



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN CARRERA DE
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIATURA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA

DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO A PERSONAS
ADULTAS MAYORES DEL CANTÓN SAN JACINTO DE YAGUACHI

TUTOR

ING. COM. C.P.A. RICARDO D. SALCEDO LASCANO, MT

AUTOR

TATIANA ISABEL HUASCO MAÑAY

GUAYAQUIL- ECUADOR

2022



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS		
TÍTULO Y SUBTÍTULO: DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO A PERSONAS ADULTAS MAYORES DEL CANTÓN SAN JACINTO DE YAGUACHI		
AUTORA:	REVISORES O TUTORES:	
INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL	Grado obtenido: Licenciatura en Contabilidad y Auditoría - CPA	
FACULTAD: Ciencias Administrativas	CARRERA:	CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
FECHA DE PUBLICACIÓN: 2022	N. DE PAGS: 71	
ÁREAS TEMÁTICAS: Educación Comercial y Administración		
PALABRAS CLAVE: Devolución del Impuesto al Valor Agregado, base legal, comportamiento, falencias, mejoras, grupo vulnerable.		
RESUMEN: El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal, revisar el proceso de devolución del Impuesto al Valor Agregado a personas adultas mayores del cantón San Jacinto de Yaguachi, llevando a análisis la base legal y el comportamiento del proceso desde que la persona adulta mayor ingresa la solicitud de devolución, luego cuando esta es procesada por los funcionarios de la administración tributaria y cuando en el control posterior se emite una resolución para que el beneficiario presente el debido sustento tributario. En este estudio se emplearon diversos tipos de metodologías investigativas, se aplicaron entrevistas a funcionarios de la administración y se solicitó información al SRI con el objetivo de poder determinar las falencias del proceso y luego sugerir mejoras para el mismo, contribuyendo así con una posible solución para la problemática de este grupo vulnerable.		
N. DE REGISTRO (en base de datos):	N.DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN UR (tesis en la web):		
ADJUNTO URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

CONTACTO CON AUTORES/ES:	Teléfono: 0960586403	E-mail: tatianahuascomanay @hotmail.com
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	<p>Mgs. Oscar Machado Álvarez Teléfono: (04) 259 6500 Ext. 201 Decanato</p> <p>MSc. José Roberto Bastidas Romero, Director de la Carrera de Contabilidad y Auditoría Teléfono: (04) 2596500 Ext. 271 Correo electrónico: jbastidasr@ulvr.edu.ec</p>	

CERTIFICACIONES ANTIPLAGIO ACADÉMICO

Huasco; Salcedo

INFORME DE ORIGINALIDAD

5 % INDICE DESIMILITUD	5 % FUENTES DE INTERNET	0 % PUBLICACIONES	1 % TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------	---------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	idata.ec Fuente de Internet	1 %
2	www.dspace.uce.edu.ec:8080 Fuente de Internet	<1 %
3	app.sni.gob.ec Fuente de Internet	<1 %
4	www.gadme.gob.ec Fuente de Internet	<1 %
5	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
6	www.lexisnexus.cl Fuente de Internet	<1 %
7	Submitted to Universidad Tecnológica Israel Trabajo del estudiante	<1 %
8	www.cig.org.ec Fuente de Internet	<1 %
9	Submitted to Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador	<1 %

Firma: _____



C.I: 0918720798

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

La estudiante egresada, declara bajo juramento, que la autoría del presente trabajo de investigación, corresponde totalmente a la suscrita y se responsabiliza con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cede sus derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador.

Este proyecto se ha ejecutado con el propósito de estudiar DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO A PERSONAS ADULTAS MAYORES DEL CANTÓN SAN JACINTO DE YAGUACHI.

Autora:

Firma Zafama Huarco M.

C.I. 0954763199

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor(a) del Proyecto de Investigación DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO A PERSONAS ADULTAS MAYORES DEL CANTÓN SAN JACINTO DE YAGUACHI nombrado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y analizado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO A PERSONAS ADULTAS MAYORES DEL CANTÓN SAN JACINTO DE YAGUACHI presentado por la estudiante como requisito previo a la aprobación de la investigación para optar al Título de LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA encontrándose apta para su sustentación.



Ing. Com. C.P.A. Ricardo D. Salcedo Lascano, MT
C.I: 0918720798

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi Señor Jesús porque Él cuidó de mí durante todo este tiempo como un padre amoroso, como un mejor amigo, fue mi guía, mi sustento, mi fuerza, mi paz, Él fue TODO en este proceso, sin duda alguna es gracias a Él que hoy puedo cumplir esta meta.

A mi mamá, porque siempre cuidó de mí en cada oración que hizo, porque cada lucha que tuve fue también su lucha y porque cada alegría también fue la suya, ella siempre estuvo ahí, siempre me guió, me aconsejó, creyó en mí, y también por ella hoy puedo cumplir mi meta.

Y a mi hermana, por ser mi segunda mamá, ella siempre veló porque pueda continuar con mis estudios, luchó mucho por sustentarme y mis sueños también fueron los suyos, realmente estoy agradecida por eso.

DEDICATORIA

A mi Señor Jesús por ser mi sustento, por ser mi TODO, y porque en esta carrera me permitió contar con el apoyo de mi mamá y mi hermana, y eso me hace sentir una persona muy bendecida y agradecida.

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIONES ANTIPLAGIO ACADÉMICO.....	IV
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES ...	V
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	VI
ÍNDICE GENERAL	IX
ÍNDICE TABLAS	XII
ÍNDICE FIGURAS.....	XIII
ÍNDICE ANEXOS	XIV
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	2
1.1. Tema.....	2
1.2. Planteamiento del problema	2
1.3. Formulación del problema.....	3
1.4. Sistematización del problema.....	3
1.5. Objetivo general	4
1.6. Objetivos específicos	4
1.7. Justificación	4
1.8. Delimitación del problema	5
1.9. Idea a defender.....	5
1.10. Línea de investigación institucional ULVR.....	5
CAPÍTULO II.....	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedente de la investigación	6
2.2. Marco teórico referencial.....	7
2.2.1 Accesibilidad Tributaria	8
2.2.2 Beneficios tributarios.....	8
2.2.3 Impuestos.....	8
2.2.4 Iva.....	9
2.2.5 Devolución de IVA.....	9
2.3. Marco legal.....	10
2.3.1 Devolución del Impuesto al Valor Agregado a Personas Adultas Mayores.....	10

2.3.1.1 Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores.....	10
2.3.1.2 Persona adulta mayor.....	10
2.3.2 Devolución del IVA	11
2.3.2.1 Comprobantes de Venta	11
2.3.3 Mecanismos.....	12
2.3.4 Proceso de solicitud de devolución	12
2.3.4.1 Canales de presentación.....	12
2.3.4.2 Requisitos básicos a presentar	13
2.3.5 Reconocimiento y monto a devolver	13
2.3.6 Bienes objeto de devolución.....	14
2.3.7 Bienes y servicios de primera de necesidad	15
2.3.7.1 Bienes de consumo personal	15
2.3.7.2 Periodicidad.....	16
2.3.10De la resolución y acreditación.....	17
CAPÍTULO III	18
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	18
3.1 Tipo de investigación.....	18
3.2 Enfoque de la investigación.....	18
3.3 Técnica e instrumentos de investigación	19
3.4 Población y muestra encuesta.....	19
3.4.1 Análisis de resultados encuesta	20
3.4.2 Conclusiones de la encuesta	27
3.5 Población y muestra entrevista	28
3.5.1 Análisis de resultados entrevistas	28
3.5.2 Interpretación de resultados obtenidos - Entrevistas	37
3.6 Análisis de información - Oficio SRI.....	38
3.5.4 Interpretación de resultados obtenidos - Oficio SRI	40
CAPÍTULO IV	42
INFORME TÉCNICO.....	42
4.1 Introducción.....	42
4.1 Diagrama de procedimiento trámite actual presencial.....	43
4.2 Diagrama de procedimiento trámite sugerido.....	45

CONCLUSIONES.....	50
RECOMENDACIONES	51
Bibliografía.....	56

ÍNDICE TABLAS

<i>Tabla 1</i> Selección de la población relevante para el desarrollo de las entrevistas.....	28
<i>Tabla 2</i> Entrevista realizada a la Coordinadora.....	28
<i>Tabla 3</i> Entrevista realizada a la Analista 1 de Secretaría	32
<i>Tabla 4</i> Entrevista realizada a contador independiente.....	35
<i>Tabla 5</i> Devolución de IVA segundosemestre 2019.....	39
<i>Tabla 6</i> Requerimientos del SRI y sanciones expresadas en porcentajes.....	39

ÍNDICE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Conocimiento devolución de IVA.....	21
<i>Figura 2.</i> Medios de conocimiento de este beneficio.....	21
<i>Figura 3.</i> Devolución por adquisiciones.....	22
<i>Figura 4.</i> Compras con factura.....	22
<i>Figura 5.</i> Bonos SRI.....	23
<i>Figura 6.</i> Medios de conocimiento de bono SRI.....	24
<i>Figura 7.</i> Procedencia de ingresos.....	24
<i>Figura 8.</i> Consumo mensual de las personas adultas mayores.....	25
<i>Figura 9.</i> Casos personas adultas mayores engañadas.....	26
<i>Figura 10.</i> Conocimiento de sanciones por irregularidades en proceso de devolución.	26
<i>Figura 11.</i> Diagrama de procedimiento trámite actual presencial.....	44
<i>Figura 12.</i> Diagrama de procedimiento del trámite de devolución de IVA a personas adultas mayores sugerido.....	46

ÍNDICE ANEXOS

Anexo 1. Evidencia encuestas realizadas.....	51
Anexo 2. Oficio Servicio de Rentas Internas Devolución de IVA	52
Anexo 3. Instructivo de Devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a las personas adultas mayores	53

INTRODUCCIÓN

La devolución del Impuesto al Valor Agregado a personas adultas mayores se presenta como un beneficio para quienes forman parte de este grupo, con el fin de retribuir a todo aquello que realizaron en favor del país y a los impuestos con los cuáles contribuyeron durante toda su vida hasta cumplir la edad requerida para recibir esta devolución, siendo en Ecuador 65 años.

El recibir este beneficio teniendo dicha edad, puede hacer vulnerable a estas personas, ya que la tecnología progresa a pasos agigantados, el no encontrarse actualizados para utilizar aparatos electrónicos cómo los son celulares, tabletas, ordenadores, dificulta el acceso para conocer de una manera clara cómo se lleva este proceso de devolución, haciendo que las personas adultas mayores busquen ayuda para poder tomar su derecho.

Es en ese momento es en dónde existe la posibilidad de ser engañados, pues al no contar con el conocimiento adecuado, no conocerán acerca de requisitos, montos e inclusive sanciones que pueden recibir en caso de no llevar de manera correcta el proceso y si las personas a las cuáles acudieron en búsqueda de ayuda, no tienen buenas intenciones, pueden manipularlos y realizar el mismo a su conveniencia.

Como demostración y para análisis de los sucesos ya mencionados, se cuenta con casos presentados por las personas adultas mayores del cantón San Jacinto de Yaguachi, quiénes al realizarles el Servicio de Rentas Internas un control posterior, se detectó una serie de irregularidades, mismas que hicieron que parte de este grupo reciba sanciones a causa de su desconocimiento.

Por tal razón, en la presente investigación se realizará un análisis para poder proponer mejoras en el proceso efectuado en la devolución del IVA y que de esta manera su derecho no sea vulnerado.

CAPÍTULO I

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Tema

Devolución del Impuesto al Valor Agregado a personas adultas mayores del cantón San Jacinto de Yaguachi.

1.2. Planteamiento del problema

En Ecuador, la devolución del Impuesto al Valor Agregado es un beneficio dentro del cual participan las personas adultas mayores, quienes son considerados de esta manera a partir del momento en el que cumplen los 65 años de edad, un grupo que por considerarse que ya han contribuido con impuestos a lo largo de su vida pueden solicitar la devolución del IVA pagado por sus compras de bienes y servicios de primera necesidad adquiridos para uso y consumo personal, de acuerdo con lo establecido por la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores y la normativa tributaria.

Esta devolución lleva consigo un proceso que involucra requisitos, montos, fechas, cuentas bancarias, conocimiento de la ley, lo cual ha presentado variaciones a lo largo de los años y se ha modernizado adaptándose a la tecnología actual, por lo que también puede realizarse en línea. Se debe contemplar que al ser los beneficiarios un grupo vulnerable cuyas condiciones biológicas y capacidades físicas han mermado, pueden no contar con el conocimiento y condiciones necesarias para llevar a cabo este proceso y en ocasiones estar sujetos a engaño por terceros interesados y sufrir consecuencias que acarreen sanciones tanto pecuniarias como penales, ya que el desconocimiento de la ley no exime a ningún ciudadano de su cabal cumplimiento.

Bajo este contexto se tomó como unidad de análisis a las personas adultas mayores del cantón San Jacinto de Yaguachi, perteneciente a la provincia del Guayas, que de acuerdo con la información proporcionada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) según su último estudio realizado la población asciende a 60.958

habitantes, cuyo porcentaje de adultos mayores alcanza el 4.3%; es decir, 2.621 habitantes estarían dentro del rango de edad objeto de estudio.

La problemática central de este trabajo de investigación, está relacionada con la devolución del Impuesto al Valor Agregado a personas adultas mayores que trae consigo la posibilidad de que este beneficio se torne en un perjuicio, a causa del desconocimiento por parte de los beneficiarios, las deficiencias en el control preventivo y posterior por parte de la Administración Tributaria, y la maliciosa actuación de terceros interesados. Todo aquello genera que los adultos mayores sean vulnerados en sus derechos, no pudiendo efectuar sus procesos de devolución de IVA con las debidas seguridades.

