%), es decir a través de los buzones del portal web, seguido por los contribuyentes que se identifican y presentan sus denuncias en las agencias de la Administración (33%). Es justamente el 37% que por falta de información, por la no identificación del mismo contribuyente, no se puede dar trámite a las denuncias y son desestimadas.

Si se toma en cuenta los periodos de estudio podemos observar que del total de denuncias receptoradas a nivel nacional, existen 4088 denuncias ingresadas, las cuales se cerraron como No Gestionables lo que implica una falla en el proceso, ya sea en el momento de la recepción de la información o cuando se direcciona, esto quiere decir que corresponde a un 34% de las denuncias ingresadas a nivel nacional, por lo que se evidencia que existe un problema al momento de gestionar las denuncias.

1.2.Planteamiento del problema

El problema procede en el Departamento de Derecho del Contribuyente, el cual no cuenta con un procedimiento actualizado y eficiente para la gestión de

denuncias tributarias; esto genera como efecto que las denuncias queden desestimadas o se cierren como no gestionadas por varios factores o no se realice proceso de control eficientemente, lo que causa una imagen negativa ante el contribuyente de la administración tributaria, considerando que sus derechos no son respetados y que el SRI está perdiendo la información contenida en las denuncias porque no se las gestionan, e incluso puede afectar a la propia recaudación.

Por otro lado existe un desconocimiento por parte de los contribuyentes sobre sus derechos y específicamente el que se refiere a denuncias tributarias y cuáles son los parámetros sobre los que se gestionan dichas denuncias, y por último un módulo de ingreso de denuncias electrónicas que carece de parámetros para el ingreso correcto de la denuncia y así realizar un proceso eficiente de las mismas, lo que conlleva a que muchas de estas denuncias ingresadas sean desestimadas o a su vez no se pueda gestionar correctamente.

En el Reglamento Orgánico Funcional Codificado del Servicio de Rentas Internas, en su Art. 12 que establece las funciones del Departamento de Derechos del Contribuyente, inciso 7; se menciona como derecho fundamental, “realizar el direccionamiento y seguimiento a las denuncias tributarias y administrativas presentadas, y coordinar las acciones pertinentes hasta su cierre”. Establecido dichas directrices, se observa un incumplimiento debido al problema identificado; porque existen inconvenientes en todo el procedimiento de las denuncias, la pérdida de información y falta de sustentación, hacen padecer de falencias al departamento mencionado, lo que es mal visto por los usuarios, calificando este proceder como inepto, poco ético y juzgando a todo acto administrativo que se pueda realizar en el SRI.

En el mismo reglamento en el Art. 8 se establecen como funciones del Director Regional, entre otras, el “gestionar en el ámbito regional y en coordinación con el Departamento de Derechos del Contribuyente, la atención oportuna de quejas, sugerencias, denuncias tributarias y de implicancia administrativa presentada ante la Administración”. Es decir que el procedimiento para las denuncias tributarias hasta su cierre, debe ser gestionado por el departamento o a su vez por la autoridad que sea

designada para la solución de conflictos entre contribuyentes y el Servicio de rentas Internas.

Hay que mencionar, que el estudio o investigación se desarrolla en el Departamento del Derecho de los Contribuyentes del SRI, perteneciente a la Zona 3 que abarca el centro del país, esto con el afán de delimitar el estudio en cuanto a lo espacial, mientras que en lo temporal se trabajara con los datos existentes en los periodos 2013, 2014 y 2015. En el mismo contexto, el problema es a nivel institucional, es decir que, todas las zonas nivel nacional presentan el mismo inconveniente por la escasa delimitación de funciones, así como, los procedimientos inequívocos al receptor y rechazar las denuncias tributarias recibidas. Además, que por cuestiones internas del SRI, la resolución de conflictos entre la institución y los contribuyentes en algunos casos procede a las personas que nada tienen que ver con el problema generando mayor malestar por impericias en algunos casos.

Este estudio tiene como finalidad la de proponer un Modelo de Gestión que permita corregir las diferentes falencias que se encuentra en el Departamento de Derechos del Contribuyente al momento de gestionar las denuncias, implementado una mejora en el procedimiento de denuncias, además de sociabilizar tanto interna como externamente dichos cambios que permitan a los involucrados conocer de mejor manera el proceso y gestión de denuncias y proponer una reingeniería en el módulo de denuncias electrónicas que se receptan por la página web ya que si analizamos dicho proceso podemos detectar que es uno de los problemas principales que se dan, ya que muchas de las denuncias que ingresan carecen de la información necesaria o son generadas por pleitos personales, por lo cual causan retrasos en los tiempos de culminación de los procesos.

1.3.Preguntas directrices

- ¿Cómo se determina los procedimientos de control en la gestión de denuncias tributarias?
- ¿Cuáles son las principales denuncias tributarias que se pueden generar por parte de los contribuyentes, en las que se pudieran generar conflicto y retraso en la solución de los mismos?

- ¿Cómo se realiza la verificación en la entrega de información de las denuncias para que estas no se extravíen y se les vulnere sus derechos legítimos?
- ¿Se debe generar un análisis de las denuncias tributarias para generar un procedimiento adecuado en la gestión eficiente de dichas denuncias dentro los procesos de control, que además ayuden al mejoramiento de la imagen institucional ante la ciudadanía en general?
- ¿Qué contingentes fiscales se puede tener con la aplicación de un análisis de las denuncias tributarias, utilizándolos como insumo en los procesos de control en el Departamento de Derechos de los Contribuyentes del Servicio de Rentas Internas?

1.4.Objetivos

General

Diseñar un Modelo de Gestión de Denuncias Tributarias para el Departamento de Derechos del Contribuyente del Servicio de Rentas Internas.

Específicos

- Sustentar teóricamente los componentes que integran el Modelo de Gestión de denuncias tributarias propuesto.
- Analizar el proceso de gestión realizado en los periodos de Enero a Diciembre de los años 2013, 2014 y 2015 de estudio en el Departamento de Derechos del Contribuyente.
- Establecer las estrategias para la correcta aplicación del Modelo de Gestión propuesto para la Administración Tributaria.
- Análisis de los potenciales resultados que se generen con la aplicación del Modelo de Gestión.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Formulación del marco teórico

Denuncia tributaria

La denuncia tributaria según el Servicio de Rentas Internas en su página web, SRI (2016):

Es el acto por el cual una persona pone en conocimiento de la administración el cometimiento de una o varias infracciones tributarias. La información de la denuncia es reservada, se puede consignar los datos del denunciante si se desea colaborar con la investigación o ingresarla como anónima.

El Servicios de Rentas Internas en su página Web de acceso público y general, nos brinda información sobre el departamento de derechos del contribuyente y se conceptualiza los siguientes términos:

Quejas

“Expresiones de descontento, disgusto o insatisfacción por parte de contribuyentes o ciudadanos hacia servicios o procesos de la Administración Tributaria”.(SRI, 2016)

Sugerencias

“Iniciativas encaminadas a mejorar la calidad de los servicios, simplificar trámites administrativos o aquellos que resulten innecesarios, así como cualquier otra medida de carácter general que contribuya al mejor desempeño del Servicio de Rentas Internas”(SRI, 2016).

Felicitaciones

“Expresiones de reconocimiento por el buen desempeño de funcionarios o buenas prácticas en los procesos de la Administración Tributaria”(SRI, 2016).

Denuncias Tributarias

“Relativas a la realización o preparación de una infracción tributaria” (SRI, 2016).

Denuncias Administrativas

“Relativas a la realización de algún acto de corrupción o actuaciones indebidas por parte de funcionarios de la Administración Tributaria”(SRI, 2016).

Bien jurídico protegido

De acuerdo al contexto de denuncias tributarias es necesario conocer que es lo que se vulnera cuando se comete una infracción o un delito, en tal virtud se puede conceptualizar al bien jurídico como; “El lesionado por un delito y cuya defensa pretende asegurar una pena”(Cabanelas, 2013), Es así que de acuerdo al autor en las legislaciones no siendo la excepción la Ecuatoriana existe una tutela de protección a un bien, en este caso específico el económico siendo de interés fiscal por medio del Servicio de Rentas Internas que cumple la función de recaudación, el cual como se explicó en apartados anteriores para contribuir a la satisfacción de las necesidades que se presentan en un Estado siendo los contribuyentes quienes tienen la obligación de cumplir con las contribuciones establecidas por el mismo, presentándose como un acreedor y sujeto activo, mientras que el contribuyente es el obligado y sujeto pasivo, al incumplir estas obligaciones tributarias o perpetrar un fraude fiscal deben existir sanciones para los sujetos pasivos que ejecuten este tipo de infracciones de acuerdo a las normativas tributarias que se encuentren en vigencia.

De forma específica y en un sentido más doctrinario de acuerdo al Dr. Zavala Egas en lo concerniente al bien jurídico protegido partiendo del análisis normativo del **Art. 342** del Código Orgánico Tributario el cual establece lo siguiente;

Se describen dos tipos de conductas: 1.- Los actos de simulación, ocultación, falsedad o engaño, que induzcan a error la determinación de la obligación tributaria o por cual se deja de pagar en todo en parte los tributos realmente debidos, en provecho propio o de un tercero... 2.- Las conductas que contravienen o dificultan las labores de control, determinación y sanción que ejerce la administración

tributaria,(Registro Oficial Suplemento 242 de 29 de Diciembre del 2007)en consideración a esta normativa el autor establece:

Se deduce de forma clara que como bien jurídico protegido se trata de tutelar el patrimonio fiscal en cuanto a su intangibilidad siendo estos los ingresos de carácter público consolidados en tributos o Fisco o Hacienda Pública y también se considera a los medios para su aplicación. La conceptualización de Fisco o Hacienda Pública siendo los dos la misma cosa se le determina dos vertientes específicas: la objetiva conformada por el Patrimonio del Estado o Fisco y la subjetiva siendo este el Estado quien ejerce la función administrativa tributaria. Los dos son elementos que se establecen como bienes jurídicos protegidos en cuanto al tipo penal en lo que concierne a la defraudación tributaria. (Zavala Egas, 2015, pág. 31)

De acuerdo al acertado análisis del auto el fisco en relación a las dos perspectivas y el interés tutelado en la normativa tributaria, por un lado el conjunto de derechos obligaciones que se explicó en el capítulo anterior y la función tributaria para establecer un contenido en función del patrimonio, en tal virtud el bien jurídico es el patrimonio del estado en sentido objetivo, y la función administrativa en un estricto sentido subjetivo, el complemento encargado de proteger el bien jurídico tutelado expuesto es el tipo penal de defraudación tributaria y la infracción tributaria, los cuales tienen por objeto que se cumpla con las obligaciones fiscales las mismas que serán vulneradas cuando los sujetos pasivos no declaran ni pagan valores retenidos por medio de actos dolosos o conscientes.

Defraudación tributaria

La defraudación tributaria con relación a lo explicado en el apartado anterior se le considera el elemento tutelado por la obligación tributaria, siendo así que los que vulneren la norma tributaria con ánimo de causar un daño Fiscal se encausan en los elementos de incidir en los delitos tributarios, por lo mismo se encuentra establecido en la legislación actual por lo cual en el **Art. 342** del Código Orgánico Tributario establece;

Constituye defraudación, todo acto doloso de simulación, ocultación, omisión, falsedad o engaño que induzca a error en la determinación de la obligación tributaria, o porque se deja de pagar en todo o en parte los tributos realmente debidos, en provecho propio o de un tercero, así como aquellas conductas dolosas que contravienen o dificultan las labores de control, determinación y sanción que ejerce la administración tributaria. (Registro Oficial Suplemento 242 de 29 de diciembre del 2007)

Casos de defraudación fiscal

El Art.344 establece los distintos casos de defraudación el cual reconoce; A más de los establecidos en otras leyes tributarias, son casos de defraudación: 1. Destrucción, ocultación o alteración dolosa de sellos de clausura o de incautación, 2. Realizar actividades en un establecimiento a sabiendas de que se encuentre clausurado, 3. Imprimir y hacer uso doloso de comprobantes de venta o retención que no hayan sido autorizados por la Administración Tributaria, 4. Proporcionar, a sabiendas, a la Administración Tributaria información o declaración falsa o adulterada de mercaderías cifras, datos, circunstancias o antecedentes que influyan en la determinación de la obligación tributaria, propia o de terceros; y, en general, la utilización en las declaraciones tributarias o en los informes que se suministren a la administración tributaria, de datos falsos, incompletos o desfigurados; 5. La falsificación o alteración de permisos, guías, facturas, atas, marcas, etiquetas y cualquier otro documento de control de fabricación, consumo, transporte, importación y exportación de bienes gravados; 6. La omisión dolosa de ingresos, la inclusión de costos, deducciones, rebajas o retenciones, inexistentes o superiores a los que procedan legalmente; 7. La alteración dolosa, en perjuicio del acreedor tributario, de libros o registros informáticos de contabilidad, anotaciones, asientos u operaciones relativas a la actividad económica, así como el registro de cuentas, nombres, cantidades o datos falsos, 8. Llevar doble contabilidad deliberadamente, con distintos asientos en libros o registros informáticos para el mismo negocio o actividad económica; 9. La destrucción dolosa total o parcial, de los libros o registros informáticos de contabilidad u otros exigidos por las normas tributarias, o de los documentos que los respalden, para evadir el pago o disminuir el valor del obligaciones tributarias; 10. Emitir o aceptar comprobantes de ventas de venta por operaciones inexistentes o cuyo monto no coincida con el correspondiente a la operación real; 11. Extender a terceros el beneficio de un derecho a un subsidio, rebaja, ascensión o estímulo fiscal o beneficiarse sin derechos de los mismos, 12. Simular uno o más actos o contratos para obtener o dar un beneficio de subsidio, rebaja, exención o estímulo fiscal; 13. La falta de entrega deliberada, total o parcia, por parte de los agentes de retención o percepción, de los impuestos, retenidos o percibidos, después de diez días de vencido el plazo establecido en la norma para hacerlo; y. 14. El reconocimiento o la obtención indebida y dolosa de una devolución de tributos, intereses o multas, establecida así por acto firme o ejecutoriado de la administración tributaria o del órgano judicial competente. (Registro Oficial Suplemento 94 de 23 de diciembre del 2009.)

Sanciones

En cuanto a las sanciones en el **Art.345 Ibid**, establece lo siguiente; “Sanciones por defraudación.- Las penas aplicables al delito de defraudación son: En los casos establecidos en los numerales 1 al 3 del artículo anterior y en los delitos de defraudación establecidos en otras leyes, prisión de uno a tres años. En los casos establecidos en los numerales 4 al 12 del artículo anterior, prisión de dos a cinco años y una multa equivalente al valor de los impuestos que se evadieron o pretendieron evadir. En los casos establecidos en los numerales 13 al 14 del artículo anterior, reclusión menor ordinaria de 3 a 6 años y multa equivalente al doble de los valores retenidos o percibidos que no hayan sido declarados y/o pagados o los valores que le haya sido devueltos indebidamente. En el caso de personas jurídicas, sociedades o cualquier entidad que, aunque carente de personería jurídica, constituya una unidad económica o un patrimonio independiente de la de sus miembros, la responsabilidad recae sobre su

representante legal, contador, director financiero y demás personas que tengan a su cargo el control de la actividad económica de la empresa, si se establece que su conducta ha sido dolosa. En los casos en los que el agente de retención o agente de percepción sea una institución del Estado, los funcionarios encargados en la recaudación, declaración y entrega de los impuestos percibidos o retenidos al sujeto activo además de la pena de reclusión por la defraudación, sin perjuicio de que se configure un delito más grave serán sancionados con la destitución y quedarán inhabilitados, de por vida, para ocupar cargos públicos. La acción penal en los casos de defraudación tributaria tipificados en los numerales 4 al 14 del artículo anterior iniciará cuando en actos firme o resoluciones ejecutoriadas de la administración tributaria o en sentencias judiciales ejecutoriadas se establezca la presunción de la comisión de una defraudación tributaria. La administración tributaria deberá formular la denuncia cuando corresponda, en todos los casos de defraudación, y tendrá todos los derechos facultades que el Código de Procedimiento Penal establece para el acusador particular”. (Registro Oficial Suplemento 392 de 30 de Julio del 2008)

De esta manera se configura todo en cuanto a delitos e infracciones tributarias existentes, en tal virtud la persona y como se notó con anterioridad pudiendo ser estos naturales o jurídicos que incurriere en cualquiera de las conductas tipificadas con anterioridad al ser procesado y en el ámbito penal deberán cumplir con las sanciones penales que correspondan a la conducta la misma que debe ser establecida por una autoridad competente.

Falsedad contable

Para establecer que es la falsedad contable es necesario establecer diferencias entre falsificación y falsedad, la primera implica la acción y efecto de falsear, siendo esto de forma específica adulterar una cosa, se establece elementos de falsedad con la concreción de la imitación de lo verdadero, o rasgos que diferencian de lo que sirve de modelo, entonces es distinto la falsificación de la falsedad, una definición concreta de acuerdo a autores que han analizado estos términos se tiene:

No toda falsedad es falsificación aunque toda falsificación es falsedad, existe falsedad al proceder con mentira, cuando se falta con dolo a la verdad, o también por omisión de testigo lo que se debe decir. En cuanto a la falsificación procede por la ficción, que es una alteración de la realidad de algo material, en este caso puede ser: firmas, sellos, documentos, etc. La falsedad se puede realizar en escritos palabras o hechos, mientras que la falsificación sólo se comete con escritos y hechos. (García de la Torre, 2014, pág. 42)

Por lo expuesto, se reconoce por falsedad un ámbito general, mientras que la falsificación es algo específico de la misma, por lo que expone la doctrina la falsedad

puede ser de tres clases; siendo estas de carácter material, ideológico e ideal, la última se conforma de subconceptos de falsificación y forjadura. De los cuales el siguiente autor expone lo siguiente:

Falsedad material.- En el documento ya existente se realizan enmendaduras, borrones, tachones, etc.

Falsedad ideológica.- En el documento se ponen frases o declaraciones que no corresponde a la realidad, es decir se cambia de texto.

Falsedad ideal.- a) Falsificación, se imita un documento que ya existe; y b) Forjadura, se finge se inventa un documento nuevo que no ha existido. (Bernate Ochoa, 2013, pág. 72)

Ya expuesta a realidad entre falsedad y falsificación en cuanto a la doctrina se referencia, se denota que la falsedad se caracteriza por alterar la verdad, en razón de que una persona se encuentra ocultando algo, en razón que otras personas no se puedan enterar de esta realidad, en lo concerniente a la falsedad se da acorde al cometimiento de una acción y una persona reconoce no hacerlo.

La doble contabilidad

La doble contabilidad como su nombre lo expresa se caracteriza por llevar dos contabilidades, en donde una primera contabilidad el empresario, contador o quien se encuentre encargado de la misma conocerá la realidad de la compañía, mientras que en la segunda contabilidad se anotará lo contrario, en la contabilidad real se establecen los ingresos reales de acuerdo al giro del negocio, mientras que en la ficticia consta las partes ocultas de los ingresos en donde no tendrá sustento o comprobantes en este caso serán facturas o lo vendido no se encuentra registrado, mientras que en lo concerniente a los gastos se registra los que son y los que no son se encuentran respaldados como compras de facturas, resultando distinción en las dos contabilidades los mismos que se determinarán de forma contable y jurídica.

Siendo la contabilidad una actividad que no cualquier persona la pueda hacer, estos actos los realizan personas preparadas en esta área de forma que en ocasiones el Servicio de Rentas Internas no los puede detectar, por lo general estos funcionarios llegan a esta determinación por el cruce de información con el contribuyente, para

poder realizar una doble contabilidad es necesario las ocultaciones, en otras palabras, si una empresa presenta ingresos muy buenos teniendo que pagar grandes cantidades de impuestos, deben reflejar disminución de ingresos que se reflejen con las ventas, ingresos, servicios prestados, y en cuanto a los gastos se refiere se deben presentar en exceso, haciendo que se presente una disminución de utilidad, pero si el propósito específico es el de no pagar impuestos ni el pago de los trabajadores, se infla para reflejar pérdidas por un exceso de gasto, haciendo que se establezca que el periodo económico no ha sido bueno.

Requisitos de la denuncia

En lo que se reconoce por materia tributaria se puede establecer en cuanto el sujeto pasivo quien debe incurrir en alguna infracción tributaria, siendo la aplicación de la acción penal la resultante, en el sistema jurídico ecuatoriano, los organismos facultados para controlar la recaudación tributaria es el Servicio de Rentas Interna, siendo sus funcionarios que se especializan en la realización de estos controles, cuando el sujeto pasivo, se le realiza una acción administrativa, por obligación debe presentar documentaciones requeridas por el Servicio de Rentas Interna, por esta reclamación de información siendo los funcionarios quien determine la presunción del cometimiento de un delito tributario, elaborando actas administrativas que se concluyen en actos administrativos por la autoridad administrativa competente, procediendo a realizarse la respectiva denuncia en la fiscalía, por la presunción del cometimiento de un delito.

En tal virtud cuando exista el reconocimiento de la presunción del cometimiento de un delito, existe la respectiva denuncia en fiscalía, para el inicio de la etapa procesal penal, y en coordinación con la policía, siendo la materia tributaria de carácter especial, es decir, la investigación es realizada por el Servicio de Rentas Internas, el mismo que viene con el acto administrativo en firme, siendo el fiscal quien determine el análisis de los elementos del juicio correspondiente, por medio de la instrucción fiscal correspondiente.

De tal guisa el **Art.354** del Código Orgánico Tributario, establece; “La jurisdicción penal tributaria es la potestad pública de juzgar privativamente las infracciones

tributarias y hacer ejecutar lo juzgado”.(Registro Oficial Suplemento 242 de 29 de Diciembre del 2007.)

Perjudicialidad

Para que se dé inicio a una acción penal tributaria es necesario que existan cuestiones previas en lo concerniente a las decisiones prejudiciales, siendo que intervenga antes una fase administrativa y que se pueda constar la existencia de un acto administrativo en firme o por resolución ejecutoriada, las mismas que establecen la presunción del cometimiento de un fraude tributario el mismo que se encuentra tipificado en el Código Orgánico Tributario, siendo este un procedimiento previo, en otras palabras se puede decir que, determinándose la fase administrativa en un proceso, se realiza lo penal.

Lo que establece la perjudicialidad se determina cuando la norma se encuentra en vigencia presenta una existencia judicial ejecutoriada la misma que establece que se presuma el cometimiento de un delito por fraude tributario, de lo cual en cuanto a un entendido análisis se puede establecer que el autor se basa en el **Art. 345** del Código Orgánico Tributario el mismo que establece;

1. La actuación del fiscal tendrá como antecedente la denuncia formulada por la máxima autoridad de la Administración Tributaria. 2. Es obligación, de esa autoridad, formular la denuncia y actuar como parte en el juicio, cuando sus actos firmes o resoluciones ejecutoriadas o en sentencias judiciales ejecutoriadas se establezca la presunción de la comisión de una defraudación tributaria. (Registro Oficial Suplemento 392 de 30 de Julio del 2008).

De lo cual el autor establece:

Luego, es de suma claridad que no puede haber proceso penal tributario sin que proceda la Instrucción Fiscal, y ésta no puede darse sin que previamente no se presente la denuncia penal tributaria por competente autoridad administrativa tributaria y ésta sólo la puede y debe presentar la denuncia si no existe un acto administrativo o sentencia judicial en los casos que se establezca la presunción de la comisión de una defraudación tributaria. (Morcillo Moreno, 2015, pág. 14)

2.2. Estado del arte teórico y metodológico

Se encontraron los siguientes estudios que anteceden a la presente investigación, cuyos resultados se asemejan a la idea que se plantea en cuanto al problema; Reyes (2006) en su tesis que titula “Alternativas Para Controlar La Evasión Tributaria En El Ecuador”, presentado en el Instituto De Altos Estudios Nacionales IAEN, llego a establecer como conclusión, que existen demasiados cambios excesivos y frecuentes en la normativa tributaria, por lo que se debe realizar diferentes aplicaciones al efectuar las respectivas declaraciones periódicas, y es donde los contribuyentes que no tienen una formación y cultura tributaria, presentan inconvenientes; estos causan problemas a los profesionales del derecho (quienes tienen que lidiar con las denuncias), tributaritas, contables y ejecutivos.

