

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas

Análisis Tributario de la devolución del Impuesto al Valor Agregado para
las personas con discapacidad

PROYECTO INTEGRADOR

Previo la obtención del Título de:

Licenciatura en Auditoría y Control de Gestión

Presentado por:

Pazmiño Cepeda Dana Liz
Rodríguez Reyes Bryan Michell

GUAYAQUIL - ECUADOR

Año: 2022

DEDICATORIA

El presente proyecto lo dedico a mi mamá y hermana que me apoyaron a lo largo de la carrera para culminarla con éxito.

A mi papá y abuelita que desde el cielo se están sintiendo orgullosos de este gran logro.

Por último, a todos mis amigos y compañeros que fueron parte de mi vida durante esta etapa y me ayudaron a salir adelante.

Dana Liz Pazmiño Cepeda

DEDICATORIA

El presente proyecto lo dedico a todas las personas, familia, amigos y compañeros que me brindaron apoyo tanto en la vida personal como a lo largo de mi vida estudiantil.

Especial dedicación a las personas y amigos que en algún momento formaron parte importante de mi vida dejando una huella para forjar la mejor versión de mí.

Bryan Michell Rodríguez Reyes

DECLARACIÓN EXPRESA

“Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; Dana Liz Pazmiño Cepeda y Bryan Michell Rodríguez Reyes damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual”



Dana Pazmiño



Bryan Rodríguez

EVALUADORES



Firmado electrónicamente por:
**MARLON VICENTE
MANYA ORELLANA**

Eco. Marlon Manya Orellana

PROFESOR DE LA MATERIA



Firmado electrónicamente por:
**AZUCENA DE LAS
MERCEDES TORRES
NEGRETE**

CPA Azucena Torres Negrete

PROFESOR TUTOR

RESUMEN

El SRI permite a las personas que conforman los grupos prioritarios solicitar la devolución del IVA, el cual es uno de los principales impuestos en los que incurren las personas en el Ecuador por las compras habituales que realizan. El proceso que realizan las personas con discapacidad para solicitar la devolución del IVA genera inconformidades entre estos beneficiarios debido a las dificultades y deficiencias del proceso.

Se realizó un análisis del proceso actual y mecanismos implementados de procesos similares en otros países, con la finalidad de diseñar una propuesta que permita optimizar el mismo. Adicionalmente, se recolectó información acerca de la experiencia de las personas de este grupo prioritario sobre el proceso actual, lo que permitió identificar los puntos críticos del mismo. El proceso actual mantiene mecanismos tradicionales que causan dificultades a las personas con discapacidad, por lo cual, se diseñó un proceso automático que emplea tecnología moderna como las tarjetas magnéticas para solicitar la devolución del impuesto que permita a estas personas acceder de manera inmediata al beneficio.

La propuesta planteada permitiría expandir el alcance a la solución de la problemática, al integrar a demás organismos regulatorios involucrados en el proceso con la finalidad de mantener una trazabilidad en la información de los beneficiarios.

Palabras clave: Devolución del IVA, Personas con discapacidad, SRI.

ABSTRACT

The SRI allows people who make up the priority groups to request a refund of VAT, which is one of the main taxes incurred by people in Ecuador for the usual purchases they make. The process carried out by people with disabilities to request a VAT refund generates disagreements among these beneficiaries due to the difficulties and deficiencies of the process.

An analysis of the current process and implemented mechanisms of similar processes in other countries was carried out, with the purpose of designing a proposal that allows optimizing it. Additionally, information was collected about the experience of the people in this priority group regarding the current process, which allowed identifying its critical points. The current process maintains traditional mechanisms that cause difficulties for people with disabilities, for which an automatic process was designed that uses modern technology such as magnetic cards to request a refund of the tax that allows these people to immediately access the benefit.

The proposed proposal would allow expanding the scope to solve the problem, by integrating other regulatory bodies involved in the process in order to maintain traceability in the information of the beneficiaries.

Keywords: VAT refund, People with disabilities, SRI.

ÍNDICE GENERAL

EVALUADORES	5
RESUMEN	I
ABSTRACT	II
ABREVIATURAS	VII
CAPÍTULO I	1
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes.....	1
1.2. Descripción del problema	6
1.3. Justificación del problema.....	7
1.4. Objetivos	8
1.4.1. Objetivo general	8
1.4.2. Objetivos específicos	8
1.5. Marco teórico.....	8
1.5.1. Marco conceptual	8
1.5.2. Marco Legal	11
1.5.2.1 Ley de Régimen Tributario Interno	11
1.5.2.2 Reglamento para Aplicación Ley de Régimen Tributario Interno	11
1.5.2.3 NAC-DGERCGC22-00000024	13
1.5.2.4 Ley Orgánica de Discapacidades	14
1.5.2.5 Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades	16

CAPÍTULO II.....	16
2. METODOLOGÍA	16
2.1. Niveles de Investigación	16
2.2. Técnicas de Investigación.....	17
2.2.1 Recolección y análisis de datos.....	17
2.2.2 Investigación Primaria y Secundaria.....	17
2.3 Análisis de procesos actuales de la devolución del IVA.....	17
2.3.1 Proceso para la devolución del IVA mediante ventanilla.....	18
2.3.2 Proceso para la devolución del IVA mediante el portal web	19
2.3.3 Proceso para la devolución automática del IVA para personas adultas mayores.....	20
2.4 Investigación Primaria	21
2.4.1 Encuestas a personas con discapacidad.....	21
2.5 Investigación de mecanismos de devoluciones automáticas de impuestos	22
2.5.1 Diseño de un proceso de devolución automática de saldos a favor por Impuesto a la Renta de contribuyentes	22
2.5.2 Devolución automática del IVA a personas de escasos recursos en Colombia.....	23
2.6 Investigación de tipos de tarjetas magnéticas.....	24
CAPÍTULO III.....	48