1.3. Formulación del problema

¿De qué manera la revisión del proceso de devolución del Impuesto al Valor Agregado en el cantón San Jacinto de Yaguachi aportaría a las personas adultas mayores que forman parte del mismo?

1.4. Sistematización del problema

1. ¿Cuál es la base legal que sustenta que los adultos mayores son beneficiarios a la devolución del Impuesto al Valor Agregado?
2. ¿Cuáles son los elementos que intervienen en el proceso de devolución de IVA para adultos mayores pertenecientes al cantón Yaguachi?
3. ¿Cómo influye el nivel de conocimiento del beneficio por parte de los adultos mayores en la devolución del impuesto?
4. ¿Qué consecuencias se han generado en procesos de control posterior del IVA en adultos mayores?
5. ¿Cuáles son las estrategias que podrían aplicarse para mejorar el proceso de devolución?

1.5. Objetivo general

Revisar el proceso de devolución del Impuesto al Valor Agregado a personas adultas mayores del cantón San Jacinto de Yaguachi

1.6. Objetivos específicos

1. Analizar la base legal de la devolución de Impuesto al Valor Agregado para personas adultas mayores.
2. Evaluar el comportamiento del proceso de devolución de IVA de los adultos mayores pertenecientes al cantón San Jacinto de Yaguachi.
3. Mostrar la influencia que tiene el nivel de conocimiento del beneficio en el proceso de devolución.
4. Enlistar las consecuencias asumidas por los adultos mayores, producto de procesos de control posterior.
5. Proponer mejoras en el proceso efectuado en la devolución del IVA.

1.7. Justificación

Este trabajo de investigación se presenta con base en la devolución de Impuesto al Valor Agregado a personas adultas mayores, quienes tienen el derecho de solicitar la devolución del IVA pagado por sus compras de bienes y servicios de primera necesidad adquiridos para uso y consumo personal, de acuerdo con lo establecido por leyes y normativas del Ecuador.

El desarrollo de este trabajo de investigación permitirá determinar la importancia del conocimiento de este beneficio por parte de las personas adultas mayores, la necesidad de un adecuado control preventivo y posterior por parte de la Administración Tributaria, y la identificación de procedimientos inadecuados provenientes de terceros interesados.

De manera práctica el análisis de lo anteriormente mencionado contribuirá con el adecuado uso de este beneficio, evitando perjuicios tanto para los adultos mayores como

para el sujeto activo. La presente investigación tendrá utilidad no únicamente para los adultos mayores del cantón San Jacinto de Yaguachi, sino también para quienes forman parte de este grupo vulnerable a nivel nacional, sirviendo como base para mermar posibles casos de defraudación.

1.8. Delimitación del problema

Campo: Tributario

Área: Tributación

Aspecto: Análisis de la devolución de IVA en adultos mayores.

Periodo: Segundo Semestre 2019

Lugar: Cantón San Jacinto de Yaguachi.

Población: Adultos mayores cantón San Jacinto de Yaguachi

1.9. Idea a defender

Demostrar la importancia del conocimiento del beneficio de la devolución del Impuesto al Valor Agregado en adultos mayores y su debido control por parte de la Administración Tributaria, mediante el análisis del proceso que conlleva el mismo, determinando estrategias que permitan mejoras en la aplicación de este derecho.

1.10. Línea de investigación institucional ULVR

Línea institucional: Desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentables.

Línea de facultad: Contabilidad, finanzas, auditoría y tributación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedente de la investigación

Para el presente trabajo se consideraron diversos puntos de vista e investigaciones predecesoras elaboradas por autores sobre el estudio tratado previamente, los cuales dan a conocer el tema presentado desde diferentes perspectivas.

Granda, Delgado y Abambari (2018) en su artículo “La devolución del IVA a los adultos mayores de Machala y su impacto en la economía ecuatoriana”, consideran:

La gran parte de adultos mayores que no accede a ejercer su derecho a la devolución del IVA es porque desconocen del mismo. Quienes realizan la solicitud piden ayuda a personas cercanas o a particulares, es decir que, no cuentan con apoyo o asesoría que les colabore de forma adecuada. (p.39)

Ciertos adultos mayores no cuentan con el suficiente conocimiento acerca de la devolución del IVA, mismo que puede hacerlos vulnerables debido a que en búsqueda de ayuda para iniciar este proceso pueden encontrarse con personas que pretendan obtener beneficios de este desconocimiento o que no conozcan del mismo de manera adecuada.

En la investigación del tema “Control de devolución de IVA a personas de la tercera edad”, Vélez (2018) afirma:

La gran mayoría de personas de la tercera edad, se hacen acreedoras al beneficio de devolución de IVA de manera errónea, sin existir control completo por parte de la administración ya que existe muy poca información acerca de que este beneficio se encuentre a su alcance por no ser los adultos mayores una población tecnológica, este beneficio se proporciona solo para compras que sean de bienes de uso y consumo personal, y que sean de primera necesidad. (p.52)

Al hacerse acreedores a este derecho de manera errónea los pone en riesgo de tener que asumir grandes consecuencias, de acuerdo con lo expuesto por Vélez, las personas adultas mayores no son parte de la población tecnológica, es por eso que información acerca de montos, fechas, periodos, requisitos, considerados datos esenciales para esta devolución no son de tan fácil acceso para ellos pues gran parte de esos datos se los encuentra en portales de internet, adicionalmente a eso es necesario tener en cuenta que la administración no puede tener un control total de este proceso.

En la investigación del tema “La devolución del impuesto al valor agregado para personas de la tercera edad y la disminución del presupuesto general del estado en la provincia de Santa Elena”, Rodríguez (2019) menciona:

Una causa principal a esta problemática es la poca información que existe y la falta de una cultura tributaria que permita ejercer los derechos de las personas de la tercera edad, (...) Además, de manera lamentable los adultos mayores en especial los que tienen 80 años en adelante no manejan los sistemas electrónicos es por ello que no se benefician de este derecho tributario o no cuentan con alguna persona que los ayude a realizar el trámite sea por ventanilla o por internet a través del ente regulador para que se les acredite dicho valor a este grupo vulnerable. (p.39)

Rodríguez vuelve a confirmar lo ya mencionado y adicionalmente a eso a veces no suelen contar con una persona segura y confiable que les ayude a realizar el trámite en ventanilla; en consecuencia, esta devolución trae consigo la posibilidad de tornarse un perjuicio a causa del desconocimiento por parte de los beneficiarios, las deficiencias en el control preventivo y posterior por parte de la Administración Tributaria, y la maliciosa actuación de terceros interesados.

2.2. Marco teórico referencial

2.2.1. Accesibilidad Tributaria

De la misma manera, la definición de accesibilidad tributaria también aporta en la investigación; por lo cual, de acuerdo a Alonso (2015) manifiesta que dentro de la accesibilidad tributaria es un concepto en el cual es poco acotado buscando favorecer la percepción de costes y beneficios, en las que se pueden justificar su permanente mejora.

A través de esta definición podemos conocer que dentro del criterio de accesibilidad se busca que las personas puedan tomar parte de sus beneficios, mismos que servirán para su mejora.

2.2.2. Beneficios tributarios

Para el desarrollo de la investigación es necesario comprender qué es un beneficio tributario, por lo cual Bravo (2015), refiere:

Se trata de un sistema económico que es establecido por el Estado de cada país, a través del cual personas naturales que hayan cumplido la tercera edad pueden mejorar su economía, como lo son exoneraciones, descuentos y devoluciones que están bajo requisitos exigentes para poder hacer uso de los mismos. (p.6)

El estado en la búsqueda de la mejora de la economía o para aportar en el bienestar de los adultos mayores realiza esta devolución siempre teniendo en cuenta que deben contar con los requisitos para hacerse acreedores a este beneficio.

2.2.3. Impuestos

El término impuesto, según Vélez (2016), es un componente esencial dentro de lo que se conoce como ingresos públicos, mismos que también cuentan con exenciones y pueden ser devueltos a la población de acuerdo a lo establecido en la ley de cada país.

Los impuestos son considerados ingresos públicos, pero a su vez los mismos también pueden ser devueltos como parte de un beneficio de un grupo determinado, teniendo en cuenta de que eso depende a la ley de cada país y en lo que es el Ecuador lo encontramos en la Ley de Régimen Tributario Interno,

2.2.4. Iva

El IVA es el impuesto sobre el cual se va a proceder a hacer la devolución y por su parte, Sánchez (2010) indica que el impuesto al valor agregado de las cuales los consumidores se encuentran obligados a pagar un valor adicional, por los bienes o productos desarrollados en la comercialización.

Mostrándonos que el valor por el cual se procederá a hacer la devolución, es aquel que es adicional a los bienes o productos adquiridos, siendo necesario resaltar aquello porque por desconocimiento muchas personas consideran erróneamente que el valor de la devolución será el total de la factura.

2.2.5. Devolución de IVA

La devolución de IVA es un beneficio que es necesario tener en cuenta quienes son realmente los beneficiarios y por esta razón se toma la definición de Bustos (2018), la devolución del IVA es un beneficio creado por ley que permite a toda persona mayor de 65 años, acceder a la devolución de impuestos (IVA) de bienes o servicios, adquiridos localmente o importados, para su uso y consumo personal.

Mismo que destaca que para la devolución debe ser por los bienes adquiridos para para su uso y consumo personal, y por una persona mayor de 65 años.

2.3. Marco legal

2.3.1. Devolución del Impuesto al Valor Agregado a Personas Adultas Mayores

2.3.1.1. Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores

La Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores (2019), en cuanto a su objeto manifiesta:

El objeto de esta Ley es promover, regular y garantizar la plena vigencia, difusión y ejercicio de los derechos específicos de las personas adultas mayores, en el marco del principio de atención prioritaria y especializada, expresados en la Constitución de la República, instrumentos internacionales de derechos humanos y leyes conexas, con enfoque de género, movilidad humana, generacional e intercultural. (Art. 1)

La ley citada, ampara los derechos de las personas adultas mayores con el fin de garantizar su vigencia y cumplimiento, también señala que estos derechos no sólo se encuentran en leyes del país como lo son la Constitución de la República, sino también a nivel internacional y leyes conexas.

2.3.1.2 Persona adulta mayor

La Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores (2019) refiere: “Se considera persona adulta mayor aquella que ha cumplido los 65 años de edad. Para hacer efectivos sus derechos, bastará la presentación de la cédula de identidad, pasaporte o algún documento que demuestre su identidad” (Art. 5). En este artículo de la mencionada ley se exceptúa a las personas adultas mayores que se encuentren en situación de movilidad humana; es decir, quienes de manera voluntaria o forzada cambiaron su residencia dentro o fuera de su lugar de origen y a las personas adultas mayores que se encuentren en situación de callejización, abandono absoluto o cualquier condición de vulnerabilidad.

Para considerar a una persona como persona adulta mayor requiere haber cumplido los 65 años de edad debiendo presentar documentos que demuestren su identidad.

2.3.2. Devolución del IVA

El Reglamento para la Aplicación de los Beneficios Tributarios a favor del Anciano correspondientes a Impuestos Fiscales (2013), en cuanto a la devolución del impuesto al valor agregado, considera:

Toda persona mayor de 65 años de edad, dentro de los límites previstos en el artículo 14 de la Ley del Anciano, tendrá derecho a la devolución del impuesto al valor agregado. Para el efecto, el interesado deberá presentar al Servicio de Rentas Internas la correspondiente solicitud de devolución (Art. 4). Adicionalmente, este artículo nos muestra que la solicitud de devolución debe incluir el original de los comprobantes de venta; es decir, de las facturas y en las mismas estar identificados datos como nombres completos y número de cédula de identidad de la persona adulta mayor y a su vez también cumplir con todos los demás requisitos previstos en el correspondiente reglamento. (Art. 4)

Es necesario tener en cuenta que la Ley del Anciano fue reformada en el año 2019 y ahora es denominada como la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores.

2.3.2.1. Comprobantes de Venta

La Resolución Nro. NAC-DGERCGC20-00000059 del Servicio de Rentas Internas (2020), en relación a los comprobantes de venta, da a conocer:

Los comprobantes de venta por los cuales se solicite la devolución, deberán conservarse por un plazo de siete (7) años desde su fecha de emisión, de acuerdo

con lo establecido en la normativa tributaria vigente para los plazos de prescripción de la obligación tributaria. (Art. 11)

De acuerdo a lo establecido en la presente resolución, la administración tributaria establece que la persona adulta mayor deberá conservar las facturas durante siete 7 años desde su fecha de emisión, en el Art. 41 del Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Complementarios también se hace mención a este requerimiento.

2.3.3. Mecanismos

La Resolución Nro. NAC-DGERCGC20-00000059 (2020) revela: “Los mecanismos de devolución del IVA pagado en la adquisición de bienes y servicios por las personas adultas mayores son: 1. Devolución por acto administrativo. 2. Devolución automática por transacciones realizadas con comprobantes electrónicos” (Art. 2). Para las personas adultas mayores es indispensable conocer acerca de los mecanismos de devolución, debido a que estos son el medio para hacer uso de su beneficio. En la actualidad, el mecanismo de devolución por acto administrativo es el más utilizado por considerarse de fácil acceso para este grupo vulnerable.