Si bien en esta investigación no se habla de demandas como tal, existe el problema de la no formación tributaria del contribuyentes, por lo que al existir cambios en la normativa por el régimen actual, estos presentan problemas en sus declaraciones por lo que acuden a que se dé solución al problema, encontrándose con un proceso en la recepción de información que en algunos casos no cumplen con los requerimientos por lo que son desestimadas, y el contribuyente piensa que se le ha fallado y que sus derechos fueron vulnerados.

Una investigación más reciente, es la presentada por Astudillo (2015) cuyo tema propuesto fue: “Análisis de las denuncias tributarias receptadas en el Servicio de Rentas Internas de la ciudad de Cuenca en el periodo comprendido desde el años 2010 hasta el año 2014 y propuesta de mejora”, presentado en la Universidad del Azuay; concluye:

En base a la información obtenida en la investigación para el periodo de análisis se pudo detectar que el 85% de las denuncias se realizaron en contra de personas naturales que se dedican al comercio al por mayor y menor, así como también en contra de contribuyentes que se dedican actividades relacionadas con hoteles y restaurantes, de estas denuncias se recaudó \$ 642618,44 dólares, de los cuales el año de mayor recaudación corresponde al 2013 que se obtuvo \$624.624,15 dólares. Por otra parte es importante mencionar que el 24% de los contribuyentes realizaron la denuncia por medios electrónicos y que no identifican al contribuyente. Se finalizaron solamente 610 denuncias correspondientes al área de fedatarios fiscales. Mediante la encuesta realizada a los usuarios del SRI, el 81%

de los sujetos pasivos no tienen conocimiento alguno del departamento de derechos del contribuyente y las funciones que este realiza, razón por la cual el 89% desconoce en qué consiste una denuncia tributaria, ni los requisitos para llevarla a cabo. El 62,5% de los usuarios no ha realizado nunca una denuncia, mencionando que es por falta de conocimiento y miedo a las represarías que podrían generar. El proceso actual para el direccionamiento de la denuncia debe pasar por varias áreas para que la información pueda ser analizada y verificada, nombrar al delegado, y direccionar al área competente para que pueda emitir la sanción. El departamento de derechos del contribuyente recepta y canaliza denuncias que no son competencia de la administración tributaria y siguen todo el debido proceso, el mismo que culmina en 120 días hábiles y con la respuesta de que “no es competencia de la administración tributaria”. Ausencia de un seguimiento al contribuyente denunciado luego de haber finalizado la denuncia en su contra. (2015, págs. 67-68).

Esta investigación revela algunos problemas que se ha identificado, principalmente en el desconocimiento de una gran número de contribuyentes sobre la existencias del Departamento de Derecho del Contribuyente, mismo que no posee los lineamientos para gestionar de manera adecuada las denuncias, otro de los problemas es la no identificación de los denunciados, que por la falta de cultura tributaria, siente el temor de acercarse, igual forma no existe un seguimiento y control de las denuncias y denunciados hasta que el proceso se dé por finalizado con visto bueno.

En la investigación presentado por Méndez (2013) con el tema: “Estudio de la aplicación de derechos y obligaciones tributarias anuales de los funcionarios de la Coordinación Zonal Uno, aplicados a la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana en el 2013. Propuesta de guía tributaria”, presentado en la Universidad Técnica del Norte concluye:

La falta de conocimiento de las obligaciones tributaria lleva a no poder diferenciar una persona natural y una jurídica y a la vez, desconocer de las multas y sanciones que impone del Servicio de Rentas Internas a los contribuyentes que incumplen con esta obligación. El análisis del tema, nos llevó a determinar que, a los funcionarios de la Zona Uno de la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, les falta diferenciar, cuando se debe realizar una declaración mensual, una semestral y cuando un contribuyente pertenece al Régimen Impositivo Simplificado del Ecuador, y el valor que estos últimos deben pagar de acuerdo al cumplimiento de los requisitos. Además mencionaron que no saben gestionar una denuncia sea por temor a estar equivocados o que les nieguen los diferentes pedidos al realizar mal sus declaraciones u otras cuestiones que por desconocimiento no se acercan al SRI y sus derechos son vulnerados.

Esta investigación remarca que las personas desconocen de los procesos en el SRI, en este sentido recomienda que se la guía para que el contribuyente pueda

realizar todo lo referente al pago de sus impuestos, pero además de ello hay una parte de la investigación en la que especifica que las denuncias tributarias no las realizan por temor, o por la negación que recibe del SRI; por ello la importancia de la investigación y de un modelo de gestión adecuado a cumplir y sobrellevar las denuncias, satisfaciendo las necesidades del cliente.

2.3. Marco legal

La Constitución es el pilar de las normas orgánicas en la cual se establece los Derechos Fundamentales de las personas, en cuanto al régimen tributario no es la excepción pues la misma fundamenta este régimen bajo el cumplimiento de derechos en este caso el de los contribuyentes, no pudiendo ser con un apartado en específico pero si de forma implícita dentro del marco de derechos básicos que establece la misma, no obstante, infiriendo acerca del Servicio de Rentas Internas que es el ente recaudador del Estado para el cubrimiento de gastos públicos, cumple con esta función bajo las facultades conferidas en la Constitución y bajo el principio de legalidad con relación a las otras normativas.

Las autoridades fiscales así mismo bajo el principio de legalidad deben actuar en estricto apego a las normativas reguladores, teniendo el fin principal de control para el cumplimiento eficiente de las contribuciones reconocidas como obligaciones fiscales ejecutadas por los contribuyentes, es así que el Estado y los contribuyentes están bajo una interacción constante siendo el medio para su desarrollo las normativas y el derecho, esta relación existente se reconoce con el nombre de relación tributaria.

El Departamento de Derecho al Contribuyente, fue creado con la finalidad de receptor las denuncias que procedan por los derechos que todos los contribuyentes tienen al reclamo sobre distintas situaciones; esto en afán de dar cumplimiento al Reglamento Orgánico Funcional Codificado del Servicio de Rentas Internas y demás leyes vigentes en el Ecuador relacionados al tema:

- **Reglamento Orgánico Funcional Codificado del Servicio de Rentas Internas (2014).**- Art. 12.- Son funciones del Departamento de Derechos del

Contribuyente: (1.) Promover, difundir y salvaguardar los derechos y garantías de los contribuyentes en los procedimientos que aplica la Administración Tributaria, con miras a aumentar su celeridad y eficacia; (7.) Realizar el direccionamiento y seguimiento a las denuncias tributarias y administrativas presentadas, y coordinar las acciones pertinentes hasta su cierre.

Art. 84.- Son funciones del Director Regional las establecidas en las normas legales y reglamentarias que rigen el ejercicio de su cargo y las siguientes: (12.) Gestionar en el ámbito regional y en coordinación con el Departamento de Derechos del Contribuyente, la atención oportuna de quejas, sugerencias, denuncias tributarias y de implicancia administrativa presentadas ante la Administración.

- **En la Resolución del Servicio de Rentas Internas N° NAC-DGERCGC12-00606 del 4 de octubre del 2012.-** establece en el punto 4.1.2.4 Departamento de Derechos del Contribuyente establece la misión: Misión: Coadyuvar que los derechos de los contribuyentes se cumplan en los procedimientos de la Administración Tributaria en cuanto a los Productos y Servicios: 1. Informe de quejas, sugerencias y felicitaciones gestionadas. 2. Informe de denuncias administrativas 3. Informe de denuncias tributarias calificadas. 4. Asesoramiento al contribuyente para la presentación de solicitud en la Administración.

- **En la Resolución del Servicio de Rentas Internas N° NAC-DGERCGC15-0000253 del 25 de marzo del 2015.-** resuelve delegar a los servidores del Departamento de Derecho del contribuyente las siguientes facultades: en su Art. 1.- Requerir información a los contribuyentes, disponer la realización de inspecciones contables y requerir la comparecencia de los sujetos pasivos a las oficinas del Servicio de Rentas Internas. 2. Emitir instrumentos informativos a los sujetos pasivos de tributos cuando sean consecuencia del análisis de una denuncia tributaria. Art. 2.- Las delegaciones presentes no implican pérdida de facultad alguna por parte del Subdirector General de Cumplimiento Tributario del Servicio de Rentas Internas.

Relación Tributaria

Se reconoce a la relación tributaria como un vínculo que se establece entre dos partes principales por un lado el organismo establecido conforme la norma le faculta el cobro respectivo de tributos o en forma general el Estado y por otro los contribuyentes, este último embestido por derechos así como por obligaciones, naciendo entre estos un vínculo jurídico en el marco de la igualdad, o también conocido como relación de derecho, en la cual las autoridades pertinentes tienen los medios conforme la norma les otorgue para exigir el cumplimiento de tributos.

La relación tributaria en otras palabras existe cuando está de por medio un crédito tributario, siendo el nexo principal del vínculo establecido con anterioridad entre estado y contribuyente, en tal virtud sin la existencia de un crédito, no se puede reconocer una relación tributaria y siendo el derecho el medio de regulación se establece el carácter jurídico en esta realidad, esto en síntesis en lo que se refiere a la relación tributaria y los elementos y sujetos principales que se encuentran componiéndola.

El ámbito jurídico con relación al tributario se establece mediante el vínculo jurídico por obligación que devienen de las normativas específicas en lo concerniente a la obligación tributaria estableciendo al fisco como el sujeto activo específico, quien pretende una prestación pecuniaria a título de tributo, mientras que el sujeto pasivo es el llamado a cumplir con dicha prestación, siempre que cumpla con la legalidad y proporcionalidad. (García López, 2013, pág. 81)

Existe un gran debate en cuanto a la doctrina se refiere a la relación tributaria, pues algunos autores la exponen como una relación de poder entre el estado y el contribuyente, siendo así se deja de lado el paradigma de la relación de derecho, pues esta realidad deja de lado la igualdad jurídica que forma parte de los derechos del contribuyente tomando en cuenta que esta aunque no de forma específica, se encuentra implícito en la Constitución de la República, siendo así que las dos partes sujeto activo y pasivo por este principio de igualdad se someten a las mismas normativas regulatorias, siendo el fin último el del pago del tributo como cumplimiento de una obligación por un lado y por el otro el cobro de las contribuciones bajo el estricto apego de la legalidad y los derechos del contribuyente.

Derechos Humanos y el ámbito tributario

Para hacer una inferencia de los derechos humanos y los derechos humanos del contribuyente que difieren en conceptos de acuerdo a contextos generales es necesario establecer el ámbito doctrinal del primero es así que se establece como derechos humanos a los derechos inherentes de todas las personas que derivan de la dignidad de la misma, la misma que se encuentra reconocida en la Declaración de Derechos Humanos, en el ámbito específico tributario, estos derechos se han reconocido de forma dogmática por realidades fácticas que se han presentado en un devenir cronológico, de forma específica en la Declaración de los Derechos del ciudadano en su **Art. 13** el mismo que fue promulgado en el año 1789 es decir como resultado de la Revolución Francesa, así mismo en el **Art. 101** de la Constitución del mismo país.

Los principios que rigen como fundamento del derecho tributario son los de igualdad, legalidad y tutela judicial, no son más que principios que se han derivado de los principios generales del derecho con ciertas particularidades que encierra la rama tributaria las mismas que tienen como fin específico el de proteger los derechos humanos. (Torres Rodas , 2014, pág. 31)

El problema radica por perspectivas subjetivas de la realidad, es decir cuando el Estado establece un tributo, se tiene la perspectiva que se está atacando a los Derechos Humanos, cuando la realidad demuestra que por el contrario se está cumpliendo con los mismos, pues es un camino para que el Estado pueda cumplir con fines colectivos, sociales y económicos, en otras palabras los Derechos Humanos cuando forma parte de la materia tributaria se enfoca únicamente en el sentido y principio de igualdad tanto en lo jurídico como en lo económico.

En tal virtud en el ámbito jurídico y de igualdad se contextualiza en el aparataje de derecho que asiste a las personas para la justicia y la equidad, sin discriminación de ninguna índole, específicamente en la rama tributaria se resume al derecho de igualdad y el tributo que pueda ser ilegítimo por cuanto grave a una persona en contra de su esencia y creencia, es decir tributos que puedan ser discriminatorios, un claro ejemplo de los tributos establecidos a principios del Holocausto Nazi para con los Judíos por el hecho de serlo.

Al inferir acerca de la igualdad en el ámbito económico, se puede establecer por medio del vínculo entre contribuyente y la carga pública impuesta, acerca de su capacidad económica, es decir el trato igualitario entre contribuyentes que se encuentren en la misma o similar capacidad de contribución, cumpliendo con el paradigma de justicia y equidad siendo el medio la neutralidad referente a los tributos que se creen o establezcan.

Lo que busca el principio de igualdad se distingue en el ámbito del derecho por la justicia tributaria, mientras que en el ámbito social se enfoca en el bienestar colectivo, todo en énfasis y contexto del cumplimiento de los derechos humanos los mismos que derivan de la dignidad de las personas, en tal virtud los tratados internacionales como el Instituto Interamericano de Derecho Tributario del que el estado Ecuatoriano se encuentra formando parte, se infirió acerca de los derechos humanos y los derechos del contribuyente de lo que se estableció lo siguiente.

2. Los tratados y convenios internacionales de derechos humanos deberán tener en los ordenamientos jurídicos internos, prioridad sobre el derecho nacional.

3. La norma constitucional posterior no puede derogar la norma de derecho internacional de derechos humanos previamente constitucionalizada, a menos que la norma internacional pierda vigencia.

4. a protección de los derechos humanos comprende también los derechos de las personas físicas, jurídicas o ideales respecto a las obligaciones tributarias y sanciones, en su condición de sujetos pasivos, obligados tributarios o destinatarios del tributo.

7. La igualdad consiste en gravar con igual impuesto a quien posea la misma capacidad contributiva y con desigualdad impuesto a quien la posea desigual (ILADT, 2000)

Habeas Data y los Contribuyentes

El habeas data es reconocido también como el derecho a la información siendo uno de los principales derechos de los contribuyentes, del cual existe una difícil ponderación de derechos entre la información y la privacidad de la persona, existiendo un margen muy pequeño entre los dos pudiéndose afectar entre sí en ciertas circunstancias, tomando en cuenta el contexto de la investigación es necesario

enfocarse en el habeas data en el sentido del beneficio y derecho de los contribuyentes.

Uno de las principales innovaciones ha sido la tecnología en los últimos tiempos siendo la información un baluarte el mismo que en la actualidad es más fácil de acceder, siendo que las formas de almacenar y transmitir información son netamente tecnológicas, por lo cual en virtud de esta realidad han nacido ramas jurídicas como el derecho electrónico, el cual regula que no se vulneren derechos en cuanto a la información se refiere, sin embargo ha sido posible en la actualidad establecer un margen de regulación en el mundo que vaya a la par con la tecnología, siendo así el habeas data parte de los derechos fundamentales, de tal manera se define al habeas data como:

El habeas data es un derecho de doble vía, cobijado al sujeto activo que en este caso sería quien informa o el informante y el sujeto pasivo siendo del que está destinado a recibir la información, siendo esta la base de los instrumentos internacionales en la actualidad así como las legislaciones que han decidido constitucionalizar este derecho (Pont Mestres, 2014, pág. 94).

De lo expuesto con anterioridad por el autor la legislación ecuatoriana ha establecido este derecho en la Constitución del 2008, en el

Art. 16 que establecer; 1. Una comunicación libre, intercultural, Incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos. 2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación”. También en el **Art. 18 Ibid.** “1. Buscar recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior. 2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que maneja fondos del Estado o realicen funciones públicas. No exista reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información. (Registro Oficial 449 de 20-oct-2008)

El Habeas data tiene estrecha relación con la libre expresión pues se considera una facultad por medio de la cual se recibe o difunde información a través de medios escritos, orales o impresos, siendo estas formas de expresión, por lo cual Robert enuncia al habeas data o derecho de información y de forma sucinta de acuerdo al ámbito doctrinológico siendo una base principal en la investigación.

El habeas data consiste en que cualquier individuo está en la capacidad de buscar, recibir o difundir o no buscar, no recibir, ni difundir con relación al Estado, informaciones opiniones e ideas por cualquier medio, y que tal individuo frente al Estado un derecho a que éste no le impida buscar, recibir o difundir o no lo obligue a buscar, recibir o difundir informaciones, opiniones e ideas por cualquier medio. (Alexy, 1997, pág. 70)

De acuerdo a la acertada doctrina establecida por el autor se denota que las personas naturales se encuentran investidos de derechos subjetivos que se puede exigir al Estado y así mismo este está facultado a exigir el cumplimiento de obligaciones, sin tener la facultad de impedir este tipo de interacción entre administrador y administrado, sabiendo que todas las facultades establecidas están en armonía a lo establecido en la Constitución, para lo cual es pertinente citar a lo establecido por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en el Registro Oficial 89 establece que: “derecho a ser informado y asistido por la administración tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias de manera ágil, eficiente y gratuita”, en lo que se refiere al Derecho del Contribuyente a la información, es la facultad receptiva de información objetiva y oportuna, siendo esta para cualquier persona sin exclusión de ningún tipo, de este concepto la Administración Tributaria reconoce al contribuyente como sujeto tributario pero con igualdad de condiciones, teniendo como fin que se adquiriera cultura tributaria de esta manera concibiéndose al mismo como un socio y no como ente de cumplimiento de una obligación.

Para cumplir con lo predispuesto de la Administración Tributaria es necesario que el Estado como ente administrativo cumpla con ciertos deberes como lo establece el Código Orgánico Tributario **Art. 100** “Informar de forma anual acerca de los rubros de ingreso tributario que se ha logrado por medio de la recaudación y el destino de los mismos”(Constitución De La República Del Ecuador,2008), esto como estrategia para evitar la evasión de impuestos teniéndose un alto índice según el Servicio de Rentas Internas siendo en el país del 60% en impuesto a la renta y el 30% en el impuesto al valor agregado.

Entonces el habeas data es un deber para la Administración Tributaria y un derecho para el contribuyente, tomando en cuenta que el mismo debe recibir información oportuna como notificaciones para cumplir con las obligaciones

pertinentes como contribuyentes, debiendo ser esta necesariamente ágil, eficiente, oportuna y gratuita, logrando así que el contribuyente pueda saber con exactitud acerca de sus derechos y obligaciones, lo cual cumple con lo que establece el Código Orgánico Tributario, que establece que los contribuyentes siendo estos pasivos o interesados puedan consultar a la Administración Tributaria, las mismas que están obligadas a cumplir con el habeas data o acceso a la información actuando bajo el principio de motivación, es decir que toda información o acción debe estar correctamente fundamentado.

Actos autoridades fiscales y los derechos del contribuyente

En el ejercicio de la autoridad tributaria puede existir ocasiones en que pueda incurrir en vulneración a los Derechos de los Contribuyentes transgrediendo las normativas pertinentes por medio de la expedición de resoluciones que no estén armonía con la ley es así que el Código Orgánico Tributario en su **Art. 9** establece; “La gestión tributaria corresponde al organismo que la ley establezca y comprende las funciones de determinación y recaudación de los tributos, así como la resolución de las reclamaciones y absolución de las consultas tributarias”(Constitución De La República Del Ecuador, 2008, Arts. 293),de lo cual se colige que para el desarrollo de la recaudación las actas Administrativas tributarias deben hacerse de forma motivada, la administración tributario para su eficiente aplicación es necesario que se desarrolle bajo los principios de simplificación, celeridad y eficacia, de acuerdo a lo que establece el **Art. 73** del Código Orgánico Tributario “La gestión tributaria corresponde al organismo que la ley establezca y comprende las funciones de determinación y recaudación de los tributos, así como la resolución de las reclamaciones y absolución de las consultas tributarias”(Constitución De La República Del Ecuador,2008),de lo cual se colige que, para la recaudación o contestación por parte de la Administración Tributaria, debe hacerse de forma motivada, en tal virtud el **Art. 81** del Código Tributario establece:

Forma y contenido de los actos.- Todos los actos administrativos se expedirán por escrito. Además, serán debidamente motivados enunciándose las normas o principios jurídicos que se haya fundado y explicando la pertinencia de su aplicación a los fundamentos de hecho cuando resuelvan peticiones, reclamos o

recursos de los sujetos pasivos de la relación tributaria, o cuando absuelvan consultas sobre inteligencia o aplicación de la ley.

Estas facultades administrativas se encuentran reguladas por el Código Tributario pero como toda normativa puede existir ciertos errores que puedan afectar a los derechos del contribuyente, por lo cual en este Código establece las situaciones que pudieren contraponer las distintas actuaciones siendo el contribuyente quien debiere probar lo contrario, como medio para revertir aseveraciones por el ente Administrativo.

Actos ilícitos

Para que la autoridad tributaria sea transparente debe actuar bajo el principio de la legalidad siendo este un elemento esencia de la seguridad jurídica, pero existe realidades en las que se afecta a los Derechos del Contribuyente naciendo así conflicto entre los intereses predispuestos entre las partes, por lo general cuando los actos no se encuentran motivados y sin fundamentos legales enmarcados en la realidad fáctica del acto, así mismo cuando existe falta de competencia en las autoridades, creándose vicios en lo concerniente a la legalidad, de esto cabe destacar o que establece el **Art. 81** del Código Tributario, siendo que cualquier acto que no esté en estricto apego a este, será determinado como ilícito, en otras palabras cuando no se encuentre debidamente motivado, o no se encuentre bajo la competencia de la autoridad y tenga vicios de procedimiento se reconoce como una mala actuación de la autoridad tributaria, existiendo medios de defensa pertinente para el contribuyente.

Facultad determinadora del estado

Para la determinación del órgano Administrativo el Código Tributario es claro al establecer en su **Art. 68** que;

La determinación de la obligación tributaria, es el acto o conjunto de actos reglados realizados por la administración activa, tendientes a establecer, en cada caso particular, la existencia del hecho generador, el sujeto obligado, las base imponible y la cuantía del tributo. El ejercicio de esta facultado comprende: la verificación, complementación o enmienda de las declaraciones de los contribuyentes o responsables; la composición del tributo correspondiente, cuando se advierta la existencia del hechos imposables, y la adopción de las medidas

legales que se estime convenientes para esta determinación”. (Constitución De La República Del Ecuador, 2008)

En otras palabras la facultad determinadora es única de la autoridad tributaria por medio de actos conforme a lo establecido por la normativa, para determinar montos o cuantías que se traducen en obligaciones que deben ser cumplidas por los contribuyentes, por lo tanto existe cierta amplitud en esta facultad que puede llegar afectar a los derechos del contribuyente, es así que en al **Art. 88** del Código Tributario, se establecen tres sistemas para establecer la obligación tributaria siendo estos los siguientes; por declaración del sujeto pasivo, por actuación de la administración, de modo mixto, la primera es la que se desarrolla de forma usual, por medio de la declaración del contribuyente, pero la normativa se extiende más allá generándose una amplitud facultativa en la norma al establecer en el **Art. 68 Ibid**, sabiendo que el estado puede acceder a la facultad determinativa de forma presunta, por lo tanto es importante citar el **Art. 92 Ibid**.

Forma presuntiva.- Tendrá lugar la determinación presuntiva, cuando no sea posible la determinación directa, ya por falta de declaración del sujeto pasivo, pese a la notificación particular que para el efecto hubiese hecho el sujeto activo ya porque los documentos que respalden su declaración no sean aceptables o una razón fundamental o no presten merito suficiente para acreditarla. En tales casos, la determinación se fundará en los hechos, indicios, circunstancias y demás elementos ciertos que permitan establecer la configuración del hecho generador y la cuantía del tributo causado, o mediante la aplicación de coeficiente que determine la ley respectiva. (Constitución De La República Del Ecuador, 2008).

