

UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR

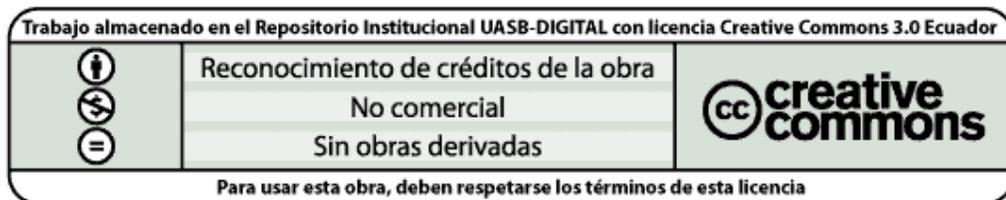
SEDE ECUADOR

MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS

**“DISEÑO DEL PROCESO DE DEVOLUCIÓN AUTOMÁTICA DEL
IMPUESTO A LA RENTA A PERSONAS NATURALES EN RELACIÓN DE
DEPENDENCIA EN EL ECUADOR”**

MILDREY DEL CARMEN PAZMIÑO GARZÓN

ABRIL 2012



Al presentar esta tesis como uno de los requisitos previos para la obtención del grado de magíster de la Universidad Andina Simón Bolívar, autorizo al centro de información o a la biblioteca de la universidad para que haga de esta tesis un documento disponible para su lectura según las normas de la universidad.

Estoy de acuerdo en que se realice cualquier copia de esta tesis dentro de las regulaciones de la universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial.

Sin perjuicio de ejercer mi derecho de autor, autorizo a la Universidad Andina Simón Bolívar la publicación de esta tesis, o de parte de ella, por una sola vez dentro de los treinta meses después de su aprobación.

.....

Mildrey del Carmen Pazmiño Garzón

Quito, 9 de Abril de 2012

UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR

SEDE ECUADOR

MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS

**“DISEÑO DEL PROCESO DE DEVOLUCIÓN AUTOMÁTICA DEL
IMPUESTO A LA RENTA A PERSONAS NATURALES EN RELACIÓN DE
DEPENDENCIA EN EL ECUADOR”**

MILDREY DEL CARMEN PAZMIÑO GARZÓN

TUTOR: Ingeniero José Miguel Fernández

QUITO

ABRIL 2012

ABSTRACT

A través de este trabajo de investigación se pretende diseñar un proceso de devolución automática de los saldos a favor de Impuesto a la Renta de personas naturales en relación de dependencia, sin la necesidad de que el contribuyente presente una petición o reclamo de los valores pagados en exceso o indebidamente; esta propuesta pretende que la Administración Tributaria pueda brindar nuevas alternativas para la devolución de saldos a favor de Impuesto a la Renta, realizando controles previos y que la devolución de los valores no constituyan un riesgo para la Administración.

Se hace necesario en primera instancia una evaluación de la normativa legal y los procedimientos actuales que regulan la devolución de Impuesto a la Renta y en función de llevar a cabo esta propuesta es necesaria la utilización y aplicación de conceptos de reingeniería de procesos que permitirán mejoras sustanciales en la atención de este tipo de devoluciones.

Con el desarrollo de esta propuesta se pretende mejorar, ampliar, integrar y validar la información que se obtiene de los contribuyentes y de sus agentes de retención; disminuir los costos directos e indirectos en los que la Administración Tributaria incurre para poder responder la atención de las solicitudes de pago indebido y en exceso de Impuesto a la Renta; y a su vez permitirá brindar a los contribuyentes un servicio más eficiente.

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a todas aquellas personas que me han inspirado a ser mejor cada día y a luchar por lo que realmente es importante:

A Dios por brindarme sabiduría y fortaleza.

A mis padres y a mi familia por su cariño y ayuda incondicional.

A mis amigos por su comprensión y aliento.

AGRADECIMIENTO

Mi principal agradecimiento:

A Dios y a mis padres por estar siempre conmigo, apoyarme en este nuevo reto y por su cariño incondicional.

A mis compañeras de maestría, Verónica, Anita y Deysi; por su apoyo y estímulo para la consecución de este trabajo.

A los ingenieros José Miguel Fernández y Freddy Naranjo por sus aportes y ayuda para la presentación de esta propuesta.

TABLA DE CONTENIDOS

ÍNDICE	PÁGINA
 CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1. Antecedentes	14
1.1. Definición del problema	16
1.2. Objetivos de la Investigación	16
1.2.1. Objetivo General	16
1.2.2. Objetivos Específicos	16
1.3. Metodología de la Investigación	17
1.3.1. Método de Investigación	17
1.3.2. Fuentes y técnicas para la recolección de la información	18
1.3.3. Procesamiento de la Información	18
 CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	
2. Marco Teórico y Conceptual	19
2.1. Reingeniería de Procesos en una organización	19
2.1.1. Definición de Reingeniería	19
2.1.2. Características de la Reingeniería	20
2.1.3. Metodología de Reingeniería Rápida	22
2.2. Tributo y características del concepto	24

ÍNDICE	PÁGINA
2.3. Obligación tributaria	25
2.3.1. Elementos Constitutivos de la Obligación	25
2.4. Facultad Resolutiva de la Administración Tributaria	26
2.5. Impuesto a la Renta de Personas Naturales en Relación de Dependencia	26
2.5.1. Base imponible de los ingresos del trabajo en relación de dependencia	26
2.5.2. Tarifa del impuesto	27
2.5.3. Gastos Personales	28
2.5.4. Retenciones en la Fuente	33
2.6. Reclamo de Pago Indevido y Petición de Pago en exceso de Impuesto a la Renta de Personas Naturales	34

CAPÍTULO III

SITUACIÓN ACTUAL DEL PROCESO DE DEVOLUCIÓN DE SALDOS A

FAVOR DE IMPUESTO A LA RENTA DE PERSONAS NATURALES

3. La organización	37
3.1. Misión	37
3.2. Visión	38
3.3. Valores institucionales	38

ÍNDICE	PÁGINA
3.4. Objetivos institucionales	38
3.5. Cadena de valor	40
3.6. Situación actual del proceso de devolución de Impuesto a la Renta de Personas Naturales en relación de dependencia	42
3.6.1. Diagnóstico de la situación actual	44
3.6.2. Proceso Manual	46
3.6.3. Proceso por Internet	47
3.6.4. Problemática detectada	48
3.6.4.1. Riesgos del proceso manual	48
3.6.4.2. Riesgos del proceso por Internet.	49

CAPÍTULO IV:

PROPUESTA DEL DISEÑO DEL PROCESO DE DEVOLUCIÓN AUTOMÁTICA

DE IMPUESTO A LA RENTA DE PERSONAS NATURALES EN RELACIÓN DE

DEPENDENCIA.

4. Diseño de la propuesta	50
4.1. Justificación	51
4.1.1. Planteamiento de reformas legales necesarias para lograr operatividad de la propuesta	53
4.1.2. Proceso de la devolución automática o de oficio	55

ÍNDICE	PÁGINA
4.1.3. Declaraciones sombra	58
4.1.3.1. Primera validación: Identificación del contribuyente (PNRD) y Aplicación de Rebajas	58
4.1.3.2. Segunda validación: Reporte de Ingresos	59
4.1.3.3. Tercera validación: Reporte de Gastos	60
4.1.3.4. Cuarta validación: Retenciones en la fuente	61
4.1.4. Aplicabilidad de la Propuesta	65
4.1.4. Condiciones y Requisitos	67
4.1.5. Indicadores	69
4.1.6. Tecnología Habilitante	72
4.1.8. Beneficios	73
4.1.9. Riesgos	75
 CAPÍTULO V : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Conclusiones	76
5.2. Recomendaciones	78
Anexos	80
Bibliografía	99

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Tarifas del Impuesto a la Renta de Personas Naturales Años 2009, 2010 y 2011.

Tabla 2: Trámites de Devolución de Impuestos Resueltos Manualmente a Nivel Nacional-Año 2011

Tabla 3: Solicitudes de devolución de IR de Personas Naturales a Nivel Nacional-Año 2011.

Tabla 4: Solicitudes de devolución de IR de Personas Naturales en Relación de Dependencia a Nivel Nacional-Año 2011.

Tabla 5: Proyección en el Ingreso de Trámites de las Personas Naturales en Relación de Dependencia

Tabla 6: Identificación del Contribuyente (PNRD) y Aplicación de Rebajas

Tabla 7: Reporte de Ingresos (PNRD)

Tabla 8: Reporte de Gastos (PNRD)

Tabla 9: Retenciones en la Fuente (PNRD)

Tabla 10: Matriz de la Declaración Sombra

Tabla 11: Simulación de la Declaración Sombra

Tabla 12: Información del nivel de cumplimiento en la presentación del Anexo de Relación de Dependencia

Tabla 13: Indicadores para la aplicabilidad de la propuesta

Tabla 14: Indicadores de medición del proceso de Devolución Automática

Tabla 15: Costo por analista

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Mapa Estratégico

Gráfico 2: Cadena de Valor de la Administración Tributaria

Gráfico 3: Proceso de devolución de Impuestos

Gráfico 4: Proceso de Devolución Manual

Gráfico 5: Proceso de Devolución por Internet

LISTA DE ANEXOS

ANEXO 1: Levantamiento del proceso de devolución de pagos indebidos o en exceso de Impuesto a la Renta de personas naturales - Proceso Manual

ANEXO 2: Levantamiento del proceso de devolución de pagos indebidos o en exceso de Impuesto a la Renta de personas naturales - Proceso por Internet

ANEXO 3: Propuesta del flujo del proceso de Devolución Automática de Impuesto a la Renta de Personas Naturales en Relación de Dependencia

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1. Antecedentes

La devolución de pagos indebidos o en exceso para personas naturales en relación de dependencia es un proceso que se puede realizar de manera manual o a través del Internet.

En el primer procedimiento se destinan recursos en su mayoría humanos, los analistas encargados de esta tarea tienen a su cargo la revisión y la digitación de la información con el riesgo de incurrir en errores de transcripción, así mismo utilizan herramientas informáticas básicas para elaborar las contestaciones a cada solicitud de los contribuyentes.

A través del Internet aunque el proceso es más simple, existen algunas limitaciones en función de que se devuelve solo lo reportado por los agentes de retención y el control de la devolución es posterior, incurriendo en el riesgo de devolver valores que no le corresponden al contribuyente y que el costo de recuperarlos sea mayor.

En la actualidad el tiempo promedio de respuesta para la atención de este tipo de casos, tanto de manera manual como a través del Internet es de 60 días y aunque la Ley otorga a la Administración Tributaria 120 días hábiles para la contestación de estas solicitudes, no es menos cierto que el número de estas peticiones va en aumento ocasionando que el monto por intereses que se reconoce desde la fecha de presentación de la petición hasta su atención implique un costo para el Estado.

El número de trámites que ingresan para solicitar la devolución de saldos a favor, resultado del pago en exceso en las declaraciones de Impuesto a la Renta de las personas naturales en relación de dependencia, representan cerca del 50% de los casos que se tramitan por concepto de devoluciones de Impuesto a la Renta a nivel nacional; por lo tanto, es el momento para que se de prioridad a este proceso, plantear nuevas alternativas para la devolución de los saldos a favor de las personas naturales en relación de dependencia, en el menor tiempo posible disminuyendo el riesgo de errores y que esto conlleve un beneficio tanto para el contribuyente como para la Administración Tributaria.

Es así, que es necesario realizar un análisis de la normativa legal y proponer las reformas necesarias, para diseñar un proceso de devolución automática de saldos a favor por concepto de Impuesto a la Renta para las personas naturales en relación de dependencia, como un beneficio a favor de los contribuyentes. De esta manera, los contribuyentes evitarán realizar el trámite de devolución de saldos a favor y la espera de hasta 120 días hábiles para que se resuelva las peticiones o reclamos; además, existirían beneficios para la Administración Tributaria, en la medida que disminuiría el riesgo de devolver valores sin realizar un control previo, reduciría su carga operativa así como el monto por intereses que actualmente se cancela por la demora en la atención de los trámites.

La idea es crear un procedimiento que pueda verificar la consistencia de las declaraciones que originan el saldo a favor comparándolas con la información de los empleadores y se pueda proceder a la devolución sin la necesidad de que el contribuyente ingrese una petición o solicitud.

1.1. Definición del Problema

Basado en lo explicado anteriormente, se plantea: ¿Qué ventajas traería tanto para la Administración Tributaria ecuatoriana como para los contribuyentes, contar con un proceso que permita que se devuelvan automáticamente los saldos a favor por concepto de Impuesto a la Renta de las personas naturales en relación de dependencia?

1.2. Objetivos de la Investigación

Este trabajo busca conseguir los siguientes objetivos:

1.2.1. Objetivo General

Diseñar el proceso de devolución automática de los saldos a favor del Impuesto a la Renta de personas naturales en relación de dependencia.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar el funcionamiento actual del proceso de devolución de los saldos a favor de Impuesto a la Renta a las personas naturales.
- Analizar la normativa legal vigente para definir los cambios que se necesitan efectuar dentro de la Ley de Régimen Tributario Interno, el Código Tributario y los Reglamentos para que el proceso de devolución automática pueda llegar a ser operativo.
- Establecer la importancia de implantar un proceso automático de devolución de los saldos a favor de Impuesto a la Renta a las personas naturales en relación de dependencia.

- Crear una herramienta que permita corroborar la aplicabilidad de la propuesta del proceso automático de devolución.

1.3. Metodología de la Investigación

1.3.1. Método de Investigación

Se efectuará un estudio in situ del proceso actual adoptado por la Administración Tributaria frente al manejo de las devoluciones de pagos indebidos de Impuesto a la Renta de personas naturales, para diagnosticar las principales necesidades y problemas de este proceso, a efectos de proponer soluciones con fines prácticos. Este tipo de investigación, cabe dentro de un estudio de caso, que significa “investigar una unidad o caso (empresa, área, actividad, etc.) de un universo poblacional y cuyo propósito es hacer un análisis específico de esa unidad; por tanto, el estudio debe mostrar una descripción de problemas, situaciones o acontecimiento reales ocurridos en la unidad objeto del análisis (organización), debe mostrar un diagnóstico de la situación objeto de estudio y presentar las recomendaciones más adecuadas para la solución del problema descrito en el diagnóstico, sustentadas con soporte teórico”¹.

Basados en las características anteriores del estudio de caso, se realizará un levantamiento del proceso actual, se efectuará un diagnóstico y se propondrá las medidas correctivas para el diseño de un proceso de devolución

¹ Cesar Augusto Bernal, *Metodología de la Investigación para Administración y Economía*, Santa Fé de Bogotá, Editorial Pearson Educación de Colombia Ltda., año 2000, p. 113

automática, de manera que se cumpla con las expectativas tanto de la Administración Tributaria como de los contribuyentes.

1.3.2. Fuentes y técnicas para la recolección de la información

Para la investigación acudiremos a la técnica de la observación y a la combinación de fuentes primarias y secundarias para la recolección de la información básica necesaria.

Fuente Primaria: Revisiones y seguimiento del proceso actual de devolución de saldos a favor de Impuesto a la Renta de personas naturales.

Fuente Secundaria: Bibliografía, textos y revistas sobre temas tributarios, y administrativos enfocados al diseño, mejoramiento y automatización de los procesos en las organizaciones, fuentes que proveerán de lineamientos conceptuales fundamentales para la presente investigación.