2.3.4. Proceso de solicitud de devolución

2.3.4.1. Canales de presentación

La Resolución Nro. NAC-DGERCGC20-00000059 (2020), en razón a los canales de presentación de solicitud, indica:

La persona adulta mayor o su representante legal debidamente acreditado, según corresponda, presentará la solicitud de devolución del IVA mediante los siguientes canales:

1. Canal Presencial; y,
2. Canales Electrónicos, que comprenden:
 - 2.1. Servicios en línea (SRI en línea); y,

2.2. Otros canales electrónicos:

- a) Sistema de Gestión Documental Quipux;
- b) Correo electrónico; y,
- c) Canales adicionales de atención electrónica que puedan ser habilitados por el SRI. (Art. 5)

Esta resolución, nos da a conocer a través de que canales puede presentar la persona adulta mayor su solicitud de devolución de IVA, puede hacerlo desde manera presencial hasta utilizar medios electrónicos.

2.3.4.2. Requisitos básicos a presentar

La Resolución Nro. NAC-DGERCGC20-00000059 (2020), en los concerniente a los requisitos básicos a presentar en el proceso de devolución, determina:

- i. Solicitud de acuerdo con el formato publicado en el portal web del SRI (www.sri.gob.ec), suscrita con firma autógrafa.
- ii. Presentación del original de la cédula de ciudadanía o identidad del adulto mayor;
- iii. Listado de comprobantes de venta válidos de emisión física y electrónica de acuerdo con el formato publicado en el portal web del SRI, presentados en medio magnético y/o impreso; y
- iv. Comprobantes de venta de emisión física que sustenten el derecho a la devolución, o presentados en medio magnético. (Art.6)

Al conocer los requisitos básicos para la devolución, el beneficiario tiene la oportunidad de no ser engañado y a la vez de darse cuenta de que no hay gran dificultad para acceder a los mismos.

2.3.5. Reconocimiento y monto a devolver

En relación al reconocimiento y el monto a devolver de la devolución de IVA a personas adultas mayores, tenemos:

El derecho a la devolución del IVA a las personas adultas mayores, en los términos contemplados en la Ley, se reconocerá mediante acto administrativo que será emitido en un término no mayor a sesenta (60) días o mediante el mecanismo automático que para el efecto pueda establecer el Servicio de Rentas Internas en resolución de carácter general, según corresponda. Cuando se reconozca mediante acto administrativo, el reintegro de los valores se realizará a través de acreditación en cuenta, u otro medio de pago, sin intereses, en el caso de la devolución automática, mediante resolución se establecerá la forma de reintegro. Dicho valor no podrá superar el monto máximo mensual equivalente a la tarifa de IVA vigente aplicada a la sumatoria de dos (2) salarios básicos unificados del trabajador vigentes al 01 de enero del año en que se efectuó la adquisición en el ejercicio fiscal que corresponde al período por el cual se solicita u obtiene la devolución. (Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, 2021, Art. 181)

A través de este apartado, podemos conocer el tiempo en el cual será emitido el derecho a devolución del IVA y la forma en la cual puede darse esta acreditación, teniendo en cuenta que la misma no generará intereses y que no puede superar el monto máximo a devolver. La forma de determinar este monto es multiplicando por dos el sueldo básico unificado que en 2019 fue \$394,00 y en su multiplicación sería \$788,00, luego a este valor se le calcula la tarifa 12% de IVA siendo \$94.56 el valor máximo de devolución.

2.3.6. Bienes objeto de devolución

La Ley de Régimen Tributario Interno (2019) establece: “Las personas adultas mayores tendrán derecho a la devolución del IVA pagado en la adquisición de bienes y servicios de primera necesidad de uso o consumo personal” (Art. innumerado a continuación del artículo 74). Además, hace referencia a que la base imponible máxima

de consumo mensual para esta devolución podría llegar a ser de hasta dos salarios básicos unificados del trabajador vigentes al 1 de enero del año en que se efectuó la adquisición. En caso de existir procesos de control y que en los mismo se identifique que se devolvieron valores indebidamente, se dispondrá su reintegro; es decir, deberá el beneficiario devolver a la administración el dinero recibido, y si la devolución indebida fue por consumos de bienes y servicios diferentes a los de primera necesidad o dichos bienes y servicios no fueron para uso y consumo personal del beneficiario , deberá asumirse una multa del 100% adicional sobre dichos valores, misma que podrá ser compensada en devoluciones futuras que realice la persona adulta mayor hasta que sea cubierta completamente .

Es decir, ahora se puede determinar qué tipo de bienes y servicios son parte de esta devolución, cuál es su monto máximo mensual y las posibles consecuencias a asumirse en caso de realizarse una devolución indebida.

2.3.6.1. Bienes y servicios de primera necesidad

La Ley de Régimen Tributario Interno (2019) señala: “Para efectos de devolución del IVA a personas con discapacidad y adultos mayores se consideran bienes y servicios de primera necesidad aquellos que se relacionan con vestimenta, vivienda, salud, comunicación, alimentación, educación, cultura, deporte, movilidad y transporte” (Art. 181.1). Como mención adicional, tenemos que dentro de este beneficio no se considera a la adquisición de bienes y servicios destinados para actividades comerciales y que la administración tributaria, en caso de identificar aquello, puede negarse a devolver dichos rubros.

De manera errónea, las personas tienden a creer que en la devolución de IVA aplican todos los bienes que ellos adquieran, pero en este artículo se refleja que no es así, pues son sólo aquellos que sean considerados de primera necesidad, es por esta razón que no participan los destinados a actividades comerciales; el conocimiento de lo ya mencionado puede evitar muchas sanciones a quienes reciben este beneficio.

2.3.6.2. Bienes de consumo personal

El Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno (2021), expone: “Las personas con discapacidad y adultos mayores tienen derecho a la devolución de IVA pagado por sus adquisiciones de bienes y servicios a título de consumos personales” (Art. 181.2). Al referirse este artículo a bienes de consumo personal, es para aquellos que el adulto mayor utiliza para sí; es decir, para su uso y beneficio, por lo cual nos muestra de manera explícita que no podrán solicitar devolución del IVA por las adquisiciones pagadas por terceros, aun cuando los comprobantes de venta se emitan a su nombre. En caso de identificar estos casos en sus procesos de control, y que el pago con medios electrónicos no fue efectuado desde las cuentas o tarjetas de propiedad de personas con discapacidad y adultos mayores, se aplicará la compensación.

De forma muy clara, nos permite comprender que todo bien por el cual se solicita devolución de IVA, debe ser estrictamente para uso del beneficiario, en caso de ser diferente, la administración tributaria puede tomar las medidas pertinentes.

2.3.7. Periodicidad

La Resolución Nro. NAC-DGERCGC20-00000059 (2020) expresa: “La solicitud de devolución se presentará por cada período mensual, a mes vencido. Sin embargo, se podrá acumular en una misma solicitud hasta doce (12) períodos mensuales de un mismo ejercicio impositivo” (Art. 4). Tomando parte de este artículo, identificamos que podrán presentarse varias solicitudes de devolución de un mismo mes, pero estos deben ser nuevos comprobantes de venta, es decir que no hayan sido presentados con anterioridad y se registre saldo disponible para dicho periodo.

Es indispensable, que se conozca los periodos en los cuales puede solicitar el beneficio, debido a que puede interpretarse que dicho beneficio será sólo una vez, mas no es así, sino doce periodos mensuales por año.

2.3.8. Notificación

Es importante, considerar el medio en el cual se realizará la notificación de la devolución de IVA. “La notificación de los actos administrativos concernientes al trámite de la devolución del IVA, se efectuará en el buzón electrónico de la persona adulta mayor. De no disponer la persona adulta mayor de un buzón electrónico, se realizará en el lugar o correo electrónico señalado en la respectiva solicitud” (Resolución Nro. NAC-DGERCGC20-00000059, Art. 10). Es importante considerar que el contribuyente sólo tendrá acceso al buzón electrónico si ha realizado el proceso de solicitud de clave, de lo contrario recibirá las notificaciones del proceso por los otros medios ya mencionados.

2.3.9 De la resolución y acreditación

La Resolución Nro. NAC-DGERCGC20-00000059 (2020), respecto de la resolución y acreditación, resuelve:

El Servicio de Rentas Internas se pronunciará mediante acto administrativo en atención a la solicitud de devolución del IVA y, de ser el caso, solicitará la acreditación de los valores correspondientes en la cuenta bancaria que la persona adulta mayor haya señalado para el efecto y que mantenga activa en una institución financiera del país. (Art. 9)

La cuenta bancaria mencionada en el artículo debe encontrarse a nombre de la persona adulta mayor; por lo tanto, el beneficiario no debe proporcionar información o dar fácil acceso a terceras personas para que su derecho no sea vulnerado.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Para la elaboración de esta investigación, se consideró el método descriptivo, debido a que a través de este se permite reseñar de forma pormenorizada el proceso de devolución de IVA a personas adultas mayores, detallando los acontecimientos desde el momento en que la persona solicita el beneficio hasta que lo recibe, y a su vez también identificando quienes intervienen en el proceso tales como los adultos mayores, la administración tributaria y terceros interesados.

Los tipos de investigación utilizados para examinar y obtener evidencia fueron: investigación documental e investigación descriptiva.

Se aplicó la investigación documental al revisar cifras de informes solicitados al SRI como lo fueron montos de devolución, control posterior de las devoluciones solicitadas, número de personas a las que se les bloqueó el sistema por detección de irregularidades y número de personas a las cuales se les solicitó la devolución por cobro indebido, también se consideró a la normativa tributaria vigente con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas y posturas.

La investigación descriptiva fue utilizada para recolectar información, características o rasgos del acontecimiento y procedió a revisarse, analizarse e interpretarse para de esta manera aportar con propuestas de mejoras en este proceso.

3.2. Enfoque de la investigación

Los enfoques utilizados para la presente investigación fueron cualitativo y cuantitativo.

A través del enfoque cualitativo, se obtuvo información acerca de los diferentes puntos de vista de personas que conocen del proceso de devolución de IVA, entre ellos, funcionarios que trabajan en la administración e intervienen en el proceso de devolución y un profesional contable.

El enfoque cuantitativo participó al efectuar un análisis de las cifras registradas en los informes proporcionados, contribuyendo estos al logro de los objetivos planteados.

3.3. Técnicas e instrumentos de investigación

Las técnicas de investigación aplicadas para obtener evidencia suficiente y apropiada sobre del tema objeto de estudio que demanda la investigación fueron:

1. La encuesta, fue dirigida a las personas adultas mayores del cantón San Jacinto de Yaguachi; es decir, a aquellos habitantes que superan los 65 años de edad, a través de la misma se pudo obtener datos necesarios para determinar el nivel de conocimiento del proceso de devolución de IVA y cómo este incidió en la vulneración del derecho de este grupo.
2. La entrevista, la cual fue aplicada a tres personas, entre estas: dos funcionarias del Centro de Gestión Tributaria Milagro, como lo son la Coordinadora y la Analista 1 de Secretaría; y un profesional contable, se utilizó un cuestionario de preguntas abiertas, mismas que fueron elaboradas en función a las necesidades investigativas, con el propósito de obtener datos e información relevante.
3. El análisis de datos, a través del cual se examinó los informes proporcionados por el SRI, como montos de devolución, control posterior de las devoluciones solicitadas, número de personas a las que se les bloqueó el sistema por detección de irregularidades y número de personas a las cuales se les solicitó la devolución por cobro indebido, para definir lo importante y necesario que es proponer mejoras en el proceso efectuado.

3.4. Población y muestra encuesta

La población sobre la cual se aplicó la encuesta como instrumento de levantamiento de información, fueron las personas adultas mayores del cantón San Jacinto de Yaguachi, que de acuerdo con la información obtenida del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) en su último estudio realizado en el año 2010, la población asciende a 2.621 personas.

A continuación, se detalla el siguiente cálculo muestral:

- n = Tamaño de la muestra
- P = probabilidad de éxito = 0,5
- Q = probabilidad de fracaso 1 – P = 0,5
- NC = nivel de confianza (95%)
- N = tamaño de la población 2.621 personas adultas mayores del cantón San Jacinto de Yaguachi.
- e = error máximo admisible (al 5%).
- Z = Coeficiente de corrección del error (1,95).

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2(N-1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{(1,95)^2 * 0,5 * 0,5 * 2.621}{(0,05)^2 * (2.621-1) + (1,95)^2 * 0,5 * 0,5}$$

n=332 personas a encuestar.

3.4.1. Análisis de resultados encuesta

A continuación, se presentarán resultados obtenidos de 10 preguntas que formaron parte de la encuesta realizada a 332 personas adultas mayores del cantón San Jacinto de Yaguachi, ver Anexo 1, con fecha 01 de octubre del año 2021.

Pregunta 1. ¿Conoce usted que las personas adultas mayores pueden solicitarla devolución de IVA de las compras que realizan?

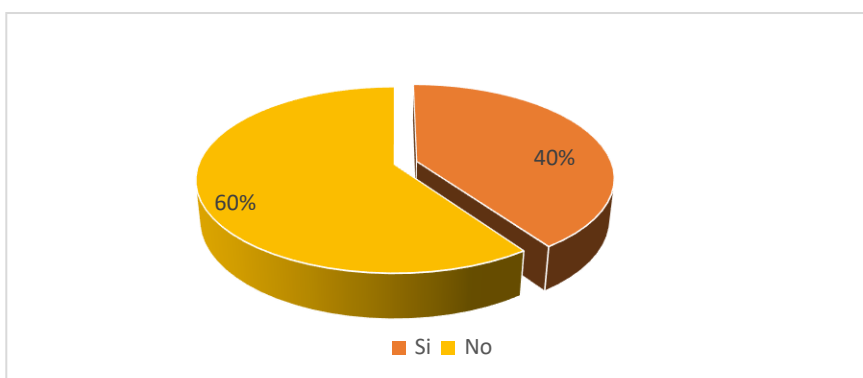


Figura 1. Conocimiento devolución de IVA
Elaborado por: Huasco (2021)

Análisis

Un porcentaje superior al 50% de adultos mayores encuestados desconoce el beneficio al que tienen derecho respecto a la devolución del IVA.