3. ANÁLISIS Y RESULTADOS	48
3.1 Análisis de la información obtenida de los encuestados	48
3.1.1 Personas con discapacidad que no realizan el trámite	54
3.1.2 Personas con discapacidad que realizan el trámite	54
3.2 Identificación de puntos críticos del proceso.....	54
3.3 Propuesta de nuevo mecanismo para una devolución automática del IVA a las personas con discapacidad	56
3.4 Diseño del proceso propuesto	57
3.4.1 Proceso para el registro al sistema de devolución automática del IVA para personas con discapacidad	57
3.4.2 Proceso para el descuento automático del IVA al momento de realizar las compras	59
3.4.3 Proceso para la acumulación automática del IVA al momento de realizar las compras	60
3.5 Actores involucrados en los procesos.....	62
3.5.1 SRI	62
3.5.2 Proveedores	64
3.5.3 Beneficiarios.....	65
3.6 Análisis Costo/Beneficio de la propuesta	65
3.6.1 Costos incurridos para la implementación de la propuesta	65
3.6.2 Costo estimado a partir de la cotización realizada al proveedor	

COMPEL.....	66
3.6.3 Costo estimado a partir de un proveedor externo	67
3.6.4 Beneficios de la implementación de la propuesta	68
CAPÍTULO IV.....	69
4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	69
4.1 Conclusiones	69
4.2 Recomendaciones	70
BIBLIOGRAFÍA.....	48
APÉNDICES	51
ANEXO	64

ABREVIATURAS

ESPOL	Escuela Superior Politécnica del Litoral
SRI	Servicio de Rentas Internas
IVA	Impuesto al Valor Agregado
CONADIS	Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades
MSP	Ministerio de Salud Pública
LRTI	Ley de Régimen Tributario Interno
RLRTI	Reglamento para la Ley de Régimen Tributario Interno

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 Grupos etarios.....	2
Figura 1.2 Tipo de discapacidad	2
Figura 1.3 Grado de discapacidad	3
Figura 1.4 Montos de IVA devueltos por grado de discapacidad.....	4
Figura 1.5 Montos de IVA devueltos por tipo de discapacidad	5
Figura 3.6 ¿Usted conoce cuáles son los límites máximos de devolución del IVA mensual?	48
Figura 3.7 ¿Cuál es el medio por donde realizó el trámite?	49
Figura 3.8 ¿Usted realizó el trámite o un sustituto?	49
Figura 3.9 ¿Le han invalidado alguna factura?.....	50
Figura 3.10 ¿En cuánto tiempo le notificaron la resolución del trámite?	50
Figura 3.11 ¿En cuánto tiempo le acreditaron los valores?	51
Figura 3.12 ¿Para qué rubros ha solicitado la devolución del IVA?	52
Figura 3.13 ¿Verificó el registro del trámite luego de 24 horas?.....	52
Figura 3.14 ¿En cuánto tiempo le notificaron la resolución del trámite?	53
Figura 3.15 ¿En cuánto tiempo le acreditaron los valores?	53
Figura 3.16 Diagrama árbol lógico de fallas	55
Figura 3.17 Prototipo.....	59
Figura 3.18 Comprobante de venta con nueva casilla.....	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1 Montos de IVA devuelto por provincia	4
Tabla 2.2 Diferenciación de los tipos de tarjetas	26
Tabla 3.3 Familia de productos y servicios.....	63
Tabla 3.4 Tipo de adquisición	63
Tabla 3.5 Costos según COMPEL	67
Tabla 3.6 Costos según BanEcuador.....	68

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes

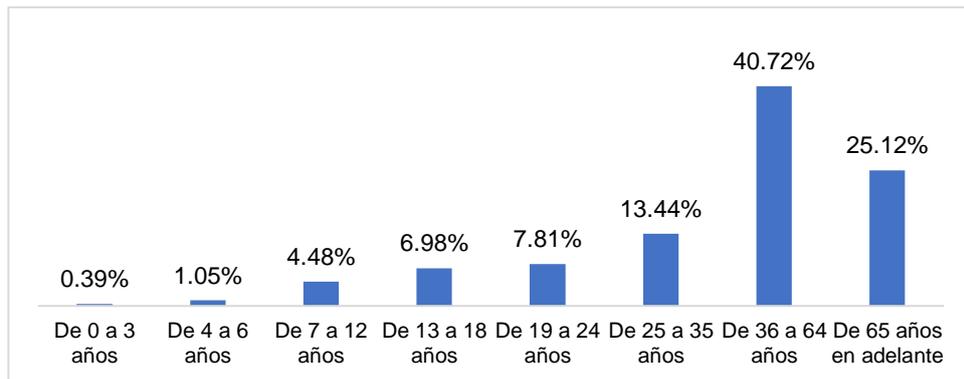
La persona con discapacidad es definida como aquella con limitaciones para realizar acciones cotidianas debido a la carencia de facultades esenciales (Ley Orgánica de Discapacidad, 2018).

Las personas con un grado de discapacidad mayor o igual al 30%, cuya calificación le compete al Ministerio de Salud Pública (MSP), tienen derecho a solicitar la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) por las compras que realicen de los artículos de primera necesidad (Asamblea Nacional República del Ecuador, 2017).

De acuerdo con la información del MSP, a enero del 2022 se cuenta con un registro de 471.205 personas con discapacidad en el Registro Nacional de Discapacidad, de las cuales el 56.12% pertenecen al género masculino, mientras que el 43.87% son de género femenino y el 0.01% son Lesbianas Gay Bisexual Trans e Intersex (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades [CONADIS], 2022).

