



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

DEPARTAMENTO DE POSGRADOS

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS

Análisis de las Denuncias Tributarias receiptadas el Servicio de Rentas Internas de la ciudad de Cuenca en el periodo comprendido desde el año 2010 hasta el año 2014 y propuesta de mejora.

Trabajo de graduación previo a la obtención del título de

Magíster en Contabilidad y Finanzas,

Mención en Gerencia y Planeamiento Tributario

Autora: Eco. María Carolina Astudillo Merchán

Director: Dr. José Vásquez Paredes

Cuenca, Ecuador

2015

DEDICATORIA

Con todo mi amor y cariño a mi hijo Juan Martín,
quien es la razón de mi vida y por quien este trabajo,
el esfuerzo y el estudio realizado hoy
es posible plasmarlo como un
sueño hecho realidad.

AGRADECIMIENTO

A Dios por la bendición y oportunidad de culminar una meta más en mi vida profesional.

A mi hijo Juan Martín que con su dulzura alegra cada uno de mis días y ha sido el impulso para ser mejor persona, madre y profesional.

A mis padres, hermanas y sobrinos que son el pilar fundamental en mi vida, me han ayudado y apoyado en cada uno de mis sueños.

A José Vásquez que con su paciencia y conocimientos fue mi apoyo y guía en este trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA

Análisis de las Denuncias Tributarias receiptadas el Servicio de Rentas Internas de la ciudad de Cuenca en el periodo comprendido desde el año 2010 hasta el año 2014 y propuesta de mejora. 1

DEDICATORIA 2

AGRADECIMIENTO 3

ÍNDICE DE CONTENIDOS 4

ÍNDICE DE TABLAS 6

ÍNDICE DE GRÁFICOS..... 6

RESUMEN..... 7

ABSTRACTi

INTRODUCCIÓN..... 1

CAPITULO I 3

SOBRE EL DERECHO Y LA CULTURA TRIBUTARIA 3

1.1. Sobre el Derecho 3

1.2. Las denuncias tributarias en otros países 10

1.2.1. Brasil 10

1.2.2. España 10

1.2.3. Perú 11

1.2.4. Colombia 11

1.2.5. Argentina 12

1.2.6. Chile 12

1.3. La cultura tributaria en Ecuador 13

1.4. La cultura tributaria en otros países 135

1.5. Departamento de Derechos del Contribuyente en Ecuador 19

1.6. Denuncias Tributarias 24

1.6.1. Desarrolla el proceso de denuncias, derechos como proceso agregador de valor de la administración tributaria 28

1.6.2. Desarrolla el proceso de denuncias, derechos, como proceso de mejora continua en el cambio de costumbres tributarias. 28

1.6.3. Proceso de denuncias, derechos, como medio para evitar el fraude, incidencia, relevancia. 29

CAPÍTULO II 31

METODOLOGÍA Y ANÁLISIS DE RESULTADOS 31

2.1. Denuncias tributarias 31

2.2. Proceso de la denuncia 31

2.3. Normas específicas..... 32

2.4. Análisis de resultados 33

2.5. Encuesta realizada a los usuarios y resultados	44
2.5.1. Cálculo de la muestra	44
2.5.2. Resultados de la encuesta aplicada a los usuarios.....	45
CAPITULO III	54
PROPUESTA DE MEJORAS PARA EL SRI.....	54
3.1. Aspectos que debe conocer el contribuyente.....	54
3.2. Análisis FODA	64
CONCLUSIONES.....	67
RECOMENDACIONES.....	68
BIBLIOGRAFÍA.....	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Medio de recepción.....	32
Tabla 2. Denuncias tributarios	34
Tabla 3. Período.....	34
Tabla 4. Formalidad	35
Tabla 5. Sector	37
Tabla 6. Denuncias finalizadas	41
Tabla 7. Áreas.....	42
Tabla 8. Conocimiento del Departamento de Derecho.....	45
Tabla 9. Conocimiento de la denuncia tributaria.....	46
Tabla 10. Realización de denuncias	46
Tabla 11. Área de la denuncia tributaria	47
Tabla 12. Medio de la denuncia tributaria.....	48
Tabla 13. Disposición a colaborar con el SRI	49
Tabla 14. Conocimiento de los requisitos	49
Tabla 15. Por qué no realiza una denuncia tributaria	50
Tabla 16. Medio de promoción del SRI.....	50
Tabla 17. Razones de la denuncia tributaria	51
Tabla 18. Fomento de cultura tributaria	52

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Proceso actual de denuncias tributarias	32
Gráfico 2. Período	34
Gráfico 3. Variación.....	35
Gráfico 4. Formalidad de la denuncia	36
Gráfico 5. Ingreso de denuncias por tipo de contribuyentes	37
Gráfico 6. Direccionamiento de las denuncias.....	39
Gráfico 7. Oportunidad en la atención	40
Gráfico 8. Denuncias finalizadas según el área.....	41
Gráfico 9. Recaudación según las áreas	42
Gráfico 10. Denuncias pendientes.....	43
Gráfico 11. Conocimiento del Departamento de Derecho	45
Gráfico 12. Conocimiento de la denuncia tributaria	46
Gráfico 13. Realización de denuncias	47
Gráfico 14. Área de la denuncia tributaria	47
Gráfico 15. Medio de la denuncia	48
Gráfico 16. Disposición a colaborar con el SRI	49
Gráfico 17. Conocimiento de los requisitos	49
Gráfico 18. Por qué no realiza una denuncia tributaria	50
Gráfico 19. Medio de promoción el SRI	51
Gráfico 20. Razones de la denuncia tributaria.....	52
Gráfico 21. Fomento de cultura tributaria	52
Gráfico 22. Ventajas al realizarlo por medio electrónico	55
Gráfico 23. Sanciones y recompensas	55
Gráfico 24. Recompensa	56
Gráfico 25. Beneficios	57
Gráfico 26. Análisis FODA	65

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal analizar el comportamiento de las denuncias tributarias receptadas en el Servicio de Rentas Internas desde el año 2010 hasta el año 2014 y en base a un análisis de los datos registrados en la Administración Tributaria y los obtenidos mediante encuestas a ciudadanos, realizar una propuesta de mejora con la finalidad de optimizar el proceso de las denuncias tributarias ingresadas y dar a conocer a los ciudadanos que la cultura tributaria puede mejorar con la cooperación de cada uno de ellos. Para ello, sea aplicado un diseño metodológico exploratorio, descriptivo y propositivo, que parte de las denuncias ingresadas entre los años 2010 al 2014.

Se ha encontrado que durante el período 2010-2014 se finalizaron solamente 610 denuncias, y 81% de los contribuyentes no sabe de la existencia del Departamento de Derechos del Contribuyente y sus funciones.

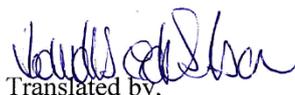
Palabras Claves: Servicio de Rentas Internas, denuncias tributarias, derechos del contribuyente, cultura tributaria, recaudación, impuestos.

ABSTRACT

This research paper has as main objective to analyze the behavior of tax claims received in the Internal Revenue Service from 2010 to 2014, and based on an analysis of the data recorded in the Tax Administration and the information obtained through surveys applied to citizens, make a proposal for improvement so as to optimize the process of tax claims, and let citizens know that the tax-paying culture can improve with their cooperation. In order to do this, we have applied an exploratory, descriptive and purposeful methodological design that originates from the claims received from 2010 to 2014. It has been found that during the 2010 to 2014 period, only 610 claims were resolved, and that 81% of taxpayers do not know of the existence of the Taxpayer Rights Department and its functions.

Keywords: Internal Revenue Service, Tax Allegations, Taxpayer Rights, Tax-Paying Culture, Revenues, Taxes.




Translated by,
Lic. Lourdes Crespo

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, los países buscan obtener un ingreso considerable mediante el pago de los impuestos por parte de los ciudadanos con la finalidad de solventar los gastos generados para el servicio de la comunidad en general; sin embargo al tener una ley que rige para cada uno de los impuestos no todos los ciudadanos cumplen con el pago de los mismos y buscan mecanismos de evasión o elusión tributaria lo que perjudica al país en general.

El Servicio de Rentas Internas (SRI) del Ecuador ha tenido varias iniciativas para que los ciudadanos cumplan con el pago de los impuestos pero se ha detectado que la falta de cultura tributaria es un factor que afecta directamente el cumplimiento de todos; para lo cual la Administración Tributaria ha creado el Departamento de Derechos del Contribuyente con la finalidad que los ciudadanos denuncien e informen motivadamente y en el caso que se requiera con pruebas de quien no está cumpliendo los deberes formales, en consecuencia la aplicación correcta del pago de los diferentes impuesto

Las denuncias tributarias buscan mejorar la cultura en el Ecuador pero es necesario que la ciudadanía conozca que ellos pueden contribuir con el Servicio de Rentas Internas proporcionando la información necesaria para que todos los contribuyentes cumplan con el pago y/o declaración de impuestos. Si se realiza un análisis de las denuncias tributarias ingresadas durante el periodo comprendido desde año 2010 al 2014, se podrán identificar cómo han incrementado o disminuido las denuncias tributarias y realizar un plan de difusión y mejora de esta alternativa que está disponible desde el año 2006 para denunciar cualquier irregularidad que sea de conocimiento de los ciudadanos.

En tal sentido, el Departamento de Derechos del Contribuyente, para incentivar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias debe estar cada vez más al contacto con el ciudadano, ampliando los servicios de orientación dirigidos al contribuyente, simplificando los procedimientos y dando respuesta oportuna a las solicitudes presentadas por los contribuyentes, por ello es necesario la función de coordinar, supervisar y mantener actualizado el Sistema de Denuncias relacionadas con temas tributarios, pero no solamente eso, si no se necesita ver cambios y soluciones ante los problemas receptados, lo que nos llevara a incrementar la recaudación tributaria.

Por tal razón, el presente estudio pretende evaluar y establecer indicadores que mejoren la relación del sujeto activo y sujeto pasivo, y que estos generen más confianza en la ciudadanía y al Servicio de Rentas Internas le dé herramientas alternativas de recaudación, de modo que se pueda presentar una propuesta de mejora fundamentada en el análisis de las facultades de la Administración Tributaria que serán la base dentro de los procesos que

se deben realizar a cada una de las denuncias, y su influencia en los procesos de generación de riesgo y recaudación.

De tal manera que, el objetivo general de esta investigación es: Analizar las denuncias tributarias ingresadas durante el periodo comprendido entre los años 2010 al 2014 en el Servicio de Rentas Internas en la ciudad de Cuenca, para implementar un plan con propuestas de mejora para la el incremento de las mismas. Los objetivos específicos son: Generar los aspectos doctrinarios del Departamento de Derechos del Contribuyente y su incidencia en la generación de riesgo y mejora de la recaudación; Analizar la gestión realizada por el Departamento de Derechos del Contribuyente y diagnosticar las denuncias receptadas en el Servicio de Rentas Internas durante el periodo comprendido entre los años 2010 al 2014; y, Generar una propuesta de mejora con cambios estructurales en los procesos de denuncias con la aplicación del Proceso Harvard de Resolución de Casos para establecer que proceso promueve un cambio estructural.

Para lograrlo, se ha recurrido a un proceso metodológico de tipo exploratorio, descriptivo y propositivo, que parte de los datos proporcionados por el Servicio de Rentas Internas para realizar un análisis de las denuncias ingresadas durante el periodo comprendido entre los años 2010 al 2014. De igual manera, se ha tomado una muestra 640 de contribuyentes que se atienden diariamente en el SRI, con la finalidad de saber si los ciudadanos conocen la herramienta y el proceso para realizar denuncias tributarias.

El desarrollo de este trabajo de investigación se presenta en tres capítulos principales: el primer capítulo sustenta los conceptos y teorías en torno al Derecho y la Cultura Tributaria; el segundo capítulo expone la metodología y el análisis de resultados obtenidos del estudio de las denuncias reportadas en el SRI y la investigación a los contribuyentes de la ciudad de Cuenca; el capítulo tres presenta un plan de mejoras para el SRI concerniente al manejo adecuado de las denuncias. Finalmente, se exponen las conclusiones y recomendaciones más importantes a las que se ha llegado con este estudio de maestría.

CAPITULO I

SOBRE EL DERECHO Y LA CULTURA TRIBUTARIA

1.1. Sobre el Derecho

En el país desde el año 2008, el sistema tributario ha sufrido múltiples variaciones debido a la aplicación de un nuevo modelo de política tributaria, establecida en la constitución. Es así que los contribuyentes y ciudadanía en general no conocen en forma real y completa cuales son las obligaciones tributarias que deben cumplir, así como los derechos que en el ámbito tributario pueden exigir.

El incumplimiento de las obligaciones tributarias trae como consecuencias denuncias tributarias mediante la cual se pone en conocimiento a la Administración tributaria hechos o situaciones que puedan ser constitutivos de infracciones tributarias o tener trascendencia para la aplicación de los tributos. De este modo, la denuncia en el ámbito tributario supone poner en conocimiento de la Administración Tributaria la existencia de hechos ocultados total o parcialmente con trascendencia tributaria. Recibidas las denuncia en las ventanillas de las oficinas del SRI se la remitirá al departamento de Derechos del Contribuyente para realizar las actuaciones que pudieran proceder.

El departamento de Derechos del Contribuyente se encarga de recibir quejas, sugerencias y felicitaciones; denuncias tributarias y administrativas. A través de este Departamento, el SRI busca garantizar el respeto a los derechos fundamentales del contribuyente, anhelando otorgar de un servicio excelente, con tiempos de respuesta óptimos y uso eficiente de los recursos de la institución.

Por lo tanto:

Quejas: “Expresiones de descontento, disgusto o insatisfacción por parte de contribuyentes o ciudadanos hacia servicios o procesos de la Administración Tributaria.”

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

Felicitaciones: “Expresiones de reconocimiento por el buen desempeño de funcionarios o buenas prácticas en los procesos de la Administración Tributaria”.

Denuncias Administrativas: “Relativas a la realización de algún acto de corrupción o actuaciones indebidas por parte de funcionarios de la Administración Tributaria”.

Denuncias tributarias: *"Relativas a la realización o preparación de una infracción tributaria"*.(Servicio de Rentas Internas, 2015)

"Derecho se deriva del latín "directium" que significa: directo, derecho, enderezar, ordenar, guiar". (Machicado , 2013)

El Derecho es el conjunto de normas jurídicas generales positivas que surgen de la sociedad como un producto cultural generada dentro de leyes y que tienen la finalidad de regular la convivencia entre los miembros de esa sociedad, las personas y de estos con el Estado. (Machicado , 2013)

"En general se entiende por Derecho, conjunto de normas jurídicas, creadas por el estado para regular la conducta externa de los hombres y en caso de incumplimiento está prevista de una sanción judicial". (Flores Gomes Gonzales & Carvajal Moreno , 1986)

Art. 1.- El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada. La soberanía radica en el pueblo, cuya voluntad es el fundamento de la autoridad, y se ejerce a través de los órganos del poder público y de las formas de participación directa previstas en la Constitución. (Asamblea Constitucional del Ecuador , 2008)

Art. 10.- Las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos son titulares y gozarán de los derechos garantizados en la Constitución y en los instrumentos internacionales. La naturaleza será sujeto de aquellos derechos que le reconozca la Constitución. (Asamblea Constitucional del Ecuador , 2008)

Según JohnLock, los derechos naturales, no dependían de la ciudadanía ni las leyes de un Estado, ni estaban necesariamente limitadas a un grupo étnico, cultural o religioso en particular. La teoría del contrato social, de acuerdo con sus tres principales formuladores, Locke, Thomas Hobbes y Jean-Jacques Rousseau, se basa en que los derechos del individuo son naturales y que, en el estado de naturaleza, todos los hombres son titulares de todos los derechos. En el Ecuador en la Constitución de la República en el Art. 11. El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios:

1. Los derechos se podrán ejercer, promover y exigir de forma individual o colectiva ante las autoridades competentes; estas autoridades garantizarán su cumplimiento.
2. Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades.
3. Ninguna norma jurídica podrá restringir el contenido de los derechos ni de las garantías constitucionales.

4. Todos los principios y los derechos son inalienables, irrenunciables, indivisibles, interdependientes y de igual jerarquía.

5. Desempeñar empleos y funciones públicas con base en méritos y capacidades, y en un sistema de selección y designación transparente, incluyente, equitativo, pluralista y democrático, que garantice su participación, con criterios de equidad y paridad de género, igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad y participación intergeneracional. (Asamblea Constitucional del Ecuador , 2008)

Todos los derechos mencionados anteriormente establecen que los ciudadanos y ciudadanas son un medio para garantizar el bienestar de la población, estos a su vez son irrenunciables, es decir ninguna persona bajo ninguna circunstancia puede renunciar a los derechos establecidos en la constitución de la república del Ecuador. Con ello lo que se busca es impedir el maltrato o discriminación, ya sea por raza, sexo, ideología, cultura, etc. De las ecuatorianas y los ecuatorianos.

Los Derechos de libertad en el Art. 66.- Se reconocen y garantizará a las personas según el numeral 23 señala el derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo. El numeral 24 señala el derecho a participar en la vida cultural de la comunidad, indicando en el literal c) Que ninguna persona pueda ser privada de su libertad por deudas, costas, multas, tributos, ni otras obligaciones, excepto el caso de pensiones alimenticias. (Asamblea Constitucional del Ecuador , 2008)

En base a este artículo se puede manifestar que toda persona tiene derecho a dirigir quejas cuando lo crea necesario, así como también el de realizar peticiones, ante las autoridades competentes, siguiendo los lineamientos establecidos en la ley que para el efecto surjan.

Art. 75.- Toda persona tiene derecho al acceso gratuito a la justicia y a la tutela efectiva, imparcial y expedita de sus derechos e intereses, con sujeción a los principios de inmediación y celeridad; en ningún caso quedará en indefensión. El incumplimiento de las resoluciones judiciales será sancionado por la ley. (Asamblea Constitucional del Ecuador , 2008)

Las leyes establecidas en el Ecuador dan la potestad de que toda aquella persona que pase por un proceso judicial independientemente de tener culpabilidad alguna o no, tiene derecho al acceso gratuito para su defensa, así como también presentar las pruebas necesarias para su defensa, en caso de que se le denegú tales peticiones, el funcionario a cargo puede ser sancionada de acuerdo a las resoluciones judiciales.

Según el Art. 76.- *“En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá garantías básicas*

señaladas en el numeral 3, 4, 5,6 de la Constitución de la República del Ecuador”.
(Asamblea Constitucional del Ecuador , 2008)

Mientras que en el Art. 85.- *“La formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución”.*
(Asamblea Constitucional del Ecuador , 2008)

Art. 100.- En todos los niveles de gobierno se conformarán instancias de participación integradas por autoridades electas, representantes del régimen dependiente y representantes de la sociedad del ámbito territorial de cada nivel de gobierno, que funcionarán regidas por principios democráticos. La participación en estas instancias se ejerce para según el numeral 4 Fortalecer la democracia con mecanismos permanentes de transparencia, rendición de cuentas y control social. (Asamblea Constitucional del Ecuador , 2008)

El control social se ejerce cuando los ciudadanos vigilan el ejercicio del poder público en espacios de evaluación participativa, a fin de que aquello que es de interés común se realice en forma adecuada; por ejemplo: la vigilancia del cumplimiento de una obra pública. El control social tiene directa relación con la rendición de cuentas que parte del principio que los dignatarios y funcionarios públicos tienen la responsabilidad de cumplir con la población, no solo hace referencia a las cuentas económicas, a las cifras o cantidades de obras ejecutadas sino a la evaluación de los resultados alcanzados y de los efectos ocasionados. Una de las formas para la rendir cuentas públicas son : las publicaciones de informes, los espacios concertados en asambleas o foros públicos en los que queda abierta la posibilidad de confrontarlos con la realidad, o retro-alimentar a las autoridades con las opiniones y análisis de los ciudadanos y ciudadanas en forma participativa; esto sirve para determinar el grado de cumplimiento de los objetivos, metas, planes y programas y asegurarse de que los recursos públicos están siendo bien utilizados.

Art. 226.- Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

Art. 300.- El régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Se priorizarán los impuestos directos y progresivos. La política tributaria promoverá la redistribución y estimulará el empleo, la producción de bienes y servicios, y conductas ecológicas, sociales y económicas responsables.

Así como los y las ciudadanas tienen derechos también tienen obligaciones y responsabilidades con el estado. Un ejemplo claro es el pago de la obligación tributaria por parte de los sujetos pasivos al fisco en los tiempos, montos y términos establecidos tanto en el código tributario como en la ley del Régimen Tributario Interno, sin embargo no siempre los sujetos pasivos están dispuestos a pagar los impuestos generados por la actividad económica que realizan, provocando que algunos contribuyentes por impedir un valor monetario alto en el pago de impuestos se proceda a mentir en la información que proporcionan al SRI, lo que induce un daño al Estado, dando lugar a la defraudación tributaria. Por ello es necesario tener claro de lo que es defraudación y para ello cito al diccionario de Guillermo Cabanellas que nos dice:

En sentido amplio, esta voz comprende cuantos perjuicios económicos se infieren abusando de la mala fe. Delito que comete quien se sustrae dolosamente al pago de los impuestos públicos. Apropriación indebida de cosas muebles, recibidas con la obligación de restituirlas. Cualquier fraude o engaño en las relaciones con otro.