Es decir la normativa faculta a la Administración tributaria de forma amplia con el peligro de que se pueda afectar derechos del contribuyente, de la misma manera en la determinación mixta que se establece en el **Art. 93 Ibid** el cual especifica que; “Determinación mixta, es la que efectúa la administración a base de los datos requeridos por ella a los contribuyentes o responsables, quienes quedan vinculados por tales datos, para todos los efectos”, lo cual ha generado en malas actuaciones administrativas en el ámbito tributario, siendo los más conculcados los principios de inocencia, que afecta el debido proceso establecido en la Constitución de la República, tomando en cuenta que el contribuyente se fija en situación de desventaja para poder defenderse al verse afectado por las glosas impuestas por el órgano administrativo, afectando la igualdad, justicia y equidad.

Medios de Defensa

Al sentirse los contribuyentes afectados por la Administración tributaria los contribuyentes están facultados para impugnar estos procedimientos tomando en cuenta que así lo determina las normativas tributarias, estos medios han sido reconocidos específicamente como justicia administrativa, este título encierra todos los medios por los cuales el contribuyente puede defenderse acerca de la mala actuación administrativa tributaria, amparándose en el principio de legalidad, de manera que al estar establecidos en la Constitución estos derechos y principios son también medios para frenar el poder del Estado, es decir todos los procedimientos tomando en cuenta que el régimen en el que se desarrolla es un estado constitucional de derechos se debe velar y cumplir los mismos por medio de la igualdad, equidad y justicia.

La Justicia Administrativa es la encargada de estudiar las garantías de la Administración para su desarrollo eficaz y pleno en justicia, por lo que la equidad se refiere siendo un sinónimo de justicia, también debe velar por las garantías que se otorga al administrado para el cumplimiento de la legalidad fundamento de la seguridad jurídica y moral administrativa por medio del respeto de derechos e intereses. No es únicamente el estudio de recursos y procedimientos (Agudo Gonzáles, 2016, pág. 81).

De acuerdo a lo que expone el autor se comprende un estudio formal de las garantías que se le ha otorgado al contribuyente en el ámbito tributario por el estricto apego al principio de legalidad, al hablar de un estudio formal se refiere estrictamente a principios y procedimientos que esgrimen diferentes recursos y garantías de las personas naturales en beneficio del cumplimiento de sus derechos, así se infiere acerca de los recursos administrativos que son vías para la solución de conflictos como resultado de la mala actuación administrativa tributaria, garantizando así los vínculos jurídicos entre sujetos pasivo y activo.

Medios de defensa clausura Servicio de Rentas Internas

Es necesario tomar en cuenta la determinación tributaria en este apartado y como se explicó con anterioridad es una facultad por la cual las autoridades fiscales revisan la contabilidad, bienes, mercadería, comprobantes tributarios para determinar el cumplimiento de los contribuyentes con las disposiciones tributarias, así como

infracciones tributarias, informando a las autoridades pertinentes para las acciones legales correspondientes, estas facultades tienen su génesis en la reforma a la Ley de Finanzas Públicas realizado en 1999, con lo cual faculta al Servicio de Rentas Internas poder clausurar de forma preventiva a los establecimientos que presuntivamente infringen la norma, llegando a ser árbitros que degenera en represión al sujeto pasivo, es decir sin previo control judicial lo cual vulnera el debido proceso en todo su sentido, vulnerando de esta forma derechos del contribuyente.

Es así que los contribuyentes están en el derecho de impugnar estos actos un tanto arbitrarios, siendo este derecho enmarcado en el ámbito fundamental, el cual tiene el fin de expresar la inconformidad de las resoluciones de las autoridades en ejercicio de sus funciones, siendo ante la misma autoridad u otra de mayor orden jerárquico, por medio de estudios doctrinarios y de acuerdo algunos tratadistas han discutido este tema en forma específica llegando a la conclusión de que las clausuras que siendo determinadas como preventivas, se reconoce un tanto grave por lo tanto no debería ser aplicada de esta forma hablando en el ámbito preventivo y menos por funcionarios tributarios, por ser que crea alarma y disconformidad social y se afecta directamente al derecho a la defensa del contribuyente, muchas veces las clausuras proceden por ámbitos meramente formales, siendo la clausura una medida demasiado drástica en estas circunstancias, es decir no existe una ponderación por medio del principio de proporcionalidad en las medidas interpuestas, tomando los funcionarios atribuciones que debería tomar parte un ente judicial o juez en este caso respectivamente, vulnerando principios fundamentales como el de inocencia y buena fe, que son principios fundamentales hasta para ramas jurídicas de ultima ratio como es el derecho penal. El problema esencial radica que estas facultades se encuentran en estricto apego al principio de legalidad por cuanto la normativa confiere este tipo de atribuciones a los órganos administrativos tributarios, el cual tiene su fundamento en autodeterminación de tributos.

Reclamo Administrativo

Se determina al reclamo administrativo como un mecanismo en el que interviene de forma principal el contribuyente por su capacidad jurídica de impugnar las decisiones administrativas tributarias que puedan vulnerar derechos, para lo cual es pertinente citar el **Art. 115** del Código Tributario el cual establece que;

Los contribuyentes, responsables, o terceros que se creyeren afectados, en todo o en parte, por un acto determinativo de obligación tributaria, por verificación de una declaración, estimación de oficio o liquidación, podrán presentar su reclamo ante la autoridad de la que emane el acto, dentro del plazo de veinte días, contados desde el día hábil siguiente al de la notificación respectiva”, pero existe en cierto sentido contraposición entre la misma normativa por cuanto el **Art. 82 Ibid**, establece; Los actos administrativos tributarios gozarán de las presunciones de legitimidad y ejecutoriedad, están llamados a cumplirse; pero serán ejecutivos, desde que se encuentren firmes o se hallen ejecutoriados.

Es decir los contribuyentes solo pueden presentar un reclamo cuando estos actos se encuentren en firme y ejecutoriados, rompiendo con todo lo dispuesto por las reglas del debido proceso.

Pago Indebido

El pago indebido se configura por cuanto se realiza por un tributo que no se ha establecido de una forma legal, es decir se ejecuta sin que exista obligación alguna por parte del contribuyente, en otras palabras cuando una persona natural por error paga una consigna sin deber de hacerlo, en este caso debe pedir la restitución de lo abonado por ser pagado de forma indebida, para conocer acerca de la realidad en el país es necesario citar el Código Tributario en su **Art. 122**

Se considerará pago indebido, el que se realice por un tributo no establecido legalmente o del que haya exención por mandato legal; el efectuado sin que haya nacido la respectiva obligación tributaria, conforme con los supuestos que configuran el respectivo hecho generador. En iguales condiciones, se considerará pago indebido aquel que se hubiere satisfecho o exigido ilegalmente o fuera de la medida legal.

Esto en cuanto a lo que la norma establece, en este caso yendo a la fuente como Administrador tributario la definición del Servicio de Rentas Internas es el siguiente:

Es aquel que se genera cuando el contribuyente no causó impuesto y mantiene un crédito tributario por retenciones en la fuente o anticipos. También se configura cuando un contribuyente causa un impuesto sin que la ley haya establecido alguno o ha pagado de forma duplicada. (Dominguez Orozco, 2016, pág. 103)

Pago en Exceso

Se establece como pago en exceso, el mismo que resulta del cumplimiento de la obligación:

Art. 123 que establece; Se considerará pago en exceso aquel que resulte en demasía en relación con el valor que debió pagarse al aplicar la tarifa prevista en la ley sobre la respectiva base imponible. La administración tributaria, previa solicitud del contribuyente, procederá a la devolución de los saldos en favor de este, que aparezcan como tales en sus registros, en los plazos y las condiciones que la ley y el reglamento determinen, siempre y cuando el beneficiario de la devolución no haya manifestado su voluntad de compensar dichos saldos con similares obligaciones tributarias pendientes o futuras a su cargo.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la investigación

La investigación abarca aspectos fundamentales en la solución de conflictos que se da entre el Servicio de Rentas Internas y los Contribuyentes, pues a nivel nacional en los Departamentos de derecho de los Contribuyentes no existe un procedimiento adecuado y cronológico para dar solución a todas las denuncias, y muchos de los trámites son desestimados por que el formulario que se encuentra en el portal institucional, no recoge toda la información pertinente a cada caso, por lo que muchos tramites ni siquiera ingresan por falta de información o desconocimiento de dichos requisitos.

Por lo tanto, para Ruiz, (2012) señala que bajo el enfoque cuantitativo, la recolección de datos es equivalente a medir:

De acuerdo con la definición clásica del término, medir significa asignar números a objetos y eventos de acuerdo a ciertas reglas. Muchas veces el concepto se hace observable a través de referentes empíricos asociados a él. Por ejemplo si deseamos medir la violencia (concepto) en cierto grupo de individuos, deberíamos observar agresiones verbales y/o físicas, como gritos, insultos, empujones, golpes de puño, etc. (los referentes empíricos).(p.12)

De acuerdo con Hernández, (2012) nos menciona que el enfoque cualitativo:

“Utiliza recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación y puede o no probar hipótesis en su proceso de interpretación”. (p.12)

Afirma que la investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo, porque se detallan los procedimientos que rodean a la problemática sobre las denuncias tributarias, las afectaciones a los distintos contribuyentes, pérdida de identidad y credibilidad corporativa, que dan a notar la necesidad de mejorar el sistema en dicho departamento; y es cuantitativo pues este documento generará estadísticos descriptivos, dichos análisis porcentuales serán presentados como parte

de la investigación desarrollada en el campo, cuyos indicadores son un aporte y sustento para la comprobación de la hipótesis planteada.

La unidad de análisis será el Departamento del Derecho del Contribuyente del Servicio de Rentas Internas, pues en este se reciben las denuncias y es quien da el trámite o designa para que en bien del contribuyente sea resuelto el problema.

El objeto de análisis son las denuncias comprendidas en los años 2013, 2014 y 2015, partiendo de las falencias que pudieron presentarse en esos años se pretende plantear un modelo de gestión de denuncias adecuado para la administración tributaria.

3.2. Diseño de la metodología

De acuerdo con Elizondo,(2002)menciona que la investigación de campo es:

“La investigación científica es el proceso de análisis y comprensión de una de una realidad y los problemas que en ella hay. Para que una investigación sea considerada rigurosa debe emplear el método científico.” (p.23)

La metodología a utilizar es una investigación de campo, en la cual se desarrolla el método experto para poder sustentar el problema, este método específico se basa en obtener opiniones de expertos en el área de desarrollo del proyecto, el cual sustentará la importancia de la investigación y mencionará directrices que permitan plantear de mejor manera un modelo propositivo para solución de dicho problema. Además que se desarrolla una investigación de campo, porque se recabará información de los denunciantes, estadísticas de denuncias recibidas y solucionadas, así como entrevistas a funcionarios del SRI que manejen temas pertinentes a las denuncias tributarias recibidas.

Según Suck, (2005) también se trabaja con la investigación Documental, pues esta investigación es importante para establecer criterios de distintos autores, así como, fundamentar la importancia de mantener un adecuado procedimiento para el desarrollo de las actividades en pro de ayuda, a las necesidades de los ciudadanos

que contribuyen según lo que establece la ley, pero que suelen presentar inconvenientes que en algunos casos vulnerando sus derechos, no se procede con el trámite formal y legal, por lo que no existe sanciones y queda desestimado.

3.3. Nivel o tipo de investigación

De acuerdo con Cabañas, (2002) argumenta investigación descriptiva es

“Es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera. Muchas disciplinas científicas, especialmente las ciencias sociales, utilizan este método para obtener una visión general del sujeto o tema”

El estudio tiene un nivel o tipo de investigación descriptivo, esto por que realiza un detalle documental y estadístico de la gestión de denuncias tributarias dentro del Departamento de Derechos del Contribuyente del Servicio de Rentas Internas; por lo tanto esto permite que se den a conocer las situaciones por las cuales las denuncias no tienen una forma de terminación adecuada, generando un problema de inconsistencia y de desconfianza por parte de los contribuyentes.

Además la idea de describir esta variable, permite que se genere pautas para el desarrollo de un modelo de gestión de denuncias tributarias que sea adecuado para el Departamento de Derechos del Contribuyente del Servicio de Rentas Internas, y así se pueda gestionar de mejor manera las denuncias. Además de aquello, permitirá detallar procesos que mediante socialización a la interna de dicho Departamento, se podrán brindar mejores servicios a los contribuyentes y ciudadanía en general, lo que estaría solucionando el problema evidenciado.

3.4. Técnicas de recolección de la información

Para Yuni, (2006) menciona que las técnicas de recolección de datos:

“Son procedimientos especiales utilizados para obtener y evaluar las evidencias necesarias, suficientes y competentes que le permitan formar un juicio profesional y objetivo, que facilite el análisis de la información”. (p. 10)

Se utiliza como técnicas de investigación, el análisis de datos y entrevistas realizadas a expertos en el tema; y como instrumentos se tiene la base de datos de las denuncias tributarias de los periodos de estudio, los denunciados y usuarios del servicio, así como también funcionarios del SRI que son expertos en el tema.

Tabla 1: Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas de investigación	Instrumentos de recolección de datos
Análisis de datos	Base de datos de las denuncias (2013-2014-2015)
Entrevista	Cuestionario de entrevista

Fuente: base de datos del SRI
Elaborado por: Miguel Vásquez (2016)

3.5. Procesamiento de datos

El procesamiento de datos es la organización sistemática que se realiza con toda la información obtenida de la investigación de campo, toda la información es sometida a transcripción o tabulación, análisis e interpretación; dichos resultados son presentados ordenadamente para que demuestren el problema y que respalden la investigación, así como el manejo de la base de datos de sobre las denuncias que se han realizado durante el periodo 2013, 2014 y 2015; con toda esta información se comprobará la existencia del problema, y la necesidad de plantear alternativas de solución que mejore los resultados del Departamento de Derecho de los Contribuyentes.

3.6. Análisis de datos

Para el análisis de datos se procedió a tabular la entrevista de manera que se pueda hacer un análisis comparativo de las respuestas dado por los administrativos expertos en el tema del SRI; cabe mencionar que las respuestas y entrevistas aplicadas se encuentran en el anexos 1.

Cabe indicar que las entrevistas se realizaron a dos funcionarios del servicio de Rentas Internas que si bien es cierto no forman parte del Departamento de Derechos del contribuyente pero si forman parte de la cadena de procesos en la gestión que se realiza, de ahí la importancia de contar con sus comentarios ya que su

vasta experiencia y conocimiento del tema permite enriquecer este trabajo y dar una perspectiva distinta del presente estudio.

En primera se contó con la Ing. Leslie León jefa zonal del departamento de Asistencia al Contribuyente con más de diez años de experiencia institucional, que ha manejado varias jefaturas departamentales y amplia conocedora de los modelos de gestión que se utilizan en los diferentes puestos de trabajo.

Por otro lado la Ing. Patricia Sevilla, jefa zonal de Control y Soporte de Servicios, quien se encuentra en contacto permanente con las inquietudes y requerimientos de los contribuyentes, nadie más especializado para dar un enfoque diferente de las distintas características que debe poseer nuestro Modelo y que principalmente vaya orientado al cumplimiento y desarrollo eficiente de los procesos.

3.6.1. Análisis de las entrevistas

Tabla 2: Análisis de las Entrevistas

# PREGUNTA	RESPUESTA ADMINISTRATIVO SRI 1	RESPUESTA ADMINISTRATIVO SRI 2	INTERPRETACIÓN
1) ¿Qué conocimiento tiene del actual Modelo de Gestión de denuncias tributarias?	Las denuncias son presentadas a través del departamento Derechos del Contribuyente o a su vez mediante la página web institucional, el funcionario encargado realiza un análisis y direcciona la atención de la misma al departamento correspondiente, dependiendo del tipo de denuncia a fin de que sea gestionada dentro de los plazos previstos para el efecto.	Conocimiento medio, debido a que no trabajo directamente en el departamento de derechos del contribuyente.	Las autoridades entrevistadas tienen un conocimiento aceptable sobre el modelo de denuncias, sin embargo deben manejar un nivel elevado pues solo así podrán dar un mejor servicio y solucionar los inconvenientes en cuanto a las denuncias.
2) ¿Cree que el Modelo de Gestión de denuncias tributarias actual ha sido socializado adecuadamente a la interna de la institución?	No ha sido socializado adecuadamente puesto que existen muchos vacíos en lo relacionado a quiénes son los responsables de gestionar una denuncia y cuál es el alcance del departamento de Derechos del Contribuyente.	Si ha sido socializado, pero hace falta recordar	Hay una discusión, pues se observa que no conocen bien sobre el tema, ya que una de las personas afirma y la otra lo negó, esto indica que se debe mejorar la parte de socialización con todos los miembros del SRI para que brinden una atención de excelencia.
3) ¿Debería actualizarse el Modelo de Gestión de denuncias tributarias? ¿Si,	Para poder dar contestación sobre el particular, es necesario tener un conocimiento más profundo del modelo actual, sin embargo	Sí, porque debe ir acorde al cambio institucional, tanto en normativa como en tecnología	Se considera que un cambio en la institucionalidad es necesario, ya que un modelo adecuado permitirá cubrir con la gestión de los

<p>No, Por qué?</p>	<p>considero que hace falta dar a conocer la gestión realizada al denunciante y los resultados de la misma.</p> <p>Adicionalmente debería darse un tratamiento a aquellas denuncias en las cuales no se presentan pruebas (ya que en ocasiones se trata de una toma de represalia por parte del denunciante) y otro en aquella en la que se presente pruebas, por otro lado también debería estar diferenciado el tratamiento considerando riesgo, transaccionalidad, tipo de contribuyente, etc.</p>		<p>contribuyentes denunciantes; entonces en opinión conjunta si están de acuerdo que se actualice y se socialice el modelo de gestión de denuncias.</p>
<p>4) ¿Qué características considera que debe tener el modelo de gestión de denuncias?</p>	<p>Debe ser ágil, eficiente, que solvente la necesidad del denunciante, diferenciado por riesgo, transaccionalidad, tipo de contribuyente, etc.</p>	<p>Debe ser difundido en la ciudadanía como medio para crear veedores de las actividades tributarias, para promover la igualdad en la comunidad y mejorar el servicio en nuestros procesos</p>	<p>Debe realizarse eficientemente y sobre todo rápido para beneficio del contribuyente además que sería bueno que se difundiera en diferentes medios los pasos a realizar para conocimiento de la ciudadanía.</p>
<p>5) ¿Conoce que procedimientos de gestión se realizan en el Departamento de Derechos del Contribuyente?</p>	<p>Atención al contribuyente, requerimientos de información, inspecciones, análisis del caso, direccionamiento en base al análisis.</p>	<p>Sí, es la recepción a nivel nacional de quejas, sugerencias y felicitaciones que posteriormente son asignadas al departamento correspondiente para su gestión.</p>	<p>Las dos partes entrevistadas conocen de los procedimientos, destacando el análisis del caso, direccionamiento en base al análisis a los distintos estamentos de la institución.</p>

<p>6) ¿Es necesario la aplicación de un modelo de gestión de denuncias tributarias en el departamento de derechos del contribuyente?</p>	<p>Si es necesario contar con un modelo de gestión enfocada a satisfacer la necesidad del contribuyente y a regularizar malas prácticas.</p>	<p>Si</p>	<p>Es necesario aplicar un modelo de gestión ya que existe la necesidad de satisfacer al contribuyente.</p>
<p>7) ¿Mediante qué medio o instrumento le dieron a conocer la gestión operativa de la denuncia?</p>	<p>Ninguno</p>	<p>Difusión y capacitación</p>	<p>Se evidencia que no todos en la institución han recibido la capacitación adecuada sobre la gestión de denuncias.</p>
<p>8) ¿Cree necesario que se renueve el Modelo de Gestión de denuncias tributarias?</p>	<p>Si ya que dependiendo del tipo de denuncia debe aplicarse el procedimiento.</p>	<p>Si</p>	<p>En ambos casos están de acuerdo que se renueve el Modelo de Gestión de denuncias tributarias.</p>
<p>9) ¿Considera necesario que se planteen estrategias para la correcta aplicación del Modelo de Gestión propuesto para la Administración Tributaria?</p>	<p>No tengo conocimiento si se está aplicando correctamente el modelo de gestión propuesto por la administración tributaria, sin embargo de no ser así, es propicio implementarlas.</p>	<p>Si</p>	<p>Consideran que si es factible que se planteen estrategias para la correcta aplicación del Modelo de Gestión propuesto para la Administración Tributaria.</p>
<p>10) ¿Cree usted que estrategias para la correcta aplicación del Modelo de Gestión permitan potenciar los resultados?</p>	<p>Indudablemente, siempre y cuando el modelo aplicado se encuentre correctamente delineado y con los objetivos claramente definidos, caso contrario ninguna estrategia será válida.</p>	<p>Si</p>	<p>Se considera que si es bueno la aplicación de crear estrategias para mejorar los indicadores y resultados de la gestión de denuncias.</p>

Elaborado por: Miguel Vásquez (2017)

Conclusiones generales de las entrevistas

Las autoridades entrevistadas tienen un conocimiento aceptable sobre el modelo de denuncias, sin embargo deben manejar un nivel elevado pues solo así podrán dar un mejor servicio y solucionar los inconvenientes en cuanto a las denuncias. Se observa que no conocen bien sobre el tema, ya que una de las personas afirma y la otra lo negó, esto indica que se debe mejorar la parte de socialización con todos los miembros del SRI para que brinden una atención de excelencia.

Se considera que es necesario un cambio en la institucionalidad, ya que un modelo adecuado permitirá cubrir con la gestión de los contribuyentes denunciantes; entonces en opinión conjunta si están de acuerdo que se actualice y se socialice el modelo de gestión de denuncias. Por ello consideran que un modelo de gestión de denuncias debe realizarse eficientemente y que proponga rapidez para beneficio del contribuyente; además que sería bueno que se difundiera en diferentes medios para conocimiento de la ciudadanía.

Las dos partes entrevistadas conocen de los procedimientos del departamento de Derechos del Contribuyente, destacando el análisis del caso y direccionamiento en base al análisis de la denuncia a los distintos estamentos de la institución, por lo tanto consideran que es necesario aplicar un modelo de gestión ya que existe la necesidad de satisfacer al contribuyente; ya que se ha observado que no todos en la institución han recibido la capacitación adecuada sobre la gestión de denuncias.

Están de acuerdo que se renueve el Modelo de Gestión de denuncias tributarias; considerando además que es factible que se planteen estrategias para la correcta aplicación del Modelo de Gestión propuesto para la Administración Tributaria.