Además, se obtuvo que el grupo etario con mayor cantidad de personas de este grupo prioritario asentadas en el Registro Nacional de Discapacidad están en un rango de 36 a 64 años (CONADIS, 2022).

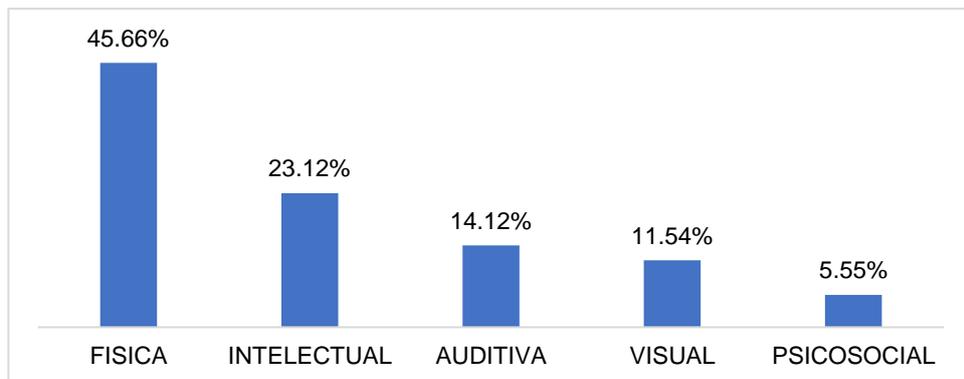
Figura 1.1 Grupos etarios



Nota: Datos obtenidos del CONADIS (2022).

Por otro lado, se obtuvo que el tipo de discapacidad predominante entre las personas registradas en el Registro Nacional de Discapacidad es la física (CONADIS, 2022).

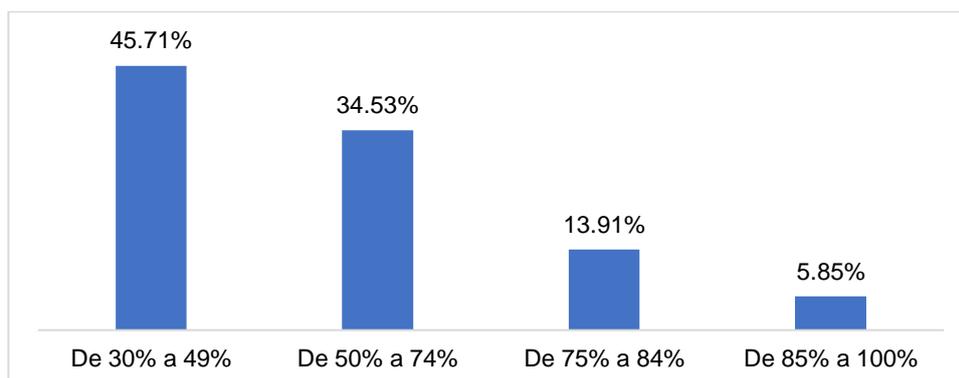
Figura 1.2 Tipo de discapacidad



Nota: Datos obtenidos del CONADIS (2022).

En adición, se reportó que el grado de discapacidad de las personas inscritas en el Registro Nacional de Discapacidad con mayor cantidad de incidencias está en el rango mínimo para ser considerado dentro de este grupo vulnerable, el cual es de 30% a 49% de discapacidad (CONADIS, 2022).

Figura 1.3 Grado de discapacidad



Nota: Datos obtenidos del CONADIS (2022).

Con respecto a la información estadística del CONADIS tomando como fuente la información del Servicio de Rentas Internas (SRI) se obtuvo que, durante el año 2019 se realizaron 210 549 devoluciones del IVA a 31 759 personas con discapacidad. El monto devuelto a estas personas asciende a USD \$ 17 418 430, de este el 99.69% fueron devueltos a los mismos beneficiarios mientras que el 0.31% restantes fue devuelto a sus sustitutos. Por otro lado, el género con mayor cantidad de devoluciones es el masculino con 114 167 devoluciones por un monto de USD \$ 9 574 514, seguido del género femenino con 96 337 devoluciones por un monto de USD \$ 7 833 579 y por último LGBTI con 45 devoluciones por un monto de USD \$ 10 337 (CONADIS, 2022).

Según la información, se tiene que en ese mismo año las provincias con mayores registros de trámites para la devolución del IVA son Guayas, seguido por Pichincha y Manabí (CONADIS, 2022).

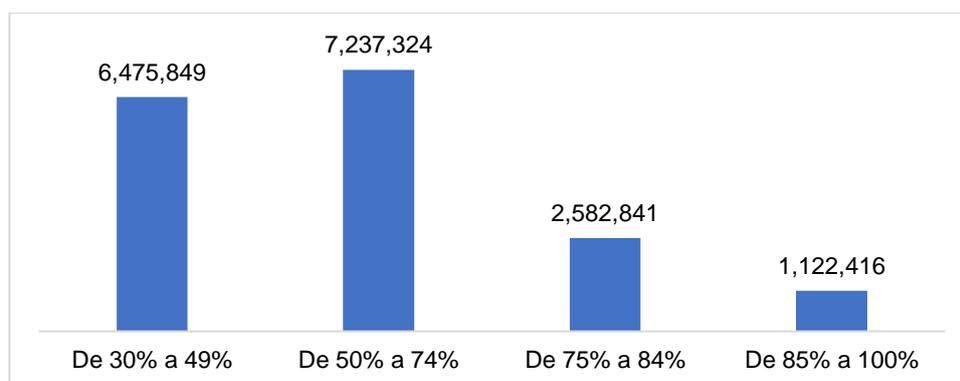
Tabla 1.1 Montos de IVA devuelto por provincia