La defraudación tributaria es el elemento tutelar de la obligación de tributar, por cuanto quienes vulneren la norma con el ánimo de causar daño al fisco entonces entrarían a ser parte de este presupuesto que es la configuración del delito tributario, y que por lo tanto se encuentra plasmado en nuestra legislación.

Teniendo la concepción de que la defraudación es un perjuicio que se causa al fisco por abstenerse de pagar al estado los impuestos correspondientes a los impuestos causados por el sujeto pasivo. El profesor (Zavala) en su libro delito tributario se tiene que:

La tipicidad de la defraudación tributaria: Es la conducta dolosa en materia penal tributaria debe estar contemplada en la legislación ecuatoriana, y hay que entender que cuando alguna persona realiza un acto que está totalmente prohibido, es decir infringe la ley comete un delito, pero desde luego que debe estar escrito en la ley y esta es una tarea que tienen los Asambleístas actualmente, caso contrario se estaría atentando contra las disposiciones legales tributarias, lo que llevaría a serias sanciones, desde ese punto de vista las empresas nacionales tiene el compromiso de contar con personal calificado que se encargue de las obligaciones tributarias generadas por la actividad económica. Es de conocimiento que a nadie le gusta el pago de impuestos sin embargo es lo que manda las leyes en nuestro país. Sin embargo existen ciertos sujetos pasivos que no están dispuestos a pagar montos altos por conceptos de tributos y con ello la evasión de impuestos conduciendo a lo que se conoce como delito, o infracción tributaria.

En la sección quinta Delitos contra el régimen de desarrollo del Código Orgánico Penal en el Art. 298 manifiesta que la persona que simule, oculte, omita, falsee o engañe en la determinación de la obligación tributaria, para dejar de pagar en todo o en parte los tributos realmente debidos, en provecho propio o de un tercero, será sancionado.

Según (Barrera Crespo , 2005) en el delito tributario, la acción es penalmente sancionada, porque se entiende que quien dispone de recursos, debe aportar en virtud del monto de sus ingresos y no limitarse a recibir los beneficios de la gestión es estatal, en tal sentido, lo protegido es el patrimonio del estado, que a su vez, sirve como instrumento para la consecución de un orden económico y social. Por consiguiente, si los tributos son instrumentos para recaudar recursos así como medios de política económica, cuando se produce un delito tributario se está produciendo un ataque a la intervención del estado en la economía, con lo que se va contra el orden económico que debe prevalecer en un estado derecho.

Art. 380.- “Defraudación Agravada.- Constituye defraudación agravada la cometida con la complicidad de uno o más funcionarios públicos que, por razón de su cargo, intervengan o deban intervenir en la determinación de la obligación tributaria”. (Congreso Nacional La Comisión de Legislación y Codificación , 2009)

El código orgánico penal señala los siguientes casos de defraudación:

1. Utilice identidad o identificación supuesta o falsa en la solicitud de inscripción, actualización o cancelación de los registros que llevan las administraciones tributarias.
2. Utilice datos, información o documentación falsa o adulterada en la solicitud de inscripción, actualización o cancelación de los registros que llevan las administraciones tributarias.
3. Realice actividades en un establecimiento a sabiendas de que se encuentre clausurado.
4. Imprima o haga uso de comprobantes de venta o de retención o de documentos complementarios que no sean autorizados por la Administración Tributaria.
5. Proporcione a la administración tributaria informes, reportes con mercancías, datos, cifras, circunstancias o antecedentes falsos, incompletos, desfigurados o adulterados.
6. Haga constar en las declaraciones tributarias datos falsos, incompletos, desfigurados o adulterados, siempre que el contribuyente no haya ejercido, dentro del año siguiente a la declaración, el derecho a presentar la declaración sustitutiva en la forma prevista en la ley.
7. Falsifique o altere permisos, guías, facturas, actas, marcas, etiquetas o cualquier otro tipo de control de fabricación, consumo, transporte, importación y exportación de bienes gravados.
8. Altere libros o registros informáticos de contabilidad, anotaciones, asientos u operaciones relativas a la actividad económica, así como el registro contable de cuentas, nombres, cantidades o datos falsos.
9. Lleve doble contabilidad con distintos asientos en libros o registros informáticos, para el mismo negocio o actividad económica.

10. Destruya total o parcialmente, los libros o registros informáticos de contabilidad u otros exigidos por las normas tributarias o los documentos que los respalden, para evadir el pago o disminuir el valor de obligaciones tributarias.
11. Venda para consumo aguardiente sin rectificar o alcohol sin embotellar y declare falsamente volumen o grado alcohólico del producto sujeto al tributo, fuera del límite de tolerancia establecido por el INEN, así como la venta fuera del cupo establecido por el Servicio de Rentas Internas, del alcohol etílico que se destine a la fabricación de bebidas alcohólicas, productos farmacéuticos y aguas de tocador.
12. Emita, acepte o presente a la administración tributaria comprobantes de venta, de retención o documentos complementarios por operaciones inexistentes o cuyo monto no coincida con el correspondiente a la operación real.
13. Emita comprobantes de venta por operaciones realizadas con empresas fantasmas, inexistentes o supuestas.
14. Presente a la administración tributaria comprobantes de venta por operaciones realizadas con empresas fantasmas, inexistentes o supuestas.
15. Omita ingresos, incluya costos, gastos, deducciones, exoneraciones, rebajas o retenciones falsas o inexistentes o superiores a las que procedan legalmente, para evitar el pago de los tributos debidos.
16. Extienda a terceros el beneficio de un derecho a subsidios, rebajas, exenciones, estímulos fiscales o se beneficie de los mismos sin derecho.
17. Simule uno o más actos, contratos para obtener o dar un beneficio de subsidio, rebaja, exención o estímulo fiscal.
18. Exista falta de entrega deliberada, total o parcial, por parte de los agentes de retención o percepción de los impuestos retenidos o percibidos, después de diez días de vencido el plazo establecido en la norma para hacerlo.
19. Exista obtención indebida de una devolución de tributos, intereses o multas. (La Asamblea Nacional , 2014)

Ante la presencia de estos delitos, las personas concedoras de los mismos tienen la obligación de hacer la denuncia respectiva ante las autoridades competentes, en el caso de delitos tributarios a la administración tributaria (SRI).

Según el Artículo 421.- Denuncia.- La persona que llegue a conocer que se ha cometido un delito de ejercicio público de la acción, podrá presentar su denuncia ante la Fiscalía, al personal del Sistema especializado integral de investigación, medicina legal o ciencias forenses o ante el organismo competente en materia de tránsito. La denuncia será pública,

sin perjuicio de que los datos de identificación personal del denunciante, procesado o de la víctima, se guarden en reserva para su protección. (La Asamblea Nacional, 2014)

En el numeral uno del Artículo 422.- Deberán denunciar quienes están obligados a hacerlo por expreso mandato de la Ley, en especial la o el servidor público que, en el ejercicio de sus funciones, conozca de la comisión de un presunto delito contra la eficiencia de la administración pública. (La Asamblea Nacional , 2014)

Según información proporcionada por el SRI desde el año 2010 al año 2014 se presentaron 1585 denuncias de las cuales se finalizaron 1030, distribuidas de la siguiente manera: 47 denuncias se receptaron para el área de comprobantes de venta y retención , 72 pertenecientes al área de control de diferencias, 681 corresponden al área de Fedatarios fiscales , 247 denuncias se presentan en el área de infracción regional , 292 se presentaron al departamento de los derechos del contribuyente, y finalmente 37 en el área del RUC.

1.2. Las denuncias tributarias en otros países

A través de las denuncias, los denunciantes lo que hacen es poner en conocimiento del órgano competente la comisión de unos hechos que pueden constituir infracciones a la normativa tributaria y que, por tanto, deben ser sancionados. Es decir toda a persona o sociedad tiene el derecho y el deber de denunciar ante las autoridades correspondientes aquellas acciones u omisiones de los sujetos pasivos que impliquen violación de normas tributarias; sin perjuicio de la acción penal que pudiere originar el hecho. A continuación se menciona un breve análisis de como ciertos países manejan las denuncias tributarias.

1.2.1. Brasil

La denuncia de los hechos delictivos por la Administración Tributaria al Ministerio Público Federal no produce efectos en el ámbito administrativo, en relación con los procedimientos que aquella efectuó a fin de materializar el cobro de una deuda tributaria. En cuanto a su relación con el procedimiento penal mismo, la presentación de la denuncia si interrumpe el termino de prescripción de la acción penal. (Gavilan Muñoz, Mingot Ascencao, & Riesco Ojeda, 2010)

1.2.2. España

Artículo 114. Mediante la denuncia pública se podrán poner en conocimiento de la Administración tributaria hechos o situaciones que puedan ser constitutivos de infracciones tributarias o tener trascendencia para la aplicación de los tributos. La denuncia pública es independiente del deber de colaborar con la Administración tributaria regulado en los artículos 93 y 94 de esta ley.

Recibida una denuncia, se remitirá al órgano competente para realizar las actuaciones que pudieran proceder. Se podrán iniciar las actuaciones que procedan si existen indicios suficientes de veracidad en los hechos imputados y éstos son desconocidos para la Administración tributaria. En este caso, la denuncia no formará parte del expediente administrativo. (Agencia Estatal de Administración Tributaria, 2014)

1.2.3. Perú

Por su parte el artículo 192 del Código Tributario establece la posibilidad de denunciar ante la Administración Tributaria la existencia de delitos tributarios. Ello con la finalidad de facilitar las labores de la Administración Tributaria y de generar riesgo en los contribuyentes. Finalmente, el segundo párrafo del artículo 60 establece que cualquier persona puede denunciar ante la Administración Tributaria la realización de un hecho generador de obligaciones tributarias. (SUNAT, Entidad recaudadora de impuestos en Perú, 2014)

Se propone un sistema en el que la SUNAT promueva la participación de aquellas personas que conozcan hechos que constituyan infracciones tributarias, otorgando una recompensa por dicha participación. Se busca incrementar el riesgo en los contribuyentes, al ser pasibles de ser denunciados por las personas de su entorno. Dicha situación creará un escenario tal, que el contribuyente evitará incurrir en infracciones que tengan por finalidad evadir el pago de las deudas tributarias, así como recurrir a terceras personas para la realización de tales conductas. (SUNAT, Entidad recaudadora de impuestos en Perú, 2014)

1.2.4. Colombia

En Colombia, la administración tributaria, representada por la Dirección de impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), tiene la competencia para la formulación de denuncias por la presunta comisión de conductas punibles en materia tributaria, aduanera y cambiaria. Además, colabora activamente con las autoridades judiciales en la generación y desarrollo de los procedimientos judiciales por delitos fiscales. En este sentido, cabe mencionar que la Unidad Administrativa Especial de la DIAN, en desarrollo de las funciones de su competencia, estableció mecanismos para la formulación de las denuncias penales. (Gavilan Muñoz, Mingot Ascencao, & Riesco Ojeda, 2010)

Con lo que se ha expuesto anteriormente, cada país busca fomentar una cultura tributaria en los ciudadanos de cada nación, haciéndoles entender que los impuestos no son una obligación tributaria sino una contribución de mejora para la sociedad de cada estado, y de esa forma lograr que los sujetos pasivos cumplan con las leyes establecidas en cuanto a materia tributaria se refiere, a continuación se presenta las formas de actuar de algunos países para fomentar una cultura tributaria.

De acuerdo a lo mencionado se puede comprobar que cada país maneja un debido proceso para la atención de las denuncias tributarias, y que estas son remitidas a órganos competentes, quienes darán el debido tratamiento y seguimiento impartiendo las soluciones y sanciones en cada caso.

1.2.5. Argentina

El servicio de recepción de denuncias recoge la información sobre contribuyentes que realizan acciones de fraude tributario. Las denuncias pueden realizarse ante la administración tributaria argentina, se dará prioridad a las denuncias con identificación y elementos probatorios. Todas las denuncias se manejarán en forma absolutamente confidencial. A los efectos de lograr una mejor eficiencia en la tramitación de la denuncia, es muy importante explicitar pormenorizadamente los detalles que avalan la misma, y hacer llegar personalmente la mayor cantidad de antecedentes y elementos probatorios al Departamento Planeamiento Operativo de Fiscalización. En caso que la denuncia se estime infundada se procederá al archivo de la misma. En caso contrario, se acordará el inicio de las actuaciones inspectoras en las condiciones que determine la gestión de la División Fiscalización. (Ministerio de Economía, 2011)

La denuncia también se dirige en contra de quienes resulten responsables como autores, cómplices o encubridores de los ilícitos denunciados. En base a información obtenida para la investigación se encontró que durante el periodo correspondiente a los años 2009-2014, se presentaron 237 facturas falsas con un monto equivalente a \$2.202 millones de dólares y 609 boletas de honorarios falsas, dando lugar a \$ 2.145 millones siendo cifras muy representativas que influyen en los ingresos del país. Es por eso que la república de Argentina ha incentivado a los ciudadanos al pago de la obligación tributaria de forma voluntaria mediante una cultura tributaria.

1.2.6. Chile

Las denuncias por las infracciones sancionadas en los números 1., 2., 6., 7., 10, 11 y 17 y 19, del artículo 97 del código tributario chileno, se someterán al procedimiento que a continuación se señala: 1.- Las multas establecidas serán determinadas por el Servicio, por Tesorerías o por los propios contribuyentes, y aplicadas sin otro trámite que el de ser giradas por el Servicio o Tesorerías o solucionadas por el contribuyente al momento de presentar la declaración o de efectuar el pago. Notificado el giro de las multas a que se refiere el Número 1 o las infracciones, el contribuyente podrá reclamar por escrito, dentro del plazo de quince días, contado desde la notificación del giro o de la infracción, en su caso, ante el Director Regional de su jurisdicción. Una vez formulado el reclamo, el contribuyente podrá dentro de los ocho días siguientes, acompañar y producir todas las pruebas que estime necesario rendir. La prueba se apreciará de acuerdo a las reglas

de la sana crítica. Las resoluciones dictadas en primera instancia, con excepción de la sentencia, se entenderán notificadas a las partes desde que se incluyan en un estado que deberá formarse y fijarse diariamente en la Dirección Regional, con las formalidades que disponga el Director. (Servicio de Impuestos Internos, 2014)

1.3. La cultura tributaria en Ecuador

En el año 2000 el Ecuador entró en un cambio profundo de reformas tributarias en las que se eliminaron impuestos ineficientes, es decir que costaban más recaudarlos que el beneficio que brindaban, y en las que se mejoró la normativa de los vigentes tributos pero al mismo tiempo se incorporaron otros más efectivos y eficientes.

Este cambio radical a través de las reformas estuvo encaminado a disminuir la evasión fiscal con procesos de control exhaustivos pero al mismo tiempo de socialización de la normativa a todo nivel y aplicando diferentes medios.

La evidencia más palpable que demuestra el cambio de cultura tributaria del ciudadano ecuatoriano y la efectividad de las gestiones realizadas por la Administración Tributaria en los últimos años, se refleja en las estadísticas de la recaudación fiscal presentada por el Servicio de Rentas Internas cada año.

El Servicio de Rentas Internas desde su creación ha tenido como uno de sus objetivos principales crear y mantener la Cultura Tributaria en el país, pero ¿Qué es cultura? y ¿Qué es cultura Tributaria?

Según Tylor, “La cultura es aquel conjunto que comprende el conocimiento, las creencias, el arte, la moral, el derecho. Las costumbres y todas las capacidades y hábitos adquiridos por parte del hombre como miembro de una sociedad”.(Tylor, 1977)

Para(Browberg, Pardi López, & Cubillos Reyes, 2010) es “Un conjunto de acciones con pretensión de sistematicidad que se financian mediante presupuesto de inversión y que se diseñan con objetivos directos e impactos indirectos con el fin de mejorar la disposición de un sistema político a aceptar voluntariamente la carga y los procedimientos de impuestos, tasas y contribuciones que se destinan a la provisión de bienes y servicios comunes o de bienes y servicios meritorios para el mismo sistema político que decide imponérselas”.

Por otra parte la “Cultura tributaria, se entiende como el conjunto de información y el grado de conocimientos que en un país tiene sobre los impuestos, o el cúmulo de percepciones, criterios, hábitos y actitudes que la sociedad tiene respecto a la tributación”.(Orellana , 2011)

En la actualidad la frase “cultura tributaria”, despierta un gran interés en las administraciones tributarias de los países latinoamericanos, esto se debe, por la aplicación de estrategias que permitan hacer conciencia a sus contribuyentes sobre la importancia del

cumplimiento de las obligaciones tributarias, pero las verdaderas acciones de fomentar cultura tributaria están dirigidas a los no contribuyentes, que van desde los niños y los jóvenes hasta los adultos que no forman parte de la base de contribuyentes efectivos, ya sea porque legalmente no tienen obligaciones impositivas directas o porque se desenvuelven en el ámbito de la informalidad. (Orellana , 2011)

Que el artículo 1 de la Ley 41, publicada en el Registro Oficial N° 206 de 2 de diciembre de 1997, establece la creación del Servicio de Rentas Internas (SRI) como una entidad técnica y autónoma, con personería jurídica, de derecho público, patrimonio y fondos propios, jurisdicción nacional y sede principal en la ciudad de Quito. Su gestión estará sujeta a las disposiciones de esta ley, del Código Tributario, de la Ley de Régimen Tributario Interno y de las demás leyes y reglamentos que fueren aplicables y su autonomía concierne a los órdenes administrativo, financiero y operativo. (Servicio Rentas Internas, 1997)

El Servicio de Rentas Internas es considerado como la administración tributaria y *“Según el Art. 64.- La dirección de la administración tributaria, corresponde en el ámbito nacional, al Presidente de la República, quien la ejercerá a través de los organismos que la ley establezca.”* (Congreso Nacional La Comisión de Legislación y Codificación , 2009)

Art. 67.- Facultades de la administración tributaria.- Implica el ejercicio de las siguientes facultades: de aplicación de la ley; la determinadora de la obligación tributaria; la de resolución de los reclamos y recursos de los sujetos pasivos; la potestad sancionadora por infracciones de la ley tributaria o sus reglamentos y la de recaudación de los tributos. (Congreso Nacional La Comisión de Legislación y Codificación , 2009)

Según el código tributario en el Art. 7.- Facultad reglamentaria.- Sólo al Presidente de la República, corresponde dictar los reglamentos para la aplicación de las leyes tributarias. El Director General del Servicio de Rentas Internas y el Gerente General de la Corporación Aduanera Ecuatoriana, en sus respectivos ámbitos, dictarán circulares o disposiciones generales necesarias para la aplicación de las leyes tributarias y para la armonía y eficiencia de su administración. (Congreso Nacional La Comisión de Legislación y Codificación , 2009)

Ningún reglamento podrá modificar o alterar el sentido de la ley ni crear obligaciones impositivas o establecer exenciones no previstas en ella.

En ejercicio de esta facultad no podrá suspenderse la aplicación de leyes, adicionarlas, reformarlas, o no cumplirlas, a pretexto de interpretarlas, siendo responsable por todo abuso de autoridad que se ejerza contra los administrados, el funcionario o autoridad que dicte la orden ilegal.

Art. 68.- Facultad determinadora.- La determinación de la obligación tributaria, es el acto o conjunto de actos reglados realizados por la administración activa, tendientes a establecer, en cada caso particular, la existencia del hecho generador, el sujeto obligado, la base

imponible y la cuantía del tributo. El ejercicio de esta facultad comprende: la verificación, complementación o enmienda de las declaraciones de los contribuyentes o responsables; la composición del tributo correspondiente, cuando se advierta la existencia de hechos imponibles, y la adopción de las medidas legales que se estime convenientes para esa determinación. (Congreso Nacional La Comisión de Legislación y Codificación , 2009)

La facultad determinadora, hace referencia a uno o varios actos necesarios para constatar el hecho generador, calificarlo e indicar el importe del tributo, para ello es necesario llevar a cabo una serie de procedimientos a través de los cuales se identifica el hecho imponible, se fija la base de cálculo y finalmente, por aplicación de la alícuota o tarifa, se establece la cuantía o el importe del tributo.

Para (Toscano Soria, 2006) “la finalidad natural y más importante asignada a los tributos es que el Estado obtenga los recursos necesarios para el cumplimiento de sus fines”. De acuerdo al autor mencionado manifiesta que la administración tributaria ha recibido una potestad impositiva para aplicar la ley y por ende, recaudar los tributos. Sin embargo, previo a proceder con la correspondiente recaudación, resulta imperante que la administración conozca cuál es el monto de la obligación que pretende recaudar, para lo cual deberá emplear un mecanismo conocido como determinación tributaria.