1.3.3. Procesamiento de la Información

Los resultados finales de la investigación se procesarán por medio de herramientas informáticas sobre todo para corroborar la aplicabilidad de la propuesta del proceso automático de devolución.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2. Marco Teórico y Conceptual

2.1. Reingeniería de procesos en una organización:

En un inicio los procesos se generan para responder a las necesidades que en ese momento demandan los clientes; pero en la actualidad pueden resultar caducos u obsoletos para cubrir las nuevas expectativas del cliente y de la organización. Es necesario entonces, que una organización pueda realizar un análisis de los procesos, que le permita tener una mejor comprensión de su flujo de actividades; y entender cómo cada uno de sus componentes se interrelacionan entre sí y con los clientes internos y externos. Solo así, los procesos podrán ser mejorados, reconstruidos o eliminados para dar paso a una nueva forma de hacer las cosas que se oriente en la permanente generación de valor.

Por lo tanto, la reingeniería debería ser entendida como “empezar de nuevo”², ya que se eliminan los procedimientos definidos y se crean procesos que se adecuan a los continuos cambios del mercado y a las nuevas expectativas de las organizaciones, todo esto con el fin de optimizar el uso de recursos y brindar un valor agregado al cliente.

2.1.1. Definición de Reingeniería

Como lo señala Manganelli y Klein la “reingeniería es el rediseño rápido y radical de los procesos estratégicos de valor agregado - y de los sistemas, las

² Michael Hammer y James Champy, *Reingeniería*, Bogotá, Editorial Norma S.A., 1994, pp. 13

políticas y las estructuras organizacionales que los sustentan – para optimizar los flujos del trabajo y la productividad de una organización”³

La reingeniería debe entenderse como el mecanismo para encontrar soluciones que permitan atender y cubrir las nuevas necesidades de los clientes, a la par que deberá minimizar los riesgos que implicarán los cambios y las variaciones en la realidad institucional. La reingeniería deberá ser entendida como la capacidad de reaccionar al cambio y a las nuevas exigencias del mercado.

Los objetivos generales que persigue una reingeniería y gestión de procesos son:

1. Mayores beneficios económicos debidos tanto a la reducción de costes asociados al proceso como al incremento de rendimiento de los procesos.
2. Mayor satisfacción del cliente debido a la reducción del plazo de servicio y mejora de la calidad del producto/servicio.
3. Mayor satisfacción del personal debido a una mejor definición de procesos y tareas.
4. Mayor conocimiento y control de los procesos.
5. Conseguir un mejor flujo de información y materiales.
6. Disminución de los tiempos de proceso del producto o servicio.
7. Mayor flexibilidad frente a las necesidades de los clientes.⁴

2.1.2. Características de la Reingeniería:

A partir de los requisitos que todo proceso de Reingeniería debe reunir podemos determinar características usuales en dichos procesos:

³ Raymond L. Manganelli y Mark M., Klein, *Como Hacer Reingeniería*, Colombia, Editorial Norma S.A., 1995, pp. 8

⁴ Eduardo Navarro, Informe: “*Competitividad, estrategia y excelencia operacional*” Extraído de http://www.navactiva.com/web/es/descargas/pdf/acal/reingenieria_procesos.pdf , 22 de abril del 2008

1. Unificación de tareas: se da pie a la unificación de varias tareas en un equipo y como consecuencia se logra una reducción de plazos, al eliminarse supervisiones, a la vez que se mejora la calidad, al evitarse errores [...]

2. Participación de los trabajadores en la toma de decisiones: son los propios trabajadores los que toman las decisiones y asumen las responsabilidades relacionadas con su trabajo. Esto, en cierta medida contribuye a que cada empleado se convierta a su vez en su propio jefe. Para que esto se pueda llevar a cabo son necesarios el esfuerzo, el apoyo, la disciplina, la confianza, la flexibilidad y la capacidad de adaptación. Los beneficios derivados son la reducción de los plazos y de los costes, al comprimirse las estructuras tanto vertical como horizontalmente.

3. Cambio del orden secuencial por el natural en los procesos: con el protagonismo que adquiere el concepto de proceso en toda compañía, una vez introducida la BPR, las cosas se van a empezar a realizar en el orden en que se beneficie a los procesos, olvidándonos del orden seguido tradicionalmente. La finalidad perseguida por esta nueva forma de trabajar es la de ahorrar tiempo y lograr la mayor reducción posible en los plazos.

4. Realización de diferentes versiones de un mismo producto: con ello se pretende dar fin a la estandarización y conseguir una mayor adaptación de dicho producto a las necesidades y gustos del cliente. [...]

5. Reducción de las comprobaciones y controles: se trata de establecer un plan de evaluación y control que contemple solamente los controles que tienen sentido económico. Actuando de esta manera se agiliza y flexibiliza la estructura organizativa.

6. Papel protagonista del responsable del proceso: en su figura recae la función de ejercer como único punto de contacto, lo cual permite un trato más eficiente.

7. Operaciones híbridas: las operaciones en todo proceso de Reingeniería de Procesos gozan de una naturaleza dual. Se pueden considerar centralizadas y descentralizadas simultáneamente ya que se pretende disfrutar de las ventajas que presenta cada una de las dos opciones. Las distintas unidades pueden trabajar con

un elevado grado de autonomía sin perder las ventajas que aporta la coordinación entre las mismas (economías de escala, por ejemplo).⁵

2.1.3. Metodología De Reingeniería Rápida

En el libro “Cómo Hacer Reingeniería”, de Manganelli y Klein, se establece la Metodología de Reingeniería Rápida RE, que consta de cinco etapas, las mismas que se enumeran a continuación:

Preparación:

Con base en la búsqueda de metas y objetivos relacionados de manera directa con los diferentes procesos de la organización, esta etapa contempla la formación de un equipo de trabajo enfocado para realizar la Reingeniería, buscando un cambio radical en base al establecimiento de un proyecto, mismo que deberá evaluarse de manera integral.

Identificación:

En esta etapa se estructura el escenario para establecer procesos orientados a la generación de valor hacia el cliente interno y externo, es decir; las necesidades y expectativas de los clientes, la estructuración de los procesos (representación gráfica), que permita visualizar los componentes (actividades, insumos, productos).

⁵ F. Sáez Vacas, O. García, J. Palao y P. Rojo, *Innovación Tecnológica en las Empresas, Reingeniería de Procesos*, Extraído de http://www.gsi.dit.upm.es/~fsaez/intl/capitulos/5%20-Reingenier%EDa%20_I_.pdf, 23 de marzo del 2012.

Esta etapa es la base fundamental para el desarrollo de la propuesta, tomando en cuenta que el presente trabajo se orienta en generar una propuesta de rediseño.

Visión:

Esta etapa se enfoca en la visualización de un proceso ideal que permita generar mejoras sustanciales.

Solución Diseño Técnico:

En esta etapa se debe identificar el uso de tecnologías para el desarrollo de las actividades dentro de los procesos. Se hace necesario establecer que tipo de normas, procedimientos, sistemas y controles se deberán emplear en el proceso, como por ejemplo: simulaciones, correlaciones, tendencias, presupuestos.

Solución Diseño Social:

En esta etapa se hace necesario evaluar la disponibilidad del personal, planes de carrera, planes de capacitación, beneficios económicos, esquemas de contratación, identificación de competencias y habilidades; y, otros relacionados con la gestión del recurso humano y su impacto en el proceso.

Transformación:

Esta etapa se considera la más significativa y concluyente de todas, ya que en ésta es en donde se evalúa el proceso final; y se desarrollan los cambios radicales propuestos, mediante el establecimiento y la implantación de

planes pilotos; y la ejecución de versiones del nuevo proceso en las fases de pre-producción y producción.

2.2. Tributo y características del concepto

La Administración Tributaria es una herramienta esencial para asegurar que todos los contribuyentes cumplan con lo que define el sistema fiscal ecuatoriano. De acuerdo a los principios de equidad, neutralidad y simplicidad, “los tributos se deben establecer según la capacidad de pago de las personas, que se relaciona directamente con su situación económica.”⁶

Los impuestos son las aportaciones obligatorias creadas por ley sobre la base de la capacidad contributiva de los sujetos pasivos; y están orientados a suministrar el financiamiento necesario para el Estado y de esta manera cumplir con las necesidades que la sociedad requiere en temas de infraestructura, educación, salud, etcétera.

El artículo 6 de la Codificación del Código Tributario sobre el fin de los tributos, señala:

Los tributos, además de ser medios para recaudar ingresos públicos, servirán como instrumentos de política económica general, estimulando la inversión, la reinversión, el ahorro y su destino hacia los fines productivos y de desarrollo nacional; atenderán a las exigencias de estabilidad y progreso sociales y procurarán una mejor distribución de la renta nacional.⁷

⁶ Baldo, *Tratado de Tributación*, t. II, vol. I, *Política y economía tributaria*, Buenos Aires, editorial Astrea, 2004, pp. 58.

⁷ *Codificación del Código Tributario y su Reformas*, Ecuador.

2.3. Obligación Tributaria

La obligación tributaria nace cuando se genera el evento que produce el pago de cada tributo; es por eso que deben existir en un mismo momento la configuración de la obligación y su relación económica entre el sujeto pasivo (contribuyente) y el sujeto activo (el Estado), a fin que éste último pueda ejercer sus facultades.

Obligación Tributaria según lo indica el artículo 15 de la Codificación del Código Tributario, es el “vínculo jurídico personal, existente entre el Estado o las entidades acreedoras de tributos o los contribuyentes o responsables de aquellos, en virtud del cual debe satisfacerse una prestación en dinero, especies o servicios apreciables en dinero, al verificarse el hecho generador previsto por la ley.”

2.3.1. Elementos Constitutivos de la Obligación:

Según lo define la normativa legal, los elementos constitutivos de la obligación son:

- **Ley:** Es la facultad de establecer, modificar o extinguir tributos, es exclusiva del Estado, en consecuencia no hay tributo sin Ley.

- **Hecho Generador:** Es el presupuesto establecido por la Ley para definir cada tributo.

- **Sujeto Pasivo:** Es la persona natural o jurídica, que debe cumplir con las obligaciones tributarias, sea como contribuyente o como responsable.

- **Sujeto Activo:** Puede ser el Estado o cualquier ente acreedor del tributo como los Consejos Provinciales o los Municipios.

2.4. Facultad Resolutiva de la Administración Tributaria

Para la atención de la devolución de un pago indebido o pago en exceso la Administración Tributaria ejerce la facultad resolutiva, definida en el artículo 69 de la Codificación del Código Tributario, que señala: “Las autoridades administrativas que la ley determine, están obligadas a expedir resolución motivada, en el tiempo que corresponda respecto de toda consulta, petición, reclamo o recurso que, en ejercicio de su derecho, presenten los sujetos pasivos de tributos o quienes se consideren afectados por un acto de administración tributaria.”

2.5. Impuesto a la Renta de Personas Naturales en Relación de Dependencia

El Impuesto a la Renta de personas naturales se define “como el mejor tributo para gravar esta manifestación de capacidad contributiva” (Baldo, 2004:109), de tal forma que a mayor ingreso mayor impuesto. El Impuesto a la Renta de personas naturales se lo considera como el instrumento apropiado para que se realice una distribución equitativa de la riqueza.

2.5.1. Base Imponible de los ingresos del trabajo en relación de dependencia.

El artículo 17 de la Ley de Régimen Tributario Interno, señala que:

La base imponible de los ingresos del trabajo en relación de dependencia está constituida por el ingreso ordinario o extraordinario que se encuentre sometido al impuesto, menos el valor de los aportes personales al IESS,

excepto cuando éstos sean pagados por el empleador, sin que pueda disminuirse con rebaja o deducción alguna; en el caso de los miembros de la Fuerza Pública se reducirán los aportes personales a las cajas Militar o Policial, para fines de retiro o cesantía.⁸

2.5.2. Tarifa del Impuesto

El artículo 36 de la Ley de Régimen Tributario Interno sobre la tarifa del Impuesto a la Renta señala: “Para liquidar el Impuesto a la Renta de las personas naturales y de las sucesiones indivisas, se aplicarán a la base imponible las tarifas contenidas en la siguiente tabla de ingresos”.

Tabla 1: Tarifas del Impuesto a la Renta de Personas Naturales: Años 2009, 2010 y 2011

Año 2009 En dólares			
Fracción básica	Exceso hasta	Impuesto Fracción Básica	% Impuesto Fracción Excedente
0	8.570	0	0%
8.570	10.910	0	5%
10.910	13.640	117	10%
13.640	16.370	390	12%
16.370	32.740	718	15%
32.740	49.110	3.173	20%
49.110	65.480	6.447	25%
65.480	87.300	10.540	30%
87.300	en adelante	17.086	35%

Fuente: Res. No. NAC-DGER2008-1467 de 12 de diciembre de 2008

⁸ Ley de Régimen Tributario Interno y sus Reformas, Ecuador

Año 2010 En dólares			
Fracción básica	Exceso hasta	Impuesto Fracción Básica	% Impuesto Fracción Excedente
0	8.910	0	0%
8.910	11.350	0	5%
11.350	14.190	122	10%
14.190	17.030	406	12%
17.030	34.060	747	15%
34.060	51.080	3.301	20%
51.080	68.110	6.705	25%
68.110	90.810	10.963	30%
90.810	en adelante	17.773	35%

Fuente: Res. No. NAC-DGERCGC09-823 de 21 de diciembre de 2009

Año 2011 En dólares			
Fracción básica	Exceso hasta	Impuesto Fracción Básica	% Impuesto Fracción Excedente
0	9.210	0	0%
9.210	11.730	0	5%
11.730	14.670	126	10%
14.670	17.610	420	12%
17.610	35.210	773	15%
35.210	52.810	3.413	20%
52.810	70.420	6.933	25%
70.420	93.890	11.335	30%
93.890	en adelante	18.376	35%

Fuente: Res. No. NAC-DGERCGC10-7333 de 23 de diciembre de 2010

2.5.3. Gastos Personales

Desde el ejercicio fiscal 2008 se incorpora la aplicación de los gastos de vivienda, salud, alimentación, educación y vestimenta; como deducciones que se aplican a los ingresos de las personas naturales, es así que la Ley de

Régimen Tributario Interno y sus Reformas, en su artículo 10, numeral 16, indica que:

Las personas naturales podrán deducir, hasta en el 50% del total de sus ingresos gravados sin que supere un valor equivalente a 1.3 veces la fracción básica desgravada de Impuesto a la Renta de personas naturales, sus gastos personales sin IVA e ICE, así como los de su cónyuge e hijos menores de edad o con discapacidad, que no perciban ingresos gravados y que dependan del contribuyente

Los gastos personales que se pueden deducir, corresponden a los realizados por concepto de: arriendo o pago de intereses para adquisición de vivienda, educación, salud, y otros que establezca el reglamento. En el Reglamento se establecerá el tipo del gasto a deducir y su cuantía máxima, que se sustentará en los documentos referidos en el Reglamento de Comprobantes de Venta y Retención, en los que se encuentre debidamente identificado el contribuyente beneficiario de esta deducción.

Los costos de educación superior también podrán deducirse ya sean gastos personales así como los de su cónyuge, hijos de cualquier edad u otras personas que dependan económicamente del contribuyente.

A efecto de llevar a cabo la deducción el contribuyente deberá presentar obligatoriamente la declaración del Impuesto a la Renta anual y el anexo de los gastos que deduzca, en la forma que establezca el Servicio de Rentas Internas. Los originales de los comprobantes podrán ser revisados por la Administración Tributaria, debiendo mantenerlos el contribuyente por el lapso de seis años contados desde la fecha en la que presentó su declaración de Impuesto a la Renta.

No serán aplicables estas deducciones en el caso de que los gastos hayan sido realizados por terceros o reembolsados de cualquier forma.

Las personas naturales que realicen actividades empresariales, industriales, comerciales, agrícolas, pecuarias, forestales o similares, artesanos, agentes, representantes y trabajadores autónomos que para su actividad económica tienen costos, demostrables en sus cuentas de ingresos y egresos y en su contabilidad,

con arreglo al Reglamento, así como los profesionales, que también deben llevar sus cuentas de ingresos y egresos, podrán además deducir los costos que permitan la generación de sus ingresos.