Pregunta 2. Si su respuesta a la pregunta anterior es si, responda esta pregunta.

¿Cuáles fueron los medios por los que se enteró de este beneficio?

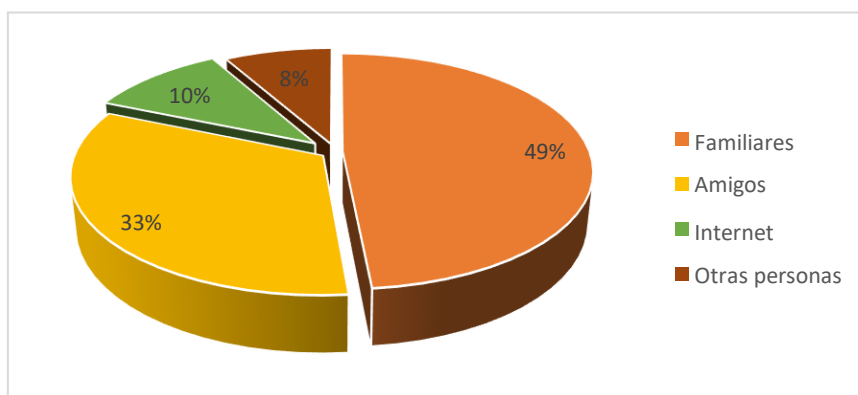


Figura 2. Medios de conocimiento de este beneficio
Elaborado por: Huasco (2021)

Análisis

Los medios de información que en su mayoría fueron seleccionados por las personas encuestadas son familiares y amigos, representando internet sólo un 8% y de acuerdo a lo que establece el SRI su principal canal de información es el internet, a través de la

información que se encuentra en su portal virtual, lo que demuestra que muy pocas personas adultas mayores conocen del beneficio por este medio.

Pregunta 3. ¿Ha solicitado devolución de IVA por sus adquisiciones?

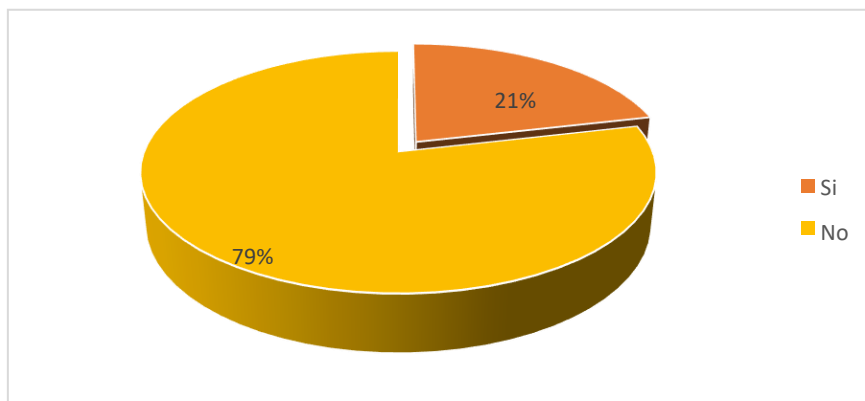


Figura 3. Devolución por adquisiciones
Elaborado por: Huasco (2021)

Análisis

El 21% de las respuestas en esta pregunta, demostró que, si han solicitado devolución de IVA, pero estas no representan la totalidad de las personas que conocen este beneficio si revisamos las respuestas de la pregunta 1.

Pregunta 4. ¿En las compras que realiza pide las facturas a su nombre?

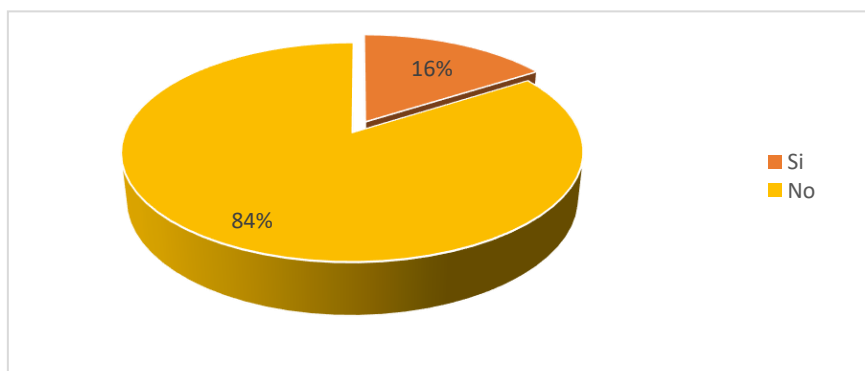


Figura 4. Compras con factura
Elaborado por: Huasco (2021)

Análisis

Un 84% de las personas adultas mayores, no solicita factura a su nombre de las compras que realiza, por lo cual, aunque exista este beneficio y conozcan del mismo, un gran porcentaje no podría acceder al este ya que no cuentan con el sustento tributario requerido a sus nombres para solicitar la devolución.

Pregunta 5. ¿Alguna vez le han indicado que el SRI entrega bonos?

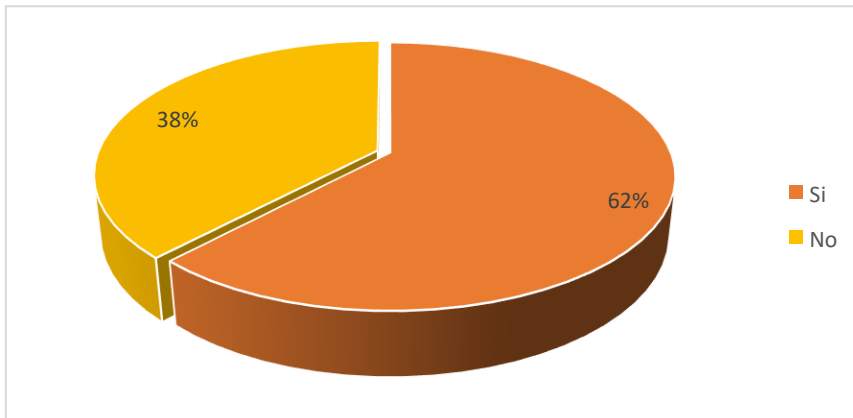


Figura 5. Bonos SRI
Elaborado por: Huasco (2021)

Análisis

Se realizó esta pregunta debido a que en la entrevista a los funcionarios indicaron que algunas de las personas que llegaban a ingresar su trámite, alegaban que iban para recibir un bono del SRI, mismo que no existe, por lo cual se demuestra a través de un 62% de los encuestados que, si le han indicado que el SRI entrega bonos, es decir, existe difusión de información falsa.

Pregunta 6. Si su respuesta a la pregunta anterior es si, responda esta pregunta.

¿Por qué medios se enteró de esta afirmación?

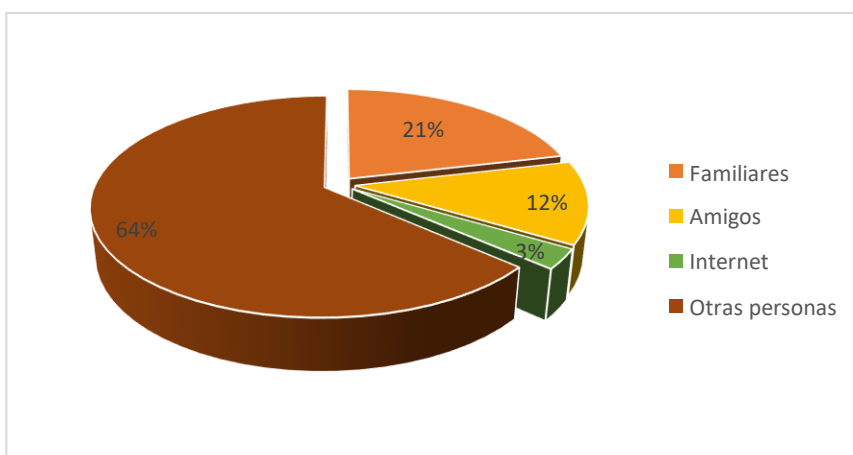


Figura 6. Medios de conocimiento de bono SRI
Elaborado por: Huasco (2021)

Análisis

Dentro de las respuestas tenemos que en un 64% respondió que la información acerca de los bonos fue obtenida de otras personas, y de acuerdo a lo estudiado estos podrían ser terceros interesados en su intento de vulnerar los derechos de este grupo a través de información falsa.

Pregunta 7. ¿De dónde provienen sus ingresos?

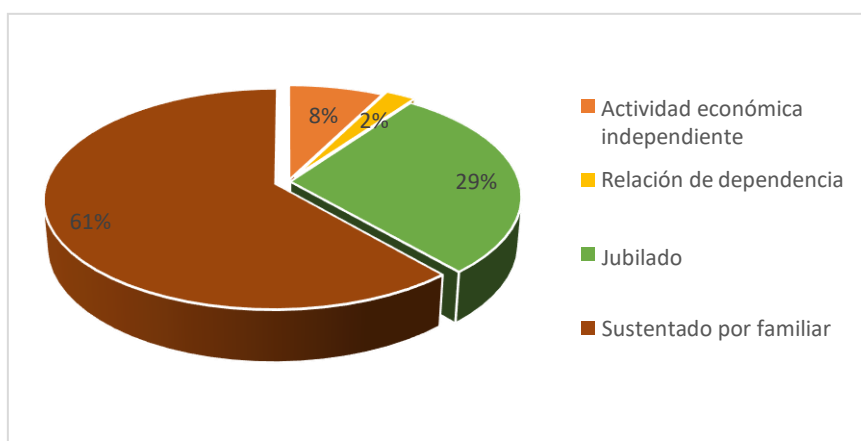


Figura 7. Procedencia de ingresos
Elaborado por: Huasco (2021)

Análisis

Las personas adultas mayores en un 61% afirmaron que sus ingresos provienen de sustento familiar, en un 29% proviene de su jubilación, y sólo un 2% proviene de relación de dependencia, resultado que era esperado porque este grupo supera los 65 años de edad y por lo general toman la decisión de retirarse de sus trabajos.

Pregunta 8. ¿A cuánto asciende su consumo mensual, que no incluya alimentos y medicina?

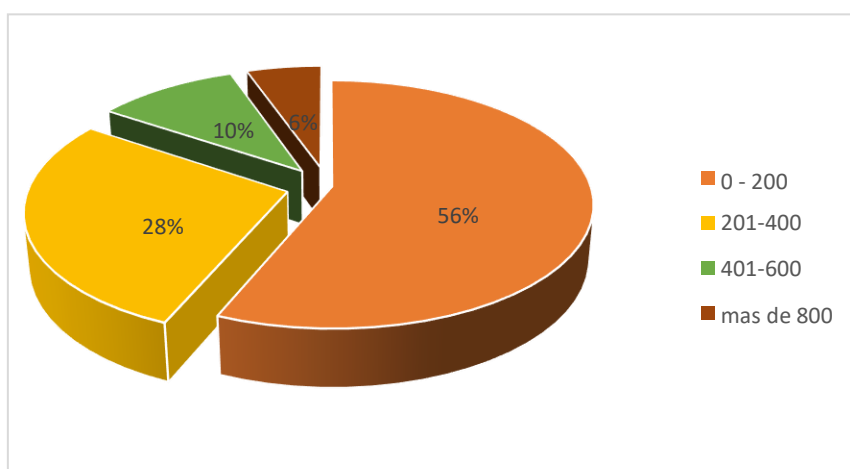


Figura 8. Consumo mensual personas adultas mayores
Elaborado por: Huasco (2021)

Análisis

Es importante tener en cuenta que los alimentos no procesados y la medicina no son tarifa 12%, es así que no se podría solicitar devolución de IVA de los mismos.

Un 56% seleccionó que sus consumos personales están entre \$0 a \$200, si se obtuviese el 12% del máximo valor de este rango que es \$200, el resultado sería de \$24.

Pregunta 9. ¿Conoce usted casos en las cuáles personas adultas mayores han sido engañadas por motivo de devolución de IVA?

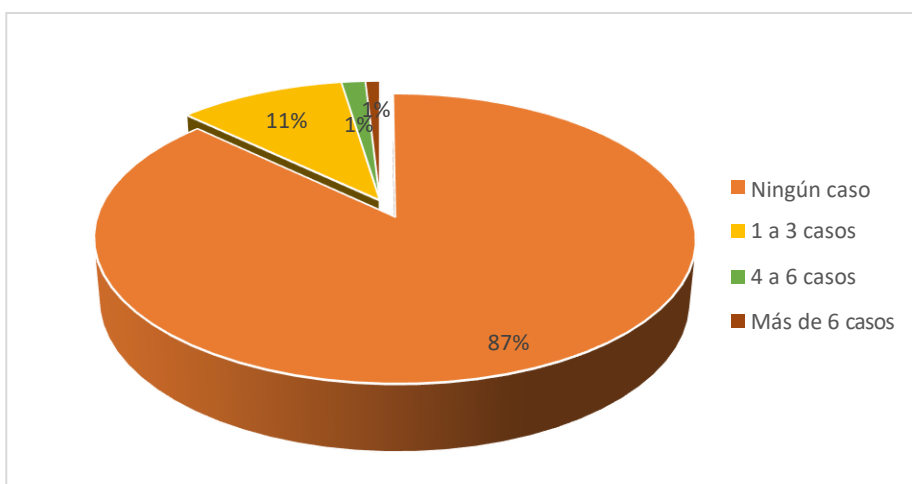


Figura 9. Casos personas adultas mayores engañadas
Elaborado por: Huasco (2021)

Análisis

No se conoce de ningún caso en un 87%, lo que muestra que aún no se ha tomado medidas para informar de las posibles estafas ocurridas y un 11% afirma conocer de 1 a 3 casos de personas que han sido engañadas.