Menciona Toscano Soria, que nacida la obligación tributaria por haberse producido el hecho generador, antes de su liquidación y pago, debe determinarse.

Art. 69.- Facultad resolutoria.- 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. (Congreso Nacional La Comisión de Legislación y Codificación , 2009)

Esta facultad hace referencia al deber de la Administración de recibir y tramitar todas las peticiones, reclamos o recursos que deduzcan los contribuyentes, responsables o terceros interesados, al tenor de las disposiciones legales, expidiendo resoluciones motivadas o fundamentadas, dentro de los plazos otorgados por la ley concluyendo con la notificación. El incumplimiento de este deber, origina el silencio administrativo positivo, es decir que, la reclamación o petición se considera aceptada.

Según el Dr. (Troya Jaramillo , 2009) la administración tributaria se encuentra imbuida de la facultad resolutoria. A virtud de ella se encuentra obligada a conocer y resolver las reclamaciones y los recursos que se le presenten de acuerdo a lo previsto en las normas. Salvo el caso excepcional de los comités tributarios, que no dieron resultado por diversas razones, en Ecuador, es la propia administración activa la que dentro del proceso de aplicación de los tributos, y como una prolongación del mismo, ejercita la facultad

resolutiva. No se han instaurado órganos diferentes encargados de atender las reclamaciones y recursos de los administrados.

Art. 70.- Facultad sancionadora.- “En las resoluciones que expida la autoridad administrativa competente, se impondrán las sanciones pertinentes, en los casos y en la medida previstos en la ley”. (Congreso Nacional La Comisión de Legislación y Codificación , 2009)

En el aspecto tributario, no todos los contribuyentes cumplen sus deberes y obligaciones, por lo tanto esta inobservancia provoca la imposición de sanciones. La facultad reglamentaria hace referencia al régimen de sanciones por la infracción de la normativa, estableciendo escalas de sanciones pecuniarias y no pecuniarias en función de la gravedad de la falta.

La facultad sancionadora es eminentemente preventiva, tiende a que los contribuyentes no provoquen conductas infractoras que puedan transgredir los derechos de los demás o vulnerar los intereses generales. Sin embargo, la potestad sancionadora de la Administración tiene los siguientes límites: el principio de legalidad, la proporcionalidad de la sanción y el derecho de defensa. Se limita mediante el principio de legalidad, ya que solo la sanción prevista en una ley constituye sanción administrativa. El artículo 24, numeral 1 de la Constitución, en cuanto al principio de legalidad dispone: “Nadie podrá ser juzgado por un acto u omisión que al momento de cometerse no está legalmente tipificado como infracción penal, administrativa o de otra naturaleza, ni se le aplicará una sanción no prevista en la Constitución y la ley (...)”; por lo tanto, se exige que la ley elabore una descripción de las conductas sancionables, las clases y cuantía de las sanciones, guardando siempre la posibilidad de consignar a la facultad reglamentaria la descripción de las conductas sancionables. (Congreso Nacional La Comisión de Legislación y Codificación , 2009)

Según TOSCANO (2006) *“cuando la administración verifica la existencia de una infracción debe adoptar las medidas sancionatorias, si se trata de contravenciones o faltas reglamentarias, o iniciar las acciones para que los jueces competentes impongan las sanciones que correspondan a través del proceso respectivo.”*(Toscano Soria, 2006)

Art. 71.- Facultad recaudadora.-“La recaudación de los tributos se efectuará por las autoridades y en la forma o por los sistemas que la ley o el reglamento establezcan para cada tributo”. (Congreso Nacional La Comisión de Legislación y Codificación , 2009)

La recaudación es una fase del procedimiento de aplicación a los tributos posterior a su cuantificación, y que tiene por finalidad esencial el cobro o la efectiva satisfacción de la prestación.

El cobro de los tributos podrá también efectuarse por agentes de retención o percepción que la ley establezca o que, permitida por ella, instituya la administración.

En base a un informe presentado por el SRI que la recaudación tributaria se triplicó en 2014 en comparación con el 2006, sumando poco más de \$ 13.000 millones debido no solo a la mejora en los procesos y a la automatización de los mismos, sino también a que el equipo humano está cada vez más capacitado y especializado. Cuyos ingresos tributarios, representan más del 60% en el total de ingresos del Presupuesto General del Estado. Hasta noviembre de 2014 la recaudación efectiva superó en un 7% a la del mismo período del año anterior, reflejando un crecimiento en el Impuesto a la Renta (IR) de 9% y de 5% en el Impuesto al Valor Agregado (IVA). Este crecimiento se debe básicamente a que el porcentaje de contribuyentes ha aumentado exponencialmente en los últimos años. En 2014 se registraron más de 1'600.000 contribuyentes activos, más del doble que en 2006 (600.000).

1.4. La cultura tributaria en otros países

Las administraciones tributarias suelen acudir frecuentemente a la noción de “cultura tributaria” para que el contribuyente cumpla voluntariamente con sus obligaciones y sea posible una mejor recaudación de los tributos.

La cultura tributaria, en efecto, constituye un elemento que facilitará que los Estados cuenten con recursos económicos para financiar el gasto público, porque se apela al conocimiento y al elevado contenido ético y cívico que se encuentra implicado.

Según Mendoza (2002) la cultura tributaria representa una parte de la cultura nacional, va a tener un contenido individual, al consistir en la creencia íntima que tiene cada persona miembro de una agrupación social que el impuesto constituye una aportación justa e imprescindible y de provecho al ser utilizado para satisfacer las necesidades de la colectividad de la cual forman parte. Por ello ciertos países llevan a cabo una cultura tributaria como:

Argentina. “La Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP) tiene a su cargo el programa llamado “Educación tributaria”. A través de estrategias educativas y culturales destinadas a la población infantil y juvenil, busca desarrollar la función social de los tributos”. (Bonilla Sebá, 2014)

La AFIP enfoca sus actividades en tres sub programas: i) Educación formal: desarrollada principalmente en los espacios educativos. Se capacitan a docentes y estudiantes ii) Educación no formal, las actividades se realizan en espacios educativos no convencionales con lo que se busca ampliar la tarea desarrollada en el ámbito escolar a través de acciones no curriculares. Dentro de las actividades se encuentran las obras de teatro itinerante, stands con juegos en ferias, actividades recreativas y pre-deportivas; y iii) Materiales didácticos y estrategias comunicativas a través de los cuales se busca el reconocimiento de la entidad por parte de los niños. Los principales medios que se han utilizado son: juegos virtuales, página Web, material impreso, audiovisuales y publicaciones en medios infantiles. (Bonilla Sebá, 2014)

Sin duda alguna la implementación de programas que fomentan a una Educación Tributaria se ve reflejada en la recaudación de ingresos del país que ha tenido en el año 2014, es así que

dicha recaudación impositiva en Argentina ascendió el año pasado a 1,1 billones de pesos (unos 136.645 millones de dólares), un 36,2 % más que en 2013, El resultado fue difundido por la Administración Federal de Ingresos Públicos de Argentina (Afip)

Brasil. “En 1988 la Secretaría de Ingresos Federales de Brasil (Receita Federal), por intermedio de la Escuela de Administración Financiera (ESAF), introdujo el Programa Nacional de Educación Fiscal”. (Bonilla Sebá, 2014)

El objetivo de la (ESAF) ha sido promover e institucionalizar la educación fiscal para posibilitar la construcción de la conciencia ciudadana y resaltar el papel social de los tributos y de los presupuestos públicos. El programa también muestra los efectos lesivos de la evasión fiscal, del contrabando, de la corrupción y de la piratería. Como elemento importante, incentiva la buena aplicación de los recursos públicos a través del control ciudadano. (Bonilla Sebá, 2014).

Al igual que en la mayoría de países, el objetivo principal es combatir la evasión de impuestos y lograr la mayor recaudación posible a través de los ingresos tributarios, sin embargo por un informe presentado por la administración tributaria brasileña en el último trimestre fue en menos del 2% correspondiente al año 2015. Según hacienda, el principal factor que contribuyó para la caída de la recaudación en el primer trimestre fue el débil desempeño económico, con baja en la producción, el consumo y el lucro de las empresas. Otro factor fue la producción industrial disminuyó 5,7 por ciento en el primer trimestre, las ventas de bienes y servicios 5,42% y el valor en dólares de las importaciones cayó 21%.

Chile. “El Servicio de Impuestos Internos (SII) tiene a su cargo el Programa de Educación Fiscal. Es relativamente nuevo (2007) y está diseñado bajo tres ejes: Formación en valores, Construcción de la ciudadanía y Cultura Fiscal.” (Bonilla Sebá, 2014)

Los programas del SII se trabajan de forma secuencial, para tener una idea global y significativa acerca de la Educación Fiscal y su pertinencia. Se busca que los impuestos dejen de ser un asunto únicamente de Contadores y se conviertan en un tema de interés educativo. (Bonilla Sebá, 2014)

Según Sergio Granados director de presupuestos del gobierno central, los ingresos tributarios del gobierno central crecieron 2,2% en 2014, impulsados principalmente por la recaudación del IVA, que subió 4,1%, y el impuesto a productos específicos, que aumentó 7,2%, Sin embargo, la recaudación por el impuesto a la renta cayó 2% durante el año. Eso, pese a que en 2014 ya empezó a regir el alza de impuesto a las empresas, determinado por la reforma tributaria, donde el gravamen de primera categoría subió de 20 a 21% respecto de 2013. (Minería Chilena(información confiable y oportuna), 2015)

España. “La Agencia Estatal de Administración Tributaria en colaboración con el Instituto de Estudios Fiscales, tienen a su cargo la Educación Cívico – Tributaria en el país”. (Bonilla Sebá, 2014)

Con estrategias, buscan proporcionar a los ciudadanos más jóvenes, unos esquemas conceptuales sobre la responsabilidad fiscal que les ayuden a incorporarse a su rol de contribuyentes en una sociedad democrática. Propenden por la formación de ciudadanos que construyan un comportamiento lógico y racional frente a los impuestos, en los que la formación de una verdadera conciencia fiscal es fundamental. (Bonilla Sebá, 2014)

El programa de educación cívico- tributaria del país presentó que la recaudación neta del año 2014 ascendió a 174.987 millones de euros, un 3,6% más que en 2013 (6.140 millones). En términos homogéneos (es decir, corrigiendo, entre otros elementos, el distinto grado de ejecución de las devoluciones en 2013 y 2014), los ingresos registraron el mismo crecimiento, un 3,6%.

Perú. “La Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) es la responsable del Programa de Cultura Tributaria. El desarrollo se hace a través de cuatro sub programas: Escolar, Universitario, Público Interno y Público en General. Con el Ministerio de Educación se ha incluido una capacitación de 120 horas llamada Ciudadanía y Cultura Fiscal, dentro de los SUNAT”. (Bonilla Sebá, 2014)

Según la SUNAT el fomento de la cultura tributaria en Perú para el año 2014 se tiene que los Ingresos Tributarios del Gobierno Central ascendieron a S/. 95 389 millones, monto superior en S/. 5 991 millones con relación al año 2013. Este resultado representa un incremento real de 3,4% en términos reales. En el 2014, la recaudación del Impuesto a la Renta total alcanzó la suma de S/. 40 157 millones, registrando un crecimiento real de 6,5%. En base a estos resultados el gobierno se siente optimista por los resultados obtenidos.

1.5. Departamento de Derechos del Contribuyente en Ecuador

El SRI respeta los derechos del contribuyente; por esta razón se ha fortalecido el departamento de Derechos del Contribuyente que tiene como objetivo: Promover, difundir y salvaguardar los derechos y garantías de los contribuyentes, analizando, canalizando y atendiendo oportuna y eficientemente temas relacionados con las actuaciones de la institución, así como proponer y coordinar la adopción de mecanismos que permitan corregir deficiencias detectadas en los procesos. (Servicio de Rentas Internas, 2015)

A continuación en el cuadro No. 1 se presenta la base legal sobre la cual ha sido creado el Departamento de Derechos del Contribuyente en el Servicio de Rentas Internas del Ecuador.

Cuadro 1. Base Legal

Resolución NAC-DGER2007-0304, R.O. 89, 22-may-2007	Reconoce los derechos de los contribuyentes y norma el procedimiento para quejas y sugerencias
Reforma Resolución NAC-DGER2008-1413, R.O. 481, 04-dic-2008	
Reforma Resolución NAC-DGERCGC10-00273, R.O. 224, 29-jun-2010	
Resolución NAC-PPDR2007-0789 de 2 de agosto de 2007	Establecen funciones de los delegados de Derechos del Contribuyente en el ámbito regional y provincial
Resolución NAC-DGER2007-1065 de 25 de octubre de 2007	Norma el procedimiento para la recepción y trámite de las denuncias tributarias
Reforma Resolución NAC-DGER2008-1452, R.O. 489, 16-dic-2008	

Fuente: Derechos del Contribuyente SRI (2015)

Elaborado por: Carolina Astudillo

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 12 del Reglamento Orgánico Funcional del SRI, son funciones del Departamento de los Derechos del Contribuyente las siguientes:

1. *“Promover, difundir y salvaguardar los derechos y garantías de los contribuyentes en los Procedimientos que aplica la Administración Tributaria, con miras a aumentar su celeridad y eficacia.”*

El artículo 76 de la Constitución de la República señala textualmente: *“En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá las siguientes garantías básica (...)”*.

A continuación se señalan todas las garantías y derechos que ofrece el debido proceso, en materia tributaria se podría hacer mención de las siguientes:

“(...) 3. Nadie podrá ser juzgado ni sancionado por un acto u omisión que al momento de cometerse, no esté tipificado en la ley como infracción penal, administrativa o de otra naturaleza; ni se le aplicará una sanción no prevista por la Constitución o la ley (...)”. La antes mencionada garantía tiene relación con el ilícito tributario pues en el caso de que un contribuyente hubiese incurrido en una conducta tipificada como infracción tributaria, deberá ser sancionado de acuerdo a la gravedad de la falta y con una sanción prevista por la ley.

La creación de una ley de los derechos y garantías de los contribuyentes facilitaría en alto grado dicha garantía, ya que en ella se plasmaría esta garantía evitando de este modo una posible inobservancia de los preceptos tributarios, fomentando la cultura tributaria en los

contribuyentes, quienes al sentir sus derechos respaldados en un cuerpo normativo sentirían mayor confianza en las actuaciones de la Administración Tributaria.

Otra de las garantías básicas previstas en la Constitución es la referida al derecho a la defensa, que incluye las garantías siguientes y que se encuentran previstas en el numeral 7 del antes mencionado artículo 76:

- a) Nadie podrá ser privado del derecho a la defensa en ninguna etapa o grado del procedimiento.
- b) Contar con el tiempo y con los medios adecuados para la preparación de su defensa.
- c) Ser escuchado en el momento oportuno y en igualdad de condiciones.
- d) Los procedimientos serán públicos salvo las excepciones previstas por la ley. Las partes podrán acceder a todos los documentos y actuaciones del procedimiento.
(...)
- l) Las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas. No habrá tal motivación si en la resolución no se enuncian las normas o principios jurídicos en los que se funda y no se explica la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho. Los actos administrativos, resoluciones o fallos que no se encuentren debidamente motivados se considerarán nulos (...).

De esta forma, se garantiza el derecho a la defensa en todas las instancias de un procedimiento, siendo inclusive causa de nulidad del procedimiento administrativo la indefensión del contribuyente, ello guarda relación con lo dispuesto en el artículo 139 de la Codificación del Código 16 Tributario.

“Por otra parte los derechos reconocidos por la Administración Tributaria Central, a través de la Resolución No. NAC-DGER2007-0304, R.O. 89, 22-may-2007, son los siguientes (...).”(Servicio de Rentas Internas, 2007)

- 2. *“Receptar, estudiar y canalizar las quejas y, o sugerencias de los contribuyentes, relacionadas con las actuaciones del Servicio de Rentas Internas, en tanto afecten sus derechos y garantías, y formular propuestas de solución al o los procesos cuestionados”*

Con el objeto de contribuir a la vigilancia en el cumplimiento de los derechos del contribuyente el Servicio de Rentas internas cuenta con el Departamento de derechos del contribuyente, dicho departamento recibe las quejas de los contribuyentes y los usuarios, éstas pueden ser referidas a los procedimientos internos llevados a cabo en la

administración, mala atención, problemas en la ejecución de trámites, en fin aspectos institucionales, sugerencias y felicitaciones, las denuncias pueden referirse a aquellas de implicancia administrativa, es decir, relativas al procedimiento en la tramitación de reclamos, consultas o recursos y denuncias tributarias relativas a la realización o preparación de una infracción tributaria.

3. *“Definir e implantar mecanismos de coordinación con las direcciones regionales y provinciales, y adoptar las acciones necesarias para el eficiente cumplimiento de las funciones de la Administración.”*

Entre los principales mecanismos que se llevan a cabo para un eficiente control según lo dispuesto en el art.22 de la Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas son los siguientes:

1. El Presidente de la República, a través del Ministro de Finanzas y Crédito Público, hará conocer anualmente la política tributaria que deba ser ejecutada por el Servicio de Rentas Internas; 2. Los procesos de determinación, recaudación y control de los tributos internos del Estado y de aquellos cuya administración no esté asignada por Ley a otra entidad, serán efectuados por el Servicio de Rentas Internas, de conformidad con las normas legales que establezcan tales tributos y con las del Código Tributario; 3. Los proyectos de reformas a la legislación impositiva, estarán acompañados de los correspondientes estudios que justifiquen tales reformas; (CONGRESO NACIONAL , 1997)

4. *“Proponer modificaciones normativas o procedimentales que se consideren pertinentes para la mejor defensa de los derechos de los contribuyentes;”*

El SRI señala que siempre están proponiendo nuevas alternativas en donde no se vea afectado ni el contribuyente ni el estado, es decir buscan desarrollar procedimientos que les ayuden a tener una buena relación y un acuerdo mutuo entre las partes. Por esta razón la administración se ha enfocado en fomentar una cultura tributaria en los ciudadanos.

Todo contribuyente que se sintiera afectado por el SRI tiene derecho a realizar el debido reclamo o queja, para ello debe seguirse los debidos procesos establecidos en el código tributario, en este proceso el sujeto pasivo tiene derecho a presentar su defensa y por ende a exponer su punto para resolver el caso presentado.

Según el código tributario en el Art. 84.-*“Actos ejecutoriados. - Se considerarán ejecutoriados aquellos actos que consistan en resoluciones de la administración, dictados en reclamos tributarios, respecto de los cuales no se hubiere interpuesto o no se hubiere previsto recurso ulterior, en la misma vía administrativa”*. La ley indica que todo acto administrativo relacionado con la determinación de la obligación tributaria, así como las resoluciones que dicten las autoridades respectivas, se notificará a los peticionarios o reclamantes y a

quienes puedan resultar directamente afectados por esas decisiones según lo señalado en el código tributario.

5. *“Receptar y canalizar las denuncias relacionadas con temas tributarios o de implicancia Administrativa”*

Art. 1.-*“El Servicio de Rentas Internas, a través de las correspondientes direcciones regionales, en coordinación con el Departamento de Derechos del Contribuyente, receptará y gestionará las denuncias de carácter tributario que sean presentadas”.*(SRI, 2007)

Art. 2. *“Toda persona natural o jurídica podrá presentar por escrito en las ventanillas de Secretaría a nivel nacional o por los diferentes medios que la Administración implemente para el efecto, denuncias de carácter tributario, cumpliendo con los requisitos establecidos para cada caso”.*(SRI, 2007)

“Toda denuncia tributaria previo a su ingreso por secretaría, deberá ser revisada por el Delegado del Departamento de Derechos del Contribuyente”.(SRI, 2007)

6. *Coordinar, supervisar y mantener actualizado el Sistema de Denuncias relacionadas con temas tributarios;*

Los responsables o encargados de la denuncias deben atender cada caso con la brevedad posible, emitiendo las soluciones respectivas, en los tiempos establecidos y en los términos que la ley establece.

Art. 8.- Los responsables y demás funcionarios de las unidades administrativas responsables de los procesos relacionados con hechos denunciados, deberán actuar con prontitud en la realización de las investigaciones necesarias, e informar al responsable regional de denuncias sobre los resultados de la investigación. La demora injustificada en la entrega de la información acarreará las responsabilidades administrativas a que hubiere lugar, una vez puesto en conocimiento del hecho el Departamento de Recursos Humanos. (SRI, 2007)

7. *“Realizar el direccionamiento y seguimiento a las denuncias tributarias y administrativas presentadas, y coordinar las acciones pertinentes hasta su cierre”.*

Art. 9.El Servicio de Rentas Internas podrá mantener informado al denunciante sobre las acciones adoptadas, una vez analizada la denuncia. Esta información estará sujeta a las restricciones establecidas en la Constitución y las leyes respecto al sigilo y confidencialidad de la información de terceros, la que en ningún caso constituirá un pronunciamiento vinculante. (SRI, 2007)

1.6. Denuncias Tributarias

“Constituye denuncia tributaria el acto por el cual una persona pone en conocimiento de la Administración el cometimiento de una o varias infracciones tributarias”. (Servicio de Rentas Internas, 2015)

El numeral 4 del artículo 103 del Código Tributario dispone como deberes sustanciales de la Administración Tributaria la obligación de *“recibir, investigar y tramitar las denuncias que se les presenten sobre fraudes tributarios o infracciones de leyes impositivas de su jurisdicción”*, por lo que el Servicio de Rentas Internas en cumplimiento de esta disposición legal, en concordancia con las normas Constitucionales, tiene la obligación de establecer un procedimiento de recepción de denuncias que tengan indicios de fraudes o infracciones de orden tributario.