3.6.2. Análisis de denuncias

A continuación se procede con el análisis de las denuncias durante los periodos 2013, 2014 y 2015 obteniéndose lo siguiente:

Análisis de denuncias presentadas por año y región

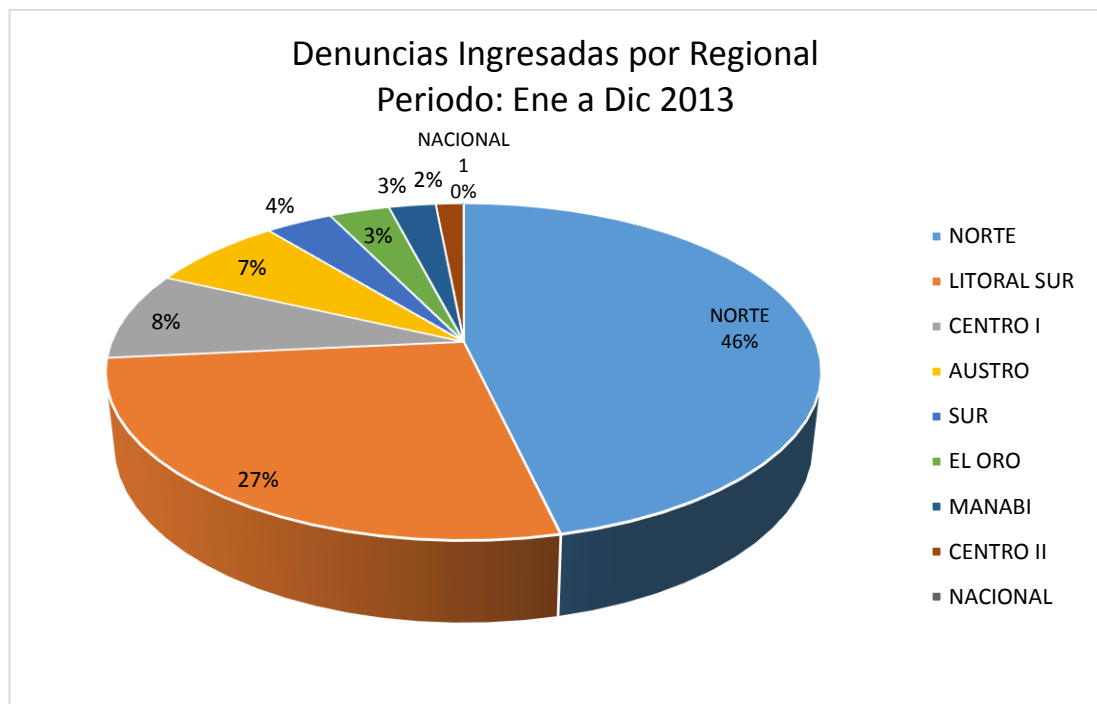


Gráfico 1: Denuncias Ingresadas por Regional 2013

Fuente: Base de datos del SRI

Elaborado por: Miguel Vásquez

Según los datos proporcionados por el SRI, se evidencia que en el 2013 el 46% de las denuncias fueron registradas en las dependencias al norte del país principalmente en la capital del país que equivalen a 2124 denuncias; mientras que el litoral sur entre los que se encuentra Guayaquil, registra un 29% de las denuncias del 2013; mientras que con el 8%, 7% y 4% se encuentran las zonas del centro I, Austro y Sur del país; mientras que el Oro y Manabí tienen un 3% cada una referente al registro de denuncias.

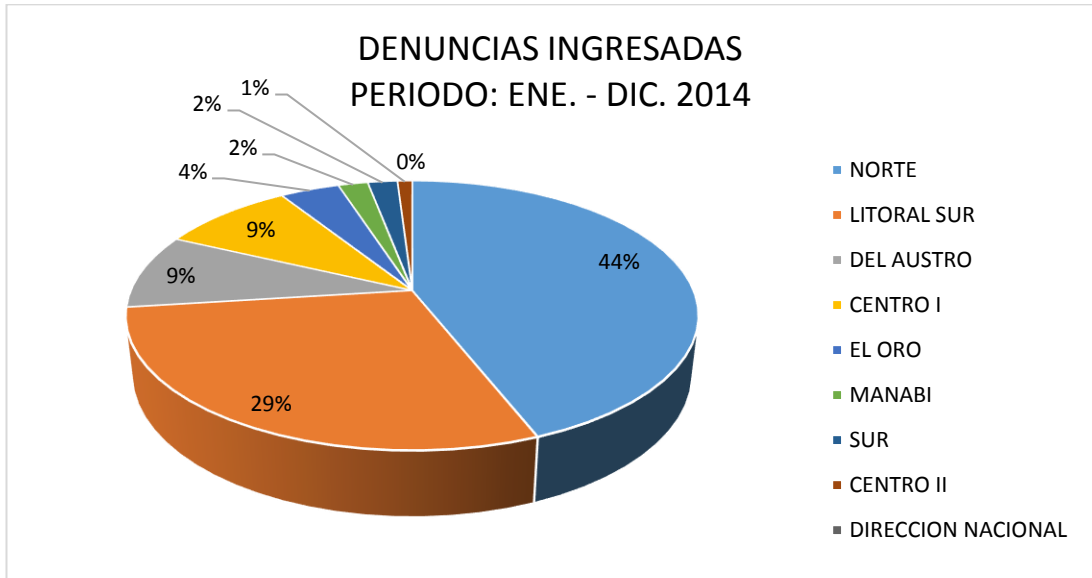


Gráfico 2: Denuncias Ingresadas 2014

Fuente: base de datos del SRI

Elaborado por: Miguel Vásquez (2016)

Para el año 2014 se evidencia que en el 2013 el 44% de las denuncias fueron registradas en las dependencias al norte del país principalmente en Quito, reportando un ligero decrecimiento para este año; mientras que el litoral sur entre los que se encuentra Guayaquil, registra un 29% de las denuncias del 2013 incrementando 25 referente al año anterior; mientras que con el 9%, 4% y 2% se encuentran las zonas del centro I, Austro y Sur del país; mientras que el Oro y Manabí tienen un nivel bajo con el 2% cada una referente al registro de denuncias.

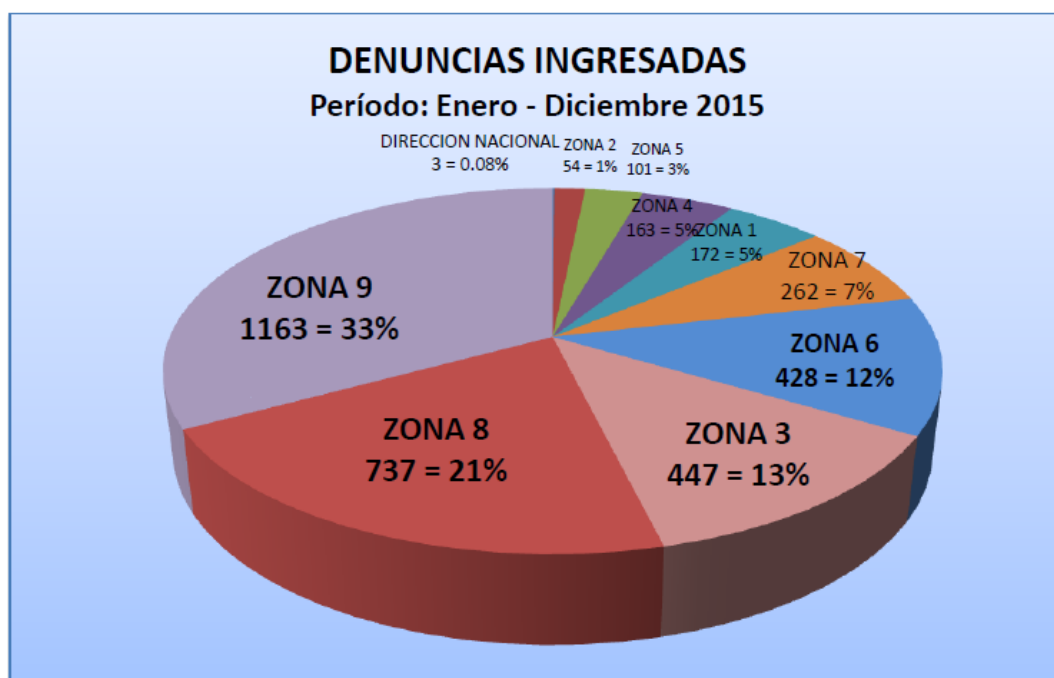


Gráfico 3: Denuncias Ingresadas 2015

Fuente: base de datos del SRI

Elaborado por: Miguel Vásquez (2016)

Según los registros del SRI al 2015, se evidencia que el 33% de las denuncias fueron registradas en la zona 9 que pertenece al norte del país principalmente en la capital del país; mientras que el litoral sur entre los que se encuentra Guayaquil, registra un 21% de las denuncias del 2013; destacando un aumento en este año con el 13% la zona 3 que pertenece al centro del país; mientras que las demás se encuentran repartidas en las otras zonas.

Comparativo anual

Para el comparativo de denuncias se realiza dos graficas la una que da a conocer el número de denuncias receptadas y la otra grafica que indica la tendencia de las mismas, dándonos cuenta que existe un decrecimiento de un año a otro:

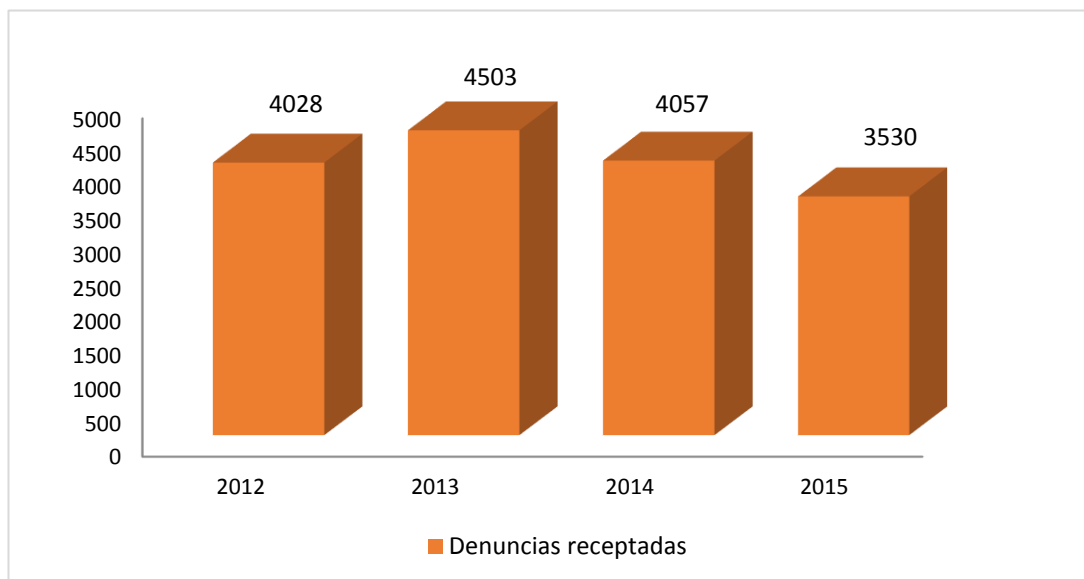


Gráfico 4: Denuncias Receptadas

Fuente: base de datos del SRI

Elaborado por: Miguel Vásquez (2016)

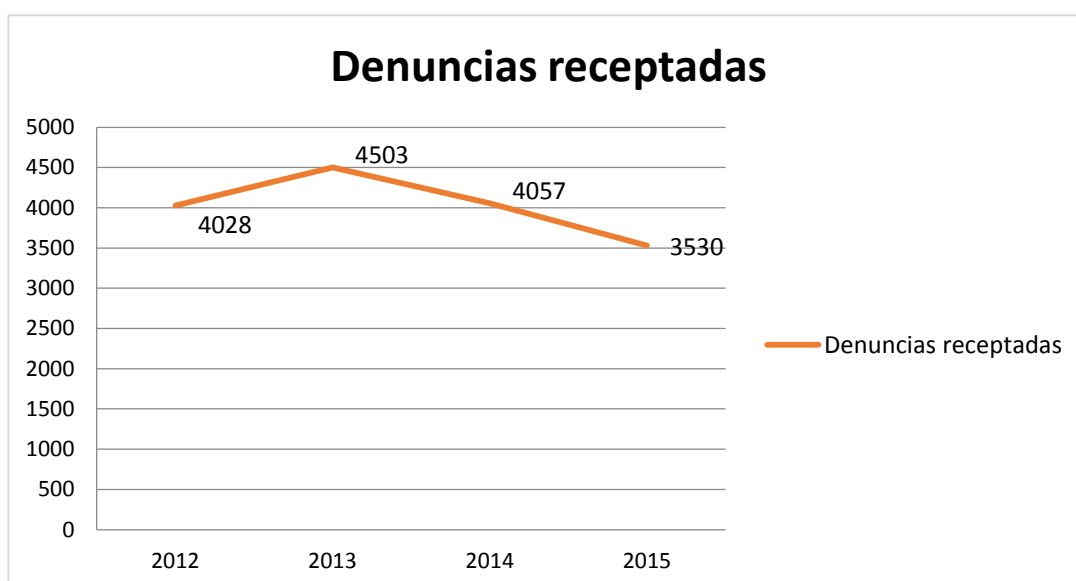


Gráfico 5: Denuncias Receptadas

Fuente: base de datos del SRI

Elaborado por: Miguel Vásquez (2016)

Las gráficas indican que existe un decrecimiento leve de acuerdo a la tendencia lineal, sin embargo en términos legales la variación de año a año no es significativa. Esto puede darse al alto número de denuncias no gestionables lo que provoca que el contribuyente pierda el interés por ingresar una denuncia ya que podría considerar

que no existe una gestión adecuada y su requerimiento queda en nada. Por tal motivo es importante conocer las diferentes formas de finalización y de esta forma analizar cuáles son los problemas que aquejan al departamento.

Formas de finalización

Tabla 3: Año 2013

Forma de Finalización	Total	%
NO GESTIONABLE	2078	36.73%
ESTABLECIMIENTO PREVENIDO	772	13.65%
SANCIÓN CLAUSURA	634	11.21%
SANCIÓN MULTA	515	9.10%
JUSTIFICA CON DOCUMENTOS	473	8.36%
JUSTIFICA CON DECLARACIONES	370	6.54%
ESTABLECIMIENTO FELICITADO	227	4.01%
PROPORCIONA INFORMACIÓN	98	1.73%
DENUNCIA DUPLICADA	97	1.71%
JUSTIFICA SIN RECAUDACIÓN	81	1.43%
JUSTIFICA CON RUC	77	1.36%
INVESTIGACIÓN NO CONCLUIDA	48	0.85%
SE REMITIÓ A INFRACCIONES PARA SANCIÓN	40	0.71%
SE REMITIÓ A AUDITORIA TRIBUTARIA PARA CONOCIMIENTO	31	0.55%
RECAUDACIÓN EN EFECTIVO	27	0.48%
SE REMITE AL DEPARTAMENTO JURÍDICO	23	0.41%
SE EMITEN LIQUIDACIONES DE PAGO	22	0.39%
INFRACCIÓN YA SANCIONADA	16	0.28%
SE EXCLUYE DEL RISE	8	0.14%
SE REMITIÓ A AUDITORIA TRIBUTARIA, APROBADO PROGRAMACIÓN	7	0.12%
SE REMITIÓ AL ÁREA DE INV. DEL FRAUDE FISCAL	4	0.07%
REMITIDA A GRANDES CONTRIBUYENTES	3	0.05%
SE RECATEGORIZA EN EL RISE	3	0.05%
JUSTIFICA CON ACTUALIZACIÓN DEL RUC	3	0.05%
Total general	5657	100.00%

Fuente: base de datos del SRI
Elaborado por: Miguel Vásquez (2016)

Tabla 4: Año 2014

Forma de Finalización	Total	%
NO GESTIONABLE	1301	31,69%
SANCIÓN CLAUSURA	513	12,49%
ESTABLECIMIENTO PREVENIDO	498	12,13%
JUSTIFICA CON DOCUMENTOS	424	10,33%
SANCIÓN MULTA	299	7,28%
ESTABLECIMIENTO FELICITADO	196	4,77%
JUSTIFICA CON DECLARACIONES	183	4,46%
NO SE DETECTO INFRACCIÓN TRIBUTARIA	88	2,14%
DENUNCIA DUPLICADA	79	1,92%
JUSTIFICA CON ACTUALIZACIÓN DEL RUC	75	1,83%
PROPORCIONA INFORMACIÓN	75	1,83%
JUSTIFICA SIN RECAUDACIÓN	69	1,68%
LLAMADA: EXITOSA	61	1,49%
JUSTIFICA CON INSCRIPCIÓN DEL RUC	38	0,93%
SE REMITIÓ A INFRACCIONES PARA SANCIÓN	29	0,71%
RECAUDACIÓN EN EFECTIVO	28	0,68%
INVESTIGACIÓN NO CONCLUIDA	26	0,63%
LLAMADA: FALLIDA, NOTIFICACIÓN DE OFICIO INFORMATIVO	21	0,51%
LLAMADA: EXITOSA, NOTIFICACIÓN DE OFICIO INFORMATIVO	19	0,46%
SE REMITIÓ A AUDITORIA TRIBUTARIA, APROBADO PROGRAMACIÓN	13	0,32%
LLAMADA: FALLIDA	12	0,29%
SE EMITEN LIQUIDACIONES DE PAGO	9	0,22%
INFRACCIÓN YA SANCIONADA	9	0,22%
SE REMITE AL DEPARTAMENTO JURÍDICO	8	0,19%
SE EXCLUYE DEL RISE	8	0,19%
SE REMITIÓ A AUDITORIA TRIBUTARIA PARA CONOCIMIENTO	5	0,12%
LIQUIDACIÓN / RESOLUCIÓN POR DIFERENCIAS	4	0,10%
ACTUALIZACION EN EL RUC DE OFICIO	3	0,07%
REMITIDA A GRANDES CONTRIBUYENTES	2	0,05%
CONTRIBUYENTE DETERMINADO	2	0,05%
LLAMADA: FALLIDA, REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN	2	0,05%
SE REALIZO PROCESO DE INCAUTACIÓN DE MERCADERÍAS	1	0,02%
RETIRAR AUTORIZACIÓN PARA IMPRIMIR COMPROBANTES DE VENTA	1	0,02%
CONTRIBUYENTE JUSTIFICA CON SUSTITUTIVA - DEUDA GENERADA	1	0,02%
SE RECATEGORIZA EN EL RISE	1	0,02%
SE REMITIÓ AL ÁREA DE INV. DEL FRAUDE FISCAL	1	0,02%
LLAMADA: EXITOSA, REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN	1	0,02%
INSCRIPCIÓN EN EL RUC DE OFICIO	1	0,02%
Total general	4106	100,00%

Fuente: base de datos del SRI
Elaborado por: Miguel Vásquez (2016)

Tabla 5: Año 2014

Forma de Finalización	Total	%
NO GESTIONABLE	709	28.29%
NO SE DETECTO INFRACCIÓN TRIBUTARIA	291	11.61%
SANCIÓN CLAUSURA	248	9.90%
JUSTIFICA CON DOCUMENTOS	150	5.99%
ESTABLECIMIENTO FELICITADO	122	4.87%
ESTABLECIMIENTO PREVENIDO	117	4.67%
LLAMADA: FALLIDA, NOTIFICACIÓN DE OFICIO INFORMATIVO	106	4.23%
LLAMADA: EXITOSA, NOTIFICACIÓN DE OFICIO INFORMATIVO	100	3.99%
JUSTIFICA CON DECLARACIONES	98	3.91%
LLAMADA: FALLIDA	88	3.51%
PROPORCIONA INFORMACIÓN	76	3.03%
LLAMADA: EXITOSA	72	2.87%
DENUNCIA DUPLICADA	61	2.43%
SANCIÓN MULTA	59	2.35%
RECAUDACIÓN EN EFECTIVO	31	1.24%
LLAMADA: EXITOSA, REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN	23	0.92%
JUSTIFICA SIN RECAUDACIÓN	22	0.88%
LLAMADA: EXITOSA, NOTIF.OFICIO INFORMATIVO Y REQ. INFORMACIÓN	21	0.84%
JUSTIFICA CON ACTUALIZACIÓN DEL RUC	19	0.76%
INVESTIGACIÓN NO CONCLUIDA	17	0.68%
SE REMITE AL DEPARTAMENTO JURIDICO	16	0.64%
SE REMITIÓ A INFRACCIONES PARA SANCIÓN	14	0.56%
JUSTIFICA CON INSCRIPCIÓN DEL RUC	11	0.44%
INFRACCIÓN YA SANCIONADA	10	0.40%
LLAMADA: FALLIDA, REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN	8	0.32%
CONTRIBUYENTE JUSTIFICA CON SUSTITUTIVA - DEUDA GENERADA	5	0.20%
SE REMITIÓ A AUDITORIA TRIBUTARIA PARA CONOCIMIENTO	4	0.16%
INSCRIPCIÓN EN EL RUC DE OFICIO	2	0.08%
LLAMADA: FALLIDA, NOTIF.OFICIO INFORMATIVO Y REQ. INFORMACIÓN	2	0.08%
CONTRIBUYENTE DETERMINADO	1	0.04%
REMITIDA A GRANDES CONTRIBUYENTES	1	0.04%
SE REMITIÓ A AUDITORIA TRIBUTARIA, APROBADO PROGRAMACIÓN	1	0.04%
SE REMITIÓ AL ÁREA DE INV. DEL FRAUDE FISCAL	1	0.04%
Total general	2506	100.00%

Fuente: base de datos del SRI
Elaborado por: Miguel Vásquez (2016)

En la información anterior se puede apreciar las formas de finalización de las denuncias receptadas en los periodos de estudio pero además es importante recalcar que esa información se refiere a las denuncias que han sido gestionadas y finalizadas, por eso podemos encontrar diferencias en los números tanto de las denuncias ingresadas al sistema nacional de denuncias versus las finalizadas.

Las formas de finalización más comunes entre los periodos de estudio 2013, 2014 y 2015 son las no gestionables, podemos observar que un gran número de denuncias se finalizaron como no gestionable para ser exactos 4088 que corresponde al 33% del total de las denuncias, sanción clausura con el 11.37%, establecimientos prevenidos con el 11.30%, sanción multa con el 8.09%, justifica con documentos con el 6.57% y la diferencia que se reparten entre las otras formas de finalización.

Se evidencia que las no gestionables son las que representan el porcentaje más alto, es por ello que basado en este análisis y lo evidenciado en la investigación es necesario el diseño del modelo de gestión de denuncias para reducir este índice.

Entre los años de estudio sumariamos 12269 denuncias gestionadas y de ellas 4088 denuncias que no fueron gestionadas adecuadamente, por lo cual está claro que la mejor opción para reducir este indicador es desarrollar y dar a conocer un modelo interno de gestión de denuncias, cuyo proceso sea inclusivo a todos los miembros del SRI que tienen que resolver los distintos problemas de los contribuyentes hasta satisfacerlos por completo y dar terminado la denuncia de manera adecuada.

Tabla 6: Resumen de las formas de finalización

FORMAS DE FINALIZACIÓN	TOTAL	%
NO GESTIONABLE	4088	33.32%
JUSTIFICA CON DOCUMENTOS	806	6.57%
SANCIÓN CLAUSURA	1395	11.37%
ESTABLECIMIENTO PREVENIDO	1387	11.30%
SANCIÓN MULTA	992	8.09%
OTRAS	4028	32.83%
TOTAL	12269	100.00%

Fuente: base de datos del SRI

Elaborado por: Miguel Vásquez (2016)

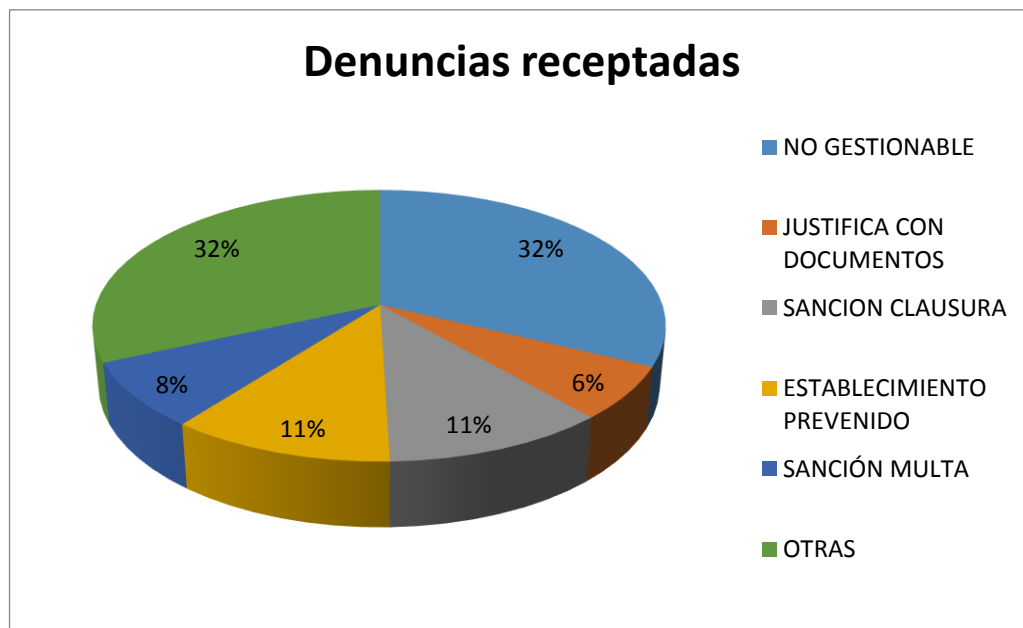


Gráfico 6: Denuncias receptadas
Fuente: base de datos del SRI
Elaborado por: Miguel Vásquez (2016)

En el gráfico anterior lo que se ha realizado para una mayor comprensión del tema es agrupar las formas de finalización más comunes que se dan en el proceso de gestión de la denuncia, de las cuales podemos observar claramente que las denuncias finalizadas como no gestionables son las de mayor frecuencia.