Provincia	Monto IVA Devuelto	Número de registros
GUAYAS	\$6.161.189,00	72.014
PICHINCHA	\$3.841.799,00	44.677
MANABI	\$2.824.943,00	41.433
EL ORO	\$1.019.276,00	6.412
AZUAY	\$ 812.352,00	10.053
LOS RIOS	\$ 447.053,00	5.161
IMBABURA	\$ 299.119,00	3.709
ESMERALDAS	\$ 293.467,00	3.288
LOJA	\$ 239.654,00	4.048
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	\$ 234.195,00	3.703
CAÑAR	\$ 224.053,00	3.048
SANTA ELENA	\$ 203.092,00	2.497
CHIMBORAZO	\$ 177.038,00	2.078
TUNGURAHUA	\$ 162.386,00	2.321
ORELLANA	\$ 93.436,00	1.240
BOLIVAR	\$ 86.470,00	997
COTOPAXI	\$ 73.479,00	967
ZAMORA CHINCHIPE	\$ 54.476,00	633
SUCUMBIOS	\$ 46.480,00	571
CARCHI	\$ 31.715,00	348
PASTAZA	\$ 31.566,00	424
MORONA SANTIAGO	\$ 30.903,00	497
NAPO	\$ 22.209,00	289
GALAPAGOS	\$ 8.081,00	141

Nota: Datos tomados del CONADIS (2022).

Con respecto a los montos devueltos por concepto de IVA, se realizaron en mayor parte a las personas con un grado de discapacidad del 50% al 74%, seguido del rango mínimo de los grados de discapacidad que es de 30% a 49% (CONADIS, 2022).

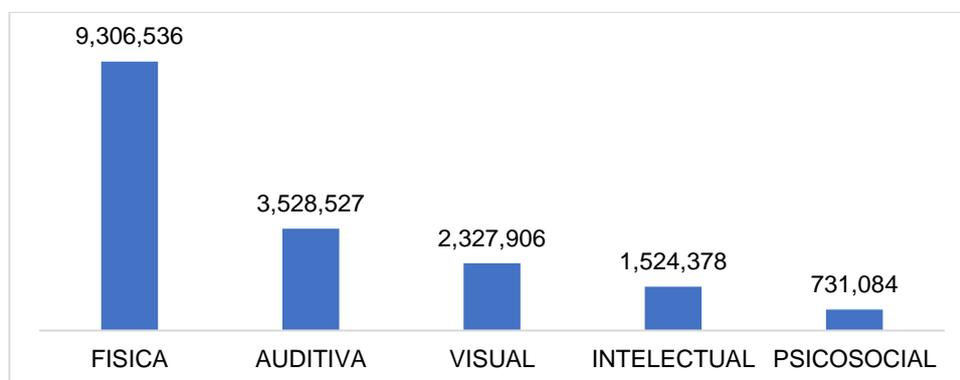
Figura 1.4 Montos de IVA devueltos por grado de discapacidad



Nota: Datos tomados del CONADIS (2022).

Para finalizar, el 53.43% de los montos de IVA devueltos corresponden al tipo de discapacidad física, la cual predomina ante los demás tipos de discapacidad (CONADIS, 2022).

Figura 1.5 Montos de IVA devueltos por tipo de discapacidad



Nota: Datos tomados del CONADIS (2022).

Por otra parte, el beneficio tributario de la devolución del IVA ha tenido un crecimiento desde junio del 2017 a junio 2022, pasando de \$90 a \$102 en los montos máximos de devolución mensual. La devolución del monto es definida de acuerdo con la aplicación de una tabla progresiva según el porcentaje de discapacidad del beneficiario (Asamblea Nacional República del Ecuador, 2017).

El proceso para solicitar la devolución del IVA se puede realizar:

- ✓ De manera virtual, a través del sitio web del SRI; o
- ✓ De manera presencial, presentando los documentos requeridos en las ventanillas.

En caso de que la solicitud sea ingresada por un sustituto, el cual es certificado por el Ministerio de Inclusión Económica y Social o del trabajo según sea el caso, deberá entregar documentos por requisitos especiales en las ventanillas de los establecimientos autorizados por el SRI.

El tiempo estimado por el SRI para emitir una resolución a las solicitudes recibidas es de aproximadamente 90 días hábiles (SRI, 2022). Sin embargo, este proceso genera inconformidades entre los usuarios debido a los retrasos extendidos en los plazos de aprobaciones de las solicitudes y posterior acreditación de los valores.

1.2. Descripción del problema

El proceso para solicitar la devolución del IVA para las personas con discapacidad se realiza a través de mecanismos tradicionales, los cuales presentan falencias en el momento de su gestión. Por ello, los usuarios de este beneficio expresan en reiteradas ocasiones las inconformidades que presentan al realizar este proceso, entre ellas, las solicitudes que se encuentran pendientes de resolución desde noviembre del 2021. Por otra parte, los funcionarios del SRI admiten que existen trámites que se encuentran rezagados debido a información incorrectamente ingresada por los beneficiarios como datos de cuentas bancarias. Sin embargo, existen beneficiarios que recibieron la notificación de aprobación, de la respectiva solicitud, correspondientes a montos de noviembre 2021 pero que a marzo 2022 la acreditación aún se encontraba sin hacerse efectiva (Angulo & Zumba, 2022).

Por lo anterior, el SRI ha implementado un proyecto piloto para optimizar la devolución del IVA con la finalidad de minimizar las inconformidades presentadas en este proceso. El proyecto mencionado apunta a la automatización del proceso, es decir, el beneficiario no necesita realizar la solicitud para la devolución del impuesto debido a que este se descuenta en el momento de la compra del bien o servicio. Sin embargo, este mecanismo automático está direccionado únicamente para las personas adultas mayores y no ha sido implementado completamente en todos los establecimientos de las empresas que ofertan bienes o prestan servicios a los beneficiarios.