Pregunta 10. ¿Conoce usted las sanciones a las cuáles se sometería una persona adulta mayor en el caso de detectarse irregularidades en el proceso de devolución de IVA?

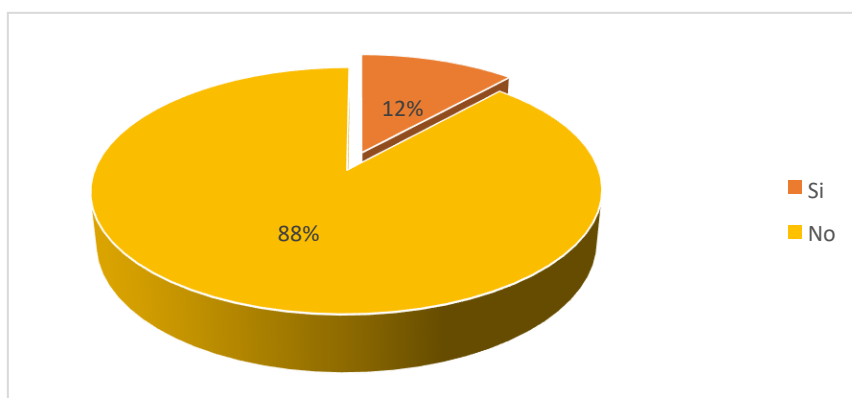


Figura 10. Conocimiento de sanciones por irregularidades en proceso de devolución
Elaborado por: Huasco (2021)

Análisis

Un 88% de las personas encuestadas no conocen las sanciones a las cuales se sometería una persona adulta mayor en el caso de detectarse irregularidades en el proceso de devolución de IVA, y este desconocimiento puede incidir para que vulneren sus derechos.

3.4.2. Conclusiones de la encuesta

De acuerdo a las encuestas realizadas a las personas adultas mayores del cantón San Jacinto de Yaguachi, se concluye que un porcentaje representativo, el cual es el 60% de la población seleccionada no conoce que por ser parte de este grupo tiene un derecho, y no conocer esta información vulnera el mismo y personas con malas intenciones pueden aprovecharse de este desconocimiento.

El SRI no sólo debe difundir esta información a través de internet, ya que en esta encuesta se demostró que este medio no obtuvo un porcentaje representativo para difundir este tipo de información, es necesario buscar otros medios más accesibles la población objeto a estudio.

La pregunta 5 nos mostró que hay personas que difunden información falsa como es la entrega de bonos, y la difusión de información falsa es la que hace que las personas adultas mayores caigan en los engaños de terceros interesados.

También se puede concluir, que las personas no conocen cuáles son las sanciones que pueden recibir en caso de que en sus trámites sean encontradas irregularidades y muchas veces esto puede hacer que sean menos cuidadosos al momento de dar información a personas que se la soliciten.

Finalmente, de acuerdo al análisis de cada una de las preguntas se puede establecer que una parte representativa de las personas desconoce que tiene el derecho de la devolución de IVA de sus compras, desconocen en gran porcentaje el tipo de sanciones existen y también que ya existen casos de personas que han sido estafadas. Por lo cual es necesario que la administración trabaje en la difusión de información acerca de esta problemática, pero de una manera más accesible ya que es necesario considerar que son personas que superan los 65 años de edad y se les dificulta el acceso a la tecnología actual.

3.5. Población y muestra entrevista

La población sobre la cual se aplicó la entrevista como instrumento de levantamiento de información, expuesta en la Tabla 1, fue un profesional contable con conocimiento y experiencia en devolución de impuestos, la Coordinadora del Centro de Gestión Tributaria Milagro que es quien recibe el informe de las quejas presentadas por las personas adultas mayores afectadas y un Asistente 1 de Secretaría que atiende el proceso de devolución de IVA para personas adultos mayores en el cantón Milagro, siendo la agencia más cercana al cantón Yaguachi y a la que se deriva en su gran mayoría este proceso.

Tabla 1

Selección de la población relevante para el desarrollo de las entrevistas.

No.	Cargo	Área
1	Asistente 1	Secretaría
1	Coordinadora	Asistencia al contribuyente
1	Contador Independiente	Contable

Elaborado por: Huasco (2021)

3.4.3. Análisis de resultados entrevistas

La siguiente entrevista Tabla 2 fue realizada a la Coordinadora del Centro de Gestión Tributaria Milagro.

Tabla 2

Entrevista realizada a la Coordinadora

Entrevistado:	
Cargo:	Coordinadora
Entrevistador:	
Fecha:	9 de Julio del 2021
Hora:	15:00 p.m.
Lugar:	Centro de Gestión Tributaria Milagro

Elaborado por: Huasco (2021)

Características de la entrevista

La presente entrevista es considerada de carácter confidencial, realizada con el fin de obtener información sobre el problema de investigación.

Preguntas:

- 1. ¿Desde qué año reciben trámites de devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) por parte de las personas adultas mayores en el Centro de Gestión Tributaria Milagro?**

La devolución del IVA por tercera edad se empezó a recibir a partir del año 2015.

- 2. ¿Qué similitudes o cambios han tenido los procedimientos de devolución que inicialmente efectuaba la administración, en comparación con los procedimientos actuales?**

En cuanto a las similitudes, tenemos que tanto en el 2015 como en la actualidad la primera solicitud de IVA debe efectuarse por ventanilla de manera obligatoria, por lo que al momento de que el usuario se presenta en las oficinas, en el mismo momento se le indica que proceda a firmar el Acuerdo de Responsabilidad y Uso de Medios Electrónicos a fin de que en lo posterior tenga la facilidad de realizar su proceso de devolución mediante el uso del Portal del Servicio de Rentas Internas (SRI).

Y en cuanto a las diferencias, para años anteriores, en el portal del SRI una vez que el beneficiario ingresaba su primer trámite se le activaba para solicitar hasta cinco años anteriores, pero actualmente sólo puede pedir por internet hasta doce meses anteriores a la fecha de ingreso de la solicitud y en caso de requerir años anteriores, lo debe realizar por ventanilla. Este cambio surgió a partir del año 2019, año en el cual la Administración Tributaria detectó que se estaba vulnerando este derecho, en razón de que personas inescrupulosas los estaban engañando indicándoles falsamente que al acudir a nuestras instalaciones a realizar el proceso de obtención de la clave y presentación del trámite de devolución, recibirían posteriormente bonos otorgados por el SRI o también les manifestaban que se les darían préstamos y de esta manera obtenían la información de

sus claves, lo que les daba acceso, no a sólo pedir devolución por un año sino por cinco, afectándoles aún más, por tal razón surgió dicho cambio.

3. ¿Qué tipo de hallazgos considera la administración para detectar indicadores de fraude?

En el caso de devolución de IVA a personas adultas mayores, se empezaron a recibir numerosas solicitudes por montos mínimos (centavos) y además en las salas de espera se rumoraba que iban por la solicitud de bonos del SRI. Además, posterior al ingreso de la primera solicitud por parte de los adultos mayores, en virtud de que el sistema se activaba para pedir las devoluciones por internet, se detectó que se ingresaban peticiones por los montos máximos permitidos por Ley por los 60 meses habilitados, llegando a solicitar entre \$5,000 y \$8,000 y se trataban únicamente de facturas físicas, lo que reflejaba diferencia en el monto solicitado por primera vez en ventanilla y lo que se pedía en línea.

4. ¿Qué acciones emprende el SRI al momento de detectar anomalías en este proceso?

Entre las acciones emprendidas por la Administración Tributaria, se habilitó únicamente los últimos doce meses para peticiones por internet que ya fue mencionada dentro de las diferencias en el proceso actual, también se publicó por medio del portal del SRI las características de este proceso de estafa para que la ciudadanía estuviera al tanto y no fueran engañados.

Adicionalmente, se efectuaron procesos de control posterior a fin de recuperar los valores indebidamente cobrados.

5. Posterior a que se detecta que un beneficiario obtuvo una devolución indebida ¿Qué medidas se toman? ¿Puede seguir obteniendo la devolución del IVA?

El área de devoluciones notifica a las personas adultas mayores que deben entregar las facturas físicas de las solicitudes ingresadas por internet como prueba de que en efecto se realizaron las transacciones de compra, en caso de que el adulto mayor no entregue la

información solicitada, se entiende que no existió en efecto la compra y se procede a emitir una resolución sancionatoria a nombre del propio beneficiario ya que es quien a través de su clave personal accedió al portal y gestionó las solicitudes de IVA. Se le solicita el retorno del dinero en el plazo máximo de 20 días y se le otorga la facilidad de que puede devolver acogiéndose al derecho de que con solicitudes posteriores pueda ir compensando.

Y sí puede pedir devolución, pero únicamente por ventanilla; es decir, a través de trámites físicos ya que se le inhabilita en su totalidad el proceso por internet.

6. ¿Existe algún tipo de control previo, a fin de evitar que se configure la estafa?

En la agencia al momento en que el adulto mayor acude, se le informa para que no caigan en este tipo de estafas, pero un procedimiento como tal o algún tipo de control previo no se tiene.

7. Si al momento de ingresar la solicitud de IVA se detecta algún tipo de anomalía, ¿Se le niega al adulto mayor su petición?

No se puede negar el ingreso de ningún tipo de trámite por ningún concepto, ya corresponde al área pertinente en este caso el área de Devoluciones la verificación y aceptación o no de la solicitud de IVA.

8. ¿Cuáles son las características que usted ha percibido en las personas adultas mayores y en los procesos de devolución de IVA que lo han llevado a suponer que podría estar siendo objeto de fraude?

- La persona adulta mayor acude a las instalaciones solo, no lo acompaña ningún familiar cercano y si lo acompaña alguna otra persona se limitan a estar muy callados durante el ingreso del trámite y obtención de la clave.
- Al momento de informarles las responsabilidades de la obtención indebida de devolución de impuestos, en su mayoría son personas que en casos son analfabetas y no entienden los que les indicamos o si quizás entienden, no prestan mucha

atención ya que se evidencia que con anterioridad los presuntos estafadores los han engañado muy bien;

- En el caso de los formularios, se presentan rellenos con la misma letra y los mismos campos vacíos;
- Al momento de solicitar las claves de acceso al portal del SRI, les envían la composición de los correos de la misma manera a todos.

La siguiente entrevista Tabla 3 fue realizada a la Analista 1 del Centro de Gestión Tributaria Milagro.

Tabla 3

Entrevista realizada a la Analista 1 de Secretaría

Entrevistado:

Cargo:	Analista 1 Secretaría
Entrevistador:	
Fecha:	9 de Julio del 2021
Hora:	16:00 p.m.
Lugar:	Centro de Gestión Tributaria Milagro

Elaborado por: Huasco (2021)

Características de la entrevista

La presente entrevista es considerada de carácter confidencial, realizada con el fin de obtener información sobre el problema de investigación.

Preguntas:

- 1. ¿Desde qué año reciben trámites de devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) por parte de las personas adultas mayores en el Centro de Gestión Tributaria Milagro?**

Desde el año 2015.

- 2. ¿Qué similitudes o cambios han tenido los procedimientos de devolución que inicialmente efectuaba la administración, en comparación con los procedimientos actuales?**

Inicialmente este tipo de devoluciones se recibían únicamente de manera presencial, posteriormente se habilitó el canal electrónico con la finalidad de que el contribuyente tuviera una herramienta de fácil acceso a fin de que no tuviera que trasladarse hasta las instalaciones de las agencias del Servicio de Rentas Internas.

Lo que se mantiene al momento, es la presentación obligatoria del primer trámite de devolución de manera presencial, ya que esto permite validar los datos de ubicación y comunicación con el contribuyente.

Otro cambio que se tuvo a partir del 2019, fue que como se mencionó una vez que el contribuyente presentaba su primer trámite se procedía a habilitar el canal electrónico para que pudiera presentar los últimos cinco años si contaba con sus comprobantes de compras, pero a raíz de que se presentaron algunas denuncias de beneficiarios los cuales habían sido objeto de estafa, solamente quedó habilitado para solicitar los últimos doce meses por internet. De esta manera, si el contribuyente desea solicitar años anteriores debe efectuarlo vía física en cualquiera de las agencias a nivel nacional.

3. ¿Qué tipo de hallazgos considera la administración para detectar indicadores de fraude?

En todas las agencias a nivel nacional, incluida la agencia Milagro se empezaron a presentar numerosa cantidad de personas de tercera edad solicitando las devoluciones por valores ínfimos (centavos de dólar) y al acudir solicitaban la clave de acceso al portal y en algunos casos al consultarles para que las requerían, mencionaban que les habían indicado que cobrarían un bono que otorgaba el SRI, lo cual era un indicador de que estaban siendo engañados.

4. ¿Qué acciones emprende el SRI al momento de detectar anomalías en este proceso?

Para casos en los que ya habían solicitado valores exorbitantes, se hacían procesos de control posterior en los que se emitían requerimientos de información por parte del departamento de devoluciones, y en caso de no ser contestados se procedía a sancionar con la devolución de los valores indebidamente cobrados por parte de los adultos mayores.

5. Posterior a que se detecta que un beneficiario obtuvo una devolución indebida ¿Qué medidas se toman? ¿Puede seguir obteniendo la devolución del IVA?