CAPÍTULO IV

MODELO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS TRIBUTARIAS PARA EL DEPARTAMENTO DE DERECHOS DEL CONTRIBUYENTE DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

4.1. Identificación del modelo de gestión de denuncias tributarias

Tabla 7: Identificación del modelo de gestión de denuncias tributarias

PROCESO PRIMER NIVEL:	DE	Asistencia al Cumplimiento Tributario		
PROCESO SEGUNDO NIVEL:	DE	N/A		
PROCESO TERCER NIVEL:	DE	N/A		
VERSIÓN DOCUMENTO:	DEL	1.0	FRECUENCIA EJECUCIÓN:	DE Diaria
RESPONSABLE:	Departamento de Derechos del Contribuyente			

Fuente: base de datos del SRI

Elaborado por: Miguel Vásquez (2016)

4.1.1. Objetivo general

Establecer un modelo de gestión general para receptor, analizar, clasificar y direccionar las denuncias Tributarias y Administrativas.

4.1.2. Alcance

El presente modelo de gestión de denuncias tributarias contempla desde la recepción de las denuncias tributarias y administrativas; iniciado a través de los diferentes canales establecidos hasta el direccionamiento de la misma y culminando con la finalización y gestión de la denuncia.

4.1.3. Normas generales de operación

A continuación se procede a enumerar las distintas bases legales con las cuales se encuentra sustentado el presente modelo de gestión.

4.1.3.1.Base legal

- Constitución de la República del Ecuador (Registro Oficial 449, 20-X-2008), en sus artículos: Art. 233 y Art. 297 Codificación del Código Tributario.
- Ley Orgánica del Servicio Público (Registro Oficial Suplemento 294 de 06-10-2010).
- Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas. (Registro Oficial No. 206, 02-12-1997).
- Ley de Régimen Tributario Interno Registro Oficial Suplemento 463 de 17-nov.-2004 Última modificación: 05-ene.-2015
- Reglamento para la Aplicación a la Ley de Régimen Tributario Interno (Decreto Ejecutivo 374 Registro Oficial Suplemento 209 de 08-06-2010).
- Estatuto Orgánico Organizacional por Procesos del Servicio de Rentas Internas (Resolución del SRI 606) (Registro Oficial Suplemento 354 de 25-oct-2012).
- Estatuto Especial de Personal del Servicio de Rentas Internas, Registro Oficial 779 del 31-08-2012.
- Código de Ética de las Servidoras y los Servidores del Servicio de Rentas Internas (Resolución NAC-DGERCGC12-00117, publicada en el Registro Oficial 672 del 29-03-2012).
- Resolución NAC-PPDR2007-0789 (designación de delegados regionales).
- Resolución NAC-DGERCGC10-00694: Información reservada.

4.1.3.2.Normas generales

- a) Las normas generales y procedimientos son de aplicación obligatoria para todos los servidores del SRI a nivel nacional, se acogerán a lo dispuesto en el caso de realizar o ser parte de la atención de denuncias.

- b) Todas las denuncias tributarias y administrativas que cumplan con los requisitos necesarios detallados en la Resolución (Denuncias, Quejas y Sugerencias) para su gestión tendrán que ser asignadas con un número de trámite por Secretaría.
- c) Toda denuncia que identifique al denunciante y señale una dirección de contacto o un correo electrónico se emitirá el acuse de recibo del mismo.
- d) El Delegado de Derechos del Contribuyente y funcionarios de apoyo, podrán considerar oportuno emitir requerimientos, realizar llamadas o cualquier otra gestión para completar la información de la denuncia, previo a su direccionamiento.
- e) Toda denuncia que no posean información suficiente, en que el Delegado de Derechos del Contribuyente no logre completar los datos, y/o no correspondan a la competencia de la Administración Tributaria serán archivadas como no admitidas.

4.1.3.3. Normas específicas

- a) Una vez receptada la denuncia, el plazo para su respectivo análisis será de un máximo de 5 días hábiles.
- b) El direccionamiento se realizará mediante memorando de acuerdo al análisis realizado por los Delegados a Nivel Nacional para la gestión en los

INGRESO DE DENUNCIA	PLAZO
Denuncias con información suficiente	5 días hábiles
Denuncias que requieren información adicional	20 días hábiles

correspondientes procesos, en un plazo máximo de:

Denuncias que requieren Grupo de Análisis	30 días hábiles
--	-----------------

Tabla 8: Ingreso de Denuncia

Fuente: base de datos del SRI

Elaborado por: Miguel Vásquez (2016)

c) Para la tramitación de las Denuncias se considerará todos los Departamento en el que se va a direccionar la denuncia.

- Departamento de Fedatarios Fiscales
- Departamento de Fraude Fiscal y Lavado de Activos
- Departamento de Gestión Tributaria Direcciones Zonales
- Departamento de Auditoria Tributaria Direcciones Zonales
- Departamento de Asistencia al Ciudadano
- Departamento de Seguridad Institucional Dirección Nacional
- Departamento Procesal Jurídico Tributario Dirección Nacional

d) Los servidores que recepen denuncias a nivel nacional, solicitarán documentos originales o copias como pruebas; en caso de ser copia debe ser validada como fiel copia del documento original por el mismo.

Todos los servidores del SRI que conozcan y/o gestionen las denuncias tributarias en cualquiera de sus fases (recepción, análisis sanción, etc.), deberán mantener toda información en reserva.

Antes de empezar detallando el proceso que se realiza en la denuncia tributaria, se cree pertinente desarrollar una matriz que resume los pasos más importantes de la denuncia.

Tabla 9: Matriz resumen de los pasos para la denuncia

PUNTO	TEMA	DETALLE
Tabla 8	Tabla del tiempo de la denuncia	Aquí especifica el tiempo que tiene el analista para ingresar en el sistema el trámite, siempre y cuando cuente con la información necesaria, caso contrario debe solicitarla al contribuyente.
4.1.3.4	Canales de recepción	Formas en las que el contribuyente puede ingresar su denuncia.
4.1.4.1	Matriz aclaratoria	Nos indica el flujo de la denuncia, desde la recepción hasta la elaboración del oficio de respuesta.
4.1.4.2	Áreas de gestión	Se detallan las diferentes áreas a las que se puede direccionar la denuncia.
4.1.4.2.1	Direccionamiento a gestión tributaria	Se puede direccionar de acuerdo al tipo de contribuyente: especiales sociedades naturales
4.1.4.2.2	Direccionamiento a fedatarios fiscales	Describe las dos políticas que maneja fedatarios fiscales
4.1.4.2.3	Direccionamiento asistencia al ciudadano	Maneja el tema de facturación y registro único de contribuyentes
4.1.4.2.4	Direccionamiento al departamento de fraude fiscal	Este departamento se encargará de procesos relacionados con fraude fiscal y lavado de activos
4.1.4.2.5	Direccionamiento al departamento de derechos del contribuyente	Verifica la información de una denuncia; en caso de no ser de competencia de la administración tributaria o de no contar con los requisitos mínimos será desestimada y archivada.
4.1.4.3	Flujogramas del proceso	Describe el proceso que se realiza desde que inicia la denuncia hasta que se procede con la finalización
4.1.4.4	Formulario on line	Describe el proceso de ingreso de una denuncia de forma electrónica

Fuente: base de datos del SRI

Elaborado por: Miguel Vásquez (2016)

4.1.3.4. Canales de recepción de denuncias

Las formas de recepción de una denuncia tributaria serán:

- Agencia del SRI,
- Página web: www.sri.gob.ec,
- Aplicativo Móvil,
- Contacto Center: 1700774774 y a través de los mecanismos que la Administración implemente para el efecto.

4.1.4. Caracterización del modelo de gestión de denuncias tributarias

La caracterización del modelo de gestión está representada en la matriz aclaratoria y el área de gestión de denuncias.

4.1.4.1.Matriz aclaratoria

Gestión operativa de la denuncia

Tabla 10: Gestión Operativa

No.	Actividad del Flujo	Instrucción Aclaratoria
1	Receptar la Denuncia	<ul style="list-style-type: none">• La denuncia debe tener la identificación del denunciante; si es anónima, no se le emitirá el acuse de recibo y se procederá con la investigación.• En caso de que la información de la denuncia comprometa al denunciante, deberá registrar la autorización para que de ser necesario se revele sus datos personales en los procesos de control.• Los datos del denunciante servirán únicamente como medio de contacto para que de ser el caso se aclare o complete la denuncia.• La información y pruebas adjuntas a la denuncia deberán ser documentos originales o copias certificadas por el denunciante; es decir, deberán estar validos con la firma de fiel copia de original y no calificará como prueba documentos adulterados.
2		<ul style="list-style-type: none">• Se deberá verificar si la denuncia es competencia de la Administración Tributaria, caso contrario se informará al denunciante para sugerirle que canalice su petición al organismo competente.• Se debe verificar y determinar que la denuncia cuenta con la información

	Verificar información	<p>suficiente para tramitarla, caso contrario se solicitara al denunciante completar la misma.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el trámite que se desea ingresar corresponde a una solicitud de información acerca de una denuncia previamente ingresada, se solicitara a Secretaría que registre el trámite en la Clase, Tipo y Subtipo Derechos del Contribuyente.
3	Completar información	<ul style="list-style-type: none"> • Para el caso de denuncias ingresadas por el buzón web, se tomarán en cuenta los requisitos mínimos señalados en el aplicativo de la web para ser admitida. • De identificarse un denunciante se tratará de obtener su nombre completo, cédula de identidad y medios de contacto que permitan su posterior comunicación, así como la autorización para revelar sus datos personales en caso de ser necesario.
4	Colocar denuncia, formulario y documentos adicionales en sobre	<ul style="list-style-type: none"> • La denuncia puede ser presentada mediante canales que la Administración Tributario ponga a disposición del contribuyente y/o ciudadano. • Toda denuncia y documentos adjuntos deberán ser enviados a Secretaría, dentro de un sobre cerrado, para su registro y asignación de trámite. • Se verificará la jurisdicción del denunciado para determinar y registrar la Zonal a la que se debe asignar la denuncia tributaria en el Formulario para Ingreso de Secretaría.
5		<ul style="list-style-type: none"> • Si la información presentada en la denuncia es incompleta o no permite

	Gestionar información y datos	<p>iniciar un proceso de control tributario, el Delegado deberá requerir la información a personas o instituciones que la posean dentro de 5 días; si no recibe dicha información solicitada, la denuncia se procede a archivar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toda información requerida y aquella presentada voluntariamente por el denunciante deberá ser recibida por Secretaría, se prohíbe a los Delegados recibir directamente dicha información, a excepción de información ingresada por los medios electrónicos. • Se revisará el perfil del Denunciante con la finalidad de ejercer un control paralelo en las dos partes intervinientes en una denuncia.
6	Revisar el motivo denunciado y analizar el ciclo del contribuyente	<ul style="list-style-type: none"> • El motivo denunciado comprende el incumplimiento de una o varias obligaciones tributarias, por parte de uno o varios contribuyentes relacionados. • El ciclo del contribuyente implica la revisión del cumplimiento de las siguientes obligaciones tributarias: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Inscripción o actualización del RUC. ✓ Obtención de comprobantes de venta vigentes. ✓ Presentación y análisis de diferencia de declaraciones. ✓ Obligaciones Pendientes.

		<ul style="list-style-type: none"> • El delegado no sólo se limitará a la gestión del motivo denunciado si de la información de la denuncia se desprende la posibilidad de obtener información de los ingresos reales del contribuyente que permitan una determinación tributaria completa.
7	Elaborar oficio de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • El acuse de recibo se emitirá de dos formas: de manera automática si el ingreso de denuncias es por la página web o por correo electrónico si lo ha proporcionado; si es ingreso por Secretaria se colocará el sello de recepción.

Fuente: base de datos del SRI
Elaborado por: Miguel Vásquez (2016)

4.1.4.2. Áreas de gestión de denuncias

4.1.4.2.1. Direccionamiento a gestión tributaria

Las denuncias tributarias que asignará la Dirección Nacional de Control Tributario al Departamento de Gestión Tributaria de cada Zonal se divide para tres procesos distribuidos de la siguiente manera:

- Personas Naturales
- Sociedades
- Contribuyentes Especiales

Tabla 11: Direccionamiento a Gestión Tributaria

Descripción Obligación	Descripción Falta	Descripción Tipo Obligación	Requisitos mínimos	Plazo
COMPROBANTES DE VENTA Y RETENCIÓN	CONTRAVENCIÓN	EMITE COMPROBANTE DE RETENCIÓN FUERA DEL PLAZO LEGAL	Adjuntar Pruebas (Factura emitida y el respectivo Comprobante de Retención)	60
	FALTA REGLAMENTARIA	INCUMPLIMIENTO A REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y OTROS POR DENUNCIAS	Adjuntar Pruebas (Requerimiento de Información)	60
		NO EMITE COMPROBANTES DE RETENCIÓN O COMPLEMENTARIOS	Adjuntar Pruebas (Factura emitida)	60
DECLARACIONES Y ANEXOS	CONTRAVENCIÓN	FALTA DE DECLARACIÓN DE IMPUESTOS	(se adjuntará el formulario de denuncias y se informará los meses que mantiene Obligaciones pendientes y qué tipo de obligación)	120
	FALTA	DECLARACIÓN DE IMPUESTOS TARDÍA Y EN CERO	(Se adjuntará el formulario de denuncias y se informará los meses que mantiene declaraciones en cero versus los	120

	REGLAMENTARIA		cruces con terceros en Consulta Consolidada).	
		FALTA DE PRESENTACIÓN DE ANEXOS	(Se adjuntará el formulario de denuncias y se informará los meses que mantiene pendiente la presentación de Anexos).	120
		PRESENTACIÓN TARDÍA DE ANEXOS	(se adjuntará el formulario de denuncias y se informará los meses que presentó tarde los Anexos).	120
DIFERENCIAS	CONTRAVENCIÓN	INCONSISTENCIAS EN DECLARACIONES Y ANEXOS	(Se adjuntará el formulario de denuncias y un informe de los posibles riesgos detectados por el Analista de Derechos).	120
		LA OMISIÓN DOLOSA DE INGRESOS, LA INCLUSIÓN DE COSTOS, DEDUCCIONES, REBAJAS O RETENCIONES, INEXISTENTES O SUPERIORES A LOS QUE PROCEDAN LEGALMENTE	(Se adjuntará el formulario de denuncias y un informe de los posibles riesgos detectados por el Analista de Derechos según lo informado por el denunciante y los cruces de información en Consulta Consolidada).	120
OTRAS OBLIGACIONES	CONTRAVENCIÓN	FALTA DE DECLARACIÓN PATRIMONIAL, IMPUESTO A LAS TIERRAS RURALES E ISD	(se adjuntará el formulario de denuncias con la finalidad de que el Departamento de Gestión Tributaria realice la validación de esta información en sus registros).	120

		NO ENTREGA EL FORMULARIO 107	(Se adjuntará el formulario de denuncias verificando que tenga los datos de la Sociedad o Persona Natural denunciada).	60
--	--	------------------------------	--	----

Fuente: base de datos del SRI
Elaborado por: Miguel Vásquez (2016)

Para casos de posible evasión fiscal se remitirá mediante memorando de acuerdo a parámetros establecidos por la Unidad de Control.

4.1.4.2.2. Direccionamiento al departamento de fedatarios fiscales

A esta unidad se asignarán denuncias por la no entrega de comprobantes de venta aplicables en el procedimiento de compra simulada y control de sustento documental de mercadería.

Fedatarios fiscales puede atender denuncias que se enfoquen en dos políticas de admisibilidad como son:

- Control de emisión de comprobantes de venta.
- Denuncias control de sustento documental.

4.1.4.2.2.1 Políticas de admisibilidad y gestión de denuncias control de emisión de comprobantes de venta

Tabla 12: Políticas de admisibilidad y gestión de denuncias

Numeral	Descripción
A	Identificación y ubicación del denunciado.
B	Datos de la presunta infracción tributaria denunciada.
C	Aplicabilidad de procedimiento de Fedatarios.
D	Jurisdicción.

Numeral	Descripción
E	Prevención.
A	IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN DEL DENUNCIADO
1.	RUC y/o Razón Social: Se registrará el RUC del denunciado, en el caso de no existir ingresar a la base de denuncias el nombre del denunciado y/o el número de identificación del denunciado. De no existir información conservar este campo en blanco.
2.	Nombre Comercial: Registrar obligatoriamente el nombre comercial que indica el denunciante, en caso de no existir incorporar el nombre comercial que está registrado en el RUC. De no existir información conservar este campo en blanco.
3.	Dirección exacta: Registrar obligatoriamente la dirección que indica el denunciante, (Calle Principal, numeración, intersección, centro comercial, edificio, oficina, número de local, referencia de ubicación con detalle de puntos que faciliten su localización tales como, por ejemplo: local ubicado frente al Banco XX, junto al Ministerio, cuadra del parque central, etc.), e incluir la información de localización que consta en la denuncia.
4.	Código de Ubicación: Registrar la coordenada georreferenciada de la ubicación del establecimiento y/o el respectivo Código Postal según lo establece la ANP.(Anexo 5)
5.	Actividad económica del denunciado: Registrar con precisión la actividad económica denunciada. No replicar aquellas actividades registradas en el RUC, a menos que la actividad económica coincida con la que está siendo objeto de denuncia.

B	DATOS DE PRESUNTA INFRACCIÓN
1.	Bien o servicio adquirido: Registrar el nombre del bien o servicio que adquirió el denunciante.
2.	Valor del bien o servicio adquirido: Registrar el precio que pago por el bien o servicio adquirido, la forma de pago (efectivo, tarjeta de Crédito), modalidad (contado, crédito).

B	DATOS DE PRESUNTA INFRACCIÓN
3.	Tipo de Infracción tributaria: - Contravención - Falta Reglamentaria

C	APLICABILIDAD DE PROCEDIMIENTO DE FEDATARIOS
1.	Restricciones para actividades desarrolladas en viviendas, ventas ambulantes, itinerantes o sin espacio físico fijo.

D	JURISDICCIÓN
	<p>LOCALIDADES A INTERVENIRSE CON LOS DIFERENTES PROGRAMAS.- En términos de eficiencia administrativa y presupuestaria, las actuaciones de control a cargo de fedatarios, serán ejecutadas en las localidades planificadas siempre que se cuente con los respectivos recursos de movilización, así como en aquellos que por términos de efectividad y economicidad, mejor se ajusten a los intereses institucionales y en cualquier caso se priorizará la ejecución de acciones en las ciudades que a la fecha de suscripción del presente documento, cuenten con oficina desconcentrada de Fedatarios Fiscales. Logrando la mayor cobertura con personal permanente en la localidad, que signifique menor costo en desplazamientos.</p> <p>Siempre que se cumpla el inciso anterior, se podrán intervenir las cabeceras cantonales que cumplan las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recaudación del año inmediatamente anterior superior a 500.000 dólares; además: • Los Programas Preventivos y Disuasivos se realizarán en todos los cantones del país mayores a 50.000 habitantes; y, en sitios o establecimientos que por su importancia fiscal se justifique. • Los Programas Sancionatorios se realizarán en todos los cantones mayores a 70.000 habitantes y en sitios o establecimientos que por su importancia fiscal se justifique.

D	JURISDICCIÓN
	<p>Los Directores Zonales solicitarán sustentada a la Subdirección General de Cumplimiento Tributario - SDG CT, las inclusiones de localidades que no cumplan los parámetros para ser consideradas dentro de los programas operativos. (Efecto demostrativo y ejemplarizador, materialidad, costo – beneficio, efecto político y de imagen institucional). En estos casos y jurisdicciones, la visita preventiva previa podrá ser delegada a las Direcciones Zonales y Provinciales, por el Departamento de Fedatarios, quien suministrará el procedimiento y formatos respectivos.</p> <p>La inclusión, exclusión de localidades, puede variar de conformidad con las instrucciones emitidas por la SDG CT, por razones de estrategia.</p> <p>Es importante indicar que las localidades a intervenir se actualizarán cada año.</p> <p>Cantones a intervenir en el Año 2015</p> <p>*Esta información será actualizable cada año, se considerará la política aprobada en POA del Departamento de Fedatarios.</p>

E	PREVENCIÓN
	<p>Los sujetos denunciados no requerirán de una visita preventiva en forma previa a la intervención de un control de emisión de comprobantes de venta.</p>

Elaborado por: Miguel Vásquez (2016)
Fuente: SRI (2016)

4.1.4.2.2 Políticas de admisibilidad y gestión de denuncias control de sustento documental

Tabla 13: Políticas de admisibilidad y gestión de denuncias control de sustento documental

Numeral	Descripción
A	Identificación y ubicación del denunciado
B	Datos de la presunta infracción
C	Aplicabilidad de procedimiento de Control Sustento Documental.
D	Jurisdicción
E	Prevención

A	IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN DEL DENUNCIADO
1.	RUC y/o Razón Social: Se debe conocer de manera obligatoria el RUC y Razón Social del Denunciado.
2.	Nombre Comercial: Se debe conocer de manera obligatoria el nombre comercial del local denunciado en caso de no existir incorporar la leyenda “Local Comercial sin Nombre”
3.	Dirección exacta: Registrar obligatoriamente la dirección que indica el denunciante, (Calle Principal, numeración, intersección, centro comercial, edificio, oficina, número de local, en la referencia de ubicación deben detallarse todos los puntos de ubicación posibles para poder ubicar la denuncia por ejemplo: local ubicado frente al Banco de Pichincha, al Ministerio de Salud, etc.), e incluir toda la información que consta en la denuncia.
4.	Código de Ubicación: Registrar la coordenada georeferenciada de la ubicación del establecimiento y/o el respectivo Código Postal según lo establece la ANP. (Anexo 5)
5.	Actividad económica del denunciado: Registrar en la base la actividad económica que el denunciante está haciendo referencia en los datos de la denuncia, no los que se encuentran registrados en el RUC a no ser de que la actividad económica coincida con la que está siendo denunciada.

B	DATOS DE PRESUNTA INFRACCIÓN
1.	Bien adquirido: Registrar el nombre del bien que adquirió el denunciante.
2.	Mercadería que comercializa: Registrar el tipo de mercadería de dudosa

B	DATOS DE PRESUNTA INFRACCIÓN
	procedencia
3.	Costo del bien o producto adquirido: Registrar el precio de la mercadería
4.	Tipo de Infracción: - Mercancía sin etiquetado o sin datos del importador. - Venta de bienes usados de dudosa procedencia.

C	APLICABILIDAD DE PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SUSTENTO DOCUMENTAL
1.	Restricciones de: Acceso a vivienda, ventas ambulantes o sin espacio físico fijo.