Por ello, el proceso actual de la devolución del IVA a las personas con discapacidad requiere ser reestructurado para automatizar el mismo, con la finalidad de que las personas de este grupo prioritario gocen del beneficio sin necesidad de realizar los respectivos trámites.

1.3. Justificación del problema

La investigación está dirigida a desarrollar un nuevo mecanismo que optimice el procedimiento actual de la devolución del IVA para las personas con discapacidad cumpliendo con las normas tributarias y legales vigentes del caso.

En mayor parte, las personas de este grupo prioritario no gozan de sus beneficios debido al desconocimiento de sus derechos tributarios o falta de interés para realizar el trámite correspondiente. El procedimiento actual causa inconformidades entre las personas con discapacidad por retrasos en los plazos de la gestión del proceso que comprende: la entrega de la solicitud de devolución, aprobación y acreditación del impuesto incurrido; por esto, surge la necesidad de implementar nuevos métodos que agilicen las prácticas convencionales.

De esta manera, se puede agilizar los trámites del SRI que demanden un proceso de revisión manual mandatorio debido a la disminución de la carga de trabajo de los funcionarios de este ente regulatorio. Por otro lado, los beneficiarios de este grupo prioritario podrían acceder a la devolución del IVA sin necesidad de realizar los trámites convencionales que les causan inconformidades.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Analizar el proceso actual de la devolución del IVA establecido por el SRI a las personas con discapacidad con la finalidad de proponer un mecanismo automático que optimice este proceso.

1.4.2. Objetivos específicos

- ✓ Estudiar la normativa tributaria y Leyes aplicables vigentes que detallan los requisitos y condiciones para acceder a la devolución del IVA.
- ✓ Analizar el procedimiento establecido por el SRI a las personas con discapacidad que les permite acceder a la devolución del IVA en la adquisición de bienes o servicios a través de la investigación de resoluciones y bases legales que lo definen.
- ✓ Proponer las mejores prácticas de innovación e inteligencia artificial utilizadas en otras administraciones para definir un nuevo proceso de devolución automática del IVA.
- ✓ Identificar los puntos críticos del proceso actual para optimizar la operatividad de estos.

1.5. Marco teórico

1.5.1. Marco conceptual

- ✓ *Servicio de Rentas Internas*: El sujeto activo del impuesto es el Estado, se administra a través del SRI. (Congreso Nacional, Comisión de Legislación y Codificación, 2021)
- ✓ *Autoridad sanitaria*: La autoridad sanitaria nacional es el Ministerio de Salud Pública, entidad a la que corresponde el ejercicio de las funciones de rectoría en salud; así como la responsabilidad de la aplicación, control y vigilancia del cumplimiento de esta Ley; y, las normas que dicte para su plena vigencia serán obligatorias. (Congreso Nacional , 2015)

Corresponde a la autoridad sanitaria nacional emitir el certificado o documento que acredite la calificación de la discapacidad y la

certificación de condición discapacitante. (Asamblea Nacional República del Ecuador, 2017)

- ✓ *Personas con discapacidad:* Toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria. (Asamblea Nacional República del Ecuador, 2018)
- ✓ *Sustitutos:* La calidad de sustituto será acreditada por la autoridad competente mediante el correspondiente certificado. La calificación se hará previo requerimiento de parte interesada y conforme al instructivo que se expida para efecto. (Asamblea Nacional República del Ecuador, 2017)
- ✓ *Beneficio tributario:* El régimen tributario para las personas con discapacidad y los correspondientes sustitutos, se aplica de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Discapacidades, el Reglamento para la Ley Orgánica de Discapacidades y la normativa tributaria que fuere aplicable. Los beneficios tributarios previstos en la Ley Orgánica de Discapacidades, únicamente se aplican para aquellas personas cuya discapacidad sea igual o superior al treinta por ciento. (Asamblea Nacional República del Ecuador, 2017)
- ✓ *Impuesto al Valor Agregado:* Es el valor gravado por la transferencia en la adquisición de bienes y prestación de servicios, en sus distintas fases de producción. (Congreso Nacional, Comisión de Legislación y Codificación, 2021)
- ✓ *Devolución del IVA a personas con discapacidad:* Las personas con discapacidad tienen derecho a que el IVA que paguen en la adquisición de bienes y servicios de primera necesidad de uso o consumo personal, les sea reintegrado a través de la emisión de cheque, transferencia bancaria u otro medio de pago, sin intereses, en un tiempo no mayor a noventa (90) días de presentada su solicitud de conformidad con el reglamento respectivo. (Congreso Nacional, Comisión de Legislación y

Codificación, 2021)

- ✓ *Bienes y servicios de primera necesidad*: Se consideran bienes y servicios de primera necesidad susceptibles de devolución de IVA, aquellos que se relacionan con vestimenta, vivienda, salud, comunicación, alimentación, educación, cultura, deporte, movilidad, transporte y otras que se señalen mediante resolución el SRI. (Congreso Nacional, Comisión de Legislación y Codificación)
- ✓ *Devolución del IVA pagado por bienes*: Las personas con discapacidad y las personas jurídicas encargadas de su atención, podrán realizar importaciones de bienes para su uso exclusivo, exentas del pago de tributos al comercio exterior, impuestos al valor agregado e impuestos a los consumos especiales, de acuerdo con la siguiente clasificación:
 - Prótesis para personas con discapacidad auditiva, visual y física
 - Órtesis;
 - Equipos, medicamentos y elementos necesarios para su rehabilitación;
 - Equipos, maquinarias y útiles de trabajo, especialmente diseñados y adaptados para ser usados por personas con discapacidad;
 - Elementos de ayuda para la accesibilidad, movilidad, cuidado, higiene, autonomía y seguridad;
 - Equipos y material pedagógico especiales para educación, capacitación, deporte y recreación;
 - Elementos y equipos de tecnología de la información, de las comunicaciones y señalización;
 - Equipos, maquinarias y toda materia prima que sirva para elaborar productos de uso exclusivo para personas con discapacidad; y,
 - Los demás que establezca el reglamento de la presente Ley. (Asamblea Nacional República del Ecuador, 2018)