Los gastos personales que pueden deducirse se definen en el artículo 34 del Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno y sus Reformas, que en su parte pertinente menciona:

Las personas naturales podrán deducirse sus gastos personales, sin IVA ni ICE, así como los de su cónyuge o conviviente e hijos menores de edad o con discapacidad, que no perciban ingresos gravados y que dependan del contribuyente.

Los gastos personales que se pueden deducir, corresponden a los realizados por concepto de: vivienda, educación, salud, alimentación y vestimenta.

a) Gastos de Vivienda: Se considerarán gastos de vivienda exclusivamente los pagados por:

1. Arriendo de un único inmueble usado para vivienda;
2. Los intereses de préstamos hipotecarios otorgados por instituciones autorizadas, destinados a la ampliación, remodelación, restauración, adquisición o construcción, de una única vivienda. En este caso, serán pruebas suficientes los certificados conferidos por la institución que otorgó el crédito; o el débito respectivo reflejado en los estados de cuenta o libretas de ahorro; y,
3. Impuestos prediales de un único bien inmueble en el cual habita y que sea de su propiedad.

b) Gastos de Educación: Se considerarán gastos de educación exclusivamente los pagados por:

1. Matrícula y pensión en todos los niveles del sistema educativo, inicial, educación general básica, bachillerato y superior, así como la colegiatura, los cursos de actualización, seminarios de formación profesional debidamente aprobados por el

Ministerio de Educación o del Trabajo cuando corresponda o por el Consejo Nacional de Educación Superior según el caso, realizados en el territorio ecuatoriano. Tratándose de gastos de educación superior, serán deducibles también para el contribuyente, los realizados por cualquier dependiente suyo, incluso mayor de edad, que justifique mediante declaración juramentada ante Notario que no percibe ingresos y que depende económicamente del contribuyente.

2. Útiles y textos escolares; materiales didácticos utilizados en la educación; y, libros.

3. Servicios de educación especial para personas discapacitadas, brindados por centros y por profesionales reconocidos por los órganos competentes.

4. Servicios prestados por centros de cuidado infantil; y,

5. Uniformes.

c) Gastos de Salud: Se considerarán gastos de salud exclusivamente los pagados por:

1. Honorarios de médicos y profesionales de la salud con título profesional avalado por el Consejo Nacional de Educación Superior.

2. Servicios de salud prestados por clínicas, hospitales, laboratorios clínicos y farmacias autorizadas por el Ministerio de Salud Pública.

3. Medicamentos, insumos médicos, lentes y prótesis;

4. Medicina prepagada y prima de seguro médico en contratos individuales y corporativos. En los casos que estos valores correspondan a una póliza corporativa y los mismos sean descontados del rol de pagos del contribuyente, este documento será válido para sustentar el gasto correspondiente; y,

5. El deducible no reembolsado de la liquidación del seguro privado.

d) Gastos de Alimentación: Se considerarán gastos de alimentación exclusivamente los pagados por:

1. Compras de alimentos para consumo humano.

2. Pensiones alimenticias, debidamente sustentadas en resolución judicial o actuación de la autoridad correspondiente.

3. Compra de alimentos en Centros de expendio de alimentos preparados.

e) Gastos de Vestimenta: Se considerarán gastos de vestimenta los realizados por cualquier tipo de prenda de vestir.

Los gastos personales del contribuyente, de su cónyuge e hijos menores de edad o con discapacidad que no perciban ingresos gravados y que dependan del contribuyente, antes referidos, se podrán deducir siempre y cuando no hayan sido objeto de reembolso de cualquier forma.

La deducción total por gastos personales no podrá superar el 50% del total de los ingresos gravados del contribuyente y en ningún caso será mayor al equivalente a 1.3 veces la fracción básica desgravada de Impuesto a la Renta de personas naturales.

Sin perjuicio de los límites establecidos en el párrafo anterior, la cuantía máxima de cada tipo de gasto no podrá exceder a la fracción básica desgravada de Impuesto a la Renta en:

Vivienda: 0,325 veces

Educación: 0,325 veces

Alimentación: 0,325 veces

Vestimenta: 0,325 veces

Salud: 1,3 veces

Para el caso de personas naturales obligadas a llevar contabilidad, estos gastos personales se registrarán como tales, en la conciliación tributaria.

Para la deducibilidad de los gastos personales, los comprobantes de venta podrán estar a nombre del contribuyente, su cónyuge o conviviente, sus hijos menores de edad o con discapacidad que no perciban ingresos gravados y que dependan del contribuyente.⁹

En el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno y sus Reformas, también se norma la entrega del anexo de gastos

⁹ *Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno y sus Reformas*, Ecuador.

personales, así el artículo 83 de este cuerpo legal indica: “Las personas naturales, inclusive aquellas que se encuentren en relación de dependencia, presentarán en las formas y plazos que el Servicio de Rentas Internas lo establezca, un detalle de los gastos personales tomados como deducción de Impuesto a la Renta”.

2.5.4. Retenciones en la fuente

El artículo 43 de la Ley de Régimen Tributario Interno y sus Reformas, sobre las retenciones en la fuente de los ingresos del trabajo en relación de dependencia menciona: “Los pagos que hagan los empleadores personas naturales o sociedades, a los contribuyentes que trabajan en relación de dependencia, originados en dicha relación, se sujetan a la retención en la fuente con base en las tarifas establecidas en el artículo 36 de esta Ley de conformidad con el procedimiento que se indique en el Reglamento”.

Para el efecto, el artículo 90 del Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno y sus Reformas, sobre la forma de realizar la retención sobre los ingresos en relación de dependencia señala:

Los agentes de retención entregarán a sus trabajadores un comprobante en el que se haga constar los ingresos totales percibidos por el trabajador, así como el valor del Impuesto a la Renta retenido. Este comprobante será entregado inclusive en el caso de los trabajadores que hayan percibido ingresos inferiores al valor de la fracción básica gravada con tarifa cero según la tabla prevista en el artículo 36 de la

Ley de Régimen Tributario Interno. Esta obligación se cumplirá durante el mes de enero del año siguiente al que correspondan los ingresos y las retenciones. [...]

El empleador entregará al Servicio de Rentas Internas en dispositivos magnéticos u otros medios y en la forma y fechas que dicha entidad determine, toda la información contenida en los comprobantes de retención antes aludidos.

Los comprobantes de retención entregados por el empleador de acuerdo con las normas de este artículo, se constituirán en la declaración del trabajador que perciba ingresos provenientes únicamente de su trabajo en relación de dependencia con un solo empleador, para el caso de empleados que no utilicen gastos personales.

Si el trabajador obtiene rentas en relación de dependencia con dos o más empleadores o recibe además de su remuneración ingresos de otras fuentes como: rendimientos financieros, arrendamientos, ingresos por el libre ejercicio profesional, u otros ingresos gravados deberá presentar obligatoriamente su declaración de Impuesto a la Renta.

2.6. Reclamo de Pago Indebido y Petición de Pago en Exceso de Impuesto a la Renta de Personas Naturales.

Si el sujeto pasivo ha pagado de manera excesiva o indebida un impuesto y desea obtener su devolución, lo puede hacer vía administrativa, a través de un reclamo o una petición que debe cumplir con los requisitos exigidos en el artículo 119 de la Codificación del Código Tributario y sus Reformas.

En el transcurso del mes de marzo de cada año se desarrolla el cronograma de presentación de la declaración de Impuesto a la Renta que se asigna según el 9no dígito del Registro Único de Contribuyentes, desde la presentación de la declaración se puede solicitar la devolución de saldos a

favor de Impuesto a la Renta, mediante el respectivo reclamo de pago indebido o la petición de pago en exceso.

Los artículos 122 y 123 de la Codificación de la Codificación del Código Tributario y sus Reformas, señalan:

Art. 122.- Pago indebido.- 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 a 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.

Art. 123.- Pago en exceso.- 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 éste, que aparezcan como tales en sus registros, en los plazos y en 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.

Si el contribuyente no recibe la devolución dentro del plazo máximo de seis meses de presentada la solicitud o si considera que lo recibido no es la cantidad correcta, tendrá derecho a presentar en cualquier momento un reclamo formal para la devolución, en los mismos términos previstos en este Código para el caso de pago indebido.

El plazo dentro del cual se puede presentar la acción de pago indebido o la petición de pago en exceso prescribe en tres años, contados desde la fecha en que se hizo la declaración, sin embargo, este plazo se interrumpe por el

hecho de presentar el reclamo o la petición (Artículo 305 de la Codificación del Código Tributario y sus Reformas).

También se debe señalar que según lo señala el artículo 22 de la Codificación del Código Tributario, “los créditos contra el sujeto activo, por el pago de tributos en exceso o indebidamente, generarán el mismo interés señalado en el artículo anterior desde la fecha en que se presentó la respectiva solicitud de devolución del pago en exceso o del reclamo por pago indebido”.

Aceptada la reclamación de pago indebido por la autoridad competente, se emitirá la nota de crédito o se procederá a realizar la acreditación respectiva en la cuenta señalada por el contribuyente para el efecto; o se admitirá la compensación a que hubiere lugar con obligaciones tributarias pendientes que tuviere el mismo sujeto pasivo.

CAPÍTULO III
SITUACIÓN ACTUAL DEL PROCESO DE DEVOLUCIÓN DE
SALDOS A FAVOR DE IMPUESTO A LA RENTA DE PERSONAS
NATURALES

3. La Organización

La Administración Tributaria es una organización técnica que dirige y gestiona la recaudación de impuestos internos establecidos por Ley, mediante la aplicación de la normativa vigente, teniendo como propósito fortalecer una conducta orientada al cumplimiento voluntario y sostenido de las obligaciones tributarias.

Esta entidad a través de la gestión institucional orientada a los servicios y al control, por un lado; y la evolución de la actividad económica, por otro; ha registrado un significativo crecimiento en los últimos años.

3.1. Misión

La misión de la Administración Tributaria es “promover y exigir el cumplimiento de las obligaciones tributarias, en el marco de principios éticos y legales, para asegurar una efectiva recaudación que fomente la cohesión social.”¹⁰

¹⁰Extraído de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/67.jsessionid=F5735C25D53AFD87CADA9E7F1F19F5A3.sriint>, 20 de diciembre de 2011

3.2. Visión

Su visión es llegar a “ser una Institución que goza de confianza y reconocimiento social por hacerle bien al país. Hacer bien al país por su transparencia, modernidad, cercanía y respeto a los derechos de los ciudadanos y contribuyentes. Hacer bien al país porque cuenta con funcionarios competentes, honestos, comprometidos y motivados. Hacer bien al país por cumplir a cabalidad la gestión tributaria, disminuyendo significativamente la evasión, elusión y fraude fiscal.”¹¹

3.3. Valores Institucionales

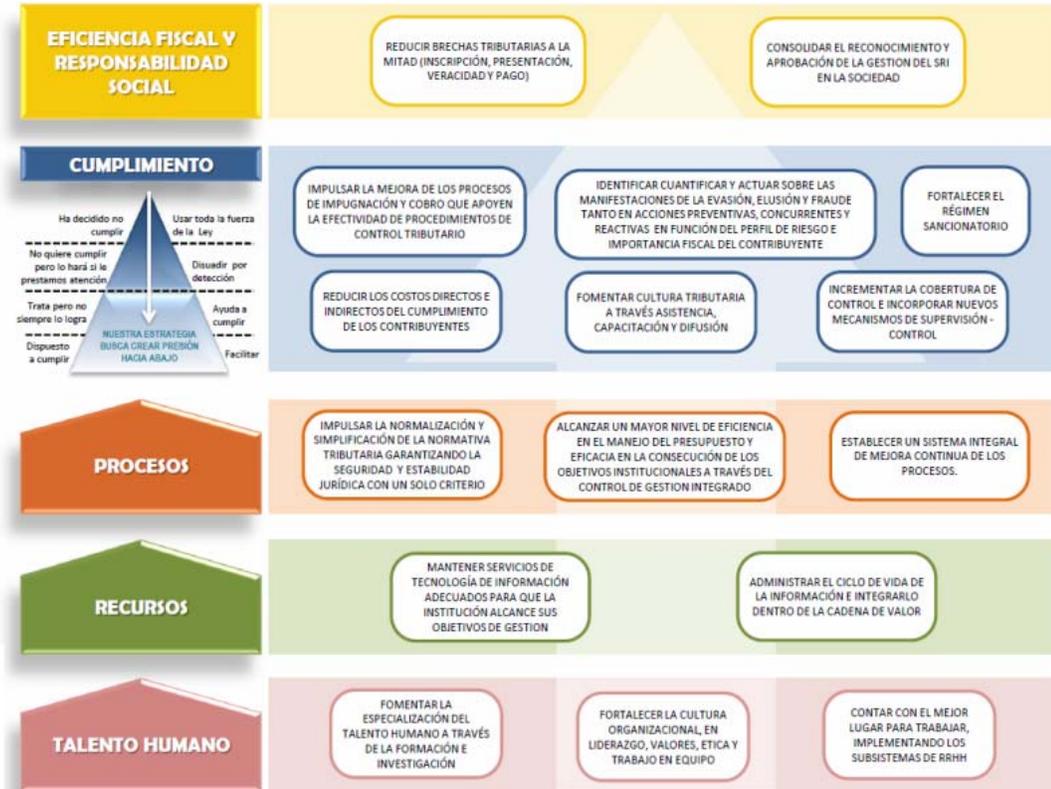
- Compromiso.
- Honestidad, ética y probidad.
- Equidad.
- Respeto.
- Vocación de servicio.
- Trabajo en equipo.

3.4. Objetivos Institucionales

Los objetivos institucionales se resumen en el siguiente mapa estratégico:

¹¹ Extraído de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/67:jsessionid=F5735C25D53AFD87CADA9E7F1F19F5A3.sriint>, 20 de diciembre de 2011.

Gráfico 1: Mapa Estratégico



Fuente: Administración Tributaria

Talento Humano:

Fomentar la especialización del Talento Humano a través de la formación e investigación.

Fortalecer la cultura organizacional en liderazgo, valores, ética y trabajo en equipo

Contar con el mejor lugar para trabajar implementando los subsistemas de RRHH.

Recursos:

Mantener servicios de tecnología de información adecuados para que la institución alcance sus objetivos de gestión

Administrar el ciclo de vida de la información e integrarlo dentro de la cadena de valor

Procesos:

Impulsar la normalización y simplificación de la normativa tributaria garantizando la seguridad y estabilidad jurídica con un solo criterio.

Alcanzar un mayor nivel de eficiencia en el manejo del presupuesto y eficacia en la consecución de los objetivos institucionales a través del control de gestión integrado.

Establecer un sistema integral de mejora continua de los procesos.

Modelo de Cumplimiento – Servicio

Reducir los costos directos e indirectos del cumplimiento de los contribuyentes.

Fomentar la cultura tributaria a través asistencia, capacitación y difusión.

Incrementar la cobertura de control e incorporar nuevos mecanismos de supervisión-control.

Impulsar la mejora de los procesos de impugnación y cobro que apoyen en la efectividad de procedimientos de control.

Identificar, cuantificar y actuar sobre las manifestaciones de la evasión, elusión y fraude tanto en acciones preventivas, concurrentes y reactivas en función y fraude tanto en acciones preventivas.

Fortalecer el régimen sancionatorio.

Eficiencia Fiscal y Responsabilidad Social:

Reducir brechas tributarias a la mitad (inscripción, presentación, veracidad y pago)

Consolidar el reconocimiento y aprobación de la gestión en la sociedad.¹²

3.5. CADENA DE VALOR

Para analizar el proceso de devolución de impuestos de la Administración Tributaria, se hace necesario mostrar su Cadena de Valor y la relación con este proceso.