D	JURISDICCIÓN
	<p>LOCALIDADES A INTERVENIRSE CON LOS DIFERENTES PROGRAMAS.- En términos de eficiencia administrativa y presupuestaria, las actuaciones de control a cargo de fedatarios, serán ejecutadas en las localidades planificadas siempre que se cuente con los respectivos recursos de movilización, así como en aquellos que por términos de efectividad y economicidad, mejor se ajusten a los intereses institucionales y en cualquier caso se priorizará la ejecución de acciones en las ciudades que a la fecha de suscripción del presente documento, cuenten con oficina desconcentrada de Fedatarios Fiscales. Logrando la mayor cobertura con personal permanente en la localidad, que signifique menor costo en desplazamientos.</p> <p>Siempre que se cumpla el inciso anterior, se podrán intervenir las cabeceras cantonales que cumplan las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recaudación del año inmediatamente anterior superior a 500.000 dólares; además: • Los Programas Preventivos y Disuasivos se realizarán en todos los cantones del país mayores a 50.000 habitantes; y, en sitios o

D	JURISDICCIÓN
	<p>establecimientos que por su importancia fiscal se justifique.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los Programas Sancionatorios se realizarán en todos los cantones mayores a 70.000 habitantes y en sitios o establecimientos que por su importancia fiscal se justifique. <p>Los Directores Zonales solicitarán sustentada a la Subdirección General de Cumplimiento Tributario - SDG CT, las inclusiones de localidades que no cumplan los parámetros para ser consideradas dentro de los programas operativos. (Efecto demostrativo y ejemplarizador, materialidad, costo – beneficio, efecto político y de imagen institucional). En estos casos y jurisdicciones, la visita preventiva previa podrá ser delegada a las Direcciones Zonales y Provinciales, por el Departamento de Fedatarios, quien suministrará el procedimiento y formatos respectivos.</p> <p>La inclusión, exclusión de localidades, puede variar de conformidad con las instrucciones emitidas por la SDG CT, por razones de estrategia.</p> <p>Es importante indicar que las localidades a intervenir se actualizarán cada año.</p> <p>Cantones a intervenir en el Año 2015 (Anexo 4)</p> <p>*Esta información será actualizable cada año, se considerará la política aprobada en POA del Departamento de Fedatarios.</p>

E	PREVENCIÓN
	<p>Los sujetos denunciados no requerirán de una visita preventiva en forma previa a la intervención de un control de sustento documental.</p>

Elaborado por: Miguel Vásquez (2016)
Fuente: SRI (2016)

Tabla 14: Direccionamiento al departamento de fedatarios fiscales

Descripción Obligación	Descripción Falta	Descripción Tipo Obligación	Requisitos mínimos	Plazo
COMPROBANTES DE VENTA Y RETENCIÓN	CONTRAVENCIÓN	MERCADERÍAS SIN SUSTENTO DE COMPRA, COMPROBANTE DE VENTA O DE IMPORTACIÓN	(se adjuntará el formulario de denuncias) Anexo 4 Política Admisibilidad	60
	FALTA REGLAMENTARIA	NO EMITE COMPROBANTES DE VENTA	(se adjuntará el formulario de denuncias) Anexo 3 Política de Admisibilidad	60

Elaborado por: Miguel Vásquez (2016)

Fuente: SRI (2016)

- Denuncias que no pueden ser atendidas por el Departamento mediante el procedimiento del control de emisión de comprobantes de venta y control de sustento documental son las siguientes:

Educación

- Servicios de educación

Salud

- Clínicas, dispensarios, centros de atención médica, odontológica y estética.
- Centros de Servicio Veterinario.

Alimentación

- Suministro de comidas y bebidas preparadas para banquetes, bodas, fiestas y otras celebraciones.

Vestimenta y Accesorios

- Confección de Ropa a la Medida.
- Reparación y arreglo de calzado.

Vivienda

- Arriendo de inmuebles
- Administración de bienes inmuebles
- Actividades de explotación de gaveras y canteras de arena.

Instituciones Públicas

- Actividades de escribanos, mediadores, examinadores y arbitradores. (Notarios)
- Todo establecimiento ubicado dentro de las instituciones de servicio público, cuando en la información consignada por el denunciante se pueda identificar.
- Administración pública

Servicios Profesionales y Oficios

- Actividades de Seguros y Reaseguros.
- Actividades de Asesoramiento y gestión.
- Profesionales como: abogados, Ingenieros, profesores, etc.
- Oficios como: carpinteros, cerrajeros, albañil, etc.

Automotores y Anexos

- Actividades comerciales a cargo de comisionistas o intermediarios (actividad con restricción para el control de la emisión de comprobantes de venta).
- Mecánica de vehículos a motor donde se realice pintura, enderezadas y/o reparación de motores y sus anexos (comprende a toda actividad del mecánico o electromecánico).
- Venta al por menor de combustibles para vehículos en gasolineras: carburantes, gasolina, incluso lubricantes.
- Compra y/o venta de vehículos usados.
- Servicios de parqueadero.

Otros

- Por falta de requisitos en facturación.
- Actividades de servicios financieros.
- Intermediación laboral.
- Venta de gas licuado de petróleo.
- Elaboración de bienes bajo pedido.
- Información de poca significancia fiscal por parte del denunciante.
- Las relacionadas a ventas por catálogo.
- Servicios de funeraria.

- Actividades con fines sociales: agencias escort (contacto o contratación de amistades u acompañantes) agencias matrimoniales u organizaciones que realizan investigaciones.
- Denuncias de actividades económicas ilícitas como: casinos y juegos de azar, etc.
- Bienes y servicios buhoneros (ambulantes).
- Denuncias masivas: concerniente a información de denuncias no solo de un contribuyente sino de un sector o varios contribuyentes.

4.1.4.2.3 Direccionamiento al Departamento de Asistencia al Ciudadano (Proceso Control y Soporte)

Este departamento se encargará de los controles de Denuncias detallados de acuerdo al presente cuadro.

Tabla 15: Direccionamiento al Departamento de Asistencia al Ciudadano

Descripción Obligación	Descripción Falta	Descripción Tipo Obligación	Requisitos mínimos	Plazo
COMPROBANTES DE VENTA Y RETENCIÓN	FALTA REGLAMEN TARIA	ELABORACIÓN NO AUTORIZADA DE COMPROBANTES DE VENTA, RETENCIÓN Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS	(Se adjuntará el formulario de denuncias y copia del Comprobante que posee los errores informados).	60
		EMITE CON ERRORES DE LLENADO COMPROBANTES DE VENTA, RETENCIÓN O DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS	(Se adjuntará el formulario de denuncias y copia del Comprobante que posee los errores informados).	60
		EMITE LIQUIDACIÓN DE COMPRA DE BIENES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS A QUIEN TIENE RUC	(Se adjuntará el formulario de denuncias para que el Área verifique lo informado por el denunciante).	60
		ERRORES DE IMPRESIÓN DE COMPROBANTES DE VENTA, RETENCIÓN Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS	(Se adjuntará el formulario de denuncias y copia del Comprobante que poseen errores de impresión).	60
		NO EMITE COMPROBANTES DE VENTA	(Se adjuntará el formulario de denuncias y respaldo de los pagos efectuados en el caso de Servicios de arrendamiento debe adjuntar contrato).	60
		NO ACTUALIZAR LOS DATOS DEL	(Se adjuntará el formulario	120

RUC	CONTRAVENCIÓN	RUC	de denuncias y copia del Comprobante que posee los errores informados).	
		NO INSCRIBIRSE EN EL RUC	(Se adjuntará el formulario de denuncias).	120
		NO INSCRIPCIÓN O ACTUALIZACIÓN DEL RUC EN 30 DÍAS (CON PRUEBAS)	(Se adjuntará el formulario de denuncias y prueba que sustente lo informado).	120

Elaborado por: Miguel Vásquez (2016)

Fuente: SRI (2016)

4.1.4.2.4 Direccionamiento al departamento de fraude fiscal y lavado de activos

Este departamento se encargará de procesos relacionados con Fraude Fiscal y Lavado de Activos de acuerdo al siguiente detalle:

Tabla 16: Direccionamiento para el Departamento de Fraude Fiscal

Descripción Obligación	Descripción Falta	Descripción Tipo Obligación	Requisitos mínimos	Plazo
OTRAS OBLIGACIONES	DEFRAUDACIÓN	DENUNCIA RELACIONADA CON FRAUDE FISCAL O LAVADO DE ACTIVOS	(Se adjuntará el formulario de denuncias y prueba que sustente lo informado).	120

Elaborado por: Miguel Vásquez (2016)

Fuente: SRI (2016)

4.1.4.2.5 Direccionamiento al Departamento de Derechos del Contribuyente

El Departamento de Derechos del Contribuyente verificará la información de una denuncia; en caso de no ser de Competencia de la Administración Tributaria o de no contar con los requisitos mínimos será desestimada y archivada.

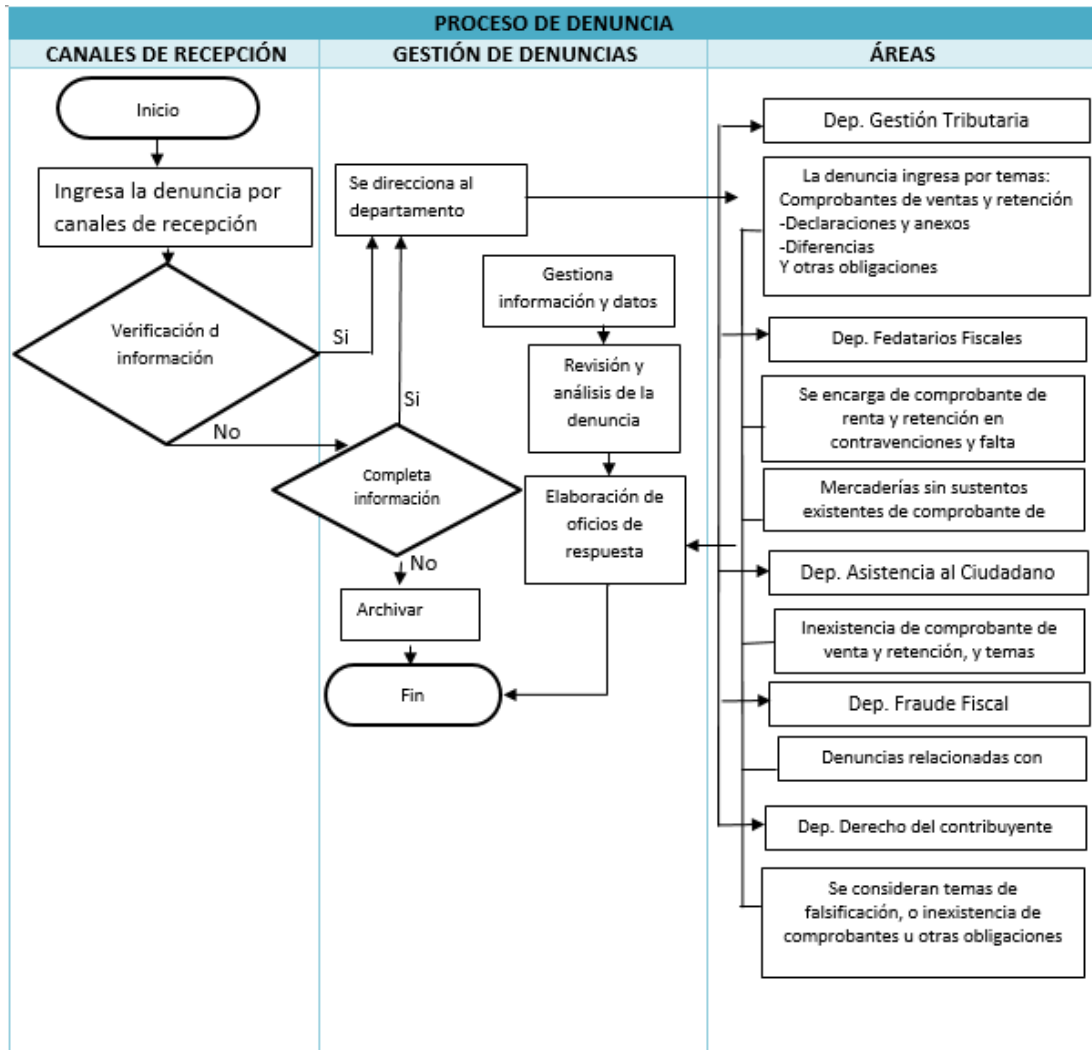
Tabla 17: Direccionado para Derechos del Contribuyente

Descripción Obligación	Descripción Falta	Descripción Tipo Obligación	Requisitos mínimos	Plazo
COMPROBANTES DE	CONTRAVENCIÓN	FALSIFICACIÓN	(Se adjuntará el formulario de denuncias y la respectiva	60

VENTA Y RETENCIÓN		DE COMPROBANTES DE VENTA	denuncia en la Fiscalía). Se remitirá mediante memorando al Departamento Jurídico Procesal.	
	FALTA REGLAMENTARIA	NO POSEE COMPROBANTES DE VENTA VIGENTES	(Se adjuntará el formulario de denuncias y el Departamento de Derechos del Contribuyente realizará la gestión Persuasiva).	60
OTRAS OBLIGACIONES	CONTRAVENCIÓN	FALTA DE ACTUALIZACIÓN DEL RUC, CONTRIBUYENTE OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD	(Se adjuntará el formulario de denuncias y el Departamento de Derechos del Contribuyente realizará la gestión Persuasiva).	60
		NO SE DETECTO INFRACCIÓN TRIBUTARIA	(Se adjuntará el formulario de denuncias y el Departamento de Derechos la archivará por no detectarse Infracción).	60
	OTROS	CORRESPONDE A UNA DENUNCIA YA GESTIONADA	(Se adjuntará el formulario de denuncias y el Departamento de Derechos la archivará duplicada).	60
		DENUNCIA A SER DIRECCIONADA AL ÁREA DE AUDITORÍA TRIBUTARIA	(Se adjuntará el formulario de denuncias y las pruebas del caso). Se remitirá mediante memorando al Departamento de Auditoría Tributaria.	60
		FALTA DE INFORMACIÓN EN LA DENUNCIA	(Se adjuntará el formulario de denuncias y el Departamento de Derechos la archivará por no cumplir con los requisitos mínimos).	60
		NO ES COMPETENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN	(Se adjuntará el formulario de denuncias y el Departamento de Derechos la archivará por no cumplir con las competencias de la Administración Tributaria).	60
		PRESCRIPCIÓN O CADUCIDAD DE LA INFRACCIÓN DENUNCIADA	(Se adjuntará el formulario de denuncias y el Departamento de Derechos la archivará por haber prescrito la acción o caducado la facultad determinadora).	60

Elaborado por: Miguel Vásquez (2016)
Fuente: SRI (2016)

Tabla 18:Flujogramas



Fuente: base de datos del SRI
 Elaborado por: Miguel Vásquez (2016)

4.1.4.3 Formulario online de recepción de denuncias tributarias



Gráfico 7: Ingresamos a Denuncias tributarias en la página web

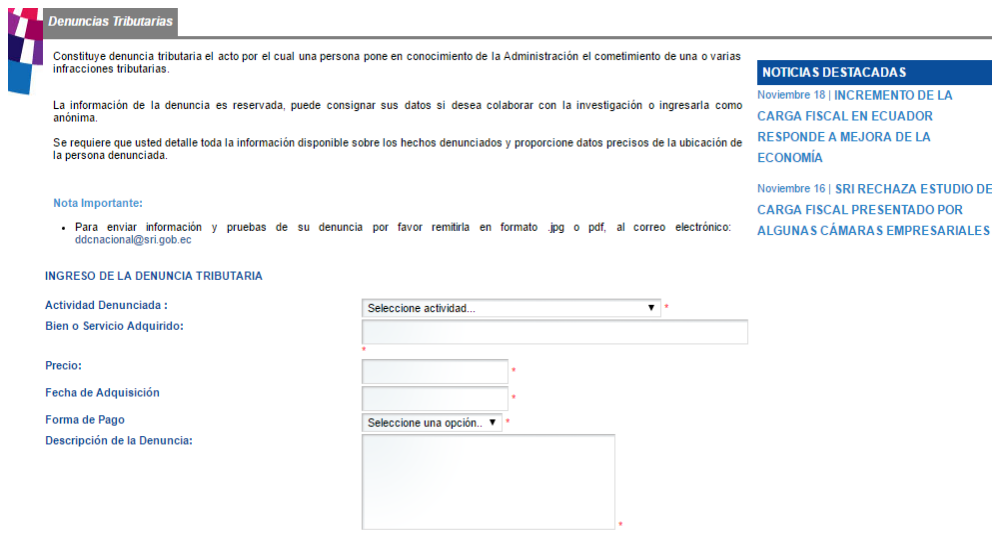


Gráfico 8: Ingreso Denuncia Tributaria

DATOS DEL DENUNCIADO

Identificación CI o RUC:

Nombre o Razón Social del Denunciado:

Nombre Comercial:

Datos de la Ubicación

Provincia:

Cantón:

Parroquia:

Calle Principal:

No.:

Intersección:

Teléfono 1:

Teléfono 2:

Referencia de la Ubicación:

Gráfico 9: Ingreso de Datos del Denunciado

DATOS DEL DENUNCIANTE

La información de la denuncia es reservada, puede consignar sus datos si desea colaborar con la investigación o ingresarla como anónima

Denuncia Anónima:

Identificación CI o RUC:

Nombre o Razón Social del Denunciante:

Teléfono:

Correo Electrónico:

Autorizo al SRI para que revele mis datos personales en los procesos de control que efectúe.

* Campos obligatorios

Gráfico 10: Ingreso de Datos del Denunciante

Nota Importante:

- Para enviar información y pruebas de su denuncia por favor remitirla en formato .jpg o pdf, al correo electrónico: ddcnacional@sri.gob.ec

Gráfico 11: Validación De Pruebas al correo Denuncias del SRI

4.2 Procedimiento de Quejas, Sugerencias y Felicidades

4.2.1 Identificación del proceso

Tabla 19: Asistencia al Cumplimiento Tributario

Proceso de 1 ^{er} nivel:	ASISTENCIA AL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO		
Proceso de 2do nivel:	DERECHOS DEL CONTRIBUYENTE		
Versión del Documento:	2.00	Frecuencia de Ejecución:	Diaria
Responsable del Proceso:	Departamento de Derechos del Contribuyente		

Fuente: base de datos del SRI

Elaborado por: Miguel Vásquez (2016)

4.2.2 Objetivo

Establecer lineamientos para la gestión de Quejas, Sugerencias y Felicidades presentadas por los Contribuyentes/Ciudadanos, relacionadas con la actuación de los servidores de la Administración, con la finalidad de normalizar a nivel nacional la ejecución de actividades.

4.2.3 Alcance

El alcance del presente procedimiento comprende las actividades relacionadas con la gestión de la queja, sugerencia y felicitación, que son realizadas por los servidores de Derechos del Contribuyente a nivel nacional.

4.2.4 Normas generales

4.2.4.1 Base legal

Constitución de la República del Ecuador (Registro Oficial No. 449 de 20 de octubre de 2008) artículos 52; 53; 66 núm. 23, y; 227.

Ley Orgánica del Servicio Público (Registro Oficial No. 294 de 6 de octubre de 2011) artículos 1; 22 y; 24.

Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas, (Registro Oficial No. 206, del 2 de diciembre de 1997).

Resolución No. NAC-PPDR2007-0789 del 2 de agosto de 2007. (Se establecen funciones de los delegados de Derechos del Contribuyente en el ámbito regional y provincial).

4.2.4.2 Normas generales

- 1) El presente documento es de aplicación obligatoria para todos los servidores del SRI a nivel nacional, en conformidad con disposiciones legales, reglamentarias y resoluciones vigentes. En caso de ser modificada en dicho marco normativo, tales normas vigentes prevalecerán sobre las disposiciones aquí contenidas.
- 2) Todo aspecto que no se encuentren normados en este procedimiento de forma expresa deben ser complementados o suplidos por disposiciones del marco normativo vigente.
- 3) El presente documento se encuentra bajo responsabilidad del Departamento de Derechos del Contribuyente de la Dirección Nacional, quien definirá los lineamientos correspondientes a la Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de Contribuyentes/Ciudadanos.
- 4) En caso de existir sugerencias para modificaciones por parte de las Direcciones Zonales y Provinciales, deberán ser remitidas al Departamento de Derechos del Contribuyente de la Dirección Nacional, para su respectivo análisis, inclusión y aplicación.
- 5) El Departamento de Derechos del Contribuyente de la Dirección Nacional, velará por el debido cumplimiento de las instrucciones impartidas en el presente procedimiento.

- 6) La inobservancia al presente documento será sancionada de conformidad con lo establecido en el Estatuto Especial de Personal del Servicio de Rentas Internas.
- 7) Los servidores que tengan acceso a la Base de Datos de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones deberán salvaguardar su contenido y no podrán entregar dicha información a personas ajenas en el proceso.
- 8) Todas las actividades y funciones atribuidas al Delegado del Departamento de Derechos del Contribuyente detalladas en el presente documento, en caso de ausencia, podrá delegarse a un responsable designado por mutuo acuerdo entre la Dirección Nacional y Dirección Zonal.
- 9) Los expedientes físicos de cada Queja, Sugerencia y Felicitación deberán ser archivados conforme las HIAS vigentes establecidas por Secretaria General
- 10) Las consultas realizadas al Departamento de Derechos del Contribuyente de la Dirección Nacional por parte de las Direcciones Zonales, concernientes a la gestión incluida en este documento, serán atendidas en un plazo máximo de 72 horas contadas a partir de su recepción.

4.2.4.3 Perfiles y niveles de responsabilidad

Tabla 20: Perfiles y niveles de responsabilidad

ROL O CARGO DEL RESPONSABLE	NIVEL DE RESPONSABILIDAD / FUNCIONES
Directores Nacionales, Zonales o Provinciales	Asegurar el cumplimiento de lo descrito en el presente documento.
Jefe Nacional del Departamento de Derechos del Contribuyente.	Establecer los lineamientos para la atención de quejas y sugerencias de contribuyentes/ciudadanos.
	Participar en la formulación de estrategias y acciones para solucionar las quejas y sugerencias.

Delegados y/o de Derechos del Contribuyente	Receptar, validar, direccionar, monitorear y dar respuesta a las quejas y sugerencias de contribuyentes/ciudadano ingresadas por los diferentes canales disponibles.
	Mantener la base actualizada con la información correspondiente a las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas a nivel zonal.
	Coordinar y dar seguimiento a las acciones y mejoras de sus respectivas Direcciones Zonales, conjuntamente con el Departamento de Derechos del Contribuyente de la Dirección Nacional.
	Participar en la formulación de estrategias y acciones para solucionar las quejas y sugerencias.
	Elaborar Informes Zonales de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.
Jefes Nacionales o Zonales de las Unidades Funcionales.	Plantear estrategias y acciones para solucionar las quejas y sugerencias recibidas.
Servidores del Departamento de Derechos del Contribuyente de la Dirección Nacional	Receptar, validar, direccionar, monitorear y dar respuesta a las quejas y sugerencias de contribuyentes/ciudadanos ingresadas por el canal del PQSSF.
	Mantener la base consolidada actualizada con la información correspondiente a las quejas, sugerencias y felicitaciones enviadas por los delegados y/o responsables zonales.
	Participar en la formulación de estrategias y acciones para solucionar las quejas y sugerencias.
	Supervisar y monitorear las gestiones realizadas por los delegados y/o responsables del Departamento de Derechos del Contribuyente a nivel nacional.
	Elaborar los informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales de quejas, sugerencias y felicitaciones a nivel nacional.

Fuente: base de datos del SRI

Elaborado por: Miguel Vásquez (2016)

4.2.5 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones

4.2.5.1 De la recepción

- a. El contribuyente podrá interponer sus Quejas, Sugerencias y Felicitaciones desde su ubicación nacional a través de los diferentes medios que disponga la Administración Tributaria, entre estos: Secretarías, Centro de Atención Telefónica, buzones electrónicos de la página WEB (www.sri.gob.ec) y/o por el Servicio Informático Electrónico PQSSF (preguntas, quejas, sugerencias, solicitudes de información pública y felicitaciones).
- b. Las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones para ser admitidas deberán poseer la identificación del contribuyente/ciudadano (cédula/RUC/pasaporte/correo electrónico y número telefónico); o el delegado y/o responsable deberá solicitarla mediante los contactos que disponga (correo electrónico o número de teléfono); en caso de no obtener dentro de un periodo máximo de 5 días se procederá a ser archivado.
- c. Las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones receptadas, serán remitidas a los delegados y/o responsables del Departamento de Derechos del Contribuyente de acuerdo a su zona; a excepción de aquellas ingresadas por el aplicativo del PQSSF y enviadas a la bandeja informática de los servidores de la Dirección Nacional.