1.5.2. Marco Legal

1.5.2.1 Ley de Régimen Tributario Interno

Art. 74.- El IVA pagado por personas con discapacidad. - Las personas con discapacidad tienen derecho a que el impuesto al valor agregado que paguen en la adquisición de bienes y servicios de primera necesidad de uso o consumo personal les sea reintegrado a través de la emisión de cheque, transferencia bancaria u otro medio de pago, sin intereses, en un tiempo no mayor a noventa (90) días de presentada su solicitud de conformidad con el reglamento respectivo.

Si vencido el término antes indicado no se hubiese reembolsado el IVA reclamado, se reconocerán los respectivos intereses legales. La base imponible máxima de consumo mensual a la que se aplicará el valor a devolver podrá ser de hasta dos salarios básicos unificados del trabajador, vigentes al 1 de enero del año en que se efectuó la adquisición, de conformidad con los límites y condiciones establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno... (Congreso Nacional, Comisión de Legislación y Codificación, 2021, p.58)

1.5.2.2 Reglamento para Aplicación Ley de Régimen Tributario Interno

Art. 177.-Devolución del IVA a personas con discapacidad o a sus sustitutos. - Para ejercer el derecho a la devolución del impuesto al valor agregado, las personas con discapacidad deberán ser calificadas por la autoridad sanitaria nacional a través del Sistema Nacional de Salud y los sustitutos ser certificados por la autoridad nacional de inclusión económica y social o del trabajo según corresponda, en los casos previstos y de acuerdo a lo dispuesto en la ley.

Para efectos de la devolución se deberá considerar la proporcionalidad establecida en el Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades.

El monto de la devolución del IVA aplicable al sustituto y a la persona con discapacidad no deberá superar en su conjunto el monto máximo aplicable a la persona con discapacidad. En el caso de la devolución de IVA por adquisición local de los bienes establecidos en los numerales 1 al 8 del artículo 74 de la Ley Orgánica de Discapacidades, adquiridos para uso personal y exclusivo de la persona con discapacidad, no será aplicable el límite de la base imponible máxima de consumo mensual.

Vencido el término para la devolución del IVA previsto en la ley, se pagarán intereses sobre los valores reconocidos mediante acto administrativo... (Congreso Nacional, Comisión de Legislación y Codificación, 2021, p.128)

Art. 181.1.- Bienes y servicios de primera necesidad susceptibles de devolución del Impuesto al Valor Agregado -IVA para personas con discapacidad o adultas mayores. - Para efectos de devolución del IVA a personas con discapacidad o adultas mayores se consideran bienes y servicios de primera necesidad susceptibles de devolución del IVA, aquellas adquisiciones que efectúen las personas con discapacidad o adultas mayores para su consumo, siempre que no sobrepasen los montos máximos mensuales previstos en este Reglamento. (Congreso Nacional, Comisión de Legislación y Codificación, 2021, p.131)

Art. 181.2.- Control de la devolución del IVA a adultos mayores o personas con discapacidad. - Las personas con

discapacidad o adultas mayores tienen derecho a la devolución del IVA pagado o generado por sus adquisiciones de bienes y servicios a título de consumos personales, por lo que no podrán solicitar u obtener la devolución del IVA de las adquisiciones pagadas por terceros, aun cuando los comprobantes de venta se emitan a su nombre. Cuando el SRI, en sus procesos de control, identifique que el pago con medios electrónicos no fue efectuado desde las cuentas o tarjetas de propiedad de personas con discapacidad y adultos mayores, aun cuando los comprobantes de venta se emitan a su nombre, se aplicará la gestión de cobro o compensación y el recargo previstos en los artículos 74 y artículo innumerado siguiente de la Ley de Régimen Tributario Interno, sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar. (Congreso Nacional, Comisión de Legislación y Codificación, 2021, p.132)

1.5.2.3 NAC-DGERCGC22-00000024

Artículo 1. Los sujetos pasivos del Impuesto a la Renta obligados a facturar que, a la fecha de entrada en vigencia de la presente Resolución, todavía no se encuentren obligados a emitir comprobantes de venta, retención y documentos complementarios en la modalidad electrónica, deberán incorporar este tipo de esquema a su actividad hasta el 29 de noviembre de 2022, de conformidad con lo establecido en la Disposición Transitoria Cuarta de la Ley Orgánica para el Desarrollo Económico y Sostenibilidad Fiscal tras la Pandemia COVID-19. (Servicio de Rentas Internas[SRI], 2022, p. 3)

Artículo 2. Las personas naturales y sociedades que no sean considerados sujetos pasivos del Impuesto a la Renta pero que:

- i) se encuentren obligados a facturar, y
- ii) que a la fecha de entrada en vigencia de la presente

Resolución, todavía no se encuentren obligados a emitir comprobantes de venta, retención y documentos complementarios en la modalidad electrónica, en aplicación de las respectivas resoluciones emitidas por el SRI, también deberán incorporar este tipo de esquema a su actividad hasta el 29 de noviembre de 2022. (SRI, 2022, p. 3)