¹² Extraído de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/plan-estrategico-institucional,2011>, 20 de diciembre de 2011.

Gráfico 2: Cadena de Valor Administración Tributaria

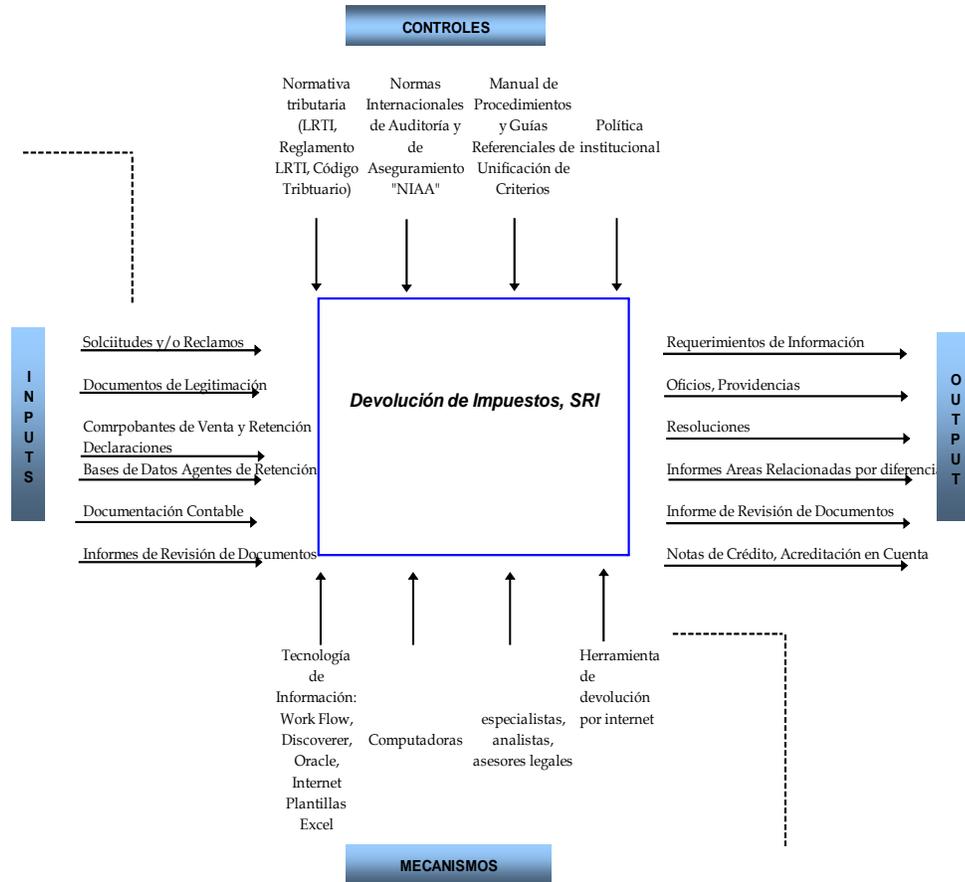


Fuente: Administración Tributaria

La Cadena de Valor de la Administración Tributaria muestra la disposición e importancia de sus procesos en la generación de valor agregado para los contribuyentes, el estado y los empleados. Como se puede observar, dentro de los procesos auxiliares se encuentra la devolución de impuestos, mismo que engloba a las devoluciones de Impuesto a la Renta de personas naturales en relación de dependencia y que es elemento principal objeto de esta investigación. Por ello, a continuación en el Gráfico 3 se muestra el primer nivel del diagrama jerárquico del proceso de devolución de impuestos para poder visualizarlo de manera general.

Gráfico 3: Proceso de devolución de Impuestos

IDEFO: Nivel 1
Proceso de devolución de impuestos



Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación propia

3.6. Situación actual del proceso de devolución de Impuesto a la Renta de personas naturales en relación de dependencia

Los departamentos de devoluciones de impuestos e impugnaciones a nivel nacional han atendido en el año 2011, 35.087 trámites, de los cuales el 58,9% corresponde a peticiones de pagos en exceso y a reclamos de pagos indebidos de personas naturales.

Tabla 2: Trámites de Devolución de Impuestos Resueltos Manualmente a Nivel Nacional – Año 2011

Regional	Impugnación actos de determinación	Sociedades	Personas Naturales	Peticiones	Total General
Regional Centro I	17	118	1.125	580	1.840
Regional Centro II	1	34	578	480	1.093
Regional del Austro	15	192	1.620	715	2.542
Regional el Oro	13	71	736	519	1.339
Regional Litoral Sur	191	778	8.746	2.689	12.404
Regional Manabí	36	87	1.222	944	2.289
Regional Norte	188	1.434	5.856	4.636	12.114
Regional Sur	38	67	781	580	1.466
Total General	499	2.781	20.664	11.143	35.087

Fuente: Base de datos del Sistema Nacional de Trámites - Administración Tributaria

Periodo: 1 enero al 31 diciembre 2011

Como se puede apreciar en la Tabla 2, 20.664 trámites correspondieron a devoluciones de Impuesto a la Renta de personas naturales que se procesaron de manera manual. Además, como se observa en el la Tabla 3, a través del proceso de devoluciones de Impuesto a la Renta por Internet se atendió 49.931 peticiones adicionales; dando un total de 70.595 trámites atendidos por este concepto.

Tabla 3: Solicitudes de devolución de IR Personas Naturales a Nivel Nacional–Año 2011

Mes	Devoluciones PN Internet 2011	Devoluciones PN Manual 2011	Devoluciones PN 2011
Jan	0	591	591
Feb	1.775	666	2.441
Mar	3.307	1.258	4.565
Apr	1.387	2.019	3.406
May	981	2.766	3.747
Jun	5.370	3.924	9.294
Jul	12.059	2.657	14.716
Aug	7.770	2.039	9.809
Sep	7.972	1.918	9.890
Oct	4.315	1.121	5.436
Nov	2.796	1.094	3.890
Dec	2.199	611	2.810
Total Peticiones Devol IR Personas Naturales	49.931	20.664	70.595

Fuente: Base del Sistema Nacional de Trámites Administración Tributaria

Periodo: 1 enero al 31 diciembre 2011

3.6.1. Diagnóstico de la situación actual

Parte de la metodología de rediseño de procesos, es la Identificación de la información de los procesos, razón por la cual en el presente punto se detallará y evaluará la información levantada, con la finalidad de elaborar el diagnóstico respectivo, que se especifica a continuación.

Del número total de solicitudes de devolución de IR de Personas Naturales (70.595) atendidas en el año 2011, 32.883 corresponden a personas naturales en relación de dependencia. Evidenciándose de esta manera que del total de trámites que se atienden al año por esta clase de contribuyentes, los casos de devolución de saldos a favor por Impuesto a la Renta de personas naturales en relación de dependencia representan el

46,58%, es decir un gran porcentaje de la totalidad de trámites que se procesan ya sea de manera manual o a través del Internet. Ver tabla 4.

Tabla 4: Solicitudes de devolución de IR de Personas Naturales en Relación de Dependencia a Nivel Nacional–Año 2011

	Devoluciones PN 2011	Devoluciones PN Relación Dependencia 2011
Total	70.595	32.883
	Porcentaje	46,58%

Fuente: Base del Sistema Nacional de Trámites Administración Tributaria
Periodo: 1 enero al 31 diciembre 2011

Como se ha mencionado, actualmente los trámites de devolución de saldos a favor de las personas naturales en relación de dependencia pueden ser atendidos de dos maneras; una a través de las unidades de devoluciones de impuestos y la otra a través del sistema devoluciones de renta por Internet. De los 32.883 trámites ingresados a nivel nacional, por contribuyentes en relación de dependencia en el 2011, 9.625 casos se atendieron de manera manual, asignando un promedio de 9 analistas para su análisis y resolución.

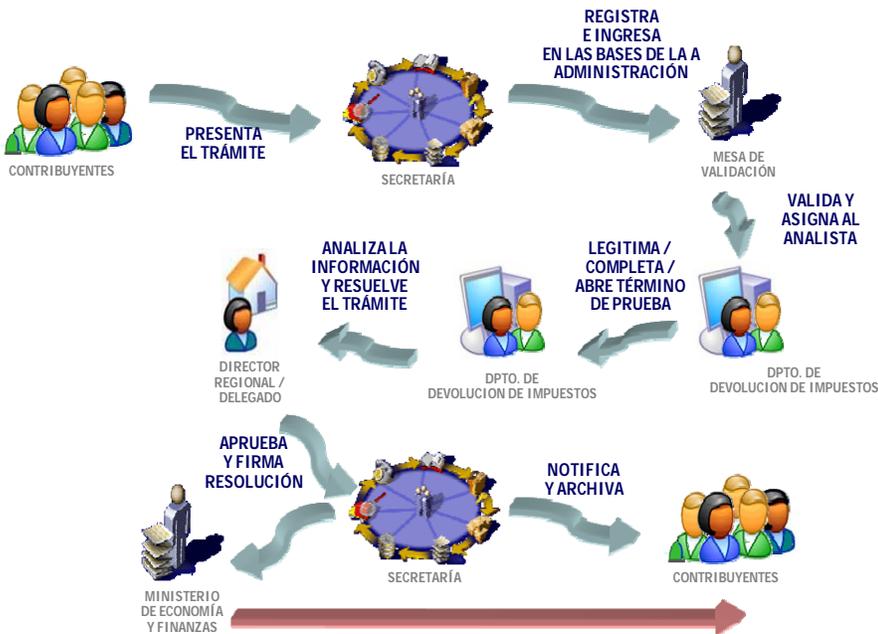
Para establecer un diagnóstico de la situación actual es necesario que se analicen los procesos, se detalle el diagrama de los mismos y se proceda con el levantamiento de las actividades que se encuentran vigentes y que por el momento son necesarias para proceder con la atención de las solicitudes de devolución de pagos indebidos o en exceso de Impuesto a la Renta de personas naturales, de acuerdo con la normativa señalada en el segundo capítulo.

3.6.2. Proceso Manual

En los casos atendidos de manera manual, el trámite ingresa de manera física, para lo cual el contribuyente deberá llenar un formulario, adjuntando un detalle magnético y copias de las retenciones que fueron efectuadas en el ejercicio solicitado.

Como parte del proceso manual que se requiere para analizar las peticiones, se debe acceder a diferentes aplicaciones de las bases de la Administración, verificando información del contribuyente, realizar una revisión y validación física de los comprobantes de retención en la fuente, y finalmente la revisión y firmas de varias instancias; posteriormente se procede con la notificación al contribuyente en la dirección que designe para el efecto y la acreditación de los valores devueltos.

Grafico 4: Proceso de Devolución Manual



Fuente: Procesos de la Administración Tributaria

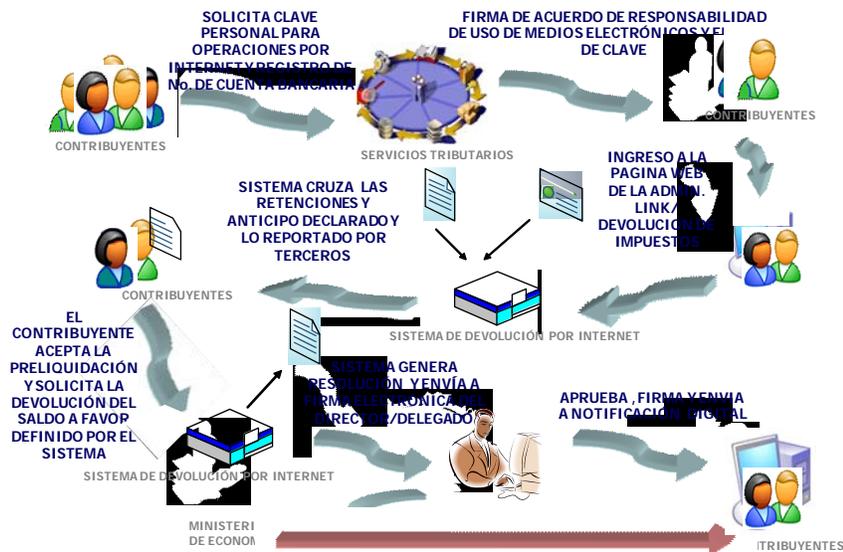
Ver anexo 1.

3.6.3. Proceso por Internet

En el segundo caso, el contribuyente puede ingresar con su clave a través del portal del Internet, y mediante el link de devoluciones de impuestos acceder a visualizar una preliquidación de los valores que mantiene a su favor por el ejercicio fiscal solicitado, este valor se compone del impuesto causado en su declaración menos los valores confirmados por concepto de crédito tributario, es decir el anticipo pagado y las retenciones en la fuente que han sido reportadas a la Administración Tributaria.

Una vez el contribuyente acepte los valores consignados en la preliquidación y solicite que se le devuelva el saldo a favor, el sistema procede a emitir una resolución la cual es enviada para la firma digital autorizada y se envía a su notificación a través del portal de la Administración y a la acreditación respectiva.

Grafico 5: Proceso de Devolución por Internet



Fuente: Procesos de la Administración Tributaria

Ver Anexo 2.

3.6.4. Problemática detectada:

Al efectuar el levantamiento de los procesos y revisar las principales actividades de la devolución de saldos a favor de Impuesto a la Renta de personas naturales, se evidencian algunos problemas que están ocasionando retrasos en la atención de esta clase de trámites y el establecimiento de nuevos procesos de control posteriores que permitirán asegurar que las devoluciones por Internet fueron correctamente efectuadas. Entre los principales podemos detallar los siguientes:

3.6.4.1. Riesgos del Proceso Manual:

- Altamente intensivo en mano de obra, analistas y funcionarios dedicados a este proceso.
- Alto riesgo de errores de digitación por el uso de herramientas de Office; Excel para efectuar los cálculos de los valores y Word para elaborar las respuestas a las peticiones.
- Demoras en el flujo de actividades críticas del proceso (cuellos de botella), como: actividades de validación y asignación de analistas, emisión de resoluciones, revisión de supervisores, firmas de director o del delegado.
- Demoras en los tiempos promedios para la acreditación de los valores a ser devueltos; puede llegar hasta 30 días, cuando el objetivo es 10 días desde la notificación de la resolución.

- Incremento en los valores reconocidos por concepto de intereses, debido a los retrasos tanto en la emisión de las resoluciones como en la acreditación de los valores a favor.

3.6.4.2. Riesgos del Proceso por Internet:

- Devoluciones parciales para el contribuyente, si los agentes de retención no han declarado la totalidad de las retenciones efectuadas por concepto de renta, obligándolo a realizar la petición física por la diferencia.
- Restricciones en el alcance del proceso; el mismo valida solo ciertas variables, lo que obliga a generar controles posteriores (cruces manuales) para confirmar si las preliquidaciones fueron correctamente efectuadas, ocasionado la designación de recursos adicionales que representan costos adicionales para la Administración.
- Problemas en el ingreso al sistema y demoras en la firma electrónica de las resoluciones aceptadas.
- Pese a que este proceso es más ágil, existe reconocimiento de intereses, representando un costo para la Administración.

CAPÍTULO IV
PROPUESTA DEL DISEÑO DEL PROCESO DE DEVOLUCIÓN
AUTOMÁTICA DE IMPUESTO A LA RENTA DE PERSONAS
NATURALES EN RELACIÓN DE DEPENDENCIA.

4. Diseño de la Propuesta

Como se había mencionado, uno de los fines principales de la Administración Tributaria es el suministrar los recursos necesarios para aportar al financiamiento del gasto público. Sin embargo, es importante que se alcance este objetivo cumpliendo con los principios básicos de equidad, neutralidad y simplicidad; en tal sentido que el bienestar de la sociedad no se vea afectado.