4.2.5.2 Del registro en la base de datos

- 1.- Las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones receptadas y calificadas como admitidas por el delegado y/o responsable, deberán ser registradas en la Base de Datos que disponga el Departamento de Derechos del Contribuyente de la Dirección Nacional.
- 2.- El delegado y/o responsable procederá al registro de la Queja, Sugerencia y Felicitación de manera sistemática, entendiendo la interrelación de los

procesos; con la finalidad de desarrollar un valor añadido como insumo así satisfaciendo lo requerimientos del contribuyente/ciudadano.

- 3.- El registro se llevará de acuerdo a la clasificación de mapa de procesos que cuenta la Administración Tributaria, conforme a la siguiente información:

Tabla 21: Registro en la base de datos

PROCESO DE PRIMER NIVEL (MACROPROCESOS)	PROCESO DE SEGUNDO NIVEL (SUBTIPO)	ALCANCE	CLASIFICACIÓN (TIPO)
DIRECCIONAMIENTO GENERAL DEL SRI	Direccionamiento General del SRI	INCLUYE: Desde la emisión de directrices de acción que guíen el desarrollo de la planificación estratégica institucional.	No aplica.
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Planificación	INCLUYE: Desde la detección de necesidades internas y externas, definición de objetivos, estrategias e indicadores, identificación de planes, programas y proyectos hasta la emisión y comunicación del Plan Operativo Anual aprobado.	Información inconsistente o errónea.
	Gestión de Proyectos	INCLUYE: Desde la administración, dirección y asesoramiento para la ejecución del portafolio de planes, programas y proyectos, su ejecución, monitoreo, administración de cambios, hasta el cierre de los proyectos institucionales.	No aplica.
	Control y Evaluación a la Gestión Institucional	INCLUYE: Desde el seguimiento, control y evaluación permanente del desempeño institucional a través de la verificación del grado de cumplimiento de las estrategias, objetivos y metas hasta la evaluación de impacto de los resultados, identificación de acciones correctivas, su seguimiento y evaluación.	No aplica.
GESTIÓN DE LA CALIDAD	Gestión por Procesos	INCLUYE: Desde la identificación, diseño, documentación, medición y evaluación hasta la mejora continua de los procesos institucionales.	No aplica.

	Gestión del Cambio Organizacional	INCLUYE: Desde la definición de las estrategias de innovación y de cambio, diseño del cambio organizacional, implementación de los procesos de cambio hasta su seguimiento y monitoreo.	No aplica.
INTELIGENCIA PARA LA GESTIÓN	Estudios	INCLUYE: Desde la detección de la necesidad de ejecutar un estudio en el ámbito social, económico y/o tributario que beneficien la gestión de la Administración Tributaria, la entrega del informe del estudio realizado, hasta la entrega del informe de seguimiento de estudios ejecutados.	No aplica.
	Gestión de la Normativa	INCLUYE: Desde la identificación y análisis para el diseño o supresión de la normativa aplicable a los procesos del SRI, hasta la coordinación de la socialización de reformas o nueva normativa.	No aplica.
	Gestión de la Información Institucional	INCLUYE: Desde la identificación de las necesidades de información para los procesos del SRI, captura, almacenamiento, entrega, preservación y destrucción de la i.	No aplica.
	Gestión de Riesgos Tributarios	INCLUYE: Desde la identificación y análisis de las posibles formas de evasión y elusión tributaria, la programación de las estrategias para minimizar el riesgo hasta el seguimiento y evaluación de la efectividad de las políticas, estrategias y planes ejecutados.	No aplica.
GESTIÓN DE LOS PROCESOS JUDICIALES NO TRIBUTARIOS	Gestión de los Procesos Judiciales No Tributarios	INCLUYE: Desde la presentación de la demanda del actor, procuración del juicio, hasta el seguimiento del fallo y socialización del mismo a las áreas interesadas.	No aplica.
ASESORÍA JURÍDICA	Gestión De Consultas Jurídico Tributarias	INCLUYE: Desde el planteamiento de una consulta de índole jurídica tributaria formulada por cualquier	No aplica.

INTERNA		unidad del SRI hasta la absolución y socialización de la absolución.	
	Gestión De Consultas Jurídico Administrativas	INCLUYE: Desde el planteamiento de una consulta de índole jurídico administrativo formulada por cualquier unidad del SRI hasta la absolución de la consulta.	No aplica.
CONTROL INTERNO	Gestión de la Seguridad Institucional	INCLUYE: Desde la gestión para la ejecución del plan de seguridad institucional hasta el monitoreo de su cumplimiento.	Bases de control para seguimiento.
	Auditoría Interna	INCLUYE: Lo estipulado en los procesos y normativa de la Contraloría General del Estado.	No aplica.
	Gestión de Riesgos Institucionales	INCLUYE: Desde la identificación y análisis de los riesgos institucionales, implementación de estrategias para minimizar el riesgo hasta el seguimiento y evaluación de la efectividad de las políticas y estrategias implementadas.	No aplica.
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Gestión de la Comunicación Institucional	INCLUYE: Desde la identificación de necesidades comunicacionales, diseño e implementación de estrategias y acciones comunicacionales hasta el seguimiento a la efectividad de las mismas. (Relaciones Públicas, Comunicación Interna y Externa e Imagen Corporativa).	Comunicación externa insuficiente.
			Programación emitida en televisores de cada agencia.
			Información desactualizada internet en normativa.
			Información desactualizada internet en formatos y solicitudes.
			Información desactualizada internet en otros.
			Información impresa desactualizada.
			Actitud del servidor/funcionario.
			Información inconsistente o errónea.
			Página web (diseño, letras, etc.).
Lotería Tributaria.			
	Gestión de Archivo Institucional	INCLUYE: Desde la recepción de documentos para archivar hasta el	No aplica.

GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN		almacenamiento y aseguramiento de la identificación, disponibilidad, oportunidad y cronología de los documentos.	
	Gestión de Valija	INCLUYE: Desde la detección de la necesidad de trasladar documentación interna hasta la entrega del documento en el destino.	Actitud del servidor/funcionario. Demora en procesos de acreditación.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Estructuración Posicional del Talento Humano	INCLUYE: Desde el levantamiento y aprobación del Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos, la planificación del talento humano que permita asegurarlo en cantidad y calidad, mediante: creación de puestos, supresión de puestos y movimientos de personal, hasta el establecimiento de las estructuras posicionales por cada unidad administrativa.	No aplica.
	Gestión Administrativa del Talento Humano	INCLUYE: Desde el llamamiento, selección, contratación e inducción, gestión de las remuneraciones y beneficios del personal, evaluación del desempeño, formación y capacitación, sucesión de puestos, gestión disciplinaria hasta la desvinculación laboral.	Actitud del servidor/funcionario. Información inconsistente o errónea. Procesos de reclutamiento y selección con inconsistencias. Inconformidad clima laboral. Demora en la liquidación de haberes.
	Bienestar, Seguridad y Salud Ocupacional	INCLUYE: Desde la planificación de las actividades para la gestión del bienestar, seguridad y salud ocupacional hasta su ejecución y toma de acciones, de acuerdo al marco normativo vigente.	No aplica.
GESTIÓN TECNOLÓGICA	Diseño de Servicios Tecnológicos	INCLUYE: Desde la gestión del catálogo de servicios, gestión de capacidad, gestión de disponibilidad, gestión de niveles de servicios, hasta la gestión de la continuidad.	No aplica.
	Transición de Servicios Tecnológicos	INCLUYE: Desde la gestión de cambios tecnológicos, gestión de la configuración, gestión de desarrollo, gestión de	Actitud del servidor/funcionario. Información inconsistente o

		pruebas y validación del servicio, hasta la gestión de liberación y despliegue.	errónea. Indisponibilidad del aplicativo.
	Operación de Servicios Tecnológicos	INCLUYE: Desde la gestión de eventos, gestión de requerimientos, gestión de incidentes, gestión de problemas, hasta la gestión de las operaciones.	Actitud del servidor/funcionario. Información inconsistente o errónea. Estructura / funcionalidad de la página.
GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	Gestión Financiera Institucional	INCLUYE: Desde la Ejecución del Presupuesto Institucional, Contabilidad Institucional hasta la Gestión del Pago.	Actitud del servidor/funcionario. Información inconsistente o errónea. Demora pago a proveedores.
	Gestión de Adquisiciones	INCLUYE: Desde la recepción del requerimiento, análisis de la necesidad, gestión de la etapa precontractual, contractual hasta la administración de contratos.	No aplica.
	Gestión de Bienes y Servicios	INCLUYE: Desde la Gestión de Bienes Institucionales, Gestión del mantenimiento de Bienes gestión de servicios generales hasta la Gestión de Bienes Incautados, Embargados y en dación de pago.	Inconsistencias procesos de incautación. Actitud del servidor/funcionario. Información inconsistente o errónea. Falta señalética. Mala actitud del personal de seguridad. Higiene de oficinas. Higiene de baños. Accesos a instalaciones. Infraestructura.
	Información y Educación Tributaria	INCLUYE: Desde la detección de la necesidad de informar, prevenir y ejecutar acciones concurrentes para generar cumplimiento voluntario del contribuyente, diseñando información para materiales didácticos, estableciendo el Plan Nacional de Capacitación y atendiendo las solicitudes de capacitación externa, efectuando persuasivas de cumplimiento tributario, estableciendo los materiales de soporte	Falta de programas de capacitación. Horarios de capacitación no accesibles. Capacitación con información errónea o desactualizada. Información inconsistente o errónea. Actitud del servidor/funcionario. Requisitos para certificados de capacitación.

ASISTENCIA AL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO		hasta la entrega de Información a través de los distintos canales disponibles.	
	Atención de Peticiones y Consultas	INCLUYE: Desde la recepción de la solicitud o consulta externa, asignación al responsable de atención, análisis, hasta la contestación y despacho para su notificación y/o archivo.	Contestación fuera del plazo.
			Negativa de otorgamiento de facilidades de pago.
			Demoras en proceso de devoluciones de IVA - Tercera Edad.
			Demoras en proceso de devoluciones de IVA -Sector Público.
			Demoras en proceso de devoluciones de IVA - Convenios Internacionales.
			Demoras en proceso de devoluciones de IVA-Misiones y Organismos Internacionales.
			Demoras en proceso de devoluciones de IVA – exportadores.
			Demoras en proceso de devoluciones de IVA - Proveedores Exportadores.
			Demoras en proceso de devoluciones de IVA – Discapacitados.
			Demoras en proceso de devoluciones de IVA–Turistas.
			Demora en la atención.
			Actitud del servidor/funcionario.
Información inconsistente o errónea.			
Contestación confusa no relativa al pedido realizado.			
Gestión de Trámites	INCLUYE: Desde la recepción de la documentación del contribuyente, el registro del trámite y validación, el direccionamiento a la unidad responsable de su atención hasta el seguimiento del cierre del trámite.	Actitud del servidor/funcionario.	
		Información inconsistente o errónea.	
Gestión de Notificaciones	INCLUYE: Desde la recepción del documento a notificar, la entrega al contribuyente a través de los distintos medios hasta	Direccionamiento incorrecto del trámite.	
		Información inconsistente o errónea.	
		Actitud del servidor/funcionario.	

		la publicación del resultado de notificación.	Errores / inconsistencias de procesos de notificación.
	Derechos del Contribuyente	INCLUYE: Desde la recepción de la queja, sugerencia, felicitación o denuncia, el direccionamiento al proceso competente de su revisión, hasta el seguimiento a la contestación y cierre del caso.	Información inconsistente o errónea. Falta de formularios en los buzones de quejas y sugerencias. Actitud del servidor/funcionario. Demora en atención de denuncias. Demora en atención de quejas
GESTIÓN DEL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO	Catastro Tributario	INCLUYE: Desde la inscripción e identificación de obligaciones a asignar al contribuyente, actualización de los datos del catastro, cancelación o suspensión de actividades económicas, cálculo de cuantías de impuesto, hasta la inclusión, exclusión o recategorización de regímenes especiales. (Registro Único de Contribuyentes, Módulo Persona, Vehículos)	Actitud del servidor/funcionario. Información inconsistente o errónea. Información inconsistente o errónea de vehículos. Falta de información vehículos. Demora en atención de tramites menaje - vehículos. Inconformidad en el proceso de traspaso de vehículos. Inconformidad en el proceso de exoneración y requisitos. Inconformidad en otros procesos de vehículos. Requisitos vehículos. Inconformidad en el proceso de inscripción de ruc y requisitos. Inconformidad en el proceso de actualización de ruc y requisitos. inconformidad en el proceso de cancelación de ruc y requisitos falta de información ruc Información inconsistente o errónea de RUC. Requisitos RUC. Falta información - Contact Center. Imposibilidad de comunicarse - Contac

			Center.
			Tiempo de espera en línea - Contac Center.
			Incumplimiento del protocolo de atención.
			No atención en horario habitual.
			Agencias insuficientes.
			Acceso ventanillas preferenciales.
			Inexistencia de consultas - Pagina Web.
			Insuficiencia de personal.
			Demora atención de turnos.
			Requisitos herencias, legados y donaciones.
			Requisitos claves de internet.
			Requisitos otros procesos.
			Formularios de trámites.
			Formularios de declaraciones.
			Problemas al efectuar baja de documentos.
			Problemas al efectuar solicitudes de autoimpresores o establecimientos gráficos.
			Incompatibilidad del programa de declaraciones.
			Problemas para efectuar declaraciones y anexos por internet.
			Entrega de turnos mediante web.
			Información no actualizada de la Página Web.
			Mejora aplicativos android.
			Aumentar servicios en agencias.
			Faltan consultas en línea.
			Inconsistencias en facturación electrónica.
			Normativa de facturación en taxímetro deficiente.
			Calidad en la atención.
			Tiempo de atención.
			Calidad de la información.

			Información completa.
	Control del Catastro Tributario	INCLUYE: Desde la generación de la base a gestionar, la ejecución de controles en la inscripción, actualización, cancelación y suspensión de registros, hasta la justificación de las notificaciones.	Actitud del servidor/funcionario. Información inconsistente o errónea. Problemas con las declaraciones ya realizadas no se actualiza el sistema. Plazos de entrega de información. Normativa tributaria. Errores en notificaciones masivas. Demora en atención.
	Control de Transacciones y Mercancías	INCLUYE: Desde la generación de la base a gestionar, la ejecución de controles en la emisión de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios, control de mercancías, punto fijo, hasta la generación de documentos finales de control.	Falta de controles de transacciones. Información inconsistente o errónea. Proceso de clausuras con inconsistencias. Actitud del servidor/funcionario. Demora en atención
	Control de Inconsistencias	INCLUYE: Desde la generación de la base a gestionar, ejecución del control de inconsistencias hasta la justificación del oficio de inconsistencias.	Falta de controles de presentaciones a ciertos sectores. Información inconsistente o errónea. Actitud del servidor/funcionario. Documentos errados. Demora en atención.
	Control de la Veracidad	INCLUYE: Desde la generación de la base a gestionar, la notificación del inicio de la fiscalización, obtención de información y documentos soporte del propio contribuyente y de terceros, obtención de pruebas y documentación de diferencias o glosas, así como de las tramas de fraude, en casos particulares, hasta la regularización de la diferencia y seguimiento al valor del impuesto verificado.	Información inconsistente o errónea. Actitud del servidor/funcionario. Proceso de actualización, inscripción o cancelación de RUC - documentos errados. Demora en atención.
	Gestión de Sanciones	INCLUYE: Desde la detección de la infracción, incluyendo la notificación de preventivas de sanción, hasta la ejecución de la	No aplica.

		sanción y el seguimiento de cumplimiento.	
	Gestión de Cobranzas	INCLUYE: Desde el registro de la deuda, la recepción de los documentos de deuda para su control y verificación, la gestión de cobro de las deudas por medio persuasivo, la ejecución de la acción coactiva, hasta la justificación o extinción de la deuda.	Inconsistencia en proceso de clausura. Información inconsistente o errónea. Proceso sancionatorio inconsistente. Actitud del servidor/funcionario. Inconformidad con el proceso de control de deuda. Calidad en la atención. Tiempo de atención. Calidad de la información. Información completa.
GESTIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVO Y JUDICIALES TRIBUTARIOS	Gestión de Reclamos	INCLUYE: Desde la asignación del Reclamo Administrativo hasta la emisión del acto administrativo, seguimiento de la notificación y socialización de los resultados.	Pago indebido / pago en exceso. Impugnaciones. Información inconsistente o errónea. Actitud del servidor/funcionario. Demora en atención. Calidad en la atención. Tiempo de atención. Calidad de la información. Información completa.
	Gestión de Recursos de Revisión	INCLUYE: Desde la asignación del Recurso de Revisión hasta la emisión del acto administrativo, seguimiento de la notificación y socialización de los resultados.	Demora en atención recursos de revisión. Inconformidad con los procesos de recursos de revisión. Información inconsistente o errónea. Actitud del servidor/funcionario.
	Gestión de los Procesos Judiciales Tributarios	INCLUYE: Desde la presentación de la demanda del actor, procuración del juicio tributario, hasta el seguimiento y socialización del fallo a las áreas interesadas.	Inconformidad con el proceso.
	Gestión de Recursos de Revisión	INCLUYE: Desde la asignación del Recurso de Revisión hasta la emisión del acto administrativo, seguimiento de la notificación y socialización de los resultados.	Demora en atención recursos de revisión. Inconformidad con los procesos de recursos de revisión. Información inconsistente o errónea. Actitud del servidor/funcionario.
	Gestión de los Procesos Judiciales Tributarios	INCLUYE: Desde la presentación de la demanda del actor, procuración del juicio tributario, hasta el seguimiento y socialización del fallo a las áreas interesadas.	Inconformidad con el proceso.
	Gestión de Recursos de Revisión	INCLUYE: Desde la asignación del Recurso de Revisión hasta la emisión del acto administrativo, seguimiento de la notificación y socialización de los resultados.	Demora en atención recursos de revisión. Inconformidad con los procesos de recursos de revisión. Información inconsistente o errónea. Actitud del servidor/funcionario.
	Gestión de los Procesos Judiciales Tributarios	INCLUYE: Desde la presentación de la demanda del actor, procuración del juicio tributario, hasta el seguimiento y socialización del fallo a las áreas interesadas.	Inconformidad con el proceso.
	Gestión de Recursos de Revisión	INCLUYE: Desde la asignación del Recurso de Revisión hasta la emisión del acto administrativo, seguimiento de la notificación y socialización de los resultados.	Demora en atención recursos de revisión. Inconformidad con los procesos de recursos de revisión. Información inconsistente o errónea. Actitud del servidor/funcionario.
	Gestión de los Procesos Judiciales Tributarios	INCLUYE: Desde la presentación de la demanda del actor, procuración del juicio tributario, hasta el seguimiento y socialización del fallo a las áreas interesadas.	Inconformidad con el proceso.
	Gestión de Recursos de Revisión	INCLUYE: Desde la asignación del Recurso de Revisión hasta la emisión del acto administrativo, seguimiento de la notificación y socialización de los resultados.	Demora en atención recursos de revisión. Inconformidad con los procesos de recursos de revisión. Información inconsistente o errónea. Actitud del servidor/funcionario.
	Conciliación Tributaria	INCLUYE: Desde la conciliación, consolidación, registro contable tributario, hasta la retroalimentación de	No acepta pago de declaraciones red bancaria. Inconformidad convenios de débito.

GESTIÓN DE RECAUDACIÓN		los valores recaudados.	No aplica.
	Acreditación a Terceros	INCLUYE: Desde la consolidación, registro contable tributario, hasta la emisión de documentos de soporte de los valores a acreditar reportados por los distintos procesos.	No aplica.

Fuente: base de datos del SRI
Elaborado por: Miguel Vásquez (2016)

4.2.5.3 Del direccionamiento

- a. Los delegados y/o responsables del Departamento de Derechos del Contribuyente de cada zona se encargarán de gestionar las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones iniciadas por contribuyentes/ciudadanos; el Departamento de Derechos del Contribuyente de la Dirección Nacional establecerán parámetros para este fin.
- b. El Servidor Zonal del Departamento de Derechos del Contribuyente una vez receptada la Queja, Sugerencia y Felicitación, calificara su admisión, según su contenido de acuerdo a las competencias de la Administración Tributaria en un periodo de 3 días hábiles.
- c. Los delegados y/o responsables de cada zona canalizaran las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones a su respectivo departamento para su gestión.
- d. Las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones ingresadas por la Secretaria de la Administración Tributaria a nivel nacional admitirán sin excepción y se procederá su tramitación de acuerdo a los numerales anteriores.
- e. Las Quejas, sugerencias y felicitaciones ingresadas a través del canal P.Q.S.S.F. serán gestionadas por los servidores del Departamento de Derechos del Contribuyente de la Dirección Nacional de acuerdo a los lineamientos establecidos.

4.2.5.4 De la respuesta

- a. Las Quejas y Sugerencias admitidas serán contestadas al contribuyente/ciudadano; siempre y cuando tengan una dirección física o electrónica para efectos de notificación, de acuerdo al medio de recepción, en un plazo de 20 días.
- b. Los delegados y/o responsables del Departamento de Derechos del Contribuyente emitirán un oficio o correo electrónico de contestación al contribuyente/ciudadano de acuerdo a la información del departamento responsable del proceso.
- c. Todas las contestaciones emitidas por los delegados y/o responsables del Departamento de Derechos del Contribuyente, reunirán las siguientes características:
 - I. Dar respuesta a todas las cuestiones planteadas.
 - II. Ser concreto y claro en el lenguaje empleado.
 - III. Informar sobre las actuaciones adoptadas con relación a la queja y sugerencia presentada.
 - IV. Ofrecer las debidas disculpas sobre las anomalías o retrasos constatados en el funcionamiento de los servicios que presta la Administración Tributaria.
 - V. Conforme lo establecido los delegados y responsables de Derechos del Contribuyente en cada Zonal coordinaran con los departamentos responsables del proceso para la respuesta de las quejas y sugerencias.

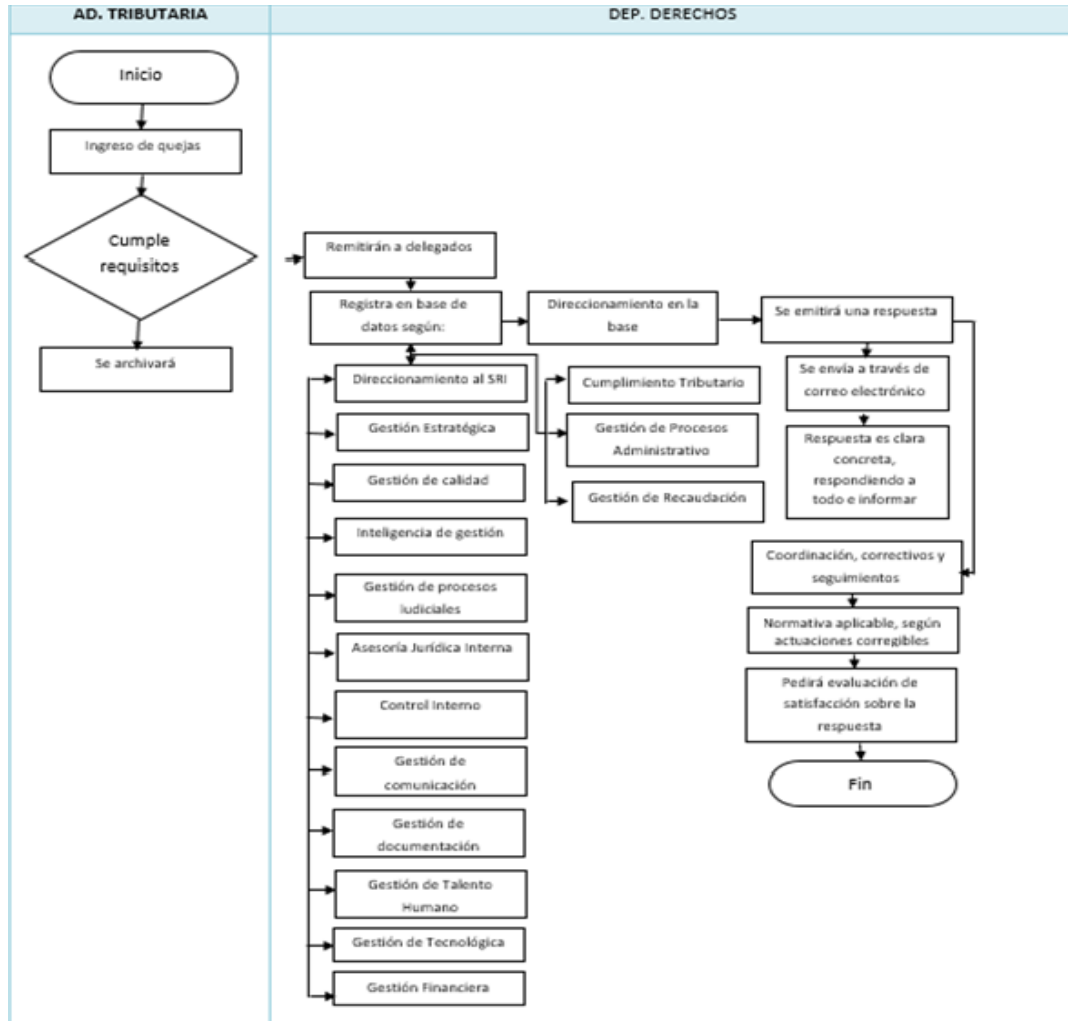
4.2.5.5 De la coordinación, correctivos y seguimiento

- a. Adicional a la respuesta generada para el ciudadano, el departamento responsable del proceso realizará el respectivo procedimiento interno de revisión, garantizando el cumplimiento de la normativa aplicable y de encontrarse actuaciones inadecuadas, se tomará acciones

- b. Los Delegados y/o responsables de Derechos del Contribuyente deberán coordinar con los departamentos responsables del proceso las acciones de mejora de los procedimientos cuestionados y realizar el respectivo seguimiento.
- c. El Departamento de Derechos del Contribuyente, de manera aleatoria se comunicará con los contribuyentes/ciudadanos con el fin de evaluar su satisfacción con respecto a la atención de la queja y sugerencia.
- d. El Departamento de Derechos del Contribuyente de la Dirección Nacional será el encargado de supervisar y monitorear la gestión realizada por los delegados y/o responsables de cada zona.