El artículo 314 del Código Tributario ecuatoriano, señala que *“Constituye infracción tributaria, toda acción u omisión que implique violación de normas tributarias sustantivas o adjetivas sancionadas con pena establecida con anterioridad a esa acción u omisión”*.

En el Ecuador, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del artículo 83 de la Constitución de la República, existe la obligación de que todas y todos los ecuatorianos y ecuatorianas denuncien actos de corrupción, por lo tanto, cualquier persona quien conozca del cometimiento de una infracción tributaria tiene la obligación de presentar una denuncia ante la Administración Tributaria correspondiente. Es importante señalar que la presentación de la denuncia la puede realizar cualquier persona sin discriminación de ningún tipo ya que el artículo 2 (reformada por la Resolución NAC-DGER2008-1452) dispone que *“Toda persona natural o jurídica podrá presentar por escrito en las ventanillas de Secretaría a nivel nacional o por los diferentes medios que la Administración implemente para el efecto, denuncias de carácter tributario (...)”*

Después de lo señalado podemos definir a las denuncias tributaria como el acto por el cual una persona pone en conocimiento de la Administración Tributaria información sobre el cometimiento de una o varias infracciones tributarias o el incumplimiento de obligaciones establecidas en normas tributarias, las cuales son analizadas por el Servicio de Rentas Internas, información que desemboca en un proceso investigativo para establecer la responsabilidad o no del contribuyente denunciado sobre los hechos imputados.

El código tributario manifiesta en el Art. 315.-Clases de infracciones.- *“Para efectos de su juzgamiento y sanción, las infracciones tributarias se clasifican en delitos, contravenciones y faltas reglamentarias”*.

Cuadro 2. Clases de infracciones



Fuente: (Congreso Nacional La Comisión de Legislación y Codificación, 2009)

Elaborado por: Carolina Astudillo

Al respecto, el autor Guillermo Cabanellas en su Diccionario de Derecho Usual, conceptualiza a las infracciones como “Transgresión, quebrantamiento, violación, incumplimiento de ley, reglamento, convenio, tratado, contrato u orden. (Cabanellas, 1979)

El código tributario establece en el Art. 316.- Elementos constitutivos.- Para la configuración del delito se requiere la existencia de dolo. Para la de las contravenciones y faltas reglamentarias, basta la transgresión de la norma. En los delitos, los actos u omisiones que los constituyen se presumen conscientes y voluntarios, pero será admisible la prueba en contrario.

Mientras que para Rafael Calvo Ortega:

La infracción tributaria es una violación del ordenamiento jurídico tributario y por ello mismo un hecho ilícito. Las propias normas, al igual que con cualquier otra ruptura de la legalidad, establecen una reacción que consiste en una sanción al sujeto infractor. A cada infracción corresponde, pues una sanción, salvo determinadas circunstancias eximentes (que en la realidad impiden el nacimiento de la infracción misma). El esquema científico de la infracción y sanción del derecho tributario es esencialmente el mismo que el de cualquier otro ordenamiento sancionatorio. El ordenamiento español ha hecho frente a las transgresiones de las normas tributarias a través de dos conjuntos de figuras sancionatorias: infracción-sanción y delito-pena. La gravedad de la violación medida en términos de antijuridicidad y culpabilidad es la que determina uno u otra calificación. (Calvo Ortega, 1997)

- La defraudación: En el Art. 342. Constituye defraudación, todo acto doloso de simulación, ocultación, omisión, falsedad o engaño que induzca a error en la determinación de la obligación tributaria, o por los que se deja de pagar en todo o en parte los tributos realmente debidos, en provecho propio o de un tercero; así como aquellas conductas dolosas que contravienen o dificultan las labores de control, determinación y sanción que ejerce la administración tributaria.

Para Jorge Zavala Egas, el delito de defraudación se comete durante el ejercicio de la potestad de imposición, es decir, durante el procedimiento de administrativo de imposición tributaria, en el cual la administración indudablemente se encuentra dotada de supremacía, sin embargo a nadie escapa que su actividad está vinculada fuertemente al cumplimiento voluntario, por parte de los contribuyentes, de sus deberes formales, depende de este cumplimiento, por ejemplo, de su declaraciones, de su presentación en plazo, de la confección de sus balances, etc. Por ello, en su expresión objetiva, la conducta defraudatoria se concreta en el momento de cumplir estos deberes formales: falsa declaración, doble contabilidad, alteración de balances, omisión de declaración de ingresos, falsificación de facturas o comprobantes de gastos deducibles, etc. Todos estos actos de engaño o fraudulentos son idóneos para producir el error en la Administración que debe determinar los tributos, resultando la omisión de su pago debido y causando el perjuicio económico al Estado.

La administración tributaria tiene la facultad de sancionar en caso de una defraudación y según el Art. 345.- Sanciones por defraudación son:

En los casos establecidos en los numerales 1 al 3 y 15 del artículo 344 y en los delitos de defraudación establecidos en otras leyes, prisión de uno a tres años;

En los casos establecidos en los numerales 4 al 12 del artículo 344, prisión de dos a cinco años y una multa equivalente al valor de los impuestos que se evadieron o pretendieron evadir.

En los casos establecidos en los numeral 13 y 14 del artículo 344, reclusión menor ordinaria de 3 a 6 años y multa equivalente al doble de los valores retenidos o percibidos (...). (Congreso Nacional La Comisión de Legislación y Codificación , 2009)

En el caso de personas jurídicas, sociedades o cualquier otra entidad que, aunque carente de personería jurídica, constituya una unidad económica o un patrimonio independiente de la de sus miembros, la responsabilidad recae en su representante legal, contador, director financiero y demás personas que tengan a su cargo el control de la actividad económica de la empresa, sí se establece que su conducta ha sido dolosa. (Congreso Nacional La Comisión de Legislación y Codificación , 2009)

En los casos en los que el agente de retención o agente de percepción sea una institución del Estado, los funcionarios encargados de la recaudación, declaración y entrega de los impuestos percibidos o retenidos al sujeto activo además de la pena de reclusión por la defraudación, sin perjuicio de que se configure un delito más grave, serán sancionados con la destitución y quedarán inhabilitados, de por vida, para ocupar cargos públicos. (Congreso Nacional La Comisión de Legislación y Codificación , 2009)

La acción penal en los casos de defraudación tributaria tipificados en los numerales 4 al 14 del artículo 344 iniciará cuando en actos firmes o resoluciones ejecutoriadas de la administración tributaria o en sentencias judiciales ejecutoriadas se establezca la presunción de la comisión de una defraudación tributaria. (Congreso Nacional La Comisión de Legislación y Codificación , 2009)

La administración tributaria deberá formular la denuncia cuando corresponda, en todo los casos de defraudación, y tendrá todos los derechos y facultades que el Código de Procedimiento Penal establece para el acusador particular.

- Contravenciones: El código tributario en el Art. 348. Son contravenciones tributarias, las acciones u omisiones de los contribuyentes, responsables o terceros o de los empleados o funcionarios públicos, que violen o no acaten las normas legales sobre administración o

aplicación de tributos, u obstaculicen la verificación o fiscalización de los mismos, o impidan o retarden la tramitación de los reclamos, acciones o recursos administrativos. (Congreso Nacional La Comisión de Legislación y Codificación , 2009)

Para Mayté Benítez manifiesta que “Son contravenciones tributarias, las acciones u omisiones de los contribuyentes, responsables o terceros o de los empleados o funcionarios públicos, que violen o no acaten las normas legales sobre administración o aplicación de tributos, u obstaculicen la verificación o fiscalización de los mismos, o impidan o retarden la tramitación de los reclamos, acciones o recursos administrativos.”

Art. 349.- “Sanciones por Contravenciones.- A las contravenciones establecidas en este Código y en las demás leyes tributarias se aplicará como pena pecuniaria una multa que no sea inferior a 30 dólares ni exceda de 1.500 dólares de los Estados Unidos de América, sin perjuicio de las demás sanciones, que para cada infracción, se establezcan en las respectivas normas”. (Congreso Nacional La Comisión de Legislación y Codificación , 2009)

Los límites antes referidos no serán aplicables en los casos de contravenciones en los que la norma legal prevea sanciones específicas.

El pago de la multa no exime del cumplimiento de la obligación tributaria o de los deberes formales que la motivaron.

- Faltas reglamentarias: En código tributario Art. 351. Son faltas reglamentarias en materia tributaria, la inobservancia de normas reglamentarias y disposiciones administrativas de obligatoriedad general, que establezcan los procedimientos o requisitos necesarios para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y deberes formales de los sujetos pasivos (Congreso Nacional La Comisión de Legislación y Codificación , 2009)

Continuando con lo mencionado anteriormente Mayté Benítez indica que “Faltas reglamentarias son la inobservancia de normas reglamentarias y disposiciones administrativas de obligatoriedad general, que establezcan los procedimientos o requisitos necesarios para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y deberes formales de los sujetos pasivos”

Art. (...).- Sanciones por Faltas Reglamentarias.- Las faltas reglamentarias serán sancionadas con una multa que no sea inferior a 30 dólares ni exceda de 1.000 dólares de los Estados Unidos de América, sin perjuicio de las demás sanciones, que para cada infracción, se establezcan en las respectivas normas. El pago de la multa no exime del cumplimiento de la obligación tributaria o de los deberes formales que la motivaron.

Procedimiento para sancionar contravenciones y faltas reglamentarias

Art. 362.-Competencia.-La acción para perseguir y sancionar las contravenciones y faltas reglamentarias, es también pública, y se ejerce por los funcionarios que tienen competencia para ordenar la realización o verificación de actos de determinación de obligación tributaria, o para resolver reclamos de los contribuyentes o responsables. (Congreso Nacional La Comisión de Legislación y Codificación , 2009)

Podrá tener como antecedente, el conocimiento y comprobación de la misma Autoridad, con ocasión del ejercicio de sus funciones, o por denuncia que podrá hacerla cualquier persona.

Art. 363.- Siempre que el funcionario competente para imponer sanciones descubriere la comisión de una contravención o falta reglamentaria, o tuviere conocimiento de ellas por denuncia o en cualquier otra forma, tomará las medidas que fueren del caso para su comprobación, y mediante un procedimiento sumario con notificación previa al presunto infractor, concediéndole el término de cinco días para que ejerza su defensa y practique todas las pruebas de descargo pertinentes a la infracción. Concluido el término probatorio y sin más trámite, dictará resolución en la que impondrá la sanción que corresponda o la absolución en su caso. (Congreso Nacional La Comisión de Legislación y Codificación , 2009)

1.6.1. Desarrolla el proceso de denuncias, derechos como proceso agregador de valor de la administración tributaria

Las denuncias tributarias se realizan cuando existe perjuicio a la administración tributaria.

“Las denuncias deben realizarse por que según el Art. 97., en el numeral 14 establece que es deber de todos los ciudadanos denunciar y combatir los actos de corrupción”.

Mientras que en la Constitución del Ecuador y otras leyes señalan que son derechos de los ciudadanos:

“El derecho a dirigir quejas y peticiones a las autoridades, pero en ningún caso en nombre del pueblo; y a recibir la atención o las respuestas pertinentes, en el plazo adecuado”.

Por otra parte la administración tributaria tiene como obligación según el numeral 103 del código tributario del Ecuador en el numeral 4, se establece *“recibir, investigar y tramitar las denuncias que se les presenten sobre fraudes tributarios o infracciones de leyes impositivas de su jurisdicción”.*(Asamblea Constitucional del Ecuador , 2008)

Mientras que LEY ORGÁNICA DEL CONSEJO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL, promueve e incentiva el ejercicio de los derechos relativos a la participación ciudadana; impulsa y establece los mecanismos de control social; y la designación de las autoridades que le corresponde de acuerdo con la Constitución y la ley.

Requerir de las instituciones del sector público la atención a los pedidos o denuncias procedentes de la ciudadanía así como investigar denuncias a petición de parte, que afecten la participación, generen corrupción o vayan en contra del interés social. (Asamblea Nacional , 2009)

1.6.2. Desarrolla el proceso de denuncias, derechos, como proceso de mejora continua en el cambio de costumbres tributarias.

En el Ecuador se puede marcar dos grandes épocas: un antes y una después de la creación del Servicios de Rentas Internas. Antes de que exista la entidad la cultura tributaria por parte de los contribuyentes era una verdadera anarquía, a pesar de existir sanciones; que

dicho sea de paso, eran sanciones sin consistencia. Es importante mencionar una diferencia que tiene relación con haber trabajado por una verdadera cultura tributaria basada en la conciencia y compromiso para con el estado en la corresponsabilidad que tiene toda la población para aportar al desarrollo y al proyecto de todo un país, dejando de lado la prepotencia del Estado para con los contribuyentes, brindando todas las facilidades para que esta obligación se transforme en un valor ético y humano. (Machuca Reyes , 2013)

Sin embargo se mantiene latente en los contribuyentes la sensación de que el Estado no siempre hace lo que debe, que existen muchos casos de corrupción en la función pública y que si se puede evitar el pago de tributos es mucho mejor, por lo que se puede ver a diario que se evaden tributos por varias vías y formas, que se configuran en la defraudación tributaria.

Dentro de los objetivos principales del servicio de rentas internas es combatir la evasión fiscal, la que se debe hacer por dos vías: la cultural y la eliminación de la corrupción. El nivel de cultura tributaria ha sido un tema trascendental para la Administración Tributaria, el Servicio de Rentas Internas, ha desarrollado un proceso de capacitación y asistencia permanente al contribuyente dado que la sociedad ecuatoriana aún posee una cultura tributaria limitada y esto se refleja en el incumplimiento de sus obligaciones tributarias. Esta situación puede ser producto tanto del desconocimiento de las normas, como de la cobertura de los servicios tributarios prestados por el SRI y la complejidad de los procedimientos.

1.6.3. Proceso de denuncias, derechos, como medio para evitar el fraude, incidencia, relevancia.

A partir del año 2006 al 2014 se ha producido un incremento de la recaudación tributaria, se debe principalmente a la buena marcha de la economía. Crece la economía, crece la recaudación. El SRI afirmó que el 8.6% de lo recaudado es por reformas y el 91.4% de lo recaudado es por gestión. Otro factor importante que ha con llevado a este incremento es que la administración tributaria ha mejorado en los servicios que brinda a la ciudadanía, ahora varios trámites se los puede realizar en línea, como es el caso para conseguir el RUC, la obtención de certificados, entre otros.

Sin embargo, la entidad tributaria informó que realiza un importante operativo recaudatorio que incluye: presentación de demandas penales por delitos de defraudación tributaria, notificación de juicios coactivos con secuestro de vehículos de contribuyentes deudores y clausuras a contribuyentes omisos. Situaciones que deben implican perjuicio al estado y por ende a la ciudadanía por lo que deben ser atendidas y resueltas bajo los preceptos de la ley.

Las sanciones por delitos tributarios son aplicadas de acuerdo a la gravedad del delito y cuyas cuantías se establecen en el código tributario.

Art. 1.- (Sustituido por el Art. 1 de la Res. NAC - DGERCGC10-00273, R.O. 224, 29-VI-2010).- A más de los derechos y garantías establecidos en la Constitución y leyes de la República, el Servicio de Rentas Internas, reconoce como derechos y garantías de los contribuyentes, entre otros los siguientes:

Derecho a ser tratado con el debido respeto, consideración y cortesía, por el personal de la Administración Tributaria y a ser informado y asistido sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, conociendo la identidad de los servidores que prestan el servicio, caso contrario podrá emitir la denuncia respectiva por malos tratos, extorsiones o cualquier otra actuación indebida de algún funcionario o empleado.

Los contribuyentes pueden presentar peticiones, solicitudes y reclamos ante la Administración Tributaria cuando este se vea afectado y recibir una respuesta, pronunciamiento o resolución, dentro de los plazos establecidos previamente en las leyes tributarias, según el procedimiento administrativo que se trate.

El libre acceso de información como obtener certificación y copia de las declaraciones por él presentadas, manteniendo el principio de confidencialidad por parte de la administración tributaria es decir que la información personal que proporcione sea utilizada por esta únicamente para fines tributarios y que la misma no sea cedido a terceros sin el conocimiento y autorización del contribuyente, a menos que se trate de una disposición judicial o autoridad competente. Así como también el acceso a los registros y documentos que formen parte de un expediente y que se mantengan en los archivos administrativos. Estos únicamente podrán ser solicitados por el obligado tributario que haya sido parte en el procedimiento tributario, de conformidad con la ley.

Los contribuyentes no están obligados a aportar los documentos que ya se encuentran en poder de la Administración Tributaria, siempre que el sujeto pasivo indique la fecha y procedimiento en el que los presentó y los mismos se encuentren vigentes. Así como también es deber de la administración informar al contribuyente el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

2.1. Denuncias tributarias

Toda persona natural o jurídica podrá presentar por escrito en las ventanillas de Secretaría a nivel nacional o por los diferentes medios que la Administración implemente para el efecto, denuncias de carácter tributario, cumpliendo con los requisitos establecidos para cada caso.

2.2. Proceso de la denuncia

Las denuncias presentadas en la Administración Tributaria actualmente tienen un proceso desde su ingreso hasta la finalización de las mismas, el mismo que no comprende un análisis detallado de la denuncia, a continuación se detalla el proceso de Denuncias Tributarias en el Servicio de Rentas Internas:

1. Ingreso de la denuncia: las denuncias tributarias pueden ser presentadas por los ciudadanos ya sea por medio físico, electrónico o telefónico.
2. Una vez presentada la denuncia por el ciudadano la misma es revisada por el Delegado del departamento de Derechos del Contribuyente, es decir, se revisa que la información sea suficiente para procesar la denuncia, también se revisa si el denunciado tiene RUC y su Estado Tributario.
3. Se realiza un breve análisis y la denuncia es direccionada a una de las áreas del Servicio de Rentas Internas para su gestión; en caso de que la denuncia identifique al denunciante se envía una comunicación de acuse recibo.
4. Las áreas que receptan las denuncias deben realizar la gestión necesaria, esto debe realizarse en los plazos establecidos con la finalidad de cumplir con los tiempos asignados y que las denuncias tengan un resultado efectivo; en lo posterior analizaremos los datos del Servicio de Rentas Internas en donde se puede visualizar el cumplimiento de estas áreas.
5. Una vez realizada la gestión por parte de las áreas de la Administración, el Delegado de Derechos del Contribuyente debe realizar un informe de cierre y proceder al archivo de la denuncia.

Para una mejor representación del proceso actual de Denuncias Tributarias, se presenta un diagrama detallado.

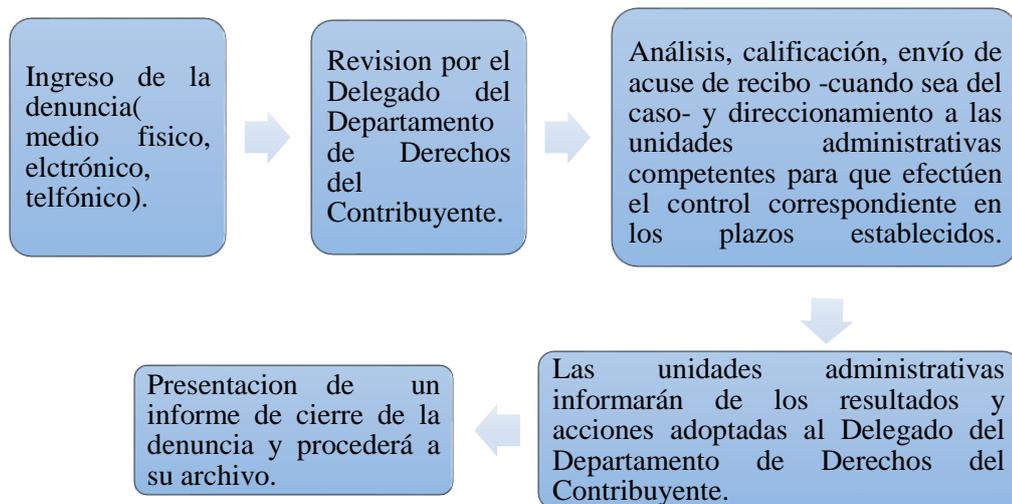


Gráfico 1. Proceso actual de denuncias tributarias

Fuente: Sistema Nacional de Denuncias (2015)
Elaborado por: Carolina Astudillo

2.3. Normas específicas

a) En el Sistema Nacional de Denuncias se debe registrar la asignación de la calificación de las denuncias tributarias correspondan según la identificación del denunciante y el medio de recepción, de acuerdo el cuadro a continuación:

Tabla 1. Medio de recepción

Identificación	Medio de recepción
A- Identifica al denunciante	1-Físico 2-Electrónico
B- Anónimo	1-Físico 2-Electrónico

Fuente: Sistema Nacional de Denuncias (2015)
Elaborado por: Carolina Astudillo

Esta calificación se le coloca a cada una de las denuncias tributarias con la finalidad de conocer cuál es el canal por donde se reciben el mayor número de denuncias y si estas son anónimas o el denunciante se identifica.