En el proceso de control se emite un oficio de requerimiento de información, en el cual se solicita la presentación de las facturas físicas originales y el detalle de las mismas. En los casos en los cuales el contribuyente no conteste el requerimiento, se procede a inhabilitar el portal del adulto mayor para que no pueda pedir más devoluciones por internet y se procede a sancionarlo con la devolución de los valores que no pudo justificar.

Las sanciones siempre son dirigidas al contribuyente infractor, ya que es quien firmó el acuerdo de uso de medios electrónicos y el único responsable ante la Administración Tributaria.

Y la persona adulta mayor El adulto mayor si puede seguir solicitando la devolución de IVA siempre y cuando devuelva los valores indebidamente cobrados y lo puede efectuar siempre y cuando sea de manera física, ya que el portal se inhabilita en estotipo de casos.

6. ¿Existe algún tipo de control previo, a fin de evitar que se configure la estafa?

A nivel de agencia se cumple con informar a los contribuyentes al momento de presentar sus devoluciones, pero no existe un control previo como tal en la agencia Milagro ya que solo funcionamos como área de Secretaría.

7. Si al momento de ingresar la solicitud de IVA se detecta algún tipo de anomalía, ¿Se le niega al adulto mayor su petición?

No, no se puede negar el ingreso de ningún tipo de trámite.

8. ¿Cuáles son las características que usted ha percibido en las personas adultas mayores y en los procesos de devolución de IVA que lo han llevado a suponer que podría estar siendo objeto de fraude?

Se ha detectado que el adulto mayor no conoce ni qué es lo que va a realizar y cuando se le explica en ocasiones ni entienden. Además, se presentan en los mismos días personas de los mismos sectores con formularios que tienen la misma letra y los mismos valores ínfimos.

La siguiente entrevista fue realizada a un contador independiente y se presentan datos del profesional en Tabla 4.

Tabla 4

Entrevista realizada a contador independiente.

Entrevistado:	
Cargo:	Contador
Entrevistador:	
Fecha:	8 de Julio de 2021
Hora:	11:00 a.m.
Lugar:	Oficina contable independiente

Elaborado por: Huasco (2021)

Características de la entrevista

La presente entrevista es considerada de carácter confidencial, realizada con el fin de obtener información sobre el problema de investigación.

Preguntas para Contador Independiente.

1. ¿Ha gestionado proceso de devolución de IVA para adultos mayores?

Si, desde que inició el acceso a este beneficio.

2. ¿Se le han presentado casos en los cuales le han hecho procesos de control una vez solicitadas las devoluciones de IVA?

Si he tenido casos, pero no han sido muchos, por lo general en la actualidad en su mayoría las facturas son electrónicas y sobre estas no hacen este tipo de controles ya que están previamente validadas por el sistema.

Pero las personas a las cuales les realizo el trámite, me han comentado de familiares y amigos que le han realizado procesos de control en dónde se identificó que habían sido engañados y les tocó devolver montos que nunca recibieron.

3. ¿Está de acuerdo con que únicamente esté habilitada sistemáticamente la petición de los últimos doce meses y no de los cinco años a los que tienen derecho el adulto mayor?

Pienso que si el SRI efectuara controles pertinentes o previos a fin de detectar los procesos en los cuales se podría dar un hecho de estafa, no habría problema en que estén habilitados los cinco años para solicitar la devolución de IVA.

Además, una de las alternativas por las que podría optar la Administración podría ser que para el caso de las facturas electrónicas si habiliten los cinco años, pero si se tratase facturas físicas sí podrían dejar los doce meses que permiten actualmente.

4. ¿Qué acciones considera usted que debe tomar el SRI a fin de mitigar este tipo de conductas fraudulentas?

Podrían tomar medidas como:

- Hacer campañas publicitarias a fin de advertir la operación de estas redes;
- Inactivar únicamente la petición de facturas físicas por internet, las electrónicas si se deberían habilitar todos los años;
- En los casos en que el funcionario encargado de resolver el trámite detecte alguna anomalía inactivar inmediatamente el uso del portal para la petición de las devoluciones.
- Solicitar al adulto mayor información detallada de cómo se enteró y está haciendo uso del beneficio.

5. ¿De qué mecanismos cree usted que se basan para vulnerar este sistema?

El presunto estafador, se acerca a un adulto mayor a ofrecerle sus servicios para que acceda a un “beneficio” que da el SRI, para lo cual le solicita su información personal, cuenta bancaria (si no tiene se la gestiona) y clave del SRI, estos "tramitadores" se encargan de llenarles toda la información para que presenten su primer trámite físicamente.

A partir de la segunda solicitud, el “tramitador” lo hace por internet efectuando una de las siguientes acciones: ingresa facturas emitidas físicamente a la persona de la tercera

edad, pero aumentando los valores del IVA; o, ingresa facturas que se emitieron a nombre de otras personas, haciéndolas pasar como facturas del adulto mayor engañado y también incrementa los valores.

También se presentan casos en los cuales, el proveedor del bien o servicio que emite las facturas lo hace a nombre de la persona adulta mayor, pero éste nunca efectuó realmente la adquisición.

Los presuntos estafadores, cargan facturas con datos, por ello el sistema del SRI las acepta y valida, por lo que en ese momento no hay cómo detectar el engaño sino posteriormente en un control específico a cada contribuyente.

6. Para el caso en que se están incrementando valores de facturas que si han sido emitidas físicamente pero que el sistema no lo detecta ¿Podría sugerir alguna acción a fin de que se corrija esta falencia?

Se puede establecer que entre las obligaciones de los contribuyentes así no sean obligados a llevar contabilidad, presente un registro de ingresos y egresos online en los que se identifique a los compradores y los montos, de esta forma el sistema puede cruzar la información al momento de la carga de la devolución.

3.5.1 Interpretación de los resultados obtenidos – Entrevistas

Dentro de las entrevistas realizadas a las dos funcionarias del Centro de Gestión Tributaria Milagro, hicieron mención de que la primera solicitud de IVA debía realizarse por ventanilla de manera obligatoria, en dicha especie la persona adulta mayor firma un acuerdo de responsabilidad de todas las acciones que realice con su usuario.

A su vez, comentaron que en el año 2019 surgió un cambio, debido a que la Administración Tributaria detectó que se estaba vulnerando este derecho, por lo cual se inhabilitó la posibilidad de pedir devolución en línea de los últimos 5 años; es decir, en línea sólo se podrá solicitar un año, si se requiere devolución de IVA de años anteriores deberá realizarse el trámite por ventanilla. Por otra parte, también se publicó por medio del portal del SRI las características de este proceso de estafa para que la ciudadanía estuviera al tanto de lo que acontece y como última medida se efectuaron procesos de control posterior a fin de recuperar los valores indebidamente cobrados.

Luego, se dio a conocer que la administración no cuenta con un control previo o preventivo, las únicas acciones que se toman para evitar que sean estafados es informar a la persona adulta mayor lo que podría suceder si es estafada; es decir, las consecuencias, ya que no se puede negar el ingreso a ningún tipo de trámite aun cuando se detecten anomalías.

En la entrevista al contador independiente, manifestó que considera que la administración no cuenta con controles previos o preventivos, debido a que el inactivar las peticiones de los últimos 5 años, de acuerdo a su conocimiento, no podría considerarse como control previo, y el sancionar a las personas adultas mayores en cuyas devoluciones se encuentre irregularidades, sólo es un beneficio para la administración mas no para quienes realmente deberían ser beneficiados y estas son las personas adultas mayores.

Con base a las respuestas de las entrevistas realizadas a las funcionarias, se concluye que el SRI tiene conocimiento de lo que está sucediendo en este proceso, ya que sí se ha tomado medidas para esta problemática , como por ejemplo que sólo se pueda pedir un año atrás de devolución en línea, informar el método de estafa a través de sus medios públicos y sancionar con el reintegro del dinero a aquellas personas adultas mayores que no cuenten con el debido sustento tributario, pero con estas acciones no se ofrece una solución para las personas adultas mayores, pues estas no evitan que sigan siendo estafadas, es más sólo se podría considerar un beneficio para la administración. Afirmaciones que concuerdan con el criterio profesional del contador independiente entrevistado, ya que sustenta y respalda los puntos identificados en esta investigación, pues por su experiencia ha percibido lo que está aconteciendo y también establece que existe la necesidad de hacer algo más para que ya no se vulnere este derecho de las personas adultas mayores.

3.6. Análisis información – Oficio SRI

El Servicio de Rentas Internas a través de una solicitud realizada proporcionó la siguiente información, ver Anexo 2, donde se encuentran datos estadísticos acerca de la devolución de IVA realizadas a las personas adultas mayores del cantón San Jacinto de Yaguachi durante el segundo semestre 2019.

A continuación, en la Tabla 5 estos datos mencionados se encuentran presentados a detalle, agrupados para efectos de presentación, comprensión y demostración.

Tabla 5

Devolución de IVA segundo semestre 2019

Mes	Monto a devolver en dólares	No. de beneficiarios	No. de requerimientos de información	No. de sanciones	No. bloqueos del sistema
Julio	16.315,02	30	6	5	5
Agosto	22.735,55	39	3	2	2
Septiembre	19.747,31	36	7	6	6
Octubre	23.742,97	41	9	7	7
Noviembre	22.404,39	40	5	4	4
Diciembre	20.679,80	37	6	5	5
Total	125.625,04	223	36	29	29

Elaborado por: Huasco (2021)

En la tabla 5 se observan datos registrados de manera mensual de devolución de IVA de las personas adultas mayores del cantón San Jacinto de Yaguachi, desde julio hasta diciembre del 2019, dónde se observa que gran parte de la población a la que se le solicita información es sancionada.

Para un análisis a detalle, a través de la Tabla 6 se presentará los requerimientos del SRI y sanciones expresadas en porcentajes del segundo semestre 2019.

Tabla 6

Requerimientos del SRI y sanciones expresadas en porcentajes

Mes	No. de requerimientos de información	No. de sanciones	Porcentaje de sanciones
Julio	6	5	83.33%
Agosto	3	2	66.67%
Septiembre	7	6	85.71%
Octubre	9	7	77.78%
Noviembre	5	4	80.00%
Diciembre	6	5	83.33%
Total	36	29	80.56%

Elaborado por: Huasco (2021)

En la tabla 6 se observan datos de la representación porcentual entre número de personas a las cuales se les realizó el requerimiento de información y de éstas el número de personas que recibieron sanciones, superando todas el 50% y siendo septiembre el mes en el cual se sancionó a más personas.

3.6.1. Interpretación de los resultados obtenidos – Oficio SRI

Luego de la revisión de la tabla 5 presentada con información proporcionada por el SRI, se pudo conocer que el número de beneficiarios del cantón San Jacinto de Yaguachi desde el mes de julio hasta el mes de diciembre ascendió a 223 personas adultas mayores y que se realizó requerimiento de información como control posterior a 36 de estas, las cuales representan un 16.14%.

Por otra parte, en la tabla 6 se realizó un análisis porcentual del número de personas a las cuáles la administración tributaria les hizo requerimiento de información y cuántas de estas fueron sancionadas, desde el mes de julio hasta agosto este porcentaje supera el 50% en todos los meses, lo cual se torna un dato elevado, y también septiembre se convierte en el mes que cuenta con un mayor porcentaje de personas que fueron sancionadas.

Estos porcentajes reflejan, que una vez que una persona es llamada o se le solicita información que sustente las devoluciones pedidas existe una gran probabilidad de que sea sancionada, ya que un 80.56% de las personas que fueron llamadas a requerimiento de información recibieron sanción, si este tipo de análisis se extendiera a otros cantones quizás se podría reflejar que no sólo las personas adultas mayores de éste cantón están siendo afectadas sino también personas provenientes de todo el Ecuador.

También se les bloqueó el sistema a las 29 personas sancionadas, pero esto fue luego de una detección de irregularidades que deberán ser asumidas por las personas adultas mayores y no como un control previo.

En el oficio emitido por el SRI se daba a conocer que el requerimiento de información se realizó por las quejas de irregularidades presentadas por algunas personas adultas mayores, pero este control fue de forma aleatoria, y que la sanción recibida fue el devolver la totalidad del dinero solicitado que no contaba con sustento tributario,

independientemente si habían recibido o no ese dinero ya que el dinero fue solicitado a sus nombres.

CAPÍTULO IV

INFORME TÉCNICO

4.1. Introducción

El beneficio de la devolución de IVA a personas adultas mayores surgió en el año 2015, durante cierto tiempo este proceso se dio con normalidad, pero en 2019 personas inescrupulosas empezaron a vulnerar este derecho a través de engaños a los beneficiarios, aprovechándose de su desconocimiento y solicitando devoluciones a sus nombres que nunca recibieron y que luego en un control posterior por haber firmado un acuerdo de responsabilidad debían tomar parte de la misma.

Por tal razón, la presente investigación fue realizada con el propósito de evaluar el proceso de devolución en fases que comprenden desde que la persona adulta mayor ingresa su trámite hasta que recibe la acreditación, para luego poder realizar una propuesta de mejora, teniendo en cuenta que la falencia detectada en este proceso es en las fases mencionadas; por consiguiente, el control posterior no es objeto de sugerencias.

El informe técnico para el proceso de devolución de IVA a personas adultas mayores del cantón San Jacinto de Yaguachi llevado a cabo por el SRI, se basa en:

El Servicio de Rentas Internas debe efectuar control en el proceso de devolución de IVA a personas adultas mayores debido a que sucesos ocurridos con personas que forman parte de este grupo vulnerable reflejados en las entrevistas y compilación de datos demostraron la necesidad de implementación del mismo.