4.2.6 Flujogramas del Proceso de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

Tabla 22: Descripción del proceso de la Queja, sugerencia o felicitación



Fuente: base de datos del SRI
Elaborado por: Miguel Vásquez (2016)

4.2.7 Formulario online de recepción de quejas



Gráfico 12: Ingreso al Formulario de Quejas online

Nombre: *

Apellido: *

Provincia: ▼ *

Cantón: ▼ *

Correo Electrónico: *

Asunto:

* Campos obligatorios

Gráfico 13: Llenar el Formulario de Quejas

4.3 Estrategias para la correcta aplicación del Modelo de Gestión propuesto para la Administración Tributaria

Basado en el modelo presentado, se propone las siguientes estrategias que permitirán una mejor administración tributaria.

- Socializar e informar de manera adecuada el modelo de gestión propuesto a las diferentes áreas encargadas del proceso de gestión y a la institución en general, y algo muy importante es difundir si bien no el modelo pero si los actos que se realizan en el departamento a la ciudadanía ya que de esta forma ellos conocerán de mejor manera el derecho que tienen como contribuyentes.
- La planificación debe enfocarse hacia la solución de conflictos y satisfacción de los contribuyentes dentro de lo que se refiere a las actividades del Departamento de Derechos del Contribuyente.

- La Gestión de Proyectos debe adecuarse al modelo de gestión presentado con el fin de que las actividades estén encaminadas hacia la solución y proceso adecuado de las denuncias.
- Se debe desarrollar instrumentos adecuados de control y evaluación al modelo de gestión, a fin de presentar el mejoramiento de los indicadores en cuanto a las formas de finalización de las denuncias.
- Proceder en base a la Gestión por Procesos recomendado en el modelo ya que estos llevaran al mejoramiento continuo en cuanto a la forma de finalización de denuncias requiere.
- Realizar estudios que permitan identificar formas de finalización de las denuncias que sea de satisfacción mutua.
- Administrar adecuadamente las Consultas Jurídico Tributarias.
- Aplicar una Auditoría Interna al modelo de gestión con el fin de determinar si su uso mejora las formas de finalización de las denuncias.
- Gestionar la Comunicación Institucional de forma que el proceso y solución de conflictos lleven a la satisfacción mutua.
- Gestionar eficientemente los archivos de la institución en el caso de apertura de casos o para observación de los procedimientos y acciones ejecutoriadas.
- El diseño de los Servicios Tecnológicos deberán centrarse en asociarse a las necesidades de los contribuyentes, contando que existe un gran número que utiliza esta plataforma para realizar la denuncia.
- Mantener la información y educación tributaria como parte de la cultura tributaria y socialización con los contribuyentes, de esta manera se da a conocer el servicio y los procesos que se llevan a cabo para solucionar conflictos.
- Basar la atención de peticiones y consultas, de acuerdo a lo prescrito en el modelo, además de socializar la plataforma on-line para requerimientos en línea.
- Proceder de acuerdo a lo determinado en los distintos procesos internos para la adecuada Gestión de Trámites, esto a fin de redireccionar de forma adecuada al personal competente.
- Respetar los Derechos del Contribuyente a fin de que no se generen conflictos o falta de interés del contribuyente en cumplir con sus obligaciones.

- Determinar mediante control las inconsistencias que son más comunes en los contribuyentes a fin de determinar actividades que se complementen al modelo y no se genere mayores conflictos.

Hay que especificar que las estrategias descritas conllevan al alcance adecuado del modelo presentado, y que al ser procesos internos para el SRI, tiene que ser auditado y socializado a fin de que este pueda ser aplicado dentro de la institución como parte del mejoramiento de la gestión de denuncias tributarias para el Departamento de Derechos del Contribuyente del Servicio de Rentas Internas.

4.4 Análisis de los potenciales resultados que se generen con la aplicación del Modelo de Gestión.

Una vez finalizado el análisis completo de las denuncias recibidas en los periodos de estudio se pudo observar que el modelo de gestión actual no se encuentra acorde a las necesidades vigentes en los procesos de control que se realizan en el departamento de derechos del Contribuyente, causando retrasos, consumo de recursos innecesarios y dando una mala imagen de la institución.

En el análisis de las formas de terminación de las denuncias en los tres últimos periodos se tiene como indicador un porcentaje del 33%, en denuncias finalizadas como no gestionables, siendo esta factor principal en el problema detectado por el departamento, esto indica que no existe un adecuado modelo de gestión y tampoco un panorama claro para quienes gestionan las denuncias en las diferentes zonales, lo cual genera malestar.

Si bien es cierto el modelo de gestión propuesto en el presente trabajo de investigación no nos brindara datos exactos en los indicadores de medición si podemos hacer una predicción muy acertada del impacto que causara en el proceso de gestión de la denuncia tributaria, ya que en base a los tiempos que han sido medidos podemos verificar la diferencia que daría entre un modelo y el otro, reduciendo así significativamente el porcentaje antes descrito de denuncias tributarias finalizadas como No Gestionables.

Cabe indicar que se da un porcentaje de variabilidad ya que no todos los trámites son iguales y cada uno merece un trato diferente, llegando así a que no todos los tramites que ingresan se deban desestimar de inmediato, si no que por el contrario se deba realizar todo el proceso de control que implica cualquier otra denuncia causando así tiempos en la administración pero que son necesarios para llegar a saber que efectivamente esa denuncia no es gestionable.

Dicha información la podemos observar en los anexos 3 y 4 en los cuales demuestra paso a paso los procesos y los tiempos que estos llevan y la reducción que se presentaría con la implementación del nuevo modelo.

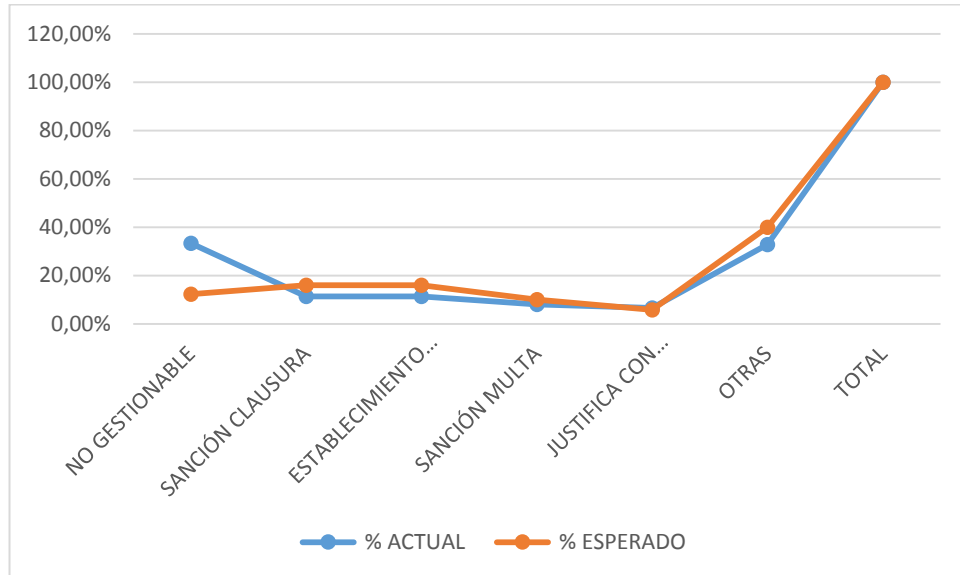
A continuación se presenta un cuadro de los potenciales resultados ya que el efecto de reducción de los No gestionables afecta directamente a las otras formas de finalización

Tabla 23: Potenciales resultados del modelo de gestión

FORMAS DE FINALIZACIÓN	% ACTUAL	% ESPERADO
NO GESTIONABLE	33,32%	12,89%
SANCIÓN CLAUSURA	11,37%	16,00%
ESTABLECIMIENTO PREVENIDO	11,30%	16,00%
SANCIÓN MULTA	8,09%	10,00%
JUSTIFICA CON DOCUMENTOS	6,57%	5,11%
OTRAS	32,83%	40,00%
TOTAL	100,00%	100,00%

Fuente: base de datos del SRI
Elaborado por: Miguel Vásquez (2016)

Gráfico 14: Análisis de los potenciales resultados



Fuente: base de datos del SRI
Elaborado por: Miguel Vásquez (2016)

Conclusiones

Se sustentó teóricamente la aplicación del Modelo de Gestión de denuncias tributarias propuesto, por lo cual en esta intervino la investigación bibliográfica en donde se destaca las conceptualizaciones teóricas y documentación científico técnica que aporta el modelo de gestión.

En el presente trabajo se evidencia los errores e inconsistencias que existen en los procesos actuales y lo que esto conlleva con la gestión que se realiza en el departamento de Derechos del Contribuyente, causando un sin número de inconvenientes, desde retraso en los tiempos de finalización hasta tramites no gestionados ya sea por falta de información, no competencia de la Administración u otros factores que afectan directamente a la gestión del funcionario.

Se analizó el proceso de gestión realizado en los periodos de estudio en el Departamento de Derechos del Contribuyente, encontrando que los miembros del SRI conocen medianamente de los procedimientos del departamento de Derechos del Contribuyente, destacando el análisis del caso y direccionamiento en base al análisis de la denuncia a los distintos estamentos de la institución, por lo tanto, consideran que es necesario aplicar un modelo actualizado de gestión por la necesidad que existe de satisfacer al contribuyente; ya que se ha observado que no todos en la institución han recibido la capacitación adecuada sobre la gestión de denuncias. Además que están de acuerdo que se renueve el Modelo de Gestión de denuncias tributarias; considerando además que es factible que se planteen estrategias para la correcta aplicación del Modelo de Gestión propuesto para la Administración Tributaria.

Las estrategias establecidas permitirán que se pueda implantar el modelo de gestión propuesto de manera eficiente, que la transición que se dé no cause un impacto negativo tanto en los departamentos involucrados como los delegados del departamento de Derechos del Contribuyente, de tal forma que no cause retrasos en los tiempos de gestión por el desconocimiento de dichos procesos.

Una adecuada difusión del modelo de gestión es muy importante en el éxito del mismo, ya que como podemos observar en una parte del trabajo de investigación, no todos los servidores que se encuentran inmersos en el proceso de denuncias tributaria tiene el completo conocimiento de los procesos que se realizan en el departamento, lo que causa que se recepan trámites que no son competencia del SRI.

El análisis de los procesos realizados hasta hoy con el modelo vigente nos permiten demostrar que el actual modelo no está acorde a las necesidades de la institución y de la sociedad lo que hace urgente la aplicación de un Modelo que permita al funcionario realizar un proceso eficiente y con el menor gasto de recursos para la institución, contando con una herramienta que le permita desenvolverse de mejor manera en su día a día de trabajo optimizando tiempos de atención y brindando así un mejor servicio a la ciudadanía.

La aplicación del modelo propuesto permitirá reducir drásticamente el número de denuncias que se desestiman por parte de la administración, permitiendo así que el funcionario brinde todo su contingente a los procesos que realmente causan efecto positivo y sea en el comportamiento del contribuyente o en la misma recaudación.

4.5 Recomendaciones

Utilizar la información teórica para la correcta aplicación del Modelo de Gestión de denuncias tributarias propuesto, esta información será necesaria para entender y actuar de mejor manera sobre los problemas de los contribuyentes y dar una solución viable a lo encontrado.

Socializar la propuesta a todos los miembros del SRI para que conozcan los procedimientos del departamento de Derechos del Contribuyente, destacando el análisis del caso y direccionamiento en base al análisis de la denuncia a los distintos estamentos de la institución

Es necesario aplicar el modelo de gestión propuesto ya que existe la necesidad de satisfacer al contribuyente; debiendo brindar una capacitación adecuada sobre la gestión de denuncias a todos los departamentos del SRI que intervienen en el proceso.

Cumplir con todas las políticas que se incluyen en el presente modelo de Gestión para su correcto cumplimiento y alcance de objetivos descrito en el modelo propuesto para la Administración Tributaria.

Bibliografía

- Agudo González, J. (2016). Control Administrativo y Justicia Administrativa. Madrid: INAP.
- Alexy, R. (1997). Teoría de los Derechos Fundamentales. Madrid: Centro de Estudios Constitucionales.
- Asrudillo, M. (2015). Análisis de las denuncias tributarias receptadas en el Servicio de Rentas Internas de la ciudad de Cuenca en el periodo comprendido desde el años 2010 hasta el año 2014 y propuesta de mejora. Cuenca: Universidad del Azuay.
- Bernate Ochoa, F. (2013). Los delitos contra la fe pública. Argentina: Universidad del Rosario.
- Cabanellas, G. (2013). Diccionario Jurídico elemental. Mexico: Jurídico.
- Cabañas, R. (2002). Metodos de Investigación .
- Dominguez Orozco, J. (2016). Pagos Mensuales del IVA. Quito: ISEF.
- Elizondo, A. (2002). Metodologia de la Investigacion . International Thomson.
- García de la Torre, J. A. (2014). Estudios de jurisprudencia cambiaria. Madrid: Esic.
- García López, L. (2013). Pagos Mensuales del IVA. Quito: ISEF.
- Hernandez, S. (2012). Metodos Investigativos.
- ILADT. (2000). Derechos Humanos y Tributación. Salvador: ILADT.
- Jose, Y. (2006). Tecnicas para Investigar . Brujas.
- Méndez, R. (2013). Estudio de la aplicación de derechos y obligaciones tributarias anuales de los funcionarios de la coordinación zonal uno, aplicados a la secretaría de pueblos, movimientos sociales y participación ciudadana en el 2013. Propuesta de guía tributaria. Ibarra:

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/2544/1/05%20TESIS%201827.pdf>.

Morcillo Moreno, J. (2015). Teoría y práctica de las cuestiones prejudiciales. Madrid: La Ley.

Pont Mestres, M. (2014). Tributos y empresas. Madrid: ESIC.

Reyes, G. (2006). ALTERNATIVAS PARA CONTROLAR LA EVASIÓN TRIBUTARIA EN EL ECUADOR. Quito: INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES.

Ruiz, I. (2012). Metodología de la investigación cualitativa y cuantitativa. Universidad Deusto.

SRI. (2016). Denuncias tributarias. Quito: Servicio de Rentas Internas. <http://www.sri.gob.ec/de/denuncias-tributarias1>.

Suck, R. (2005). Manual de Investigación Documental. Plaza.

Torres Rodas, T. (2014). Protección de la intimidad del Derecho Tributario. Madrid: ESIC.

Zavala Egas, J. (2015). El derecho tributario. Guayaquil: Abya Ayala.

Anexo
Entrevistas



INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO



INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

ENTREVISTA DIRIGIDO AL PERSONAL TÉCNICO DEL SRI

Objetivo: Diseñar un Modelo de Gestión de Denuncias Tributarias para el Departamento de Derechos del Contribuyente del Servicio de Rentas Internas.

Instrucciones: Argumente sus respuesta según considere necesario. Llenar las líneas puntuadas. Si necesita más espacio favor indicar el número de la pregunta y llenar al reverso de la hoja.

DATOS INFORMATIVOS

Nombres:	Leslie Carol León Valencia
Edad	38
Genero	Femenino
Área	Asistencia al Contribuyente
Cargo	Jefe Zonal de Asistencia al Contribuyente

DESARROLLO

1. ¿Qué conocimiento tiene del actual Modelo de Gestión de denuncias tributarias?

Las denuncias son presentadas a través del departamento Derechos del Contribuyente o a su vez mediante la página web institucional, el funcionario encargado realiza un análisis y direcciona la atención de la misma al departamento correspondiente, dependiendo del tipo de denuncia a fin de que sea gestionada dentro de los plazos previstos para el efecto.

2. ¿Cree que el Modelo de Gestión de denuncias tributarias actual ha sido socializado adecuadamente a la interna de la institución?

No ha sido socializado adecuadamente puesto que existen muchos vacíos en lo relacionado a quiénes son los responsables de gestionar una denuncia y cuál es el alcance del departamento de Derechos del Contribuyente.

3. ¿Debería actualizarse el Modelo de Gestión de denuncias tributarias? ¿Si, No, Por qué?

Para poder dar contestación sobre el particular, es necesario tener un conocimiento más profundo del modelo actual, sin embargo considero que hace falta dar a conocer la gestión realizada al denunciante y los resultados de la misma. Adicionalmente debería darse un tratamiento a aquellas denuncias en las cuales no se presentan pruebas (ya que en ocasiones se trata de una toma de represalia por parte del denunciante) y otro en aquella en la que se presente pruebas, por otro lado también debería estar diferenciado el tratamiento considerando riesgo, transaccionalidad, tipo de contribuyente, etc.

4. ¿Que características considera que debe tener el modelo de gestión de denuncias?

Debe ser ágil, eficiente, que solvete la necesidad del denunciante, diferenciado por riesgo, transaccionalidad, tipo de contribuyente, etc.

5. ¿Conoce que procedimientos de gestión se realizan en el Departamento de Derechos del Contribuyente?

Atención al contribuyente, requerimientos de información, inspecciones, análisis del caso, direccionamiento en base al análisis.

6. ¿Es necesario la aplicación de un modelo de gestión de denuncias tributarias en el departamento de derechos del contribuyente?

Si es necesario contar con un modelo de gestión enfocada a satisfacer la necesidad del contribuyente y a regularizar malas prácticas.

7. ¿Mediante qué medio o instrumento le dieron a conocer la gestión operativa de la denuncia?

Ninguno

8. ¿Cree necesario que se renueve el Modelo de Gestión de denuncias tributarias?

Si ya que dependiendo del tipo de denuncia debe aplicarse el procedimiento.

9. ¿Considera necesario que se planteen estrategias para la correcta aplicación del Modelo de Gestión propuesto para la Administración Tributaria?

No tengo conocimiento si se está aplicando correctamente el modelo de gestión propuesto por la administración tributaria, sin embargo de no ser así, es propicio implementarlas.

10. ¿Cree usted que estrategias para la correcta aplicación del Modelo de Gestión permitan potenciar los resultados?

Indudablemente, siempre y cuando el modelo aplicado se encuentre correctamente delineado y con los objetivos claramente definidos, caso contrario ninguna estrategia será válida.

Muchas Gracias

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

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL TÉCNICO DEL SRI

Objetivo: Diseñar un Modelo de Gestión de Denuncias Tributarias para el Departamento de Derechos del Contribuyente del Servicio de Rentas Internas.

Instrucciones: Argumente sus respuesta según considere necesario. Llenar las líneas puntuadas. Si necesita más espacio favor indicar el número de la pregunta y llenar al reverso de la hoja.

DATOS INFORMATIVOS

Nombres:	Patricia Sevilla Medina
Edad	39
Genero	Femenino
Área	Control y Soporte de Servicios
Cargo	Coordinador zonal

DESARROLLO

1. ¿Qué conocimiento tiene del actual Modelo de Gestión de denuncias tributarias?

Conocimiento medio, debido a que no trabajo directamente en el departamento de Derechos del Contribuyente.

2. ¿Cree que el Modelo de Gestión de denuncias tributarias actual ha sido socializado adecuadamente a la interna de la institución?

Si ha sido socializado, pero hace falta recordar.

3. ¿Debería actualizarse el Modelo de Gestión de denuncias tributarias? ¿Si, No, Por qué?

Si porque debe ir acorde al cambio institucional, tanto en normativa como en tecnología.

4. ¿Que características considera que debe tener el modelo de gestión de denuncias?

Debe ser difundido en la ciudadanía como medio para crear veedores de las actividades tributarias, para promover la igualdad en la comunidad y mejorar el servicio en nuestros procesos.

5. ¿Conoce que procedimientos de gestión se realizan en el Departamento de Derechos del Contribuyente?

Si, es la percepción a nivel nacional de quejas, sugerencias y felicitaciones que posteriormente son asignadas al departamento correspondiente para su gestión.

6. ¿Es necesario la aplicación de un modelo de gestión de denuncias tributarias en el departamento de derechos del contribuyente?

Si.

7. ¿Mediante qué medio o instrumento le dieron a conocer la gestión operativa de la denuncia?

Difusión y capacitación.

8. ¿Cree necesario que se renueve el Modelo de Gestión de denuncias tributarias?

Si.

9. ¿Considera necesario que se planteen estrategias para la correcta aplicación del Modelo de Gestión propuesto para la Administración Tributaria?

Si.

10. ¿Cree usted que estrategias para la correcta aplicación del Modelo de Gestión permitan potenciar los resultados?


Si.

Muchas Gracias

Anexo 3

MODELO DE GESTIÓN ACTUAL		MODELO DE GESTIÓN PROPUESTO	
ACTIVIDADES	TIEMPO + O - (minutos)	ACTIVIDADES	TIEMPO + O - (minutos)
ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	30	ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	45
RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA	25		
INGRESO DEL TRÁMITE EN EL SISTEMA NACIONAL DE TRÁMITES EN SECRETARÍA	25		
INGRESO DEL TRAMITE AL SISTEMA NACIONAL DE DENUNCIAS	20		
ANÁLISIS DE LA DENUNCIA	30		
GESTION DE LA DENUNCIA	25		
CIERRE DEL PROCESO	15		
PROCESO DE ARCHIVO DE LA DENUNCIA	20		
TIEMPO TOTAL EN EL PROCESO DE ATENCION DE LA DENUNCIA TRIBUTARIA	190	TIEMPO TOTAL EN EL PROCESO DE ATENCION DE LA DENUNCIA TRIBUTARIA	45

Anexo 4

	MODELO ACTUAL	MODELO PROPUESTO
TOTAL DE DENUNCIA	12.269,00	12.269,00
DENUNCIAS NO GESTIONABLES	4.088,00	4.088,00
TOTAL DE DENUNCIA/MINUTOS	2.331.110,00	2.331.110,00
DENUNCIAS NO GESTIONABLES/MINUTOS	776.720,00	183.960,00
PORCENTAJE DE RELACION	33%	7,89%
PORCENTAJE DE VARIABILIDAD		5%
		12,89%