Se considera como medio de recepción electrónico cualquier denuncia ingresada por la WEB, o a través de los mecanismos que la Administración implemente para el efecto.

b) Una vez receptada la denuncia tributaria, el plazo para registrar la misma al Sistema Nacional de Denuncias será de un máximo de 5 días hábiles, tratando de que todos se registren en el mismo mes en el que fueron receptados.

c) El direccionamiento de las denuncias se lo debe realizar en un plazo máximo de:

1. Denuncias con información suficiente: las denuncias con información suficiente son aquellas que el denunciante consigno todos los datos del denunciante y pueden ser direccionadas de inmediato al área competente, para lo cual se ha establecido un plazo de 5 días hábiles.
2. Denuncias que requieren información adicional: son aquellas denuncias en donde hay información que no está clara o incompleta y para direccionar al área competente es necesario completar esta información, actualmente el Delegado de Derechos del Contribuyente realiza una llamada al denunciante, y en caso de no tener la información necesaria no se puede gestionar la denuncia, para este tipo de denuncias se ha establecido un plazo de 10 días hábiles para el direccionamiento.
3. Denuncias que requieren análisis en grupo: este tipo denuncias es necesario revisarlas con un comité el mismo que debe ser conformado por personas de las diferentes áreas con la finalidad de darle un tratamiento correcto a la denuncia, para este tipo de denuncias se ha establecido un plazo de 30 días hábiles desde el ingreso de la denuncia para que sea direccionada a o a las áreas competentes.

Los tiempos establecidos son bastante extensos, por lo que se debería considerar reducir estos tiempos, más aun en las denuncias que requieren un análisis, debido a que el denunciado tendría tiempo de ocultar las infracciones tributarias cometidas, por lo que la Administración debe iniciar los procesos de manera inmediata.

d) Para la tramitación de las Denuncias Tributarias se debe considerar todos los Acuerdos de Servicios vigentes entre el Departamento de Derechos del Contribuyente y las unidades administrativas; los acuerdos de servicios se suscribieron entre las áreas con la finalidad de definir las denuncias tributarias que serán direccionadas y gestionadas en cada una de las áreas, sería importante revisar cada uno de los acuerdos de servicios ya que deben estar actualizados según las necesidades de cada una de las denuncias.

e) Los servidores a nivel nacional que recepten las denuncias tributarias, deberán solicitar al denunciante documentos originales como prueba o de ser el caso copias que sean validadas por el denunciante, donde se indique que el documento es fiel copia del original.

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

2.4. Análisis de resultados

El Departamento de Derechos del Contribuyente tiene como función la de receptor, canalizar, direccionar y coordinar acciones pertinentes hasta el cierre de Denuncias relacionadas con temas tributarios.

En el periodo de los años 2010 a 2014, se ha receptado la siguiente información relacionada con las funciones designadas al Departamento de Derechos del Contribuyente:

Tabla 2. Denuncias tributarios

Denuncias Tributarias	No.
Total Denuncias Tributarias	1351

Fuente: Sistema Nacional de Denuncias (2015)
Elaborado por: Carolina Astudillo

A continuación se expone la información a detalle de las denuncias tributarias.

1.- Denuncias Ingresadas información anual

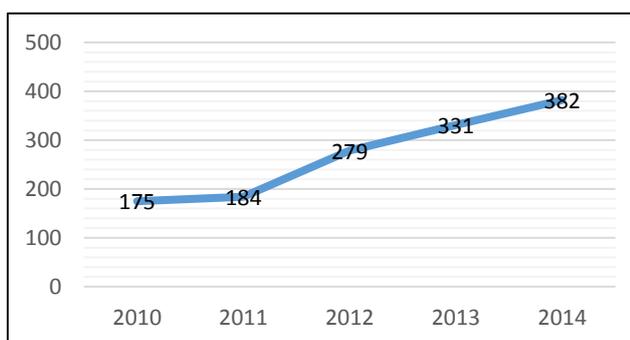
En el periodo comprendido entre los años 2010-2014, han sido recibidas e ingresadas un total de 1351 denuncias en la ciudad de Cuenca.

Tabla 3. Período

Año	Total
2010	175
2011	184
2012	279
2013	331
2014	382
Total general	1351

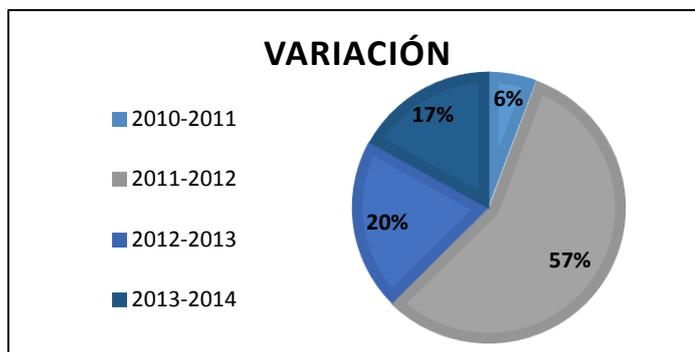
Fuente: Sistema Nacional de Denuncias (2015)
Elaborado por: Carolina Astudillo

Gráfico 2. Período



Fuente: Sistema Nacional de Denuncias (2015)
Elaborado por: Carolina Astudillo

Gráfico 3. Variación



Fuente: Sistema Nacional de Denuncias (2015)

Elaborado por: Carolina Astudillo

Se pudo observar que en el comparativo anual, existió un incremento en el ingreso de denuncias a partir del año 2010 al 2014, mostrando un resultado significativo en el año 2012 con un aumento del 57% con respecto al año 2011.

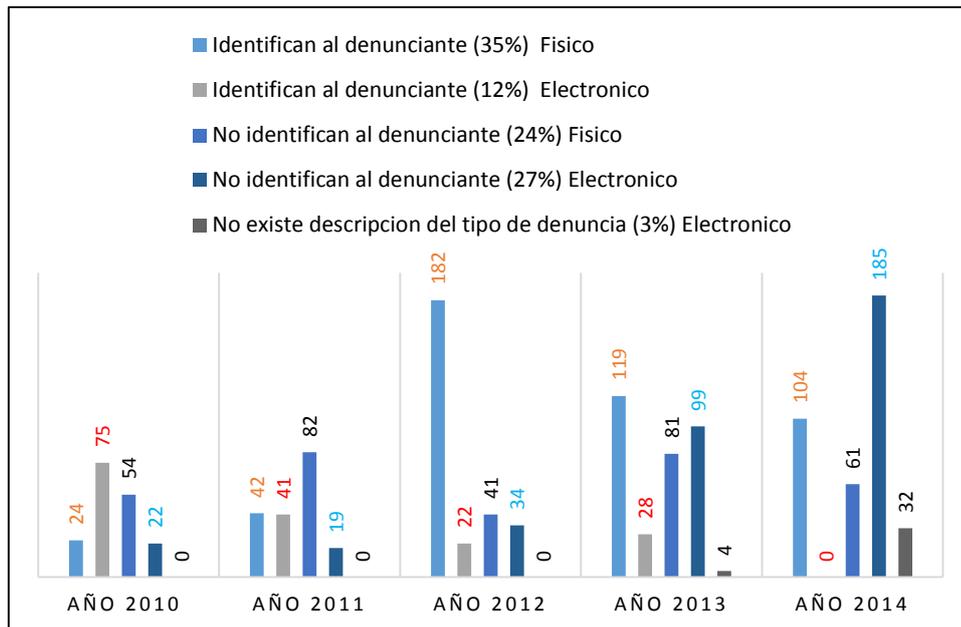
3.- Formalidad del Denunciante

Tabla 4. Formalidad

Formalidad	Medio	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Total	Participación
Identifican al denunciante	Físico	24	42	182	119	104	471	35%
Identifican al denunciante	Electrónico	75	41	22	28	0	166	12%
No identifican al denunciante	Físico	54	82	41	81	61	319	24%
No identifican al denunciante	Electrónico	22	19	34	99	185	359	27%
No existe descripción del tipo de denuncia	Electrónico	0	0	0	4	32	36	3%
Total		175	184	279	331	382	1351	100%

Fuente: Sistema Nacional de Denuncias (2015)

Elaborado por: Carolina Astudillo

Gráfico 4. Formalidad de la denuncia

Fuente: Sistema Nacional de Denuncias (2015)

Elaborado por: Carolina Astudillo

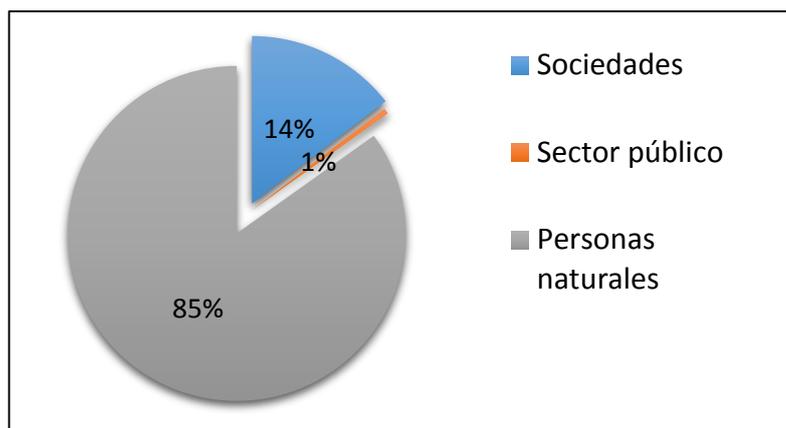
Durante el periodo de análisis que comprende desde el año 2010-2014 la formalidad de la denuncia mostro los siguientes resultados:

De las 1351 denuncias que identifican al denunciante el 35% se realizan por medios físicos, mientras que el 12% se lo realizo por medio electrónico

De las denuncias que no identifican al denunciante, el 24% se lo realiza por medios físicos y el 24% por medios electrónicos. Este porcentaje es alto frente a un 12% en el que se identifica al denunciante. Lo que significa que los denunciantes prefieren el medio electrónico para realizar una denuncia, esto probablemente se debe a que es mucho más rápido y por qué no identifican al denunciante, es decir los autores de la denuncia sienten más confianza al no identificarse por las repercusiones que estas podrían generar.

4.- Ingreso de Denuncias por Tipo de Contribuyente

El 85% del total de denuncias ingresadas en el periodo de análisis fueron presentadas en contra de personas naturales, un 14% en contra de las sociedades y el 6% al sector público.

Gráfico 5. Ingreso de denuncias por tipo de contribuyentes

Fuente: Sistema Nacional de Denuncias (2015)

Elaborado por: Carolina Astudillo

El ingreso de denuncias en contra de personas naturales presenta un porcentaje alto y representativo, lo que indica que este tipo de contribuyentes están incumpliendo con las normas tributarias y que la sociedad está poniendo en conocimiento a la administración tributaria para que se tomen las medidas correctivas.

5.- Ingreso de denuncias por sector Económico

Las denuncias ingresadas en el periodo de análisis distribuidas por sector económico. Se puede indicar que las actividades más denunciadas son:

- Comercio al por mayor y en comisión, excepto el comercio de vehículos automotores y motocicletas con un 15,7% del total de denuncias.
- Comercio al por menor, excepto el comercio de vehículos automotores y motocicletas; reparación de efectos personales y enseres domésticos, que representan el 15,8% del total de denuncias.
- Hoteles y Restaurantes con un 26,1% del total de denuncias.

Tabla 5. Sector

SECTOR	Nº	%
Hoteles y restaurantes	353	26,1%
Comercio al por menor, excepto el comercio de vehículos automotores y motocicletas; Reparación de efectos personales y enseres domésticos.	213	15,8%
Comercio al por mayor y en comisión, excepto el comercio de vehículos automotores y motocicletas.	212	15,7%
Actividades diversas	131	9,7%
Fabricación de prendas de vestir , productos de madera, papel, plásticos , productos no metálicos, maquinarias y equipos,	115	8,5%
Venta, mantenimiento y reparación de vehículos automotores y motocicletas; venta al por menor de combustibles para	94	7,0%

automotores.		
Alquileres	46	3,4%
Transporte	43	3,2%
Administración pública y defensa	34	2,5%
Educación	32	2,4%
Elaboración de productos alimenticios y de bebidas.	27	2,0%
Construcción	22	1,6%
Agricultura, ganadería, caza y actividades de servicio conexas	16	1,2%
Explotación de minas y otros	6	0,4%
Relación de dependencia	4	0,3%
Sin actividad	3	0,2%
TOTAL	1351	100%

Fuente: Sistema Nacional de Denuncias (2015)

Elaborado por: Carolina Astudillo

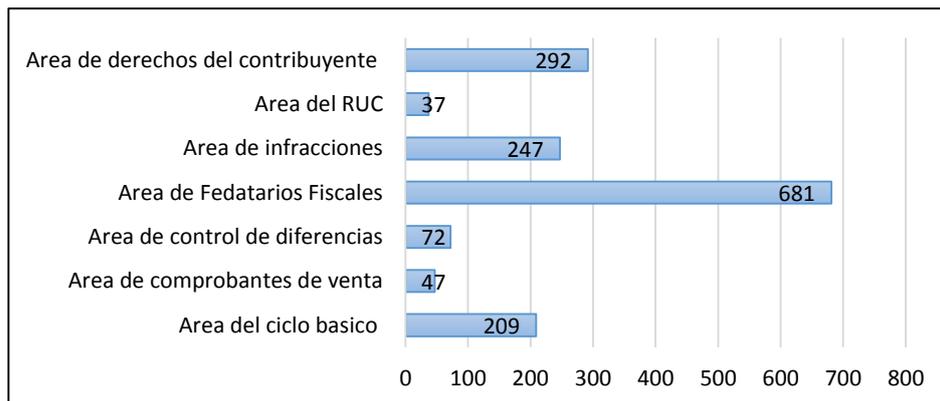
6.- Direccionamiento de Denuncias

Las denuncias tributarias son direccionadas a cada una de las áreas con las que el Departamento de Derechos del Contribuyente mantiene un acuerdo, a continuación detallaremos los casos más comunes por los que se direccionan las denuncias a las diferentes áreas.

- a) Derechos del contribuyente: actualmente se direccionan las denuncias a este departamento por falta de información de las denuncias y las que no pueden ser gestionadas, de esta forma no se le da ningún valor agregado a las denuncias tributarias presentadas por los ciudadanos que presentan las denuncias y la Administración no realiza ningún proceso de revisión. Según los datos durante el periodo comprendido entre los años 2010 al 2014 no se han gestionado 292 denuncias.
- b) Registro Único de Contribuyentes: en esta área se han gestionado denuncias de ciudadanos que no se han inscrito en el registro único de contribuyentes.
- c) Infracciones: anteriormente esta área pertenecía al departamento de Gestión Tributaria y las denuncias que se direccionaban a esta área eran aquellas en donde el denunciado cometía alguna infracción y por esta razón debía ser sancionado en caso de no justificar la falta cometida.
- d) Fedatarios Fiscales: a esta área se han direccionado el mayor número de denuncias y estas son las que el denunciante indica que no se entrega los respectivos comprobantes de venta autorizados por el Servicio de Rentas Internas en la venta de sus bienes y/o servicios.
- e) Control de Diferencias: esta área igualmente se encontraba dentro del departamento de Gestión Tributaria, a esta área se direccionaron las denuncias que según el comité tenían un riesgo significativo y se debía realizar un análisis más completo de las denuncias tributarias.

- f) Comprobantes de venta: a esta área se direccionaban las denuncias que los contribuyentes no contaban con la respectiva autorización de comprobantes de venta vigentes.
- g) Ciclo básico: esta área igualmente se encontraba dentro del departamento de Gestión Tributaria, a esta se direccionaban las denuncias en donde el denunciante se encontraba omiso, es decir, se encontraba con obligaciones tributarias pendientes y esto se reflejaba en su estado tributario.

Gráfico 6. Direccionamiento de las denuncias



Fuente: Sistema Nacional de Denuncias (2015)

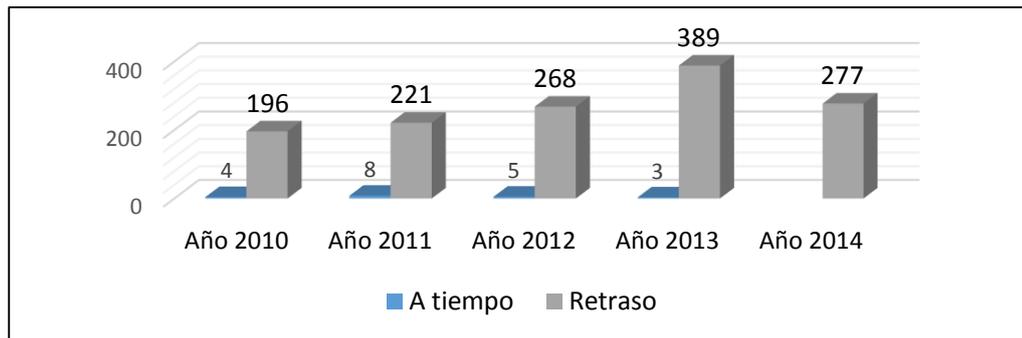
Elaborado por: Carolina Astudillo

En la gráfica se presentan distribuidas las denuncias direccionadas por áreas, en el cual se puede evidenciar que las áreas a las que se ha direccionado la mayor cantidad de denuncias son: Fedatarios Fiscales, departamento de derechos del contribuyente, de infracciones. De las 1351 denuncias ingresadas se direccionaron 1585 denuncias, dado a que estas fueron dirigidas a diferentes áreas.

Esto sucede por la designación de funciones de cada una de las áreas y por el comportamiento de los ciudadanos debido a que no cumplen por lo establecido en la ley, también es probable que las personas denuncien más estos hechos y no otro tipo de infracciones cometidas como por ejemplo el llevar doble contabilidad.

7.- Oportunidad en la atención de las Denuncias

En el periodo de análisis han sido atendidas y reportadas 1351 gestiones, por parte de las áreas.

Gráfico 7. Oportunidad en la atención

Fuente: Sistema Nacional de Denuncias (2015)

Elaborado por: Carolina Astudillo

Se pudo observar en la tabla anterior las denuncias reportadas durante los 4 primeros años del periodo de análisis se incrementaron año a año, sin embargo para el siguiente año disminuyó.

El año en el que se reportó más denuncias fue en el año 2013 con 339, sin embargo de estas solo se atendieron dentro de los plazos previstos solo 3 quedando las restantes pendientes. Por otro lado aquellas denuncias que fueron resueltas a tiempo de un total de 221 fueron de 8 en el año 2011, que representa el 3,6%, un porcentaje muy poco representativo.

Mediante este análisis podemos determinar que en cada año el SRI no logra dar atención oportuna ni en un 10% de las denuncias que se presentan, mostrando una deficiencia en la resolución inmediata de las mismas.

8.- Finalización de las denuncias por Área

En la tabla siguiente se muestra las denuncias más significativas que fueron finalizadas correspondientes a las siguientes áreas: Fedatarios (610), infracciones (216) y departamento de derechos del contribuyente (231). Estas áreas fueron las que dieron solución y finalización.

Es importante recalcar que durante los años 2013 y 2014 se finalizaron 438 y 350 denuncias que representan el 32% y 25% respectivamente del total de las denuncias recibidas en el periodo de análisis, de las cuales se direccionaron a las áreas de Fedatarios Fiscales, Infracciones, y departamentos de derechos del contribuyente cuya representación fue del 45%, 16%, 17% respectivamente.

La finalización de las denuncias se dio por que los contribuyentes en muchos de los casos pudieron justificar con documentos, declaraciones, sanciones y multas.