En América Latina en las últimas décadas se han efectuado varias reformas tributarias con el fin de mejorar la carga impositiva entre los contribuyentes, simplificar el sistema fiscal existente y mejorar la eficiencia en la labor de las Administraciones Tributarias. Estas instituciones también tienen el deber de evolucionar y por ende modernizar la gestión de sus tributos, *“...desde el momento en que el volumen de información a tratar desborda la capacidad de una Administración que tiene como base de su actividad el trabajo manual sobre documentos en soporte papel, la automatización de los procedimientos de gestión se convierte en una necesidad...”*¹³

¹³ Angulo, Marcial, *La administración fiscal electrónica*, Ediciones Jurídicas y Sociales, Barcelona, 2004, Pág. 22

En otras legislaciones como Estados Unidos, Perú, México, Colombia, y Venezuela se ha previsto la utilización de la figura de la devolución automática, es decir proceder con el reconocimiento de valores a favor del contribuyente de manera directa sin que medie petición alguna. La devolución automática o de oficio, lo que pretende es realizar una validación de los datos registrados en las bases de la Administración Tributaria, la cual es el reflejo de la información ingresada por los contribuyentes y terceros para proceder a la devolución de valores pagados en exceso sin la necesidad de que el contribuyente que legalmente tiene derecho a tal devolución ingrese una solicitud.

Uno de los objetivos de la Administración Tributaria es mantener una gestión e imagen corporativa técnica, transparente y eficiente, lo que se traduce en la evolución de sus procesos y en la adopción de mecanismos; y herramientas modernas para brindar mejores servicios a los contribuyentes.

Por lo expuesto y con base en el punto 2.1.3, es necesario a través de la metodología de reingeniería de procesos generar un cambio radical y realizar una visualización del nuevo proceso de devolución de Impuesto a la Renta de personas naturales en relación de dependencia, a fin de hacerlo congruente con la realidad y con las necesidades actuales para que se traduzca en una solución tecnológica que optimice tiempo y recursos.

4.1. Justificación

De la base de contribuyentes en relación de dependencia reportados, 144.149 aproximadamente podrían reportar saldos a favor ya que se

encontrarían en los rangos de ingresos en los que aplicando los gastos deducibles en los términos establecidos en la ley causarían un menor Impuesto a la Renta o no causarían ninguno. Esta problemática se presenta en la medida que el formulario Gastos Proyectados sirve para que los empleadores puedan calcular la base imponible sobre la cual se procederá a retener los valores correspondientes al Impuesto a la Renta, sin embargo estos valores pueden ser ajustados en la declaración de Impuesto a la Renta del contribuyente, lo que causa que existan montos pagados en exceso o indebidamente.

A continuación se ha establecido una proyección del número de trámites de pagos indebidos o en exceso de Impuesto a la Renta de personas naturales en relación de dependencia, que podrían ingresar en un año a nivel nacional, al aplicar un valor mayor por concepto de gastos personales que los que proyectaron en su formulario Gastos Proyectados, el total de los ingresos se ha repartido por mes según la tendencia en el ingreso de trámites de personas naturales:

Tabla 5: Proyección en el Ingreso de Trámites de las Personas Naturales en Relación de Dependencia

Descripción Es Resuelto	Descripción E	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total general
REGIONAL CENTRO I	AMBATO	705	1.061	954	1.337	1.122	873	732	510	1.323	907	732	336	10.591
REGIONAL CENTRO II	RIOBAMBA	248	242	356	497	430	316	296	343	470	336	302	309	4.144
REGIONAL DEL AUSTRO	AZOGUES	7	7	34	34	40	60	60	101	27	60	47	54	531
	CUENCA	275	443	752	1.175	685	658	631	457	537	423	343	222	6.602
	MACAS	27	87	60	101	134	81	74	60	20	67	74	47	833
REGIONAL EL ORO	MACHALA	248	450	584	705	625	504	692	430	564	638	672	437	6.548
REGIONAL LITORAL SUR	BABAHOYO	94	74	161	81	67	27	114	175	128	94	107	40	1.162
	GUAYAQUIL	3.869	3.916	2.821	3.325	3.042	2.525	3.432	2.519	3.331	3.788	3.042	2.122	37.731
REGIONAL MANABI	PORTOVIEJO	510	840	1.249	1.303	880	900	678	806	645	685	591	403	9.490
REGIONAL NORTE	IBARRA	154	336	416	443	289	363	416	296	457	490	349	282	4.292
	QUITO	4.312	4.970	6.085	6.367	4.359	3.949	3.815	3.781	4.151	4.366	3.499	2.559	52.211
	TULCAN	175	168	141	107	34	60	94	87	208	148	128	47	1.397
REGIONAL SUR	LOJA	631	840	1.122	1.061	786	591	779	766	638	665	369	369	8.617
Total general		11.256	13.432	14.735	16.535	12.492	10.907	11.814	10.329	12.499	12.667	10.256	7.227	144.149

Fuente: Base de datos de la Administración Tributaria

Sin embargo, según el número de casos ingresados en el 2011 (32.883) por este concepto se tendría anualmente un gran porcentaje de trámites de contribuyentes en relación de dependencia a nivel nacional, que con los limitantes que presenta el sistema de devolución por Internet y los recursos que hoy se maneja en la atención manual de estos casos, generarían una gran carga operativa que significaría un costo para la Administración.

Lo que se espera con esta propuesta es justamente prever la carga operativa adicional que se generaría en los controles posteriores, eliminando el reconocimiento de intereses y ofrecer mayor eficiencia y rapidez para el contribuyente.

4.1.1. Planteamiento de reformas legales necesarias para lograr operatividad en la propuesta:

Es necesario analizar un cambio de la normativa tributaria, que permita apoyar la gestión de la Administración Tributaria y su adaptación a los cambios que se suscitan en el entorno económico y social.

Para efectos, de la devolución automática del Impuesto a la Renta para personas naturales en relación de dependencia, es necesario, evaluar el marco legal tributario, que engloba al reclamo de pago indebido y la solicitud de pago en exceso, para que, de ser necesario, y; en salvaguarda de los intereses de los contribuyentes, sea reformado o ampliado.

Al analizar a profundidad el proceso que conlleva la sustanciación del Reclamo Administrativo, se observa, que la propuesta de devolución

automática, necesita basarse en normativa que admita que la Administración Tributaria efectúe una declaración paralela a la del contribuyente en función de la información que le es suministrada; y que permita realizar la devolución de saldos a favor de las personas naturales en relación de dependencia de manera automática, es decir, sin que medie la presentación de ninguna solicitud o petición para de esta manera poder regularizar mediante ley y reglamento el nuevo proceso.

Para implementar la propuesta, además de modificaciones a la normativa legal vigente, es necesario que empleadores y contribuyentes en cumplimiento de un deber formal (artículo 96 de la Codificación de la Codificación del Código Tributario), cumplan con la presentación de la información solicitada por la Administración Tributaria y requerida a través de resoluciones de carácter general.

Se deberá seguir los lineamientos establecidos en la resolución NAC-DGER2006-0791 (Registro Oficial 420, 19-XII-2006):

Las sociedades, públicas o privadas, y empleadores, que sean agentes de retención para efectos de Impuesto a la Renta [...], deberán presentar en medio magnético la información relativa a las retenciones en la fuente del Impuesto a la Renta de ingresos del trabajo en relación de dependencia realizadas por ellos en el período comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de cada año [...]. La mencionada información podrá enviarse a través de Internet hasta el último día del mes de febrero del año siguiente al que corresponda la misma.

Además, se deberá seguir lo estipulado en la resolución NAC-DGER2008-0621(Registro Oficial 344, 23-V-2008):

La obligación de los empleadores, constituidos en agentes de retención del Impuesto a la Renta de los contribuyentes que trabajan bajo relación de dependencia, de considerar los gastos personales referidos en la ley y en el reglamento, para el cálculo del Impuesto a la Renta y para las retenciones a ser efectuadas mensualmente.

También, se deberá mantener la obligación de entregar información por parte del empleado que contenga el detalle de las facturas que sustenten los gastos personales deducibles, según el anexo establecido por la Administración Tributaria hasta finales de febrero, de acuerdo con la Resolución No. NAC-DGERCGC11-00432 (Registro Oficial No. 599, 19-XII-2011).

4.1.2. Proceso de Devolución Automática o de Oficio:

Los contribuyentes tienen el derecho a exigir la devolución de lo pagado indebidamente o en exceso, según lo establecido en la Codificación de la Codificación del Código Tributario. En ese sentido, con el objetivo de brindar un servicio de calidad a las personas naturales en relación de dependencia, que tengan saldos a favor sin riesgos para la Administración, se ha definido esta propuesta de devolución automática, como un proceso masivo de devolución de lo indebidamente o excesivamente pagado por

Impuesto a la Renta, sin la necesidad de que medie la presentación de petición o reclamo alguno.

La Administración Tributaria mantiene una plataforma que consolida los datos de identificación de los sujetos pasivos en el Registro Único de Contribuyentes y su información sobre ingresos y gastos a través de información de terceros y anexos transaccionales. Estas bases de datos le permiten ejecutar programas de control masivos posteriores mediante cruces informáticos y establecer los casos que requieren controles y seguimientos mas intensivos.

Esta propuesta establece la devolución de oficio, es decir, se restituye los saldos a favor de los contribuyentes (PNRD), sin que los sujetos pasivos soliciten de manera expresa la devolución de estos valores. Para ejecutarla se deberá aprovechar la información que mantiene la Administración Tributaria en sus bases de datos y ejecutar controles preliminares a la declaración del contribuyente (PRND), con el fin de que no existan riesgos para el sujeto activo y que al coincidir los valores determinados y declarados se ejecute la devolución de manera automática y masiva.

Para que la propuesta sea aplicable se debe reportar la siguiente información dentro de los plazos establecidos:

- **Empleador**

El empleador deberá reportar en las bases de la Administración Tributaria, toda la información de los ingresos y retenciones efectuadas a sus empleados hasta finales del mes de febrero de cada año, según los

plazos estipulados de acuerdo con su noveno dígito del Registro Único de Contribuyentes.

- **Personas Naturales en Relación de Dependencia**

Las personas naturales en relación de dependencia deberán subir su anexo de gastos personales en el sistema de la Administración Tributaria hasta finales del mes febrero de cada año.

Los empleados deberán efectuar sus declaraciones de Impuesto a la Renta en los plazos estipulados para el efecto en el mes de marzo de cada periodo.

Para el registro de la cuenta bancaria, el contribuyente deberá acercarse a las oficinas de la Administración Tributaria a nivel nacional con el original y copia de la libreta de ahorros o certificado bancario de la cuenta corriente en donde se pueda constatar que el contribuyente es el titular de la misma.

- **Administración Tributaria**

La Administración Tributaria deberá solicitar de manera permanente acceso en línea de la información de las bases de datos del Registro Civil y del Consejo Nacional de Discapacidades.

El sujeto activo deberá requerir de manera obligatoria la declaración de Impuesto a la Renta por Internet y deberá ajustar los formularios para evitar o minimizar errores de cálculo.

También deberá ejecutar validaciones en la información presentada por el empleador (Formulario 107) y por los empleados (anexo de gastos personales), para establecer correspondencia de la información y deberá efectuar declaraciones sombras de las personas naturales en relación de dependencia, que se almacenaran en la plataforma de la Administración Tributaria hasta el 10 de marzo de cada periodo.

Para visualizar de mejor manera el proceso, se ha realizado un flujograma del proceso de devolución automática de saldos a favor de PNRD. (Ver anexo 3)

4.1.3. Declaraciones Sombras:

El concepto de declaración sombra se basa en generar una declaración preliminar a la que realizará el contribuyente (PRND), tomando todos los datos reportados por el propio contribuyente, terceros y/o agentes de retención para consignarlos como ingresos, gastos y retenciones válidos.

4.1.3.1. Primera validación: Identificación del Contribuyente (PNRD) y Aplicación de Rebajas

Esta primera confirmación se basa en validar los datos de identificación del contribuyente en función de las bases del Registro Único de Contribuyentes, del Registro Civil y del Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS). Además, permitirá confirmar si el contribuyente es mayor a 65 años y/o si tiene una discapacidad mayor al

30%; aplicando la rebaja especial de 2, 3 o 5 fracciones básicas desgravadas del Impuesto a la Renta según corresponda.

Tabla 6: Identificación del Contribuyente (PNRD) y Aplicación de Rebajas

Año	No. de Cédula	No. de RUC	Apellidos Nombres	Rebaja Por Tercera Edad	Rebaja por Discapacidad
Dato validador formulario 107	Dato validador formulario 107/ Concuerda con No. Base Registro Civil	Dato validador formulario 107/ Concuerda con No. Base RUC	Dato validador formulario 107/ Concuerda con Datos Base Registro Civil	Extrae año de nacimiento de la Base Registro Civil y resta del año analizado si ≥ 65 multiplica Fracción Básica Desgrava Año analizado por 2	Extrae dato de la Base CONADIS y si la discapacidad es mayor del 30%, multiplica Fracción Básica Desgrava Año analizado por 3

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación propia

4.1.3.2. Segunda validación: Reporte de Ingresos

Esta segunda validación consiste en extraer todos los ingresos reportados por los empleadores para determinar el valor real por ingresos totales.

Tabla 7: Reporte de Ingresos (PNRD)

Sueldos y Salarios Trabajo en Relación de Dependencia	Sobresueldos, comisiones, bonos y otras remuneraciones Trabajo en relación de Dependencia	Utilidades	Impuesto a la Renta Asumido por el empleador	Ingresos gravados con otros empleadores
Extrae valor casillero 301 formulario 107 +	Extrae valor casillero 303 formulario 107 +	Extrae valor casillero 311 formulario 107 +	Extrae valor casillero 331 formulario 107 +	Extrae valor casillero 401 formulario 107 +

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación propia

4.1.3.3. Tercera validación: Reporte de Gastos

La tercera validación radica en la constatación de que los gastos personales sin IVA e ICE, no sobrepasen hasta en el 50% del total de los ingresos gravados del contribuyente, sin que supere un valor equivalente a 1.3 veces la fracción básica desgravada de Impuesto a la Renta de personas naturales; y la cuantía máxima de cada tipo de gasto no podrá exceder a la fracción básica desgravada (FBD) de Impuesto a la Renta en: Vivienda: 0,325 veces, Educación: 0,325 veces, Alimentación: 0,325 veces, Vestimenta: 0,325 veces y Salud: 1,3 veces.

Adicionalmente, se deberá verificar que el monto a descontar por concepto de aporte personal IESS no sobrepase el porcentaje establecido.

Tabla 8: Reporte de Gastos (PNRD)

Aporte Personal IESS	Deducción de Gastos Personales - Educación	Deducción de Gastos Personales - Salud	Deducción de Gastos Personales - Alimentación	Deducción de Gastos Personales - Vivienda	Deducción de Gastos Personales - Vestimenta
Extrae valor casillero 315 formulario 107 = %Aporte Personal* Casillero 301 fomulario 107	Si el valor de los ingresos es >= a 15.000 USD y los gastos personales totales es >= a 50% Fracción Básica Desgravada, extrae valor anexo gastos personales educación, si no cumple condición o no existe anexo, extrae valor casillero 321 formulario 107. Valor <= a 0,325 veces FBD.	Si el valor de los ingresos es >= a 15.000 USD y los gastos personales totales es >= a 50% Fracción Básica Desgravada, extrae valor anexo gastos personales salud, si no cumple condición o no existe anexo, extrae valor casillero 319 formulario 107. Valor <= a 1,3 veces FBD.	Si el valor de los ingresos es >= a 15.000 USD y los gastos personales totales es >= a 50% Fracción Básica Desgravada, extrae valor anexo gastos personales alimentación, si no cumple condición o no existe anexo, extrae valor casillero 323 formulario 107. Valor <= a 0,325 veces FBD.	Si el valor de los ingresos es >= a 15.000 USD y los gastos personales totales es >= a 50% Fracción Básica Desgravada, extrae valor anexo gastos personales vivienda, si no cumple condición o no existe anexo, extrae valor casillero 317 formulario 107. Valor <= a 0,325 veces FBD.	Si el valor de los ingresos es >= a 15.000 USD y los gastos personales totales es >= a 50% Fracción Básica Desgravada, extrae valor anexo gastos personales vestimenta, si no cumple condición o no existe anexo, extrae valor casillero 325 formulario 107. Valor <= a 0,325 veces FBD.