Se identifica que el control requerido debe ser preventivo, ya si existe un control, pero este es posterior y no proporciona solución alguna o ayuda para este grupo vulnerable pues como resultado en gran parte de estos controles les tocó devolver dinero que no habían recibido; es decir, sólo se favoreció a la administración con la recuperación del dinero y mas bien se perjudicó a las personas adultas mayores.

De acuerdo con las encuestas realizadas se identifica que las personas adultas mayores no tienen un conocimiento claro acerca de este beneficio y esta afirmación también se sustenta en una de las preguntas realizadas a los funcionarios en la entrevista ya que estos

añadieron que los comportamientos de quiénes iban a hacer el trámite eran extraños, las personas adultas mayores lucían calladas, desorientadas y parecían no tener idea de lo que estaban realizando, por lo cual su desconocimiento si ha tenido incidencia para que estos sean engañados, porque solicitaban la devolución sin conocer toda la información necesaria de la misma y quizás muchos no sabían las consecuencias que podían tener sino hacían correctamente esta devolución.

Con respecto a campañas de difusión de información, no sólo deben ser realizadas en el portal del SRI, es necesario tener en cuenta que este grupo supera los 65 años de edad, por lo tanto, se torna complicado el acceso a tecnologías como lo son una computadora o un celular para poder conocer acerca de la información, esta afirmación se concluye por resultados de las encuestas realizadas y también por la información encontrada en anteriores investigaciones realizadas que consideran que el acceso a la tecnología influye en cuan informada puede estar una persona.

Para poder realizar la propuesta de mejora en esta investigación se procedió a analizar el diagrama de procedimiento del trámite de devolución de IVA a personas adultas mayores actual presencial y este se presentará a continuación:

4.2. Diagrama de procedimiento del trámite de devolución de IVA a personas adultas mayores actual presencial.

Para realizar un correcto análisis del proceso que se lleva a cabo en la devolución de IVA a personas adultas mayores del cantón San Jacinto de Yaguachi y luego hacer una propuesta de mejora, se procedió a revisar el Instructivo de Devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a las personas adultas mayores, el cual se lo incluye en el Anexo 3.

La administración tributaria expone sólo de manera escrita a este procedimiento, pero para efectos de análisis e interpretación, como se evidencia en la Figura 1, se lo presentará como un diagrama de procesos y se ilustrará de manera detallada a los participantes y departamentos que son parte del mismo.

Dentro de este diagrama se utiliza la simbología universalmente aceptada para su comprensión y luego con esta información se realiza la creación de un nuevo diagrama

que sugiere actividades y cambios necesarios para mejorar la forma en la cual se lleva a cabo el proceso actual.

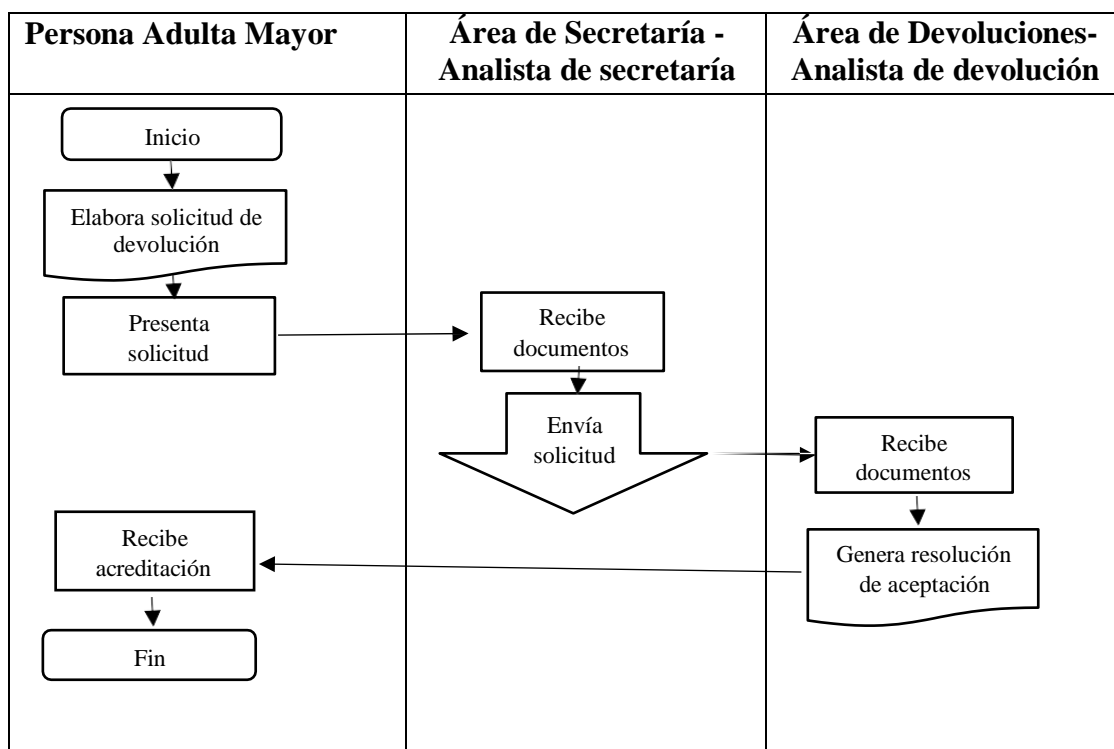


Figura 11. Diagrama de procedimiento del trámite de devolución de IVA a personas adultas mayores actual presencial. *Nota.* El gráfico representa el procedimiento actual que se lleva a cabo en la devolución de IVA a personas adultas mayores. Tomado del Instructivo de Devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a las personas adultas mayores.

Elaborado por: Huasco (2021)

El procedimiento que se lleva a cabo actualmente para la devolución de IVA a personas adultas mayores, tiene su inicio en el ingreso de la solicitud por parte del beneficiario, tal como se refleja en la Figura 1 , luego toma parte el o la funcionaria que desempeña la labor de analista de secretaría, recibiendo los documentos, mas esa es su única función pues no revisa como tal si existe anomalía en el documento, si se detecta las similitudes en letra, correo, número de cuenta, si existen actitudes sospechosas en las personas que se presentan a hacer el trámite, pues este sólo da paso a la siguiente fase luego de su recepción.

Lo mismo sucede con el analista de devolución, cuya función es generar la resolución de aceptación luego de recibir los documentos.

Teniendo conocimiento del proceso vigente, surge la siguiente interrogante ¿Cómo puede evidenciarse que los funcionarios que intervienen en este proceso sólo reciben los documentos y no realizan una revisión de todo lo que comprende esta devolución?, esto se evidenció cuando informaron que había casos de formularios que se presentaban rellenos con la misma letra y los mismos campos vacíos, y al momento de solicitar las claves de acceso al portal del SRI, la composición de los correos era de la misma manera para todos, además que esto también es registrado en su instructivo.

En consecuencia, surgen otras interrogantes, ¿no se podía hacer algo al detectarse los hechos mencionados en los párrafos anteriores? ¿qué ales hace falta a los procedimientos que realiza el SRI en el beneficio de devolución de IVA para que esto no siga sucediendo?, pues la respuesta es que si se podría hacer algo y esto es ejecutar actividades de control preventivo mismas que se deben llevarse a cabo desde que la persona adulta mayor ingresa su solicitud de devolución, ya que es de conocimiento que se realiza un control pero este es posterior, y el gobierno recupera el dinero que de forma indebida personas inescrupulosas obtienen mediante engaño, pero es necesario tener en cuenta que quienes devuelven dicho dinero no son estas personas sino los adultos mayores que sólo se convierten en víctimas al tener que devolver un dinero no recibido.

Las actividades a implementarse como parte del control preventivo se verán presentadas en a continuación en un diagrama de procedimiento trámite de devolución de IVA a personas adultas mayores sugerido.

4.3. Diagrama de procedimiento trámite de devolución de IVA a personas adultas mayores sugerido.

Luego de haber ilustrado el procedimiento que se lleva a cabo en el proceso de devolución de IVA en la actualidad y su respectivo análisis, a través de la Figura 2, se presentará un procedimiento sugerido, en el cual se añadirá actividades que se consideran necesarias incluir para que se pueda realizar de mejor manera este proceso y contribuir de esta manera con una a la solución de la problemática presentada.

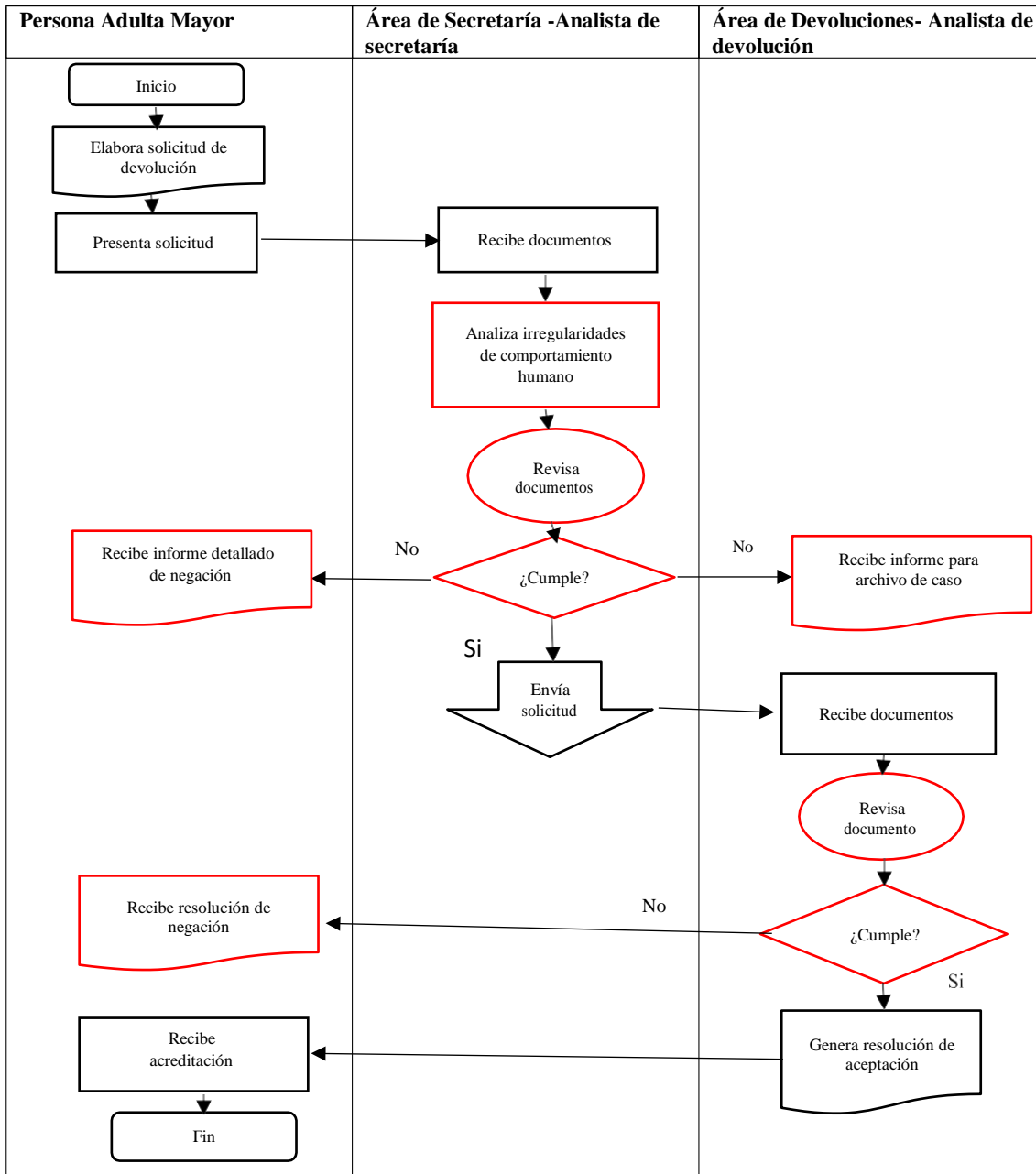


Figura 12. Diagrama de procedimiento del trámite de devolución de IVA a personas adultas mayores sugerido. *Nota.* El gráfico representa el procedimiento sugerido para la devolución de IVA a personas adultas mayores, reflejando nuevas actividades en comparación con la figura anterior.
Elaborado por: Huasco (2021)

A través del presente diagrama de procedimientos de trámite sugerido en la Figura 2, se intenta implementar un control preventivo, que comprende en:

- Poner en práctica la actividad de análisis de irregularidades de comportamiento humano, debido a que si la persona adulta mayor que se presenta con su solicitud de devolución se muestra nerviosa, callada, parece no tener conocimiento de lo que está realizando o cualquier tipo de comportamiento inusual, es necesario que esto se lleve a análisis para así poder determinar si se le da paso a la siguiente fase de este proceso de devolución, y esto debe realizarlo el analista de secretaría porque este es el primer funcionario que tiene contacto directo con el beneficiario.
- Revisar documentos, se sugiere esta actividad debido a que en el diagrama de procedimientos llevado a cabo actualmente se da paso a la siguiente actividad sólo con la recepción del documento mas no se lleva a cabo la revisión del mismo, dicha revisión deberá realizarse con la constatación de la veracidad de los documentos a través de la utilización de sistemas de información con los que cuenta la administración o también revisando si estos tienen similitudes con otros documentos recibidos con anterioridad por parte de otros beneficiarios.
- Se implementa la actividad de si cumple o no ya que es necesario que, si no cumple con los requerimientos, la persona adulta mayor reciba un informe detallado con los motivos por los cuales se le rechazó dicha solicitud y tenga conocimiento de los mismos por escrito para que no solo conozca esto de forma verbal, sino que a través del informe pueda leerlo y comprender aun mejor los motivos del rechazo de solicitud y mantenerse informado. Por otra parte, deberá el área de devolución recibir un informe para archivo de caso, permitiendo así de esta manera que si la persona adulta mayor intenta ingresar nuevamente el trámite sea en la misma agencia o en otra, ya exista evidencia de los motivos por los cuales se le rechazó el mismo y así los funcionarios puedan estar alerta.
- Se debe también aplicar la revisión de documentos por parte del analista de devolución, se sugiere la aplicación de esta actividad en esta área ya que si el

primer funcionario que fue el analista de devolución no detectó alguna irregularidad, este si pueda hacerlo, es necesario tener en cuenta que el analista de devolución cuenta con más tiempo para hacer la revisión a diferencia del analista de secretaria que sólo puede hacer la revisión durante el tiempo que permanece atendiendo a la persona adulta mayor en secretaría.

- Recibir resolución de negación, es indispensable que la persona adulta mayor en caso de haber sido rechazado su trámite por alguna anomalía, reciba este documento con su respectivo detalle debido a que por haberle aceptado el trámite el analista de secretaría puede considerar que va a recibir la devolución.

A continuación, se establece los beneficios que ofrece la ejecución de este control preventivo:

- Esta revisión servirá para emitir una alerta a la persona adulta mayor que existe la posibilidad de que está siendo engañada, pues al ser rechazado su trámite de devolución a través de un informe o resolución de negación, pensará qué es lo que está haciendo, lo llevará al análisis de si está correcto o no.
- Hará que el adulto mayor sea vocero de lo acontecido a personas que conozca que reciban el mismo beneficio y se evitará que otros sean estafados.
- La persona adulta mayor no correrá riesgos de hablar o mantener comunicación con desconocidos o con personas que sólo buscan beneficio propio, pues ya conocerá los motivos por los cuales se rechazó su trámite.
- Fortalecerá su cultura tributaria.
- Ahorrará tiempo y energías al beneficiario, para así tener una mejor calidad de vida en su etapa de adulto mayor.
- Les evitará deudas futuras, no adquiridas por ellos, en el momento en que deben devolver el dinero no recibido.

Y cabe destacar que la implementación de lo ya mencionado no sólo se favorecerá al adulto mayor, sino también al SRI pues el realizar este control preventivamente a través de lo que comprende la revisión, cuando se ejecute el control posterior no encontrará la

misma cantidad de falencias que hasta hoy encuentra y a su vez es necesario tener en cuenta que este tipo de control no se realiza a todos los beneficiarios y pueden existir personas no detectadas que reciben el dinero utilizando medios indebidos, entonces esto se convierte en una posibilidad de perder aun menos dinero del que se considera.

CONCLUSIONES

Se analizó la base legal y el comportamiento del proceso de devolución de IVA desde que la persona adulta mayor ingresa la solicitud de devolución, luego cuando esta solicitud es procesada por los funcionarios de la administración tributaria y cuando en el control posterior se emite una resolución para que el beneficiario presente el debido sustento tributario, y con toda esta información recolectada de las diferentes fases se pudo determinar las falencias del proceso y luego sugerir mejoras para el mismo.

Se evaluó oficio proporcionado por la administración tributaria, donde se evidenció que el control posterior ejecutado no beneficia al grupo vulnerable, debido a que a través de este, los resultados sólo son la devolución del dinero que muchas veces no fue recibido por las personas adultas mayores, tornándose esto mas bien en un perjuicio para los mismos por lo cual se evidenció la necesidad de implementación de otro tipo de control que en este caso debe ser preventivo, mismo que si evitará consecuencias para el grupo objeto de estudio.

Se describió las consecuencias asumidas por los adultos mayores a causa del desconocimiento de la normativa y proceso, debido a que el desconocimiento de la ley no los exime de su cumplimiento.

Se realizó una propuesta de mejora a través de un diagrama de procedimientos de trámite sugerido, detallando cada una de las actividades que deberán llevarse a cabo y los beneficios que se tendría si se llegase a implementar las mismas.

RECOMENDACIONES

Elaborar un análisis de cada fase a la cual es sometida este proceso para identificar las falencias del mismo y así poder considerar cambios necesarios e implementar actividades sugeridas en esta investigación para de esta manera poder ofrecer seguridad a los beneficiarios finales y que esta devolución no se torne en algo que los perjudique.

Evaluar los controles que se están llevando a cabo, ya que deben realizarse con el fin de no sólo favorecer a la administración sino también proporcionar un beneficio a las personas adultas mayores, es decir no solo contar con controles posteriores sino también considerar controles preventivos.

Capacitar a los funcionarios de la administración tributaria en la detección de anomalías en el proceso de devolución de IVA y a su vez que estos ofrezcan asesoramientos frecuentes sea de manera individual o grupal a las personas adultas mayores para fortalecer su cultura tributaria y evitar que continúen siendo engañadas, debido a que al publicar información en internet puede no ser un medio de fácil acceso.

Revisar el presente trabajo de investigación, tomando y analizando las sugerencias realizadas, también los posibles beneficios de su aplicación, ya que el mismo no sólo se sustenta en el seguimiento minucioso de este proceso dentro del campo al cual se permite acceso sino también cuenta con criterios de otros profesionales que comparten similares puntos de vista.

Anexo 1



Anexo 2

Servicio de
Rentas Internas



DIRECCIÓN ZONAL 8 DEL

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

TRÁMITE Nº 109102021003653

ASUNTO: Se atiende petición

CONTRIBUYENTE: HUASCO MAÑAY TATIANA ISABEL

RUC / C.C: 0957463199

OFICIO Nº 109012021OPLN000307

Señor/ita.

Huasco Mañay Tatiana Isabel

Milagro

Estimado/a Señor/ita:

En atención al trámite Nº 109102021003653 presentado el 6 de julio del 2021, debo indicarle que se adjunta la información de acuerdo a lo solicitado: - Devoluciones de IVA a personas de la tercera edad, del año fiscal 2019, por mes, del cantón San Jacinto de Yaguachi:

MES	MONTO A DEVOLVER EN \$ DÓLARES	NÚMERO DE BENEFICIARIOS	NO. REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN	NO. SANCIONES	NO. BLOQUEOS DEL SISTEMA
Julio	16.315,02	30	6	5	5
Agosto	22.735,55	39	3	2	2
Septiembre	19.747,31	36	7	6	6
Octubre	23.742,97	41	9	7	7
Noviembre	22.404,39	40	5	4	4
Diciembre	20.679,80	37	6	5	5
Total	125.625,04	223	36	29	29

Fecha de corte: 12/07/2021

AS2

Anexo 3

Instructivo

Devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a las personas adultas mayores - INS-GAT-GDI-001-006

Versión:

5

INSTRUCTIVO

Devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a las personas adultas mayores

Rubro	Cargo	Firma
Elaborado por:	SERVIDOR DE LA COORDINACIÓN DE DEVOLUCIÓN DE IMPUESTOS	 Firmado digitalmente por: JONATAN FABRICIO GARCIA ORELLANA
	SERVIDOR DE LA COORDINACIÓN DE DEVOLUCIÓN DE IMPUESTOS	 Firmado digitalmente por: EDGAR FERNANDO MALDONADO PEREZ
	SERVIDORA DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CAMBIO INSTITUCIONAL	 Firmado digitalmente por: LUCÍA DE LAS MERCEDES VILATUÑA ARELLANO

4. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

4.1. DEVOLUCIÓN MEDIANTE ACTO ADMINISTRATIVO

4.1.1. CANAL PRESENCIAL

4.1.1.1. VALIDACIÓN DEL TRÁMITE

- a) La documentación o solicitud de devolución debe ser presentada por la persona adulta mayor o su representante legal debidamente acreditado, los cuales se encuentran disponibles en el portal web institucional (www.sri.gob.ec).
- b) Los servidores de los Departamentos de Devoluciones de las direcciones zonales, de los Departamentos de Gestión Tributaria en las direcciones provinciales, o de otras unidades administrativas ejecutoras, recibirán la documentación o solicitud de devolución debe ser presentada por la persona adulta mayor o su representante legal debidamente acreditado, los cuales se encuentran disponibles en el portal web institucional (www.sri.gob.ec).
- c) La solicitud de devolución del IVA, cuenta con los siguientes formatos:
 - **Formato "Solicitud para la aplicación de beneficios tributarios a personas adultas mayores"**, detallado en la **sección 6.1 Formatos** y, publicado en el portal web institucional (www.sri.gob.ec).
 - **Formato "Listado de comprobantes para devolución de IVA a personas adultas mayores (comprobantes de venta físicos y electrónicos para solicitudes por ventanilla)"**, detallado en la **sección 6.1 Formatos** y, publicado en el portal web del SRI, presentados en medio magnético y/o impreso; y,
 - Comprobantes de venta de emisión física o presentados en medio magnético.

El formato **"Solicitud para la aplicación de beneficios tributarios a personas adultas mayores"** y el formato **"Listado de comprobantes para devolución de IVA a personas adultas mayores (comprobantes de venta físicos y electrónicos para solicitudes por ventanilla)"**, detallados en la **sección 6.1. Formatos**, se encuentran disponibles en el portal web del SRI www.sri.gob.ec.
- d) En caso de que la solicitud esté firmada por un tercero se presentará, además, la respectiva autorización, en instrumento privado o público, suscrita por el beneficiario a favor del tercero, en el que se exprese claramente el encargo para realizar trámites en su representación.
- e) Las solicitudes de devolución de impuestos presentadas por las personas adultas mayores, deberán ser atendidas por servidores de la dirección zonal o provincial, conforme lo dispuesto en el presente instructivo y ser enviadas al Analista de devolución para la generación de resolución de aceptación.
- f) Una vez generada la resolución de aceptación, la persona adulta mayor o su representante legal debidamente acreditado, deberán recibir la devolución en las cuentas registradas en la solicitud de devolución.
- g) El Sistema de Devolución del IVA a grupos de atención prioritaria - DTE realizará las validaciones generales en forma automática referente a la información básica del beneficiario, como:
 - 1) Ser persona adulta mayor, para lo cual deberá haber cumplido los 65 años de edad.
 - 2) No se encuentre fallecido.
 - 3) No registre trámites pendientes de atención.
 - 4) Jurisdicción según el RUC en estado ACTIVO.
 - 5) No se encuentre como **"Beneficiario Riesgoso: SI"**, de acuerdo al **"Modelo de riesgos tributario institucional"**.
 - 6) Otras implementadas en el Sistema de Devolución del IVA a grupos de atención prioritaria – DTE.

Bibliografía

Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI), Registro Oficial Suplemento 463. Dirección Nacional Jurídica - Departamento de Normativa Tributaria, Ecuador, Quito, 31 de diciembre del 2019

https://www.ces.gob.ec/lotaip/Anexos%20Generales/a2/Reformas_febrero_2020/LEY%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO.pdf

Reglamento para la aplicación de los beneficios tributarios a favor del anciano correspondientes a impuestos fiscales Suplemento - Registro Oficial N.º 113 - Jueves 31 de octubre de 2013

[file:///D:/descarga/Resoluci_n%20No%20NAC-DGERCGC13-00636%20Tercera%20Edad%20\(1\).pdf](file:///D:/descarga/Resoluci_n%20No%20NAC-DGERCGC13-00636%20Tercera%20Edad%20(1).pdf)

Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno (RLORTI), Registro Oficial 374. Dirección Nacional Jurídica - Departamento de Normativa Tributaria, Ecuador, Quito, 23 de abril del 2021, Registro oficial de suplemento 209 de 08 de junio del 2010.

[file:///C:/Users/personal/Downloads/REGLAMENTO%20APLICACION%20DE%20LA%20LEY%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/personal/Downloads/REGLAMENTO%20APLICACION%20DE%20LA%20LEY%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO%20(4).pdf)

RESOLUCIÓN Nro. NAC-DGERCGC20-00000059

<file:///D:/descarga/NAC-DGERCGC20-00000059.pdf>

Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores Suplemento del Registro Oficial No. 484 , 9 de Mayo 2019 Normativa: Vigente Última Reforma: Ley s/n (Suplemento del Registro Oficial 484, 9-V-2019)

<file:///C:/Users/Personal/Downloads/Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20las%20Personas%20Adultas%20Mayores%20%20C3%BA%20ltima%20modificaci%C3%B3n%2008%20de%20mayo%20de%202019.pdf>

PDYOT GAD Municipal De San Jacinto De Yaguachi

http://app.sni.gob.ec/snmlink/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdiagnostico/PDYOT_YAGUACHI_2014_14-11-2014.pdf

Alonso, F. (2015). Algo más que suprimir barreras: conceptos y argumentos para una accesibilidad universal. Barcelona, España:

http://www.trans.uma.es/pdf/Trans_11/T.15-30.FernandoAlonso.pdf

Bravo, R. (2015). Comprobación de la Eficacia de los Incentivos Tributarios

Implementados en el Código de la Producción para el Fomento de Inversiones

Nuevas y Productivas fuera de las Áreas Urbanas del Cantón Guayaquil: El Caso de La Provincia del Guayas. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Económicas.

Sánchez, G. (2010). Consultas y respuestas de las reformas tributarias. Quito, Ecuador: Editorial Edino.

Bustos, J. (15 de 10 de 2018). Punto de Vista. La devolución del Iva beneficia a los que más tienen.

Vélez Ortiz, E. (2016). Control de Devolución del IVA a personas de la tercera edad. Cuenca.

Granda, Delgado y Abambari (2018) La devolución del IVA a los adultos mayores de Machala y su impacto en la economía ecuatoriana