A continuación, se presenta las denuncias finalizadas según el área en el periodo de análisis:

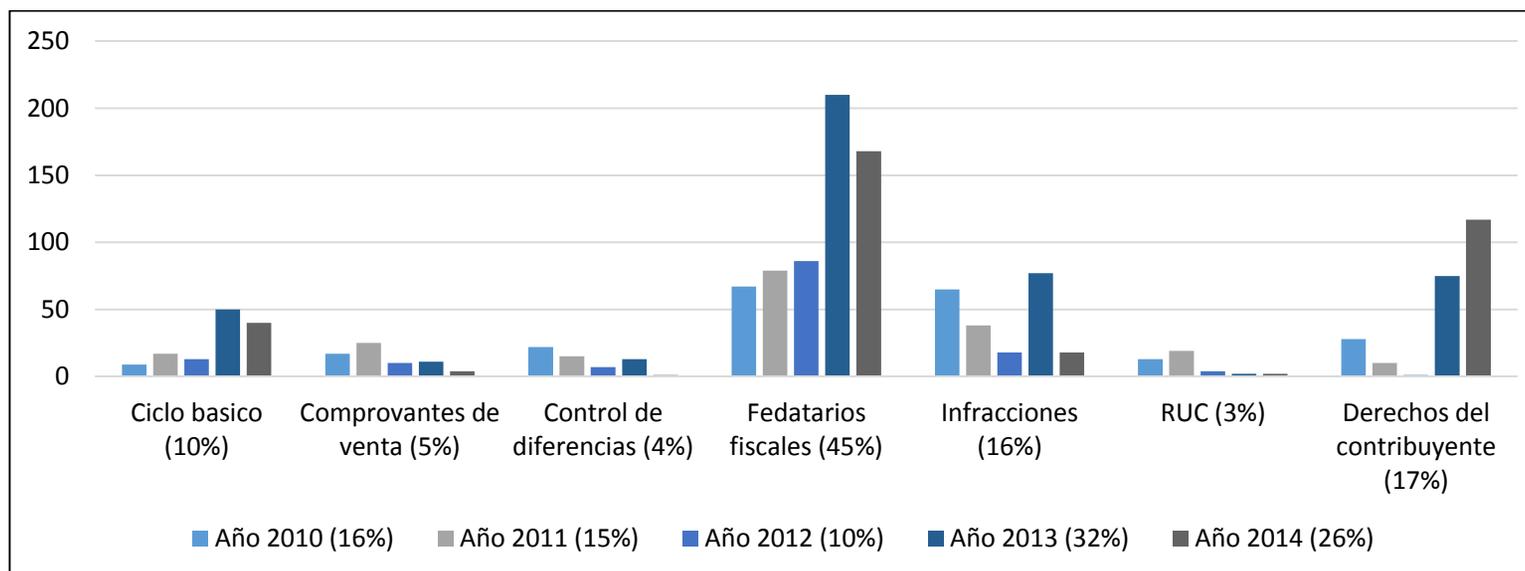
Tabla 6. Denuncias finalizadas

	Ciclo básico (10%)	Comprobantes de venta (5%)	Control de diferencias (4%)	Fedatarios fiscales (45%)	Infracciones (16%)	RUC (3%)	Derechos del contribuyente (17%)	Total	Participación
Año 2010	9	17	22	67	65	13	28	221	16%
Año 2011	17	25	15	79	38	19	10	203	15%
Año 2012	13	10	7	86	18	4	1	139	10%
Año 2013	50	11	13	210	77	2	75	438	32%
Año 2014	40	4	1	168	18	2	117	350	26%
Total	129	67	58	610	216	40	231	1351	
Participación	10%	5%	4%	45%	16%	3%	17%		

Fuente: Sistema Nacional de Denuncias (2015)

Elaborado por: Carolina Astudillo

Gráfico 8. Denuncias finalizadas según el área



Fuente: Sistema Nacional de Denuncias (2015)

Elaborado por: Carolina Astudillo

Adicionalmente en la siguiente tabla se presenta los valores que han sido recaudados desde el 2010-2014, generados por las denuncias tributarias, en el cual se evidenció un valor total de \$ 642618,44 dólares. Cuyas áreas de mayor recaudación son: Ciclo básico, Comprobantes de venta e infracciones. El año 2013 fue el año en el que más se recaudó por un valor de \$ 624624,15 dólares que representa el 97,2 % de recaudación en el periodo de análisis.

Cabe mencionar que el área que más contribuyó desde el 2010 al 2014 fue el área de comprobantes de venta por un valor total de \$ 623121,42 dólares. Estos montos son recaudaciones correspondientes a las generadas por sanciones con multa y por falta de declaraciones. El resto de áreas no generaron ninguna recaudación.

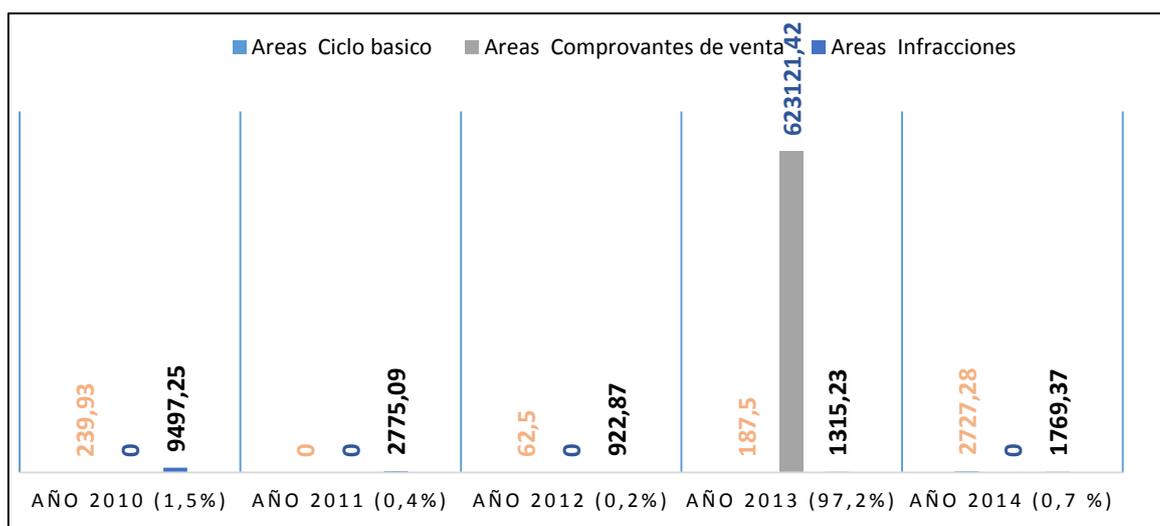
Tabla 7. Áreas

	Áreas			Total	Participación
	Ciclo básico	Comprobantes de venta	Infracciones		
Año 2010	239,93	0	9497,25	9737,18	1,5%
Año 2011	0	0	2775,09	2775,09	0,4%
Año 2012	62,5	0	922,87	985,37	0,2%
Año 2013	187,5	623121,42	1315,23	624624,15	97,2%
Año 2014	2727,28	0	1769,37	4496,65	0,7%
Total	3217,21	623121,42	16279,81	642618,44	
%	0,5%	97,0%	2,5%		

Fuente: Sistema Nacional de Denuncias (2015)

Elaborado por: Carolina Astudillo

Gráfico 9. Recaudación según las áreas



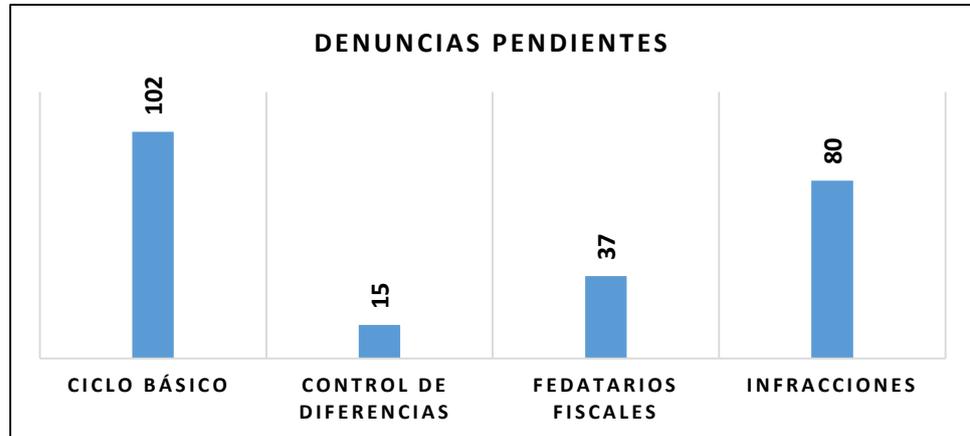
Fuente: Sistema Nacional de Denuncias (2015)

Elaborado por: Carolina Astudillo

9.- Denuncias Pendientes de Atención

En la siguiente tabla se muestran las denuncias por áreas cuyos plazos vencieron. Las áreas que no han podido dar atención y respuesta en las fechas establecidas son: El área de infracciones, fedatarios fiscales, y ciclo básico.

Gráfico 10. Denuncias pendientes



Fuente: Sistema Nacional de Denuncias (2015)

Elaborado por: Carolina Astudillo

En base a los datos que nos ha proporcionado el Servicio de Rentas Internas y a través del análisis realizado de estos datos es evidente que la mayor parte de denuncias tributarias necesitan un control del área de Fedatarios Fiscales y el sector más vulnerable de denuncias tributarias es el de hoteles y restaurantes, dentro de este sector económico principalmente son aquellos negocios pequeños que por el volumen de ventas no entregan comprobantes de venta y estos locales si son visitados nuevamente son reincidentes en el cometimiento de su infracción tributaria que es la no entrega de comprobantes de venta. De igual manera los establecimientos más denunciados son aquellos en los que existe un comercio al por menor de diferentes productos y/o servicios en donde existe esta informalidad que podría ser una costumbre en los dueños de los establecimientos según su actividad económica; a los establecimientos que son visitados y clausurados por los fedatarios se podría realizar un seguimiento con la finalidad de asesorarle al contribuyente y que pueda cumplir de manera correcta con sus obligaciones, de esta manera igualmente se puede obtener resultados favorables para la Administración Tributaria.

Debido a la falta de cultura tributaria de los ciudadanos de nuestro país, la desinformación y la falta de interés, nos muestran que hay aún negocios informales y que no entregan comprobantes de venta y esto representa una evasión tributaria.

Recordemos que los gastos de alimentación nos permiten descontar el pago de impuesto a la renta de personas naturales y aun así como ciudadanos no exigimos nuestros comprobantes de venta autorizados por el Servicio de Rentas Internas en cada una de las transacciones comerciales.

Este comportamiento de las denuncias ha sido durante los años 2010 al 2014, por lo que se realizará una encuesta para conocer si los ciudadanos conocen que pueden denunciar las infracciones tributarias y si lo hacen o lo harían.

2.5. Encuesta realizada a los usuarios y resultados

Con la finalidad de mejorar la atención de las denuncias tributarias así como promocionar de mejor manera el departamento de Derechos del Contribuyente se realizará una encuesta a ciudadanos que acuden al Servicio de Rentas Internas para conocer la realidad de los ciudadanos y esto nos permita realizar una propuesta que ayude a mejorar el proceso de denuncias tributarias.

2.5.1. Cálculo de la muestra

La encuesta fue dirigida a los contribuyentes, cuyo objetivo consiste en extraer información de carácter relevante para el presente estudio en donde se consideró una población promedio de 1000 personas que diariamente acuden al SRI, considerando un margen de error del 10% dado que varios de los contribuyentes por falta de tiempo no proporcionen información veraz y confiable, y con un nivel de confianza del 90%. Con estos datos se obtuvo una muestra de 64 personas aplicando la siguiente fórmula; estas encuestas se realizarán cada día por un lapso de 10 días hábiles.

$$n = \frac{NZ^2pq}{e^2(N-1)+Z^2pq}$$

De donde:

Z=Nivel de confianza 97% (desviación estándar 2,17)

P=Probabilidad de ocurrencia

Q= Probabilidad de no ocurrencia

N= Población: 1250

e= error 3%

n= tamaño de la muestra

Desarrollo:

$$n = \frac{1250 \times 2,17^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,03^2(1250 - 1) + 2,17^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{1250 \times 4,71 \times 0,25}{0,0009(1249) + 4,71 \times 0,25}$$

$$n = \frac{1471,875}{1,124 + 1,1775}$$

$$n = \frac{1471,875}{2,3015}$$

$n = 640$ Personas

2.5.2. Resultados de la encuesta aplicada a los usuarios

1. ¿Conoce usted de la existencia del Departamento de derechos del contribuyente?

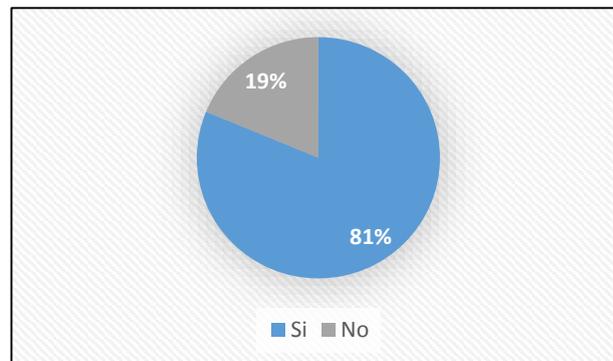
En base a la muestra obtenida se obtuvo como resultado que el 81% de los usuarios no tiene conocimiento de la existencia del departamento de derechos del contribuyente, lugar en el cual se pueden presentar quejas, felicitaciones y denuncias tributarias.

Tabla 8. Conocimiento del Departamento de Derecho

Opción	Nº personas	%
Si	520	81%
No	120	19%
Total	640	100%

Elaborado por: Carolina Astudillo

Gráfico 11. Conocimiento del Departamento de Derecho



Elaborado por: Carolina Astudillo

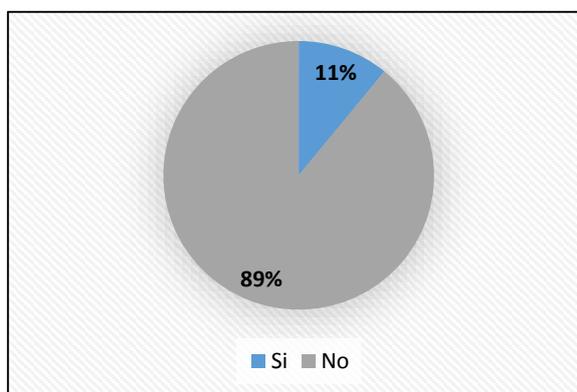
2. ¿Sabe en qué consiste una denuncia tributaria?

El 89% de los usuarios respondieron que no conocen exactamente en qué consiste una denuncia tributaria, el procedimiento que debe seguir y por qué razones deben o pueden realizar una denuncia tributaria. Mientras que solo un 11% respondió que sí conoce acerca del tema.

Tabla 9. Conocimiento de la denuncia tributaria

Opción	Nº personas	%
Si	70	11%
No	570	89%
Total	640	100%

Elaborado por: Carolina Astudillo

Gráfico 12. Conocimiento de la denuncia tributaria

Elaborado por: Carolina Astudillo

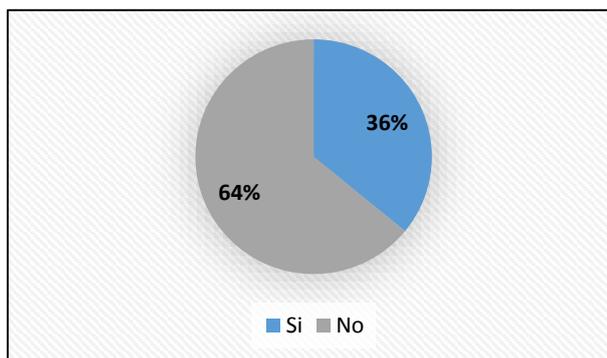
3. ¿Ha realizado alguna denuncia tributaria? (especifique el área a la cual dirigió su denuncia).

Cabe señalar que el 36% de las personas han realizado una denuncia tributaria, mientras que el 64% nunca ha realizado una denuncia tributaria. Del 36% de los usuarios que realizaron las denuncias, el 26,1% corresponde a la área de infracciones y 17,4% corresponden al departamento derechos del contribuyente, ciclo básico, y Fedatarios fiscales, en base a esta información y la obtenida en el periodo de análisis se puede indicar que estas áreas se dirigen la mayor parte de denuncias y por lo tanto son las áreas que mayor recaudación generan a la administración tributaria.

Tabla 10. Realización de denuncias

Opción	Nº personas	%
Si	230	36%
No	410	64%
Total	640	100%

Elaborado por: Carolina Astudillo

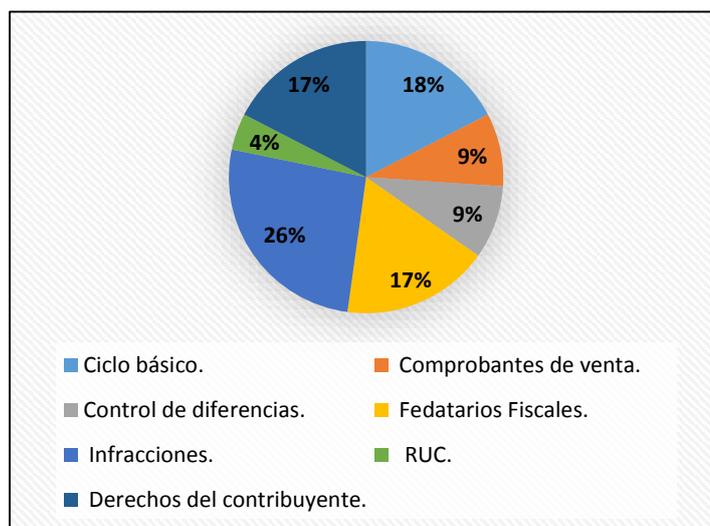
Gráfico 13. Realización de denuncias

Elaborado por: Carolina Astudillo

Tabla 11. Área de la denuncia tributaria

Área	%	Nº personas
Ciclo básico.	17,4%	40
Comprobantes de venta.	8,7%	20
Control de diferencias.	8,7%	20
Fedatarios Fiscales.	17,4%	40
Infracciones.	26,1%	60
RUC.	4,3%	10
Derechos del contribuyente.	17,4%	40
Total	100%	230

Elaborado por: Carolina Astudillo

Gráfico 14. Área de la denuncia tributaria

Elaborado por: Carolina Astudillo

4. ¿Por cuál de los siguientes medios ha realizado una denuncia?

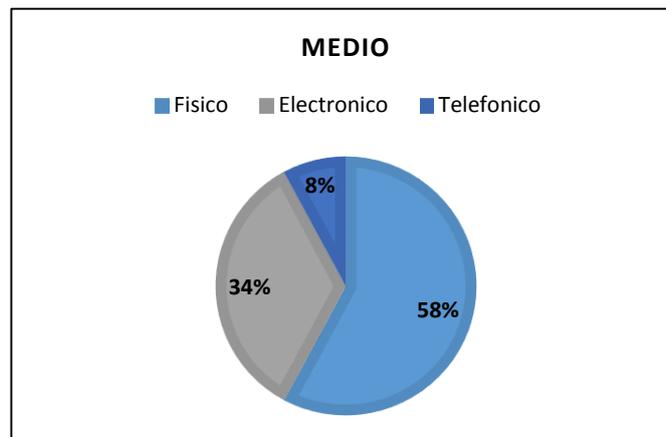
Los medios físicos por los que los usuarios han hecho sus denuncias tributarias son: físico, electrónico y telefónico con un 58%, 34%, 8% respectivamente. Siendo el más significativo por el medio físico, con esto se evidencia que los contribuyentes prefieren acudir directamente al SRI a realizar la denuncia tributaria, porque piensan que serán atendidas en el momento, mientras que por internet no les generan mucha confianza y por vía telefónica no siempre existe un entendimiento entre las partes.

Tabla 12. Medio de la denuncia tributaria

Medio	%	Nº personas
Físico	57,8%	370
Electrónico	34,4%	220
Telefónico	7,8%	50
Total	100%	640

Elaborado por: Carolina Astudillo

Gráfico 15. Medio de la denuncia



Elaborado por: Carolina Astudillo

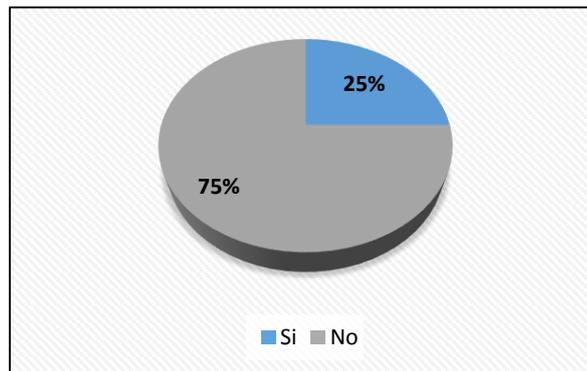
5. ¿Está usted dispuesto a colaborar con el SRI proporcionando las pruebas necesarias para tramitar la denuncia?

Es importante indicar que un 75% de usuarios respondieron que no están dispuestos a entregar pruebas por miedo a las consecuencias que estas podrían generar, manifiestan que es deber del SRI encargarse de verificar la existencia de la infracción tributaria.

Tabla 13. Disposición a colaborar con el SRI

Opción	%	Nº personas
Si	25%	160
No	75%	480
Total	100%	640

Elaborado por: Carolina Astudillo

Gráfico 16. Disposición a colaborar con el SRI

Elaborado por: Carolina Astudillo

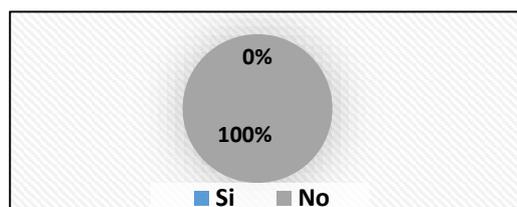
6. ¿Conoce si existen requisitos para realizar una denuncia tributaria?