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia

4.1.3.4. Cuarta validación: Retenciones en la fuente

Se debe verificar el monto retenido por los empleadores a los contribuyentes (PNRD) por concepto de Impuesto a la Renta, para reconocerlo como crédito tributario dentro de la declaración sombra.

Tabla 9: Retenciones en la fuente (PNRD)

Valor retenido por el empleador
Extrae valor casillero 411 del Formulario 107

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación propia

Con estas validaciones, el modelo deberá definir automáticamente la base imponible, deberá aplicar la tarifa del Impuesto a la Renta correspondiente al año analizado y deberá calcular automáticamente el impuesto causado y el saldo a favor que se genere en cada caso.

En función de esta información, la Administración Tributaria procederá a determinar la declaración sombra por contribuyente (PNRD) hasta el 10 de marzo de cada año. A medida que los contribuyentes presenten su declaración de Impuesto a la Renta, se comparará esta información con las declaraciones preliminares y de no haber elegido la opción de compensación del saldo a favor con obligaciones posteriores en su declaración, se procederá con la acreditación de los valores a favor en la cuenta que el contribuyente haya registrado en las bases de la administración.

A continuación se observa la plantilla que a nivel informático se utilizaría para realizar los cruces y validaciones necesarias para establecer la declaración sombra de cada contribuyente en relación de dependencia:

Tabla10: Matriz de la Declaración Sombra

Declaración sombra										
Datos Validación/ Casilleros Formulario 102A	Año	No. de Cédula	No. de RUC	Apellidos Nombres	Sueldos y Salarios Trabajo en Relación de Dependencia	Sobresueldos, comisiones, bonos y otras remuneraciones Trabajo en relación de Dependencia	Utilidades	Impuesto a la Renta Asumido por el empleador	Ingresos gravados con otros empleadores	Aporte Personal IESS
102	Dato validador formulario 107									
201		Dato validador formulario 107/ Concuerda con No. Base Registro Civil	Dato validador formulario 107/ Concuerda con No. Base RUC							
202				Dato validador formulario 107/ Concuerda con Datos Base Registro Civil						
541					Extrae valor casillero 301 formulario 107 +	Extrae valor casillero 303 formulario 107 +	Extrae valor casillero 311 formulario 107 +	Extrae valor casillero 331 formulario 107 +	Extrae valor casillero 401 formulario 107 +	
551										Extrae valor casillero 315 formulario 107 = %Aporte Personal* Casillero 301 formulario 107
569					Subtotal Base gravada Relación de Dependencia Resultado 541-551					

Declaración sombra					
Datos Validación/ Casilleros Formulario 102A	Deducción de Gastos Personales Educación	Deducción de Gastos Personales - Salud	Deducción de Gastos Personales - Alimentación	Deducción de Gastos Personales - Vivienda	Deducción de Gastos Personales - Vestimenta
571	Si el valor de los ingresos es \geq a 15.000 USD y los gastos personales totales es \geq a 50% Fracción Básica Desgravada, extrae valor anexo gastos personales educación, si no cumple condición o no existe anexo, extrae valor casillero 321 formulario 107. Valor \leq a 0,325 veces FBD.				
572		Si el valor de los ingresos es \geq a 15.000 USD y los gastos personales totales es \geq a 50% Fracción Básica Desgravada, extrae valor anexo gastos personales salud, si no cumple condición o no existe anexo, extrae valor casillero 319 formulario 107. Valor \leq a 1,3 veces FBD.			
573			Si el valor de los ingresos es \geq a 15.000 USD y los gastos personales totales es \geq a 50% Fracción Básica Desgravada, extrae valor anexo gastos personales alimentación, si no cumple condición o no existe anexo, extrae valor casillero 323 formulario 107. Valor \leq a 0,325 veces FBD.		
574				Si el valor de los ingresos es \geq a 15.000 USD y los gastos personales totales es \geq a 50% Fracción Básica Desgravada, extrae valor anexo gastos personales vivienda, si no cumple condición o no existe anexo, extrae valor casillero 317 formulario 107. Valor \leq a 0,325 veces FBD.	
575					Si el valor de los ingresos es \geq a 15.000 USD y los gastos personales totales es \geq a 50% Fracción Básica Desgravada, extrae valor anexo gastos personales vestimenta, si no cumple condición o no existe anexo, extrae valor casillero 325 formulario 107. Valor \leq a 0,325 veces FBD.
580	Total Gastos Personales sumar del 571 al 575				

Declaración sombra				
Datos Validación/ Casilleros Formulario 102A	Rebaja por Tercera Edad	Rebaja por Discapacidad	Valor retenido por el empleador	Valor a Devolver
576	Extrae año de nacimiento de la Base Registro Civil y resta del año analizado si ≥ 65 multiplica Fracción Básica Desgrava Año analizado por 2			
577		Extrae dato de la Base CONADIS y si la discapacidad es mayor del 30%, multiplica Fracción Básica Desgrava Año analizado por 3		
579	Total Deducciones Sumar 580+576+577			
832	Base Imponible Gravada 569-579			
839	Total Impuesto Causado, Impuesto a la Fracción Básica + Impuesto a la Fracción Excedente aplicando tabla año analizado			
846			Extrae valor casillero 411 formulario 107	
869				Saldo a Favor del Contribuyente 839-846

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación propia

4.1.4. Aplicabilidad de la Propuesta

La etapa de solución de diseño técnico de la reingeniería establece importante que se identifique el uso de tecnologías habilitantes que permitan como en esta investigación, obtener los datos y procesar las validaciones necesarias para analizar la aplicabilidad de la propuesta.

Con este fin, se ha creado una herramienta informática de simulación que permite generar una declaración sombra para probar que con las validaciones anteriormente indicadas, es posible obtener toda la información tributaria del contribuyente PNRD a través de los datos reportados por terceros.

Esta herramienta de simulación toma los datos del formulario 107, reportado por los empleadores para obtener los ingresos y las retenciones efectuadas a sus empleados; y del anexo de gastos personales los valores correspondientes a estos rubros. Adicionalmente, este modelo establece los límites de los gastos personales según lo señala la normativa para cada año, estos valores los contrasta con los reportados por el contribuyente en su anexo y verifica los valores máximos que debería registrarse por cada rubro.

Este modelo también permite considerar las rebajas por leyes especiales, es decir aplica la disminución de dos fracciones básicas si el sujeto pasivo es de la tercera edad, de tres fracciones básicas si es discapacitado y de cinco fracciones básicas si tiene las dos condiciones. La herramienta está adaptada para que según el año de declaración se aplique a la base imponible la tarifa del Impuesto a la Renta y que calcule

automáticamente el impuesto causado. Una vez realizadas estas verificaciones se crea la declaración sombra con todos los datos del contribuyente.

A continuación, se simula la declaración sombra de un contribuyente PNRD para el año 2011. La información por sueldos y salarios y otros sobresueldos que se encuentran reportados, son los valores que se consignan por concepto de "Total Ingresos por Relación de Dependencia" (US \$ 129.503,79); al valor de los ingresos se deducen tanto los aportes personales al IESS del contribuyente (US \$ 908,95), así como los gastos personales reportados.

Sin embargo, en este caso, según el anexo de gastos personales, el rubro por gastos de alimentación corresponde al valor de US \$3.800; no obstante, la cuantía máxima que la normativa establece para este tipo de gasto no podrá exceder a la fracción básica desgravada de Impuesto a la Renta en 0,325 veces ($9.210 * 0,325$), que para este ejercicio fiscal corresponde al valor de US \$ 2.993,25; por lo que, el valor aceptado dentro de la declaración sombra será el valor máximo permitido. Además de validar que cada rubro por gastos personales no sobrepase los límites establecidos, también corrobora que el valor total por este concepto no sea mayor al equivalente a 1,3 veces la fracción básica desgravada, es así que el valor aceptado por gastos personales será de US \$10.300.

En este ejemplo, el sujeto pasivo pertenece a la tercera edad, por lo que la herramienta de manera automática aplica la rebaja especial que corresponde a dos fracciones básicas desgravadas de Impuesto a la Renta

(9.210 * 2), US \$18.420. De la misma manera, según el año solicitado, calcula el Impuesto a la Renta causado y el saldo a favor. Una vez que el modelo de simulación ha verificado los datos, genera de manera automática la declaración sombra que será el documento fuente para proceder a la devolución de los valores a favor del contribuyente en la cuenta señalada para el efecto.

Tabla 11: Simulación de la Declaración Sombra

DECLARACIÓN SOMBRA	
SEC	2
IDENTIFICACION	ID00002
NOMBRE	A2
AÑO	2011
TERCERA EDAD (Si= S, No = N, D= Discapacitado y A = Ambas)	S
Dirección	Adrián Murieta S1-188 y República, de la ciudad de Quito
Cuenta	3754565200
Tipo Cuenta(A= Ahorros, C = Corriente)	A
Institución Financiera	BANCO PICHINCHA C.A.

	Base SRI	Limites	Verificado	Sombra
Total Ingresos RLDP	129.503,79			129.503,79
Aporte IESS	908,95			908,95
Gp_Educacion	1.200,00	2.993,25	1.200,00	1.200,00
Gp_Salud	1.300,00	11.973,00	1.300,00	1.300,00
Gp_Alimentación	3.800,00	2.993,25	2.993,25	2.993,25
Gp_Vivienda	1.200,00	2.993,25	1.200,00	1.200,00
Gp_Vestimenta	2.800,00	2.993,25	2.800,00	2.800,00
G. Personales	10.300,00	11.973,00	10.300,00	10.300,00
Rebaja Especial			18.420,00	18.420,00
Base Imponible			99.874,84	99.874,84
Impuesto Causado			20.470,69	20.470,69
Retenciones que le han sido efectuadas	30.592,09			30.592,09
Saldo a favor (Impuesto)				10.121,40

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación propia

4.1.5. Condiciones y Requisitos

Para establecer la forma en que se llevará a cabo el proceso de devolución en forma automática o previa verificación, se procederá a evaluar los siguientes criterios:

La devolución se efectuará para todas aquellas personas naturales en relación de dependencia que en su declaración del Impuesto a la Renta, no escogieron la opción de compensación. Es importante mencionar que cuando persona natural determina un saldo a favor al final del ejercicio, tiene dos opciones: la devolución de los valores o la compensación con obligaciones que se puedan originar en el futuro, por lo tanto deberá indicar si escoge compensarse.

Para que proceda la devolución automática, los contribuyentes (PRND) deben cumplir obligatoriamente con las siguientes condiciones:

- No haber escogido la opción de compensación con futuras obligaciones.
- No debe existir diferencias entre el saldo a favor declarado por el contribuyente (PNRD) y el establecido por la Administración Tributaria.
- La declaración del contribuyente no debe presentar errores aritméticos y de cálculo; así como no debe contener errores u omisiones en los datos de identificación y sus deducibles no deben exceder los valores límites.
- No mantener obligaciones pendientes con la Administración Tributaria, ya que el valor a favor será aplicado a las deudas que el contribuyente mantenga.
- Que se haya verificado los datos de las cuentas de ahorros o corrientes de las personas en relación de dependencia, registradas por cada contribuyente en la Administración Tributaria para proceder con la acreditación de los valores devueltos de manera inmediata.

- Se devolverá la totalidad del saldo a favor manifestado en la declaración siempre y cuando cumpla con todos los requisitos señalados anteriormente; sin embargo, los contribuyentes cuyo saldo a favor no se autorice por no haber cumplido con alguno de los supuestos anteriores, podrán presentar una declaración sustitutiva, dentro del año de presentada la declaración original, corrigiendo los errores y de esta manera podrán optar nuevamente por la devolución automática.

- El contribuyente (PNRD) podrá consultar las razones por las cuales no se procedió con la devolución automática, las acciones correctivas para solventarlas y toda la información relacionada con su caso, a través de la página web de la Administración Tributaria.

4.1.6. Indicadores:

De la revisión de la base de datos de la Administración Tributaria se observa que en el año 2011, existió un cumplimiento del 82% en la presentación del anexo de Relación de Dependencia del ejercicio fiscal 2010 por parte de los empleadores. Sin embargo, el nivel de cumplimiento hasta el mes de febrero es de apenas el 18%, concentrándose la presentación de este anexo en los meses de marzo, abril y mayo (47%). Un detalle a continuación:

Tabla 12: Información del Anexo de Relación de Dependencia

<i>DATOS DE MATRIZ GLOBAL (# DE CONTRIBUYENTES OBLIGADOS A PRESENTAR EL ANEXO DE RELACIÓN DE DEPENDENCIA)</i>							
2010	Total Obligados	Omiso	Justificado	No Omiso (Ya presentado)	Porcentaje de cumplimiento		
Ene/11	165.342	27.866	217	7.667	5%		
Feb/11			147	22.245	13%		
Mar/11			186	40.148	24%		
Abr/11			106	23.458	14%		
May/11			178	14.030	8%		
Jun/11			240	8.286	5%		
Jul/11			181	4.678	3%		
Ago/11			156	3.379	2%		
Sep/11			107	2.484	2%		
Oct/11			230	2.532	2%		
Nov/11			278	1.772	1%		
Dic/11			216	1.452	1%		
OR			198	2.905	2%		
Total					2.440	135.036	82%

Fuente: Base del Sistema Nacional de Trámites Administración Tributaria

Periodo: 1 enero al 31 diciembre 2011

Se requiere llegar a un nivel de al menos el 90% de cumplimiento hasta el mes de febrero, en la entrega y calidad de la información ingresada por los empleadores, ya que esto permitirá contar los datos mínimos requeridos para que la propuesta pueda generar resultados reales y masivos.

Es por eso que se hace necesario para la funcionalidad de esta propuesta, medir el grado de cumplimiento y calidad de la información que se ingresa, se actualiza y se procesa en las bases de la Administración Tributaria; para lo cual se deberían establecer indicadores tales como:

Tabla 13: Indicadores para la aplicabilidad de la propuesta

Nombre del Indicador	Métrica del Indicador	Objetivo	Frecuencia de medición	Meta	Responsable
Cumplimiento de declaraciones de empleadores en base gestionable versus Esperadas	<u>No. de declaraciones de empleadores en base gestionable recibidas</u> No. De declaraciones de empleadores en base gestionable esperadas	Medir el cumplimiento en la presentación de las obligaciones tributarias para los empleadores que se encuentran en la base gestionable por periodo analizado	Anual	90%	Departamento de control tributario
Cumplimiento en la calidad de la información ingresada por los empleadores	<u>No. de declaraciones de empleadores recibidas con falta de correspondencia</u> No. De declaraciones empleadores en base gestionable recibidas	Medir la calidad de la información que ingresan los empleadores a través de sus declaraciones por periodo analizado	Anual	90%	Departamento de control tributario
Cumplimiento de declaraciones de PNRD en base gestionables vs. Esperadas	<u>No. De declaraciones de PNRD en base gestionable recibidas</u> No. De declaraciones de PNRD en base gestionable esperadas	Medir el grado de presentación de obligaciones tributarias de la PNRD que se encuentran en la base gestionable, por periodo analizado	Anual	90%	Departamento de control tributario
Cumplimiento en la calidad de la información ingresada por las PNRD.	<u>No. de declaraciones de PNRD recibidas con falta de correspondencia</u> No. de declaraciones de PNRD en base gestionable recibidas	Medir la calidad de la información que ingresan las PNRD a través de sus declaraciones, por periodo analizado	Anual	90%	Departamento de control tributario

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia

Estos indicadores permitirán ejecutar programas de control y brindar servicios que promuevan el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, garantizando la efectiva aplicación de la normativa vigente. Los procesos persuasivos y los controles deben centrarse sobre todo en aquellos contribuyentes y empleadores, que aunque cumplen con su obligación de la presentación del anexo de relación de dependencia y de la declaración de Impuesto a la Renta, lo realizan tardíamente, por lo que el Departamento de Control Tributario deberá realizar controles persuasivos previos a las fechas máximas de declaración.