1.5.2.4 Ley Orgánica de Discapacidades

Art. 6.- Persona con discapacidad. - Para los efectos de esta Ley se considera persona con discapacidad a toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, en la proporción que establezca el Reglamento. Los beneficios tributarios previstos en esta ley, únicamente se aplicarán para aquellos cuya discapacidad sea igual o superior a la determinada en el Reglamento. El Reglamento a la Ley podrá establecer beneficios proporcionales al carácter tributario, según los grados de discapacidad, con excepción de los beneficios establecidos en el Artículo 74. (Asamblea Nacional República del Ecuador, 2018, p. 3)

Art. 21.- Certificación y acreditación de servicios de salud para discapacidad. - La autoridad sanitaria nacional certificará y acreditará en el Sistema Nacional de Salud, los servicios de atención general y especializada, habilitación, rehabilitación integral, y centros de órtesis, prótesis y otras ayudas técnicas y tecnológicas para personas con discapacidad. (Asamblea Nacional República del Ecuador, 2018, p. 5)

Art. 74.- Importación de bienes. - Las personas con

discapacidad y las personas jurídicas encargadas de su atención, podrán realizar importaciones de bienes para su uso exclusivo, exentas del pago de tributos al comercio exterior, impuestos al valor agregado e impuestos a los consumos especiales, de acuerdo a la siguiente clasificación:

- ✓ Prótesis para personas con discapacidad auditiva, visual y física
- ✓ Órtesis;
- ✓ Equipos, medicamentos y elementos necesarios para su rehabilitación;
- ✓ Equipos, maquinarias y útiles de trabajo, especialmente diseñados y adaptados para ser usados por personas con discapacidad;
- ✓ Elementos de ayuda para la accesibilidad, movilidad, cuidado, higiene, autonomía y seguridad;
- ✓ Equipos y material pedagógico especiales para educación, capacitación, deporte y recreación;
- ✓ Elementos y equipos de tecnología de la información, de las comunicaciones y señalización;
- ✓ Equipos, maquinarias y toda materia prima que sirva para elaborar productos de uso exclusivo para personas con discapacidad; y,
- ✓ Los demás que establezca el reglamento de la presente Ley. Las exenciones previstas en ese artículo no incluyen tasas por servicios aduaneros, tasas portuarias y almacenaje. (Asamblea Nacional República del Ecuador, 2018, p. 12)

1.5.2.5 Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades

Art. 21.- Beneficios tributarios. - El régimen tributario para las personas con discapacidad y los correspondientes sustitutos, se aplicará de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Discapacidades, este Reglamento y la normativa tributaria que fuere aplicable.

Los beneficios tributarios previstos en la Ley Orgánica de Discapacidades se aplicarán para aquellas personas cuya discapacidad sea igual o superior al treinta por ciento. (...) de acuerdo al grado de discapacidad del beneficiario o de la persona a quien sustituye, según el caso, de conformidad con la siguiente tabla:

Grado de Discapacidad Porcentaje para la aplicación del beneficio

Del 30% al 49% 60%

Del 50% al 74% 70%

Del 75% al 84% 80%

Del 85% al 100% 100%. (Asamblea Nacional República del Ecuador, 2017, p. 6)

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA

2.1. Niveles de Investigación

Los niveles de investigación descriptivo y aplicativo son los definidos para el análisis y desarrollo de un mecanismo automático para la devolución del IVA a las personas con discapacidad.

Dentro de los niveles de investigación se encuentra el descriptivo, que de acuerdo con Tamayo & Tamayo (2003):

Es aquel que comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta. (p. 46)

De acuerdo con Lozada (2014), la investigación aplicada genera conocimiento en los diferentes sectores productivos dentro de un plazo establecido, con el objetivo de generar un valor agregado a la investigación básica para así poner en práctica lo adquirido en este tipo de investigación (p. 2).

El nivel de investigación descriptivo es aplicado en el proyecto para responder a las interrogantes de este, así como determinar las condiciones en que se ejecutan los mecanismos para la devolución del IVA a las personas con discapacidad, a través de investigaciones primarias y secundarias tomando las directrices, procesos y requisitos establecidos por el SRI como principales fuentes de información. Por otro lado, el nivel de investigación aplicada permite identificar y plantear oportunidades de mejora en el proceso actual de la devolución del IVA, con la finalidad de optimizar la operatividad de este.

2.2. Técnicas de Investigación

Las técnicas de investigación inmersas en el desarrollo del proyecto fueron la recolección y análisis de datos, investigación primaria y secundaria, debido a que fue necesario tener en claro el proceso actual de devolución del IVA para proponer las mejoras de este.

2.2.1 Recolección y análisis de datos

La técnica de recolección y análisis de datos permitió tener un escenario claro del proceso analizado por cada involucrado. Además, permitió revelar los puntos críticos del mismo que influyen en la eficacia de las actividades del proceso.

Posteriormente, el análisis de esta información recolectada fue considerada en la propuesta de automatización del proceso para la devolución del IVA.

2.2.2 Investigación Primaria y Secundaria

Las técnicas de investigación primaria y secundaria permitieron recoger la información requerida de fuentes confiables para constatar los desaciertos del proceso en sus puntos críticos previamente identificados.

Esta información se recolectó a través de los diferentes medios utilizados desde la búsqueda de la web hasta preguntas realizadas a las diferentes personas de interés.

2.3 Análisis de procesos actuales de la devolución del IVA

Los procesos actuales de la devolución del IVA han sido la base para definir las propuestas de mejoras en este proyecto, es por ello que surge la necesidad de brindar el entendimiento acerca de dichos procesos mediante un análisis general de cada uno de ellos.

2.3.1 Proceso para la devolución del IVA mediante ventanilla

El mecanismo “devolución mediante ventanilla” consiste en realizar el trámite de manera presencial, donde el usuario inicia el proceso acercándose a las diferentes oficinas del SRI para tomar un turno y ser asignado a una ventanilla y así proceder a realizar el respectivo trámite.