Se obtuvo que un 100% de personas no tienen claro cuáles son los requisitos para realizar una denuncia por lo que se generan inconvenientes al momento de direccionarlas.

Tabla 14. Conocimiento de los requisitos

Opción	%	Nº personas
Si	0%	0
No	100%	640
Total	100%	640

Elaborado por: Carolina Astudillo

Gráfico 17. Conocimiento de los requisitos

Elaborado por: Carolina Astudillo

7. ¿Por qué usted no realizaría una denuncia tributaria?

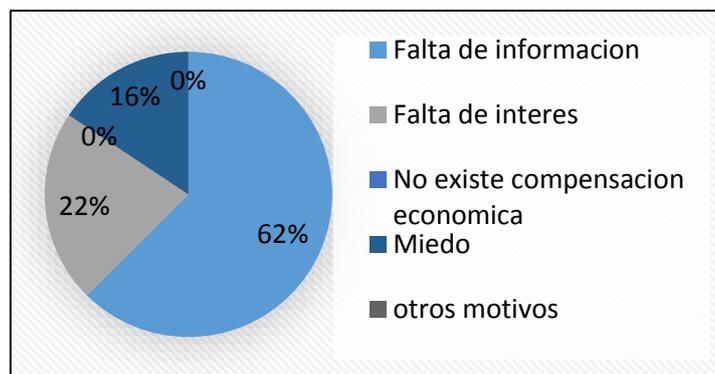
El 62,5% de los sujetos pasivos expresaron que no realizan las denuncias por la falta de información, no obstante un 22% expreso que no tienen interés respecto al tema mientras ellos no sean los afectados o no estén involucrados en el mismo.

Tabla 15. Porqué no realiza una denuncia tributaria

Opción	%	Nº personas
Falta de información	62,5%	400
Falta de interés	21,9%	140
No existe compensación económica	0,0%	0
Miedo	15,6%	100
otros motivos	0,0%	0
Total	100%	640

Elaborado por: Carolina Astudillo

Gráfico 18. Por qué no realiza una denuncia tributaria



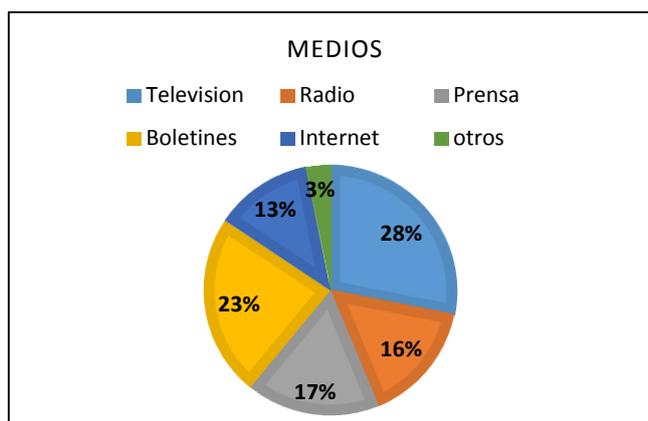
Elaborado por: Carolina Astudillo

8. ¿Por qué medio usted cree que el SRI puede promocionar el departamento de derechos del contribuyente?

Tabla 16. Medio de promoción del SRI

Opción	%	Nº
Televisión	28,1%	180
Radio	15,6%	100
Prensa	17,2%	110
Boletines	23,4%	150
Internet	12,5%	80
otros	3,1%	20
Total	100,0%	640

Elaborado por: Carolina Astudillo

Gráfico 19. Medio de promoción el SRI

Elaborado por: Carolina Astudillo

El 28,1% de los usuarios manifestó que una buena manera de conocer de la existencia de un departamento de derechos del contribuyente es por medio de la televisión ya que es uno de los medios al cual más acceso tiene la población. Otra de las opciones que dio las personas encuestadas que representan un 23,4% es la entrega de boletines en los cuales indique los medios, requisitos y la importancia de realizar una denuncia tributaria.

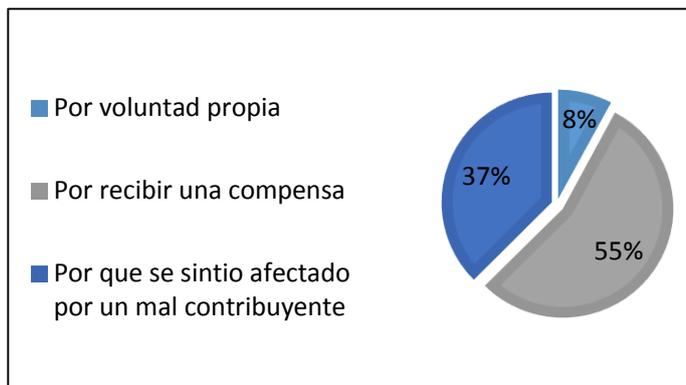
9. ¿Por qué usted haría una denuncia tributaria?

El 54,7% de las personas menciono que realizaría una denuncia tributaria por recibir una recompensa o por que se sintió afectado por alguna mala acción que va en contra de las leyes por parte de algún contribuyente. Por otro lado solo el 7,8% lo haría por voluntad propia.

Tabla 17. Razones de la denuncia tributaria

Opción	%	Nº
Por voluntad propia	7,8%	50
Por recibir una compensa	54,7%	350
Por qué se sintió afectado por un mal contribuyente	37,5%	240
Total	1	640

Elaborado por: Carolina Astudillo

Gráfico 20. Razones de la denuncia tributaria

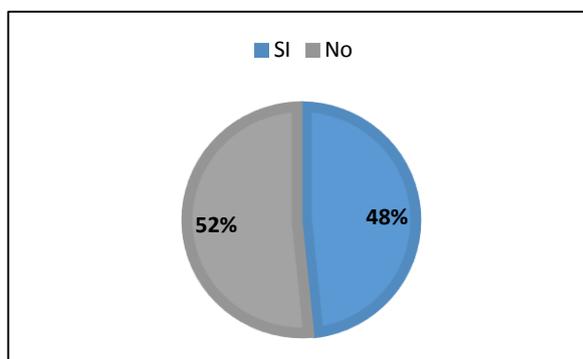
Elaborado por: Carolina Astudillo

10. ¿Cree usted que realizando denuncias tributarias puede Fomentar la Cultura Tributaria en el Ecuador?

Tabla 18. Fomento de cultura tributaria

Opción	%	Nº
SI	48,4%	300
No	51,6%	320
Total	100,0%	620

Elaborado por: Carolina Astudillo

Gráfico 21. Fomento de cultura tributaria

Elaborado por: Carolina Astudillo

Una de los objetivos del SRI desde hace años atrás ha sido fomentar la cultura tributaria en el país, sin embargo este objetivo no se ha podido cumplir en su totalidad dado a que los contribuyentes se sienten perseguidos por la institución. Al realizar una denuncia tributaria lo que se busca es obtener mayores recaudaciones tributarias lo que permitirá el incremento de los ingresos al estado, sin embargo solo el 51,6% de la población manifiesta que una denuncia tributaria no ayuda a mejorar la cultura tributaria sino al contrario asusta a los contribuyentes provocando molestias entre las partes.

CAPITULO III

PROPUESTA DE MEJORAS PARA EL SRI

Una vez obtenida la información respecto al periodo de análisis, en el presente capítulo se establecerá una propuesta de mejora para el proceso de denuncias.

Los problemas más relevantes que se encontraron en la investigación son: la falta de información y los tiempos en dar solución a las denuncias tributarias. Actualmente las denuncias tributarias tienen un plazo de 120 días para gestionar una denuncia tributaria. Se pudo comprobar la existencia de denuncias pendientes, determinando que los encargados no han cumplido los plazos previstos para dar solución a las denuncias tributarias.

3.1. Aspectos que debe conocer el contribuyente

La propuesta de mejora señala los siguientes aspectos que debe considerar el contribuyente antes de realizar la denuncia, los mismos que deben ser informados por la administración tributaria.

- 1. El servicio de rentas internas por medio del departamento de derechos del contribuyente debe señalar, indicar e informar a los contribuyentes los requisitos para realizar una denuncia tributaria.**

Estos requisitos deben ser claros y verdaderos en donde deben constar los datos personales del denunciante, descripción de la denuncia y fecha de ingreso. Para ello también el SRI debe necesariamente informar e incentivar a los sujetos pasivos a realizar denuncias tributarias, indicando y señalando los casos que se consideran infracciones tributarias o se perjudica al fisco.

Es importante dar a conocer a la ciudadanía en qué casos se comente infracciones tributarias que deben ser sancionadas por el organismo de control.

A la ciudadanía se le podrá informar mediante anuncios televisivos, difusiones radiales y entrega de boletines que son medios por los cuales se puede llegar con mayor facilidad a la gente, las publicaciones deben referirse a la importancia de hacer una denuncia y las ventajas tanto para el país como para la persona que realiza la denuncia.

- 2. Medios para realizar una denuncia tributaria**

Los medios que posee el servicio de rentas internas por los cuales los contribuyentes pueden hacer denuncias tributarias y estos son: físico, electrónico y telefónico.

En la evaluación de los resultados se obtuvo que la mayoría de los contribuyentes realizaban las denuncias por medio electrónico en donde no se identificaba al contribuyente, mientras que en la encuesta realizada la ciudadanía expreso que prefería hacer la denuncia por el medio físico ya que muchos de ellos no sabían utilizar la plataforma del SRI y siente que haciéndola directamente se formaliza la denuncia.

Con la propuesta lo que se busca es mejorar el proceso de las denuncias pero al mismo tiempo facilitar al contribuyente para hacer la denuncia, por lo que se debe considerar la opinión del denunciante. Por lo que sería conveniente hacerlo por medio electrónico.

Gráfico 22. Ventajas al realizarlo por medio electrónico

SRI	DENUNCIANTE
<ul style="list-style-type: none"> • Gestion y direccionamiento de la denuncia en solo minutos. • Permitiria conocer al delegado el tramite y seguimiento de la denuncia. • Se podra acceder directamente a la informacion y documentacion adjunta de la denuncia sin tener la necesidad de buscar o pedir documentacion a otras areas a la cual haya sido direccionada. • Compartir la informacion entre las areas del departamento de derechos del contribuyente evitando el tramite que actualmente se sigue para pedir informacion. 	<ul style="list-style-type: none"> • Puede realizar la denuncia desde cualquier parte y a cualquier hora. • puede adjuntar las pruebas enviandolo mediante internet. • Se evita visitar las instalaciones del SRI. • Evitar perdida de tiempo por la espera.

Elaborado por: Carolina Astudillo

3. Sanciones y recompensas de hacer una denuncia tributaria

Sanción: cuando el contribuyente emita información falsa acerca de terceras personas.

Gráfico 23. Sanciones y recompensas



Elaborado por: Carolina Astudillo

Cabe señalar que para poder hacer efectiva la sanción sería de vital importancia que se establezca como requisito primordial y obligatorio la identificación del denunciante.

Recompensa: Cuando el contribuyente emita información verídica y aportación de pruebas circunstanciales que sirvan de fundamento para la realización y desarrollo del proceso de la denuncia.

Gráfico 24. Recompensa



Elaborado por: Carolina Astudillo

La alternativa de entregar una recompensas en realizar denuncias a dado resultados positivos como por ejemplo la campaña impulsada por la SENA, que consiste en contrarrestar el contrabando o el ingreso ilegal de las mercancías a territorio nacional, se conoce que mediante 850 denuncias a nivel nacional durante el año 2014 se receipto \$ 10 millones de dólares correspondientes a diferentes productos. Razón por la cual se cree conveniente que el SRI debería implementar recompensas para motivar a la ciudadanía a denunciar. (SENAE, 2014)

Al recibir una gratificación económica el contribuyente se sentirá motivado, y servirá para incentivar a nuevos contribuyentes a participar de este tipo de gestiones. Actualmente el SRI maneja un programa denominado “Lotería Tributaria”, el mismo que se realiza cada año. La administración tributaria podría destinar parte de estos recursos a las recompensas que se entregarían a los denunciante, de esta forma el SRI no tendría la necesidad de obtener nuevos recursos económicos para llevar a cabo este proyecto de recompensas, generando beneficios a ambas partes.

Gráfico 25. Beneficios

SRI	Denunciante
<ul style="list-style-type: none"> • Incrementa la cultura tributaria en el país. • Incremento de la recaudación Físcal y con ello incremento en los ingresos del país. 	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficio economico.

Elaborado por: Carolina Astudillo

El objetivo del Servicio de rentas internas es que cada año incremente la recaudación tributaria en el país, y una de las formas para lograr tal objetivo han sido las denuncias tributarias que durante los últimos años han aportado con montos significativos, sin embargo actualmente la administración cuenta con un proceso de denuncias poco eficiente, que impide el incremento de las mismas cada año, razón por la cual se detallara a continuación el problema y la propuesta.

1. Problema Falta de información

De acuerdo a la encuesta realizada se pudo determinar que el 62,5% de las personas encuestadas manifestaron que no realizan una denuncia tributaria por la falta de información y desconocimiento de la existencia de un departamento de derechos del contribuyente para realizar tal gestión.

En base a lo anterior se puede decir que los derechos del contribuyente no se están cumpliendo, como lo es el derecho a ser informado y asistido por la Administración Tributaria sobre el cumplimiento de sus derechos y obligaciones tributarias.

De lo expuesto anteriormente, y con la finalidad de dar cumplimiento a los derechos del contribuyente, y, de su satisfacción, se propone lo siguiente:

Propuesta

- La administración debe mantener la información actualizada en su página web y dar a conocer en este caso los requisitos necesarios para llevar a cabo una denuncia tributaria. Es importante mencionar que los campos solicitados para hacer una denuncia tributaria deben ser claros y entendibles para el denunciante, ya que en mucho de los casos no siempre las personas no comprenden lo que piden y puede generar confusión y como consecuencia no se desarrolla con éxito la denuncia, por

lo que es necesario tener una persona en línea para contestar en forma oportuna las consultas, dudas y preguntas que tenga el denunciante.

- Sin embargo, mantener la información actualizada en Internet, y responder adecuadamente las dudas virtualmente, mejora solo una parte del problema, pues en la actualidad el acceso a una computadora con Internet, no es un recurso al alcance de todos los contribuyentes y público en general. Para compensar esta debilidad, se debería llevar a cabo campañas de difusión a través de medios masivos de comunicación, ello con la finalidad de fomentar y generar en la población ecuatoriana la cultura contributiva y divulgar los derechos del contribuyente, ya que ello, es otra de las obligaciones de las autoridades fiscales.
- La Administración Tributaria debe publicar periódicamente instructivos de tiraje masivo y comprensión accesible, y distribuirlos no solo en las instalaciones del SRI, sino en lugares públicos de mayor concurrencia, como son centros comerciales, instituciones públicas, privadas, parques, etc. Con esto podemos cubrir parte de la ciudadanía que desea informarse y no puede hacerlo por no tener acceso a un computador o al internet.

2. Problema: El miedo

El miedo es otro de los problemas que ocasiona que la ciudadanía no presente denuncias tributarias, pues temen en ser perjudicados ellos, o que la persona denunciada tome represalias en contra del denunciante.

Por lo que nuevamente podríamos decir que la administración tributaria no está poniendo en práctica unos de los derechos que tienen los contribuyentes, ya que las autoridades fiscales tienen la obligación de promover, difundir y salvaguardar los derechos y garantías de los contribuyentes en los procedimientos que aplica la Administración Tributaria

Por lo mencionado anteriormente se propone lo siguiente:

Propuesta: En este caso la administración tributaria debería ofrecer conferencias invitando a toda la ciudadanía a conocer los derechos de los contribuyentes, explicarles el debido proceso que se sigue al hacer una denuncia y cuya aportación será un beneficio para el denunciante, el SRI y el estado.

Es importante indicarles a los contribuyentes que el objetivo de hacer una denuncia no es perjudicar al denunciante, sino por el contrario una vez hecha la aportación de información por parte del denunciante la administración se encargara de salvaguardar sus derechos y garantías.

3. Problema: Fallas en el proceso

El proceso que actualmente sigue el servicio de rentas internas para llevar a cabo presenta ciertas falencias que deberían ser mejoradas, para que la gestión se efectúe con prontitud y sea resuelta inmediatamente.

✓ Revisión de la información

En este caso la información es revisada como punto inicial por el delegado del departamento de derechos del contribuyente, luego pasa a secretaria general donde nuevamente revisan la información y finalmente se asigna un grupo de análisis para que nuevamente revisen la información.

En este punto se piensa que es poco conveniente que la información sea revisada por partes y por varios funcionarios cuando lo óptimo sería que la persona que recibe la denuncia se encargue de la verificación de la misma, por lo que se propone lo siguiente.

Propuesta: Una vez receptada la denuncia por el delegado del departamento de derechos del contribuyente este debe encargarse de revisar toda la información que incluye:

- La información debe ser y estar completa
- La veracidad del denunciante
- Evaluar si es gestión de la administración tributaria
- Recibir toda la documentación que proporcione el denunciante y revisar las pruebas que adjuntan.

Una vez verificada toda esta información deberá proseguir con el ingreso de la denuncia en forma electrónica.

✓ Receptar denuncias que no son de la administración tributaria

Actualmente la administración tributaria recepta denuncias que no son de su competencia y siguen todo el proceso y finalizan con respuesta de que no es gestión de la administración. Al seguir el proceso se desperdicia recursos y tiempo, cuando el personal podría encargarse de denuncias que si ameritan atención para ser resueltas. Razón por la cual se propone lo siguiente.

Propuesta: Cuando el encargado está revisando la información este deberá verificar si es competencia de la administración y si es el caso seguir con el debido proceso, caso contrario deberá finalizar la gestión, notificándole al denunciante que no le corresponde al SRI gestionar la denuncia que está presentando e indicarle a que entidad debería recurrir. Con ello se evitara seguir un proceso que con anticipación se conoce el resultado.

✓ **Existen denuncias pendientes**

Según los resultados obtenidos se pudo determinar que existen 234 denuncias pendientes que no han sido solucionadas desde el año 2010 al 2014, mostrando que hay ineficiencia en cuanto al personal que se encarga de dar trámite, cuando en la ley se establece que tienen un tiempo límite para dar por finalizada una denuncia. Situación preocupante que da a entender que los funcionarios no están mostrando un rendimiento positivo en sus funciones y que durante todo este tiempo no generan resultados.

Ante este tipo de situaciones la ciudadanía no tiene interés en hacer una denuncia por que manifiestan que en muchos de los casos la administración no lleva a cabo el debido proceso y deja denuncias pendientes sin respuesta alguna, por lo que sienten que es inútil hacer una denuncia si la administración hace caso omiso.

Manifiesta que la administración tributaria pone mayor atención en las denuncias que saben que van a generar montos altos en recaudación, y aquellos que no generan valores económicos no prestan mayor atención.

Por este motivo se cree conveniente proponer lo siguiente.

Propuesta:

- ✓ Es recomendable que exista una sanción a aquellos funcionarios que no atienden con prontitud una denuncia tributaria y que esto se vea reflejado en su evaluación de desempeño. Es importante que una denuncia se ha atendida con celeridad, dado que en muchos de los casos el contribuyente puede cambiar de dirección, o ponerse al día con sus obligaciones, evadiendo así la sanción.
- ✓ Designar a una persona de revisar el avance de las denuncias llevadas por el delegado encargado y hacer un seguimiento de cómo avanza el proceso y dar llamados de atención en el caso de que no exista celeridad en dar la respuesta a la denuncia.
- ✓ También es importante que así como se recomienda una sanción, también se debería recompensar a los funcionarios que resuelven una gran cantidad de casos con prontitud, dar el reconocimiento de los logros realizados, para que de esta forma motivar e incentivar a los funcionarios a trabajar con esmero y poner atención a las actividades a las que se les encomienda y mejorar de esta forma el servicio de la institución.

✓ **Generación de documentos varios**

Al momento de ingresar la denuncia la persona encargada de asesorar al contribuyente debe generar copias y entregar a las áreas a las cuales les compete la gestión.

Es importante que en la actualidad se evite este tipo de trámite dado que en mucha de las ocasiones estos documentos suelen perderse, lo que implica pérdida de información, para lo cual se propone lo siguiente.

Propuesta: El encargo debe tomar la denuncia e ingresarla directamente al sistema y generar un número de trámite, las pruebas presentadas por el denunciante deberían escanearse y cargarse al sistema junto con la denuncia, esto permitirá que el área que desea conocer más acerca de la denuncia o requiera información de la misma pueda acceder a ella mediante el sistema y el número de trámite, con ello se agilizará el proceso.