Adicionalmente, se deben establecer indicadores de gestión del proceso de devolución automática que permitan medir la operatividad del mismo, por lo que se han definido los siguientes indicadores:

Tabla 14: Indicadores de medición del Proceso de Devolución Automática

Nombre del indicador	Métrica del Indicador	Objetivo	Frecuencia de Medición	Meta	Responsable
Porcentaje de correspondencia entre la declaración sombra y la declaración del contribuyente	$\frac{\text{No. total de casos que presentan correspondencia}}{\text{No. total de casos analizados}}$	Establecer el número de casos que no presentan inconsistencias entre las declaraciones sombra y la del contribuyente	Anual	90%	Departamento de Control
Porcentaje de declaraciones que presentan saldos a favor	$\frac{\text{No. total de casos que presentan saldos a favor}}{\text{No. total de casos analizados}}$	Establecer el número de contribuyentes que presentan saldos a favor	Anual	Informativo	Departamento de Control
Tiempo promedio de acreditación de valores a favor	Número de días que transcurren desde la validación de las declaraciones hasta la acreditación de los saldos a favor	Lograr disminuir el número de días desde la validación hasta la acreditación de saldos a favor	Mensual	2 días	Departamento Financiero
Porcentaje de casos atendidos dentro del proceso de devolución de saldos a favor de PNRD	$\frac{\text{No. total de casos atendidos mediante solicitud}}{\text{No. total de casos que presentan saldos a favor}}$	Medir la disminución de las solicitudes de saldos a favor de las PNRD	Anual	10%	Departamento de Devolución de Impuestos

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia

4.1.7. Tecnología Habilitante

Para poner en marcha esta propuesta se necesita definir una consulta para que se extraiga de la base de datos de la Administración Tributaria la información señalada, se realicen las validaciones establecidas y se almacenen en el servidor actual las declaraciones sombra para que a

medida que se realicen las declaraciones por parte de los contribuyentes se puedan realizar los cruces correspondientes.

4.1.8. Beneficios:

- **Proceso Automatizado**

Es importante definir que al optar por las declaraciones sombra y su comparativo con las declaraciones que realicen los contribuyentes, se estaría aprovechando las economías de escala que se pueden obtener al centralizar y automatizar las validaciones del Impuesto a la Renta de un conjunto extenso de contribuyentes.

En el mismo sentido, se puede afirmar que si la Administración es la que define a través de las declaraciones sombra los saldos a favor, entonces resulta menos necesario disponer controles posteriores y además se reduciría los procesos de recaudación y cobranza de lo erróneamente devuelto.

- **Reducción de Costos**

El enfoque de la declaración sombra establece una lógica de administración diferente sobre las declaraciones. Por una parte, liberarán personal de la administración para controles posteriores, ya que las validaciones previas que se realicen a nivel de sistema definirán de manera automática y certera los contribuyentes que tengan derecho sobre la devolución de sus saldos a favor y por otra parte se liberaran los recursos que se destinan para este proceso actualmente.

Un promedio de 9 analistas atendieron las peticiones que corresponden a las personas naturales en relación de dependencia a nivel nacional, que para el 2011 representaron más de 9.600 trámites por este concepto. Eliminar esta carga operativa representaría reducir 9 analistas de este proceso, que en función del costo por salarios, beneficios de ley y otras prestaciones, significaría un ahorro de cerca de US \$130.000 al año.

Tabla 15: Costo por analista

Sueldos Analista Promedio Anual	Aporte Patronal IESS Anual 9,65%	Décimo Tercero	Décimo cuarto	Beneficios Adicionales (Alimentación / Transporte/ Capacitación)	Total Costo Anual por Analista	Total Costo Anual por 9 Analistas
10.800,00	1.042,20	900	292	1.256	14.290,20	128.611,80

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación propia

Con esta propuesta se podría redireccionar el costo que estos recursos representan para el Estado a otros procesos.

Una de las mayores ventajas al aplicar esta propuesta sería eliminar el reconocimiento de intereses al lograr devoluciones inmediatas sin que medie ninguna petición de pago en exceso o reclamo de pago indebido. El monto por intereses que se reconoce desde la fecha de presentación de la petición hasta su atención, implica un alto costo, en este caso al no existir la presentación de una petición o un reclamo la Administración Tributaria no tendría que reconocer ningún monto por concepto de intereses lo que significaría un ahorro importante para la Estado. En el año 2011 se estima

que el valor que se reconoció por intereses a este tipo de contribuyentes significó para el estado un monto aproximado de más de US \$ 500.000.

4.1.9. Riesgos

Para la propuesta de las declaraciones preliminares es imprescindible la presentación de los formularios 107 por parte de los empleadores dentro de los plazos estipulados, en donde se establezca la totalidad de los ingresos y las retenciones efectuadas por empleador, puesto que de otra manera resultaría muy difícil sino imposible preconstruir las declaraciones para poder validar las declaraciones de Impuesto a la Renta efectuadas por el sujeto pasivo en relación de dependencia.

Para la declaración de Impuesto a la Renta una de las características esenciales exigibles sería el diseño de formularios electrónicos de declaración del Impuesto a la Renta que cumplan con lo que establece la normativa, que solo acepten los montos máximos sobre los gastos deducibles, que pueda realizar verificaciones básicas e impedir que las declaraciones sean cargadas en los sistemas de la administración mientras mantengan incoherencias de esta naturaleza, para evitar o minimizar errores de coherencia básica y de cálculo en la declaración.

CAPÍTULO V

Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones:

- Este análisis propone una solución directa al incremento en el ingreso de las peticiones de pagos excesos e indebidos de Impuesto a la Renta de las PNRD, que se originaron por la deducibilidad de los gastos personales desde la vigencia de la Ley Reformativa para la Equidad Tributaria, en la medida que tiende a eliminar este tipo de solicitudes al devolver de manera automática los valores que esta clase de contribuyentes pueden mantener a su favor.
- Dentro de su mapa estratégico, la Administración Tributaria ha considerado el establecer un sistema integral de mejora continua de sus procesos, así como el consolidar el reconocimiento de su gestión en la sociedad; esta propuesta persigue dentro del concepto de reingeniería lograr una mayor satisfacción de los contribuyentes debido a la reducción del plazo en la obtención de los valores que mantienen a su favor y una mejora significativa en la calidad del servicio de devolución de saldos a favor que mantienen las personas naturales en relación de dependencia.
- Los actuales procesos de devolución de saldos a favor de Impuesto a la Renta de las personas naturales en relación de dependencia, ya sea a través de Internet o de forma manual, independientemente del tiempo en que se tomen resolverlos, representan un costo para el Estado, que es traducido en intereses reconocidos desde la

presentación de la solicitud hasta su resolución. El planteamiento de esta investigación persigue reducir los costos directos e indirectos en los que incurre la Administración Tributaria en sus procesos, ya que al liberar los recursos asignados a este proceso y al no existir el reconocimiento de intereses en la devolución automática, representaría un ahorro de estos valores para el Estado.

- La generación de una herramienta de simulación ha permitido corroborar la aplicabilidad de la propuesta del proceso automático de devolución de Impuesto a la Renta, ya que establece comprobaciones y validaciones previas de la información de las personas naturales en relación de dependencia y sus empleadores; de esta manera, la Administración Tributaria puede definir con antelación a la declaración del propio contribuyente su derecho a la devolución de saldos a favor.
- Los procesos de control que efectúa la Administración Tributaria se ejecutan desde la presentación de las declaraciones de impuestos de los sujetos pasivos, para a través de cruces con la información remitida por terceros, validar los valores allí consignados y establecer posibles omisiones y valores a favor del Estado. Es así, que al proponer realizar una declaración sombra de las personas que se encuentran en relación de dependencia con la información de sus empleadores y de sus anexos de gastos personales, previo a sus declaraciones de Impuesto a la Renta, se lograría incorporar un nuevo mecanismo de supervisión y control para este tipo de

contribuyentes, detectando con anticipación diferencias a favor de la administración o a favor del sujeto pasivo que serían gestionadas de manera automática ya sea con comunicaciones de diferencias o con devoluciones de oficio.

5.2. Recomendaciones:

Luego de culminar el presente trabajo se plantean las siguientes recomendaciones:

- Realizar las reformas tributarias necesarias para proceder con la devolución automática o de oficio.
- Diseñar formularios electrónicos de declaración del Impuesto a la Renta que cumplan con lo que establece la normativa y que eviten o minimicen errores de coherencia básica y de cálculo en la declaración.
- Realizar controles persuasivos de entrega de información por parte de los empleadores dentro de los tiempos establecidos y medir de manera periódica el grado de cumplimiento y calidad de la información ingresada.
- Establecer la obligación de las personas naturales en relación de dependencia de registrar una cuenta de ahorros o corriente en las bases de la Administración, para que la devolución de valores por concepto de Impuesto a la Renta pueda ser operativa.
- Implementar la presente propuesta ya que mejorará los tiempos de respuesta a los contribuyentes, permitirá realizar controles previos para asegurar la devolución de valores y reducirá los costos para la Administración Tributaria.

- Analizar y evaluar de manera permanente los resultados de esta propuesta y ver su aplicabilidad en otro tipo de contribuyentes en el mediano y largo plazo.

- Recomendar el presente trabajo, para que sirva como fuente de consulta para futuras investigaciones en este campo.

ANEXO 1

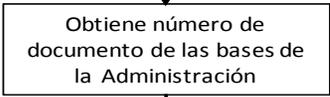
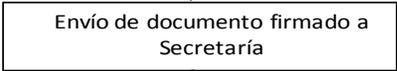
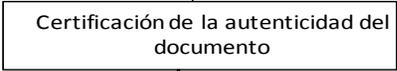
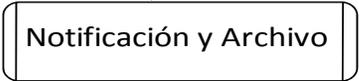
Levantamiento del proceso de devolución de pagos indebidos o en exceso de Impuesto a la Renta de personas naturales - Proceso Manual

Proceso: Devolución de Impuestos Subproceso: Devolución del Impuesto a la Renta de Personas Naturales Actividad: Recepción e Ingreso del trámite						
No.	Ejecutor		Proveedor	Actividades	Cliente	Tiempo de Flujo (Días)
	Dpto.	Cargo				
					Contribuyente: Ingresa su solicitud de devolución	
	Secretaría	Asistente de Recepción de documentos	Contribuyente: Ingresa su solicitud de devolución			1
						1
						1
					Secretaría: Guía de envío de documentos, trámites.	2

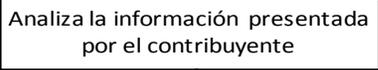
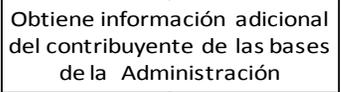
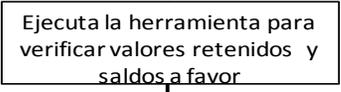
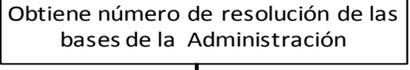
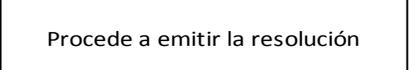
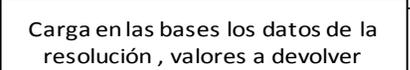
Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación propia

Proceso: Devolución de Impuestos Subproceso: Devolución del Impuesto a la Renta de Personas Naturales Actividad: Validación y Asignación al Analista / Análisis y Resolución del trámite						
No.	Ejecutor		Proveedor	Actividades	Cliente	Tiempo de Flujo (Días)
	Dpto.	Cargo				
				Validación y asignación al Analista		
	Dpto. Devolución de Impuestos	Asistente Administrativo	Secretaría: Guía de envío de documentos, trámites.	Recibe el trámite enviado por Secretaría		2
				Valida la información ingresada en las bases de la Administración		3
				Asigna al analista	Analista: Recibe el trámite	4
		Analista		Análisis y Resolución del trámite		
			Analista: Recibe el trámite	Recibe el trámite y analiza si la solicitud se encuentra debidamente legitimada y completa		5
				Se encuentra debidamente legitimada y completa?	Si → B, No → A	

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación propia

Proceso: Devolución de Impuestos Subproceso: Devolución del Impuesto a la Renta de Personas Naturales Actividad: Análisis y Resolución del trámite						
No.	Ejecutor		Proveedor	Actividades	Cliente	Tiempo de Flujo (Días)
	Dpto.	Cargo				
1						
2	Dpto. Devolución de Impuestos	Analista				6
3					Director o Delegado: Documento de solicitud de información	6
4			Director/ Delegado	Director o Delegado: Documento de solicitud de información		Secretaría: Documento de solicitud de información firmado
5	Secretaría	Secretario	Secretaría: Documento de solicitud de información firmado			8
6						8
						

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación propia

Proceso: Devolución de Impuestos Subproceso: Devolución del Impuesto a la Renta de Personas Naturales Actividad: Análisis y Resolución del trámite						
No.	Ejecutor		Proveedor	Actividades	Cliente	Tiempo de Flujo (Días)
	Dpto.	Cargo				
						
	Dpto. Devolución de Impuestos	Analista				9
						15
						20
						25
					Supervisor de Equipo: Resolución e información	30
						35

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación propia

Proceso: Devolución de Impuestos
Subproceso: Devolución del Impuesto a la Renta de Personas Naturales
Actividad: Revisión y firma de la Resolución

No.	Ejecutor		Proveedor	Actividades	Cliente	Tiempo de Flujo (Días)
	Dpto.	Cargo				
	Dpto. Devolución de Impuestos	Supervisor de Equipo				
			Supervisor de Equipo: Resolución e información			37
				Director o Delegado: Resolución revisada y confirmada	39	
		Director / Delegado			Secretaría: Resolución firmada	42
	Secretaría	Secretario	Secretaría: Resolución firmada			43

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación propia

Proceso: Devolución de Impuestos Subproceso: Devolución del Impuesto a la Renta de Personas Naturales Actividad: Notificación y Archivo						
No.	Ejecutor		Proveedor	Actividades	Cliente	Tiempo de Flujo (Días)
	Dpto.	Cargo				
				 ↓		
	Secretaría	Secretario		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Certificación de la autenticidad de la Resolución</div> ↓	Secretaría: Resolución con certificación	44
		Asistente de Archivo		<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Notificación y Archivo</div> ↓		
			Secretaría: Resolución con certificación	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Envío de la Resolución para la notificación al Contribuyente y para el Financiero</div> ↓	Contribuyente y Financiero: Resolución	45
			Contribuyente Resolución notificada	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Carga de la fecha de notificación en la base de datos de la Administración</div> ↓		48
				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Envío al archivo de la resolución y el expediente del trámite</div>	Archivo: Resolución notificada y expediente	50

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación propia

Proceso: Devolución de Impuestos Subproceso: Devolución del Impuesto a la Renta de Personas Naturales Actividad: Pago de los Valores Devueltos mediante Resolución						
No.	Ejecutor		Proveedor	Actividades	Cliente	Tiempo de Flujo (Días)
	Dpto.	Cargo				
	Financiero	Jefe Financiero				
			Financiero: Resolución			48
					53	
				Contribuyente Valores acreditados	55	