El tipo de documentación que solicita el personal del SRI al momento de realizar el trámite depende de quién lo realice, es decir, si lo presenta el mismo beneficiario se requiere la siguiente documentación:

- ✓ Cédula original
- ✓ Carnet del CONADIS o emitido por el MSP
- ✓ Solicitud correspondiente, y
- ✓ Facturas de las cuales pide el reitero de los valores del IVA, se presenta el comprobante original o copias certificadas.

Por otro lado, si el trámite lo presenta un sustituto del beneficiario debe presentar la misma documentación mencionada anteriormente adicionando la presentación de cédula original y copia del sustituto, certificado de votación y copia de cédula del beneficiario (SRI, 2022).

En caso de que el beneficiario o sustituto realice el trámite por primera vez se le genera una clave electrónica que le permitirá realizar los trámites subsecuentes por medio del portal web del SRI. Además, debe realizar la validación de los datos que posee el sistema, firmar un acuerdo de responsabilidad y uso de medios electrónicos, donde se informa al beneficiario de los derechos y responsabilidades que debe cumplir al momento de hacer uso del portal web.

Para finalizar, el beneficiario debe esperar un máximo de 90 días hábiles para que el SRI emita una resolución del trámite ingresado junto a

la notificación al beneficiario, para posteriormente acreditar los valores correspondientes (SRI, 2022). El flujograma del proceso se muestra en el Apéndice A.

2.3.2 Proceso para la devolución del IVA mediante el portal web

El mecanismo “devolución mediante el portal web” no se lo puede emplear si es la primera vez que el beneficiario realiza el trámite, en esos casos, obligatoriamente debe presentarlo mediante ventanilla.

Este proceso consiste en ingresar a la página del SRI, seguir la ruta “SRI en línea” – “Devoluciones” - “Devolución de IVA – Personas con discapacidad”, luego debe ingresar su número de cédula, RUC o pasaporte y contraseña del beneficiario.

Al ingresar debe verificar su porcentaje de discapacidad, en caso de que no esté de acuerdo con el mismo debe acercarse al MSP seguido del SRI para corroborar que el porcentaje que le fue diagnosticado concuerda con el ingresado. Luego verifica su dirección domiciliaria, en caso de que no esté de acuerdo, debe acercarse al SRI para realizar la actualización de sus datos. En ambos casos, luego de haber realizado el ingreso de la información antes mencionada puede proseguir con el trámite principal.

El siguiente paso es registrar las facturas físicas en el documento “Listado de comprobantes” que proporciona el SRI en su portal web, al finalizar debe cargar el archivo en la página. Además, ingresar las facturas electrónicas, las cuales las proporciona la misma página digitando el año y periodo a solicitar. En este paso solo debe seleccionar las facturas correspondientes a bienes y servicios de primera necesidad y transcribir manualmente el monto del IVA solicitado de las facturas seleccionadas luego presiona el botón “Procesar facturas seleccionadas” y guarda la selección realizada. Por último, si ha comprado pasajes aéreos en el periodo a solicitar se realiza el mismo procedimiento que el de las facturas

electrónicas, en caso de que no haya realizado compras de ese tipo continúa con el paso final.

Para culminar el proceso en el portal web, debe presionar “Envío de solicitud” y cargar la información para que luego el SRI analice todo lo ingresado.

El beneficiario debe esperar un máximo de 90 días hábiles para que el SRI emita una resolución del trámite ingresado, proseguido de la notificación al contribuyente. Para finalizar el SRI realiza la acreditación de los valores correspondientes en la cuenta bancaria del beneficiario (SRI, 2022). El flujograma del proceso se muestra en el Apéndice B.

2.3.3 Proceso para la devolución automática del IVA para personas adultas mayores

El mecanismo “devolución automática por transacciones realizadas con comprobantes electrónicos” consiste en recibir el beneficio en el momento en que el usuario realice la compra de los bienes o servicios en los establecimientos autorizados (SRI, 2020), suprimiendo de esta manera los procedimientos convencionales de realizar la transacción por medio de los canales electrónicos o ventilla del SRI. Este beneficio es aplicable, siempre que el beneficiario realice compras de bienes o servicios destinados para el consumo personal.

Para esto, se debe presentar la solicitud de registro al canal automático y posteriormente generar el código de confirmación:

- ✓ Si lo realiza el beneficiario, debe presentar la solicitud junto a su documento de identificación original.
- ✓ Si lo realiza una tercera persona o representante del beneficiario, deberá presentar la solicitud junto al certificado de “Autorización a terceros” generado en el portal web y su documento de identificación original.

En caso de que la solicitud para el registro al canal automático o generación del código de confirmación se realice por primera vez, esta debe presentarse junto a un documento de identificación en las ventanillas de los centros de atención del SRI.

El código de confirmación puede ser actualizado en cualquier momento que el beneficiario así lo requiera, a través del sitio web del SRI. Sin embargo, la actualización del código se realiza de manera automática cada año cumplido desde la generación de este (SRI, 2020).

Una vez que el beneficiario realiza la compra de bienes o servicios, se acerca al cajero de pago y posteriormente debe ingresar el código de confirmación obtenido a través del SRI (SRI, 2020). De esta forma se le aplica la devolución del IVA en la misma factura a emitirse, obteniendo el beneficio de manera inmediata. El flujograma del proceso se muestra en el Apéndice C.

2.4 Investigación Primaria

2.4.1 Encuestas a personas con discapacidad

A partir del análisis de los procedimientos actuales de la devolución del IVA, se planteó un formulario dirigido a las personas con discapacidad que han realizado este trámite a través de los diferentes mecanismos establecidos por el SRI.

El objetivo de la encuesta fue recopilar información sobre la percepción del beneficiario