✓ **Direccionamiento directo a las áreas**

La denuncia es delegada directamente a las áreas de departamentos del contribuyente para que se gestione la denuncia. Esto provoca que no se le dé la oportunidad al contribuyente de cumplir por voluntad propia con sus obligaciones.

Propuesta: En base a lo anterior mencionado se propone que el delegado envíe una preventiva de sanción vía correo electrónico y notificarle de su incumplimiento y que tienen un plazo para hacer frente a los compromisos generados con la administración, y con ello evitar una sanción.

En caso de que el contribuyente faltare a la notificación o haga caso omiso de la misma, se enviara directamente al área de gestión tributaria para que emita la sanción directa, esta sanción puede ser con clausura o una multa de \$ 30,00 a \$ 1.500,00 dólares.

En el caso de que el contribuyente cumpliera con sus compromisos en el tiempo estipulado se finalizara la denuncia y la administración haría su gestión de manera inmediata.

✓ **Áreas divididas para gestión de la denuncia**

Para llevar a cabo la denuncia es necesario que se revise el ciclo básico del contribuyente que es revisado por el área del mismo nombre, luego se pasa al área de control de diferencias quien se encargaba de realizar controles intensivo y semi intensivo y determinar si está o no pagando lo correcto de acuerdo a las ventas que haya realizado el contribuyente y finalmente se pasa al área de infracciones quien se encargaba de generar la sanción

Propuesta: La unificación del área del ciclo del contribuyente, infracciones y diferencias en un solo departamento y este a su vez dividirlo en áreas de: personas naturales, grandes contribuyentes y contribuyentes especiales. Lo mencionado anteriormente con la finalidad de que el delegado asignado de acuerdo al tipo de contribuyente denunciado, pueda revisar el ciclo del contribuyente, realizar los controles y sancionar directamente, con ello lo que se busca es evitar la fuga de información y la agilidad del proceso y no esperar los 120 días

hábiles que se otorgan solo para la revisión de la denuncia, cuando en ese periodo se podría dar por solucionada y finalizada la denuncia.

✓ **No hay seguimiento después de finalizada la denuncia**

Actualmente el departamento de derechos del contribuyente una vez que da por finalizada la denuncia, se procede archivar el expediente, olvidándose del caso.

Esta situación provoca que en mucho de los casos los denunciados piensen que el SRI no volverá a interrumpir en sus actividades económicas y se corre el riesgo de que el contribuyente vuelva a cometer infracciones. Por esta razón es conveniente lo siguiente

Propuesta: Sería conveniente que el delegado de la denuncia que gestiono se encargue de dar un seguimiento una vez que haya finalizado, es decir realizar varias visitas sorpresa para comprobar que el contribuyente está tomando conciencia y está cumpliendo con sus obligaciones, y hacerle entender de que no se trata de una persecución como muchos de los contribuyentes la califican, sino que por el contrario el seguimiento se basa en ayudar al contribuyente hacerse responsable de cumplir con la administración, y que de esta manera pueda llevar a cabo sus actividades normalmente y no tenga nuevos inconvenientes.

✓ **Denuncias que no le competen a la administración tributaria**

Como mencionamos anteriormente en varias ocasiones se han ingresado denuncias que no le competen a la administración tributaria, las mismas que por obvias razones no han tenido respuesta alguna. Sin embargo es recomendable que ante esta situación el Departamento de derechos del contribuyente podría proponer lo siguiente.

Propuesta: Sería importante que el servicio de rentas internas al recibir denuncias que no pueden ser gestionadas por el SRI, la administración se encargue de comunicar al denunciante y a la entidad que le compete la denuncia. Con ello lo que se busca es compartir información con otras entidades, ayudar al denunciante y evitar la corrupción.

En este sentido el SRI mostraría una imagen positiva porque estaría colaborando con otras instituciones financieras y orientando al contribuyente hacia donde debe acudir en el caso de que no se trate de una denuncia que no es competencia de la administración.

✓ **Veracidad de la denuncia**

Para determinar la veracidad de la denuncia actualmente el departamento de derechos del contribuyente sigue el actual proceso que dura aproximadamente 120 días, y como se dijo anteriormente en algunos de los casos no siempre se tratan de denuncias que le corresponden a la administración dar una solución o respuesta, provocando un mal uso de los recursos. Razón por la cual se propone lo siguiente.

Propuesta: Una vez ingresada la denuncia al sistema, el delegado debe dirigirse directamente al lugar de los hechos para comprobar tal aseveración presentada por el denunciante, es decir recurrir de manera inmediata para recopilar información, obtener pruebas de ser posible, pero sobre todo comprobar de la existencia de la falta tributaria, para proseguir de forma inmediata con la denuncia y poder hacerla efectiva y establecer la sanción según corresponda. Es importante no dejar tiempos muertos u ociosos dado que el contribuyente podría cubrir sus faltas ante la autoridad, impidiendo así que los funcionarios ejecuten la denuncia.

✓ **Materialidad e importancia de la denuncia (merece ser atendida)**

En base a la encuesta realizada a la ciudadanía que acude diariamente al SRI por cualquier inquietud, está manifiesto que no siempre se atiende todas las denuncias sino aquellas que generan mayor recaudación. En base a esto se propone lo siguiente

Propuesta: Entre los derechos del contribuyente se establece que es obligación de departamento de derechos del contribuyente en *“Receptar y canalizar las denuncias relacionadas con temas tributarios o de implicancia Administrativa”*

Es decir que independientemente de que la denuncia genere o no una recaudación, toda denuncia debe ser atendida y dada una respuesta o solución, a excepción de aquellas que no le competen a la administración tributaria. Es importante darle a conocer al denunciante que la información que este proporciona es de gran interés y hacerle sentir que su participación es fundamental y cuyo aporte genera beneficios económicos a todo un país.

Importancia de centralizar el proceso y no derivarlo a las áreas.

Mejoraría a través del incremento de la recaudación por la agilidad del proceso al hacer efectiva la denuncia, al centralizar el proceso lo que se busca es no dejar tiempos muertos y evitar la pérdida de información, generando una respuesta inmediata. Esta respuesta genera una sanción y una multa en la mayoría de los casos. Al agilizar el proceso existe mayores probabilidades de comprobar los hechos, es decir al tener un solo delegado encargado de toda el proceso de la denuncia este podrá de manera inmediata llevar a cabo los procedimientos para efectuar las respectivas sanciones hacia el contribuyente, evitando que este tome acciones para cubrir sus faltas o cumplir con sus obligaciones antes de que la administración lo ponga al descubierto.

Reformas tributarias que la administración debería considerar

La administración tributaria debería considerar realizar algunas reformas tributarias para mejorar el proceso de denuncias, las cuales mencionamos a continuación:

- Actualmente se establece 120 días hábiles para gestionar una denuncia, siendo este un plazo demasiado extenso. Tiempo que podría utilizar el contribuyente para ponerse al día con sus obligaciones, por esta razón se propone plazos adecuados y suficientes para que el delegado de una respuesta.

Según el área Se propone los siguientes plazos: comprobantes de venta, infracciones y Fedatarios podrían resolverse en solo 20 días, mientras que para diferencias se podrían establecer únicamente 100 días.

- Establecer como requisito obligatorio la identificación del denunciante para poder hacer efectiva la denuncia y se pueda sancionar o recompensar.
- Otorgarle al delegado la facultad para sancionar directamente al contribuyente.
- Establecer multas en monto a los funcionarios o delegados cuando estos no resuelvan las denuncias en los tiempos establecidos anteriormente.

3.2. Análisis FODA

Al término de esta investigación es importante mencionar las oportunidades y las fortalezas que generarían esta nueva propuesta, así como también las debilidades y las amenazas que podrían presentarse.

Gráfico 26. Análisis FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • EL incremento de las denuncias tributarias que es el objetivo principal de esta investigación. • El incremento en la recaudación, y por ende el incremento de los ingresos públicos. Proporcionando mayores beneficios para la población, permitiéndole al gobierno nacional hacer uso de los mismos para direccionarlos en beneficio de la ciudadanía mediante la realización de obras públicas o sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Designar parte de los recursos económicos del estado para otorgar las recompensas a los denunciantes, a pesar de que es una obligación que tienen todos los ciudadanos con la administración y el gobierno. • Causar miedo en los contribuyentes y aumentar esa falsa ideología de que son perseguidos por el SRI. • Incremento del gasto público.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Generar confianza, motivación y seguridad en la ciudadanía. • Obtención de información veraz y confiable por parte del denunciante, al establecer tanto las recompensas como las sanciones. • Mejorar los servicios prestados por la administración tributaria. 	<ul style="list-style-type: none"> • El gobierno nacional no esté dispuesto a otorgar recursos para este tipo de recompensas. • Cambios constantes en las leyes, reglamentos y normas tributarias.

Elaborado por: Carolina Astudillo

En el trabajo realizado se ha encontrado varias falencias que no han permitido que exista una buena gestión en cuanto a las denuncias tributarias se refiere, razón por la cual el propósito de esta investigación ha sido establecer una propuesta de mejora para el proceso que actualmente sigue el SRI y con ello se dé un incremento de denuncias tributarias.

Como primer paso el departamento de derechos del contribuyente a través del SRI debe promover esta área, dando a conocer de su existencia, y que servicios presta, enfatizando sobre todo acerca de las denuncias tributarias. Como se ha mencionado en líneas anteriores la mejor forma de hacerlo es a través de anuncios televisivos, periódicos, prensa, boletines, carteles publicitarios, etc. La idea consiste en difundir toda la información que sea posible acerca de cómo debe hacer una denuncia tributaria, para el pleno conocimiento de la ciudadanía en general. Cabe recalcar que en los anuncios publicitarios es necesario que

se nombre el pago de recompensas por hacer una denuncia y también el establecimiento de sanciones para aquellos contribuyentes que actúen por mala fe en contra de otros.

Otros temas a considerar son aquellos que se desarrollan durante el proceso de hacer efectiva la denuncia en donde lo más conveniente para que exista una agilidad en el proceso es que se asigne o delegue a una sola persona para el trámite y seguimiento de la denuncia, esta persona es la que deben encargarse directamente de la revisión, verificación y constatación de pruebas y de los hechos, así como también debe tener la facultad de sancionar.

La asignación de una sola persona para llevar a cabo una denuncia es de vital importancia pues se evitara que exista perdida de información y tiempos muertos, no es necesario que existan áreas divididas cuando un solo delegado puede hacer todo el trabajo, para lo cual también es necesario que el ingreso de la denuncia debe hacerlo directamente al sistema junto con la información proporcionada por el denunciante para que de esta forma se mantenga actualizada, pero sobre todo para que los superiores tengan conocimiento de los avances de la denuncia, las causas, razones y la sanción generada.

Es importante considerar los tiempos antes recomendado de acuerdo al tipo de denuncia puesto que se consideran óptimos para dar una respuesta o solución, evitando tomar los 120 días que actualmente se consideran, dejando tiempos muertos y mostrando una ineficacia en el proceso. Cabe mencionar que el departamento de derechos del contribuyente debe también dar a conocer al delegado de que los tiempos indicados deben respetarse y cumplirse caso contrario este también podría recibir una sanción, que repercutirá en su evaluación de desempeño. La aplicación de esta medida es importante para garantizar el cumplimiento de los funcionarios.

Las consideraciones de lo antes expuesto ayudara a: mejorar el proceso de la denuncia, crear conciencia en los denunciados, trabajo efectivo por parte de los funcionarios y la administración tributaria, fomento de la cultura tributaria, pero lo más importante incremento de la recaudación fiscal.

CONCLUSIONES

Al finalizar esta investigación se concluye que:

- En base a la información obtenida en la investigación para el periodo de análisis se pudo detectar que el 85% de las denuncias se realizaron en contra de personas naturales que se dedican al comercio al por mayor y menor, así como también en contra de contribuyentes que se dedican actividades relacionadas con hoteles y restaurantes, de estas denuncias se recaudó \$ 642618,44 dólares, de los cuales el año de mayor recaudación corresponde al 2013 que se obtuvo \$624.624,15 dólares.
- Por otra parte es importante mencionar que el 24% de los contribuyentes realizaron la denuncia por medios electrónicos y que no identifican al contribuyente. Se finalizaron solamente 610 denuncias correspondientes al área de fedatarios fiscales.
- Mediante la encuesta realizada a los usuarios del SRI, el 81% de los sujetos pasivos no tienen conocimiento alguno del departamento de derechos del contribuyente y las funciones que este realiza, razón por la cual el 89% desconoce en qué consiste una denuncia tributaria, ni los requisitos para llevarla a cabo.
- El 62,5% de los usuarios no ha realizado nunca una denuncia, mencionando que es por falta de conocimiento y miedo a las represarías que podrían generar.
- El proceso actual para el direccionamiento de la denuncia debe pasar por varias áreas para que la información pueda ser analizada y verificada, nombrar al delegado, y direccionar al área competente para que pueda emitir la sanción.
- El departamento de derechos del contribuyente recepta y canaliza denuncias que no son competencia de la administración tributaria y siguen todo el debido proceso, el mismo que culmina en 120 días hábiles y con la respuesta de que “no es competencia de la administración tributaria”.
- Ausencia de un seguimiento al contribuyente denunciado luego de haber finalizado la denuncia en su contra.

RECOMENDACIONES

- El servicio de rentas internas debe mostrarse como un organismo que trabaja en forma eficiente para la ciudadanía y que cuyo interés no es causar molestias a los contribuyentes sino simplemente hacer cumplir las leyes establecidas, es decir darles a conocer a los ciudadanos que el pago de tributos no debe ser una obligación sino un aporte voluntario que irá en beneficio de todo un país y eso solamente lo podrá conseguir a través de campañas educativas que debería implementar desde las aulas escolares, para que las futuras generaciones conozcan más de acerca sobre la cultura tributaria.
- Es recomendable que la administración ponga en conocimiento toda información posible sobre las denuncias y debería hacerlo mediante anuncios televisivos que es el medio por el cual la mayor parte de la población tiene acceso así como también debe publicar periódicamente instructivos de tiraje masivo y comprensión accesible, y distribuirlos no solo en las instalaciones del SRI y otros lugares de concurrencia masiva y con ello cubrir parte de la ciudadanía que desea informarse y no puede hacerlo por no tener acceso a un computador o al internet.
- Es importante establecer como requisito primordial la identificación del denunciante para que se siga el debido proceso de la denuncia de manera ágil y rápida, en base a esto la administración tendrá un grado más de seguridad de la existencia de una falta tributaria por parte de algún contribuyente y al mismo tiempo generar mayor compromiso y responsabilidad en los sujetos pasivos.
- Delegar a un solo funcionario para que se encargue de la revisión, verificación y otorgarle la facultad para sancionar a los malos contribuyentes, con el objeto de evitar pérdida de tiempo que en muchos de los casos suelen ser aprovechados por los denunciados para cubrir sus faltas.
- Centralizar el proceso y no derivarlo a otras áreas para evitar perdida de tiempos y agilizar el proceso, permitiendo al delegado sancionar en forma inmediata y generar la sanción en la mayor brevedad posible, a través de esto existe la posibilidad de cobro de multas económicas, que llevaran al incremento de la recaudación anual. El incremento de la recaudación es uno de los objetivos principales no solo del SRI sino del estado, pues se considera la principal fuente de ingresos del país.
- Mejorar el proceso que actualmente sigue la administración tributaria sobre las denuncias, a través de la eliminación de generación de documentos, y considerar que todo el proceso se lleve a cabo mediante un sistema informático que permita a otros funcionarios acceder a la información directamente en forma oportuna, evitando demoras con la finalidad de agilizar el proceso.

- Eliminar el ingreso y trámite de denuncias que no le competen a la administración en el mismo instante que el denunciante presenta la denuncia, dándole a conocer la razón por la cual no puede ser gestionada por la administración tributaria e indicándole a donde debe acudir, no es necesario tomar 120 días para resolver denuncias que no generan ningún resultado. Esto se podrá evitar en el momento en el que el delegado revise la información y realice su respectiva verificación.
- Realizar seguimientos a los contribuyentes denunciados luego de que haya finalizado la denuncia emitida en su contra, con la finalidad de verificar el cumplimiento de sus obligaciones con el SRI y consolidar el compromiso que tienen con la institución, pero sobre todo para fomentar la cultura tributaria.
- Llevar a cabo la ejecución de recompensas que beneficien a los buenos contribuyentes que desean colaborar con la administración tributaria, dado que la ciudadanía ha manifestado que están dispuestos a denunciar a cambio de una compensación económica.

BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Estatal de Administración Tributaria. (2014). *Ley General Tributaria*.
- Asamblea Constitucional del Ecuador . (2008).
- Asamblea Nacional . (2009). *LEY ORGANICA DEL CONSEJO DE PARTICIPACION*. Quito .
- Barrera Crespo , B. (2005). *El delito Tributario (elementos constitutivos y circunstancias modificadores)*. Quito : Editorial Nacional .
- Benitez Chiriboga, M. (2009). *Manual Tributario*. Quito .
- Bonilla Sebá, E. C. (2014). Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/42587/1/44456-210040-1-SM.pdf>
- Browberg, P., Pardi López, D., & Cubillos Reyes, C. (2010). *Cultura Tributaria como política pública* .
- Cabanellas, G. (1979). *Diccionario Enciclopédico de derecho Usual, Tomo VI, Doceava Edición revisada, actualizada y ampliada por Luis Alcalá-Zamora y Castillo*. Buenos Aires: Heliasta SRL.
- Calvo Ortega, R. (1997). *Curso de Derecho Financiero , Derecho Tributario* . Madrid: Civitas.
- Congreso Nacional . (1997). *REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY DE CREACIÓN DEL SERVICIO DE RENTAS*. Quito .
- Congreso Nacional. (2009). *Código Tributario*. Quito : Congreso Nacional .
- Congreso Nacional. (2011). *Ley de Régimen Tributario Interno*. Quito: Comisión de Legislación y Codificación.
- Egas, D. J. (s.f.). *Delito Tributario*.
- El Telégrafo. (21 de enero de 2015). El SRI recaudó \$ 13.617 millones en 2014. *El Telégrafo*.
- El Universo . (7 de enero de 2014). En el 2013 las recaudaciones tributarias sumaron \$ 12.758 millones. *El Universo* .
- Flores Gomes Gonzales , F., & Carvajal Moreno , G. (1986). *Nociones de Derecho Positivo Mexicano*. Mexico: Porrúa. Recuperado el 15 de mayo de 2015
- Gavilan Muñoz, F., Mingot Ascencao, M., & Riesco Ojeda, P. (2010). *Delitos en America Latina* .
- La Asamblea Nacional . (2014). *El Código Orgánico Penal* . Quito .

- Machicado , J. (2013). *jorgemachicado*. Recuperado el 15 de mayo de 2015, de jorgemachicado: <http://jorgemachicado.blogspot.com/2012/03/derecho.html>
- Machuca Reyes , C. (junio de 2013). *uazuay*. Obtenido de uazuay: <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/3193/1/09967.pdf>
- Minería Chilena(información confiable y oportuna). (2 de febrero de 2015). *Minería Chilena* . Obtenido de Minería Chilena: <http://www.mch.cl/2015/02/02/recaudacion-por-impuesto-la-renta-cae-en-2014-por-menores-aportes-de-la-mineria-privada/>
- Ministerio de Economía. (2011). *Código Fiscal* . La plata.
- Orellana, C. (mayo de 2011). *ucacueit.edu*. Obtenido de ucacueit.edu: <http://ucacueit.edu.ec/investigacion/?tag=por-ing-mba-carlos-orellana-o>
- Servicio de Impuestos Internos. (2014). *Código Tributario (CTRIB)*.
- Servicio de Rentas Internas. (2007). *la Resolución No. NAC-DGER2007-0304, R.O. 89, 22-may-2007*. Quito .
- Servicio de Rentas Internas. (2013). *Reglamento de aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno*. Quito: Servicio de Rentas Internas.
- Servicio de Rentas Internas. (10 de mayo de 2015). *Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de Servicio de Rentas Internas: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/derechos-del-contribuyente>
- Servicio Rentas Internas. (1997). *Servicio Rentas Internas*. Obtenido de Servicio Rentas Internas: http://www.sri.gob.ec/web/guest/bases-legales?p_auth=z25oNTgj&p_p_id=busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_Anv7&p_p_lifecycle=1&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-1&p_p_col_count=1&_busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_IN
- SRI. (2007). *RESOLUCIÓN No. NAC-DGER2007-1065*. Quito .
- SRI. (2013). *DEPARTAMENTO DE DERECHOS DEL CONTRIBUYENTE*.
- SUNAT, Entidad recaudadora de impuestos en Perú. (2014). *Código Tributario*.
- Toscano Soria, L. (2006). *Procedimientos Administrativos y Contencioso en materia tributaria*. Pudeleco Editores S.A.
- Troya Jaramillo , J. V. (2009). *El derecho Formal o Administrativo*. Quito .
- Tylor. (1977). *Cultura primitiva: Los orígenes de la cultura* . Madrid.
- Zavala, D. J. (s.f.). *Delito Tributario*.