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación propia

ANEXO 2

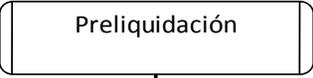
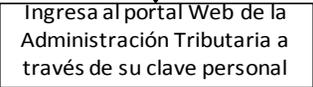
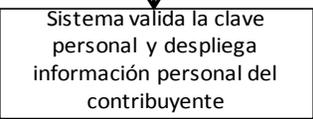
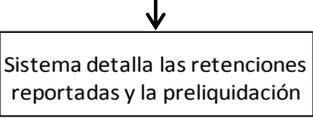
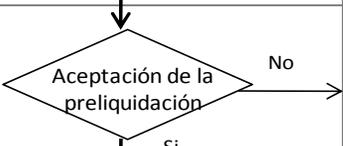
Levantamiento del proceso de devolución de pagos indebidos o en exceso de Impuesto a la Renta de personas naturales - Proceso por Internet

Proceso: Devolución de Impuestos Subproceso: Devolución del Impuesto a la Renta de Personas Naturales - Internet					
No.	Departamento Responsable	Proveedor	Actividades	Cliente	Tiempo de Flujo (días)
1			<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Inicio</div>	Contribuyente: Solicita clave y valida su información personal	
2	Servicios Tributarios	Contribuyente: Valida su información y solicita su clave personal para operaciones por internet	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Validación de la información del contribuyente y entrega de clave personal</div>	Servicios Tributarios: Entrega clave de uso de medios electrónicos y valida información del contribuyente	1
3	Sistema de Devolución de Impuestos	Contribuyente: Consulta Presolicitud	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Despliegue de las retenciones reportadas y del valor sujeto de devolución - Preliquidación</div>	Sistema: Preliquidación Contribuyente: Aceptación preliquidación y solicitud valores a favor	2
4	Sistema de Devolución de Impuestos	Contribuyente: Aceptación preliquidación y solicitud valores a favor	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Emisión de la resolución con el valor aceptado por el contribuyente</div>	Sistema: Resolución digital	3
5	Sistema Devolución de Impuestos / Dirección Regional	Sistema: Resolución digital	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Revisión y Firma digital de Resolución</div>	Director Regional: Revisión, firma digital de la resolución	3 - 33
6	Sistema de Devolución de Impuestos	Director Regional: Resolución con firma digital	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Notificación virtual de la Resolución al Contribuyente</div>	Sistema / Contribuyente: Resolución notificada virtualmente y archivada en el sistema	3 - 33
7	Financiero	Sistema: Resolución notificada	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Pago de los valores devueltos mediante Resolución</div>	Financiero / Contribuyente: Pago o Acreditación de los valores devueltos	20 - 50

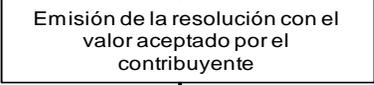
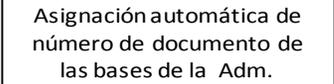
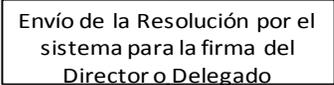
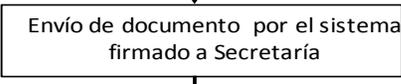
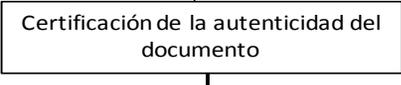
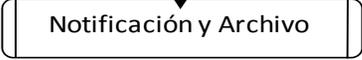
Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación propia

Proceso: Devolución de Impuestos Subproceso: Devolución del Impuesto a la Renta de Personas Naturales - Internet Actividad: Generación de Clave Personal						
No.	Ejecutor		Proveedor	Actividades	Cliente	Tiempo de Flujo (Días)
	Dpto.	Cargo				
					<u>Contribuyente:</u> Valida su información y solicita su clave personal para operaciones por internet	
1	Servicios Tributarios	Asistente de Ventanilla	<u>Contribuyente:</u> Valida su información y solicita su clave personal para operaciones por internet		<u>Servicios Tributarios:</u> Valida datos del contribuyente contra cédula, pasaporte, cartilla de pago luz, teléfono.	1
2					<u>Servicios Tributarios:</u> Valida datos de cuenta contra documento , certificado bancario, cartola , etc.	1
3						1
4					<u>Servicios Tributarios:</u> Entrega clave de uso de medios electrónicos <u>Contribuyente:</u> Recibe clave de uso de medios electrónicos	1

Elaborado por: La Autora
 Fuente: Investigación propia

Proceso: Devolución de Impuestos Subproceso: Devolución del Impuesto a la Renta de Personas Naturales - Internet Actividad: Preliquidación					
No.	Ejecutor	Proveedor	Actividades	Cliente	Tiempo de Flujo (Días)
					
1	Sistema de Devolución de Impuestos	Contribuyente: Consulta Presolicitud			2
2					2
3				Sistema: Preliquidación	2
4					
					
					

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación propia

Proceso: Devolución de Impuestos Subproceso: Devolución del Impuesto a la Renta de Personas Naturales - Internet Actividad: Emisión de la Resolución						
No.	Ejecutor		Proveedor	Actividades	Cliente	Tiempo de Flujo (Días)
	Dpto.	Cargo				
						
5	Sistema de Devolución de Impuestos	Sistema				3
6						3
7		Director/ Delegado	Sistema: Resolución para firma del Director/ Delegado		Director/Delegado: Resolución firmada electrónicamente	3
8		Secretario	Director/Delegado: Resolución firmada electrónicamente			3 - 33
9					Secretaría: Documento certificado electrónicamente	3 - 33
						

Elaborado por: La Autora
 Fuente: Investigación propia

Proceso: Devolución de Impuestos Subproceso: Devolución del Impuesto a la Renta de Personas Naturales - Internet Actividad: Notificación y Archivo						
No.	Ejecutor		Proveedor	Actividades	Cliente	Tiempo de Flujo (Días)
	Dpto.	Cargo				
				<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;">Notificación y Archivo</div>		
1	Secretaría	Secretario	Secretaría: Resolución con certificación	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Envío de la Resolución para la notificación al Contribuyente y para el Financiero</div>	Contribuyente y Financiero: Resolución	3 - 33
2		Sistema		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Notificación de la Resolución en el portal del Contribuyente</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">B</div>	3 - 33
3			Contribuyente Resolución notificada	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Carga de la fecha de notificación en la base de datos de la Administración</div>		3 - 33
4				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Archivo en bases informáticas de la resolución</div>	Archivo: Resolución notificada	3 - 33

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación propia

Proceso: Devolución de Impuestos Subproceso: Devolución del Impuesto a la Renta de Personas Naturales - Internet Actividad: Pago de los Valores Devueltos mediante Resolución						
No.	Ejecutor		Proveedor	Actividades	Cliente	Tiempo de Flujo (Días)
	Dpto.	Cargo				
1	Financiero	Jefe Financiero				
2			Financiero: Resolución			4 - 34
3						5 - 35
4					Contribuyente Valores acreditados	20 - 50

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación propia

ANEXO 3

Propuesta del flujo del proceso de Devolución Automática de Impuesto a la Renta de Personas Naturales en Relación de Dependencia

Proceso: Devolución de Impuestos					
Subproceso: Devolución Automática del Impuesto a la Renta de Personas Naturales en Relación de Dependencia					
No.	Departamento Responsable	Proveedor	Actividades	Cliente	Tiempo de Flujo
1			<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Inicio</div> 		
2	Sistema Automático de Devolución de Impuestos	Contribuyente: Ingresa su información correspondiente al anexo de gastos personales	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Anexo de Gastos Personales</div> 	Sistema: Genera Anexo de Gastos Personales	1
3	Sistema Automático de Devolución de Impuestos	Empleador: Ingresa toda la información correspondiente al 107	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Anexo de Relación de Dependencia</div> 	Sistema: Genera el Anexo de Relación de Dependencia	1
4	Sistema Automático de Devolución de Impuestos	Base de Datos Administración Tributaria: Validación de información	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Declaración Sombra</div> 	Sistema: Genera Declaración Sombra	5
5	Sistema Automático de Devolución de Impuestos	Sistema: Extrae información declaración sombra y declaración contribuyente	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Validación de información entre la declaración del contribuyente y la declaración sombra</div> 	Sistema: Valida la correspondencia entre la declaración sombra y la declaración del contribuyente	7
6	Financiero	Sistema : Establece el saldo a favor	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Acreditación de saldos a Favor en las cuentas bancarias de los contribuyentes</div>	Financiero : Acreditación de los saldos a favor	12

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación propia

Proceso: Devolución de Impuestos Subproceso: Devolución Automática del Impuesto a la Renta de Personas Naturales en Relación de Dependencia Actividad: Anexo de Gastos Personales					
No.	Ejecutor	Proveedor	Actividades	Cliente	Tiempo de Flujo (Días)
	Sistema de Devolución Automática	Contribuyente: Ingresa su información correspondiente al anexo de gastos personales			1
					1
					1
				Sistema: Genera Anexo de Gastos Personales	1

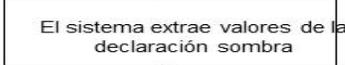
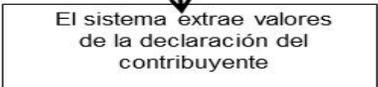
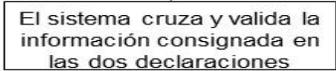
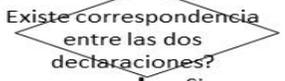
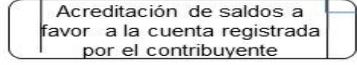
Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación propia

Proceso: Devolución de Impuestos Subproceso: Devolución Automática del Impuesto a la Renta de Personas Naturales en Relación de Dependencia Actividad: Anexo de Relación de Dependencia					
No.	Ejecutor	Proveedor	Actividades	Cliente	Tiempo de Flujo (Días)
	Sistema de Devolución Automática	Empleador: Ingresa toda la información correspondiente al 107			1
					1
					1
				Sistema: Genera Anexo de Relación de Dependencia	1

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación propia

Proceso: Devolución de Impuestos Subproceso: Devolución Automática del Impuesto a la Renta de Personas Naturales en Relación de Dependencia Actividad: Declaración Sombra					
No.	Ejecutor	Proveedor	Actividades	Cliente	Tiempo de Flujo (Días)
			<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;">Anexos de Gastos Personales y RD</div> ↓		
	Sistema de Devolución Automática	Base de Datos Administración Tributaria : Validación de información	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Extrae valores de anexos de Gastos Personales y RD</div> ↓		2
			<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Realizar las validaciones: Identificación, Ingresos, Gastos y Retenciones en la Fuente</div> ↓		3
			<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Calcula el impuesto causado y saldo a favor</div> ↓		4
			<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Genera Declaración preliminar o Sombra del Contribuyente</div> ↓	Sistema: Genera Declaración Sombra	5
			<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;">Validación de información entre la declaración del contribuyente y la declaración sombra</div>		

Elaborado por: La Autora
Fuente: Investigación propia

Proceso: Devolución de Impuestos Subproceso: Devolución Automática del Impuesto a la Renta de Personas Naturales en Relación de Dependencia Actividad: Validación de información entre la declaración del contribuyente y la declaración sombra					
No.	Ejecutor	Proveedor	Actividades	Cliente	Tiempo de Flujo (Días)
					
	Sistema de Devolución Automática	Sistema: Extrae información declaración sombra y declaración contribuyente			6
					6
					7
				Sistema: Valida la correspondencia entre la declaración sombra y la declaración del contribuyente	
					
					

Elaborado por: La Autora
 Fuente: Investigación propia

Proceso: Devolución de Impuestos Subproceso: Devolución Automática del Impuesto a la Renta de Personas Naturales en Relación de Dependencia Actividad: Acreditación de saldos a favor a la cuenta registrada por el contribuyente						
No.	Ejecutor		Proveedor	Actividades	Cliente	Tiempo de Flujo (Días)
	Dpto.	Cargo				
	Financiero	Jefe Financiero		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Validación de información entre la declaración del contribuyente y la declaración sombra</div> <p style="text-align: center;">↓</p>		
			Sistema : Establece el saldo a favor	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Sistema envía confirmación del saldo a favor</div> <p style="text-align: center;">↓</p>		7
				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Verificación del número de cuenta y autorización para el Pago de los valores devueltos</div> <p style="text-align: center;">↓</p>		8
				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Acreditación de los saldos a favor de Impuesto a la Renta</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Financiero / Contribuyente : Pago o Acreditación de los saldos a favor	12
				<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Fin</div>		

Elaborado por: La Autora
 Fuente: Investigación propia

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

Alarcón, Juan A., *Reingeniería de procesos empresariales: teoría y práctica de la reingeniería de la empresa a través de su estrategia, sus procesos y sus valores corporativos*, Madrid, FC Editorial, 1999.

Angulo, Marcial, *La administración fiscal electrónica*, Ediciones Jurídicas y Sociales S.A., Barcelona, 2004.

Baldo, Alberto, *Tratado de Tributación*, Tomo II, Editorial Astrea, Buenos Aires, 2004.

Bernal, Cesar A., *Metodología de la Investigación para Administración y Economía*, Bogotá, Editorial Pearson Educación de Colombia Ltda., 2000.

Brown, Warren, y Dennis Moberg, *Teoría de la organización y la administración*, México, Editorial Limusa, 1990.

Codificación del Código Tributario y sus Reformas, Ecuador.

Corral, Luis, *El derecho del contribuyente a la devolución de impuestos*, Madrid, Editoriales de Derecho Reunidas, 1978.

Hammer, Michael, y James Champy, *Reingeniería*, Bogotá, Editorial Norma, 1994.

Ley de Régimen Tributario Interno y sus Reformas, Ecuador.

Manganelli, Raymond, y Mark Klein, *Como Hacer Reingeniería*, Colombia, Editorial Norma S.A., 1995.

Porter, Jhon, y Ron Frank, *La inspiración que ofrece la experiencia*, Oficina Eficiente, N° 75, 1997.

Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario y sus Reformas, Ecuador.

Resolución No. NAC-DGER2008-1467, 12 de diciembre de 2008.

Resolución No. NAC-DGERCGC09-823, 21 de diciembre de 2009.

Resolución No. NAC-DGERCGC10-7333, 23 de diciembre de 2010.

Resolución NAC-DGER2006-0791, Registro Oficial 420, 19 de diciembre de 2006.

Resolución NAC-DGER2008-0621, Registro Oficial 344, 23 de mayo de 2008.

Resolución NAC-DGERCGC11-00432, Registro Oficial 599, 19 de diciembre de 2011.

Toscano, Luis, *Procedimientos administrativos y contenciosos en materia tributaria*, Editores S.A., Quito, 2006.

DIRECCIONES ELECTRÓNICAS

Navarro, Eduardo, Informe: “Competitividad, estrategia y excelencia operacional”, en www.navactiva.com/web/es/descargas/pdf/acal/reingenieria_procesos.pdf.

Sáez F., García O., Palao J. y Rojo P., “Innovación Tecnológica en las Empresas”, Reingeniería de Procesos, en www.gsi.dit.upm.es/~fsaez/intl/capitulos/5%20Reingenier%EDA%20_I_.pdf

Suárez L., Arias A., Fernández T., “Benchmarking de la Función Financiera”, en www.redeconomia.org.ve/documentos/desageren/benchmarking.pdf

www.sri.gob.ec/web/guest/67;jsessionid=F5735C25D53AFD87CADA9E7F1F19F5A3.sriint

www.sri.gob.ec/web/guest/67;jsessionid=F5735C25D53AFD87CADA9E7F1F19F5A3.sriint

www.sri.gob.ec/web/guest/plan-estrategico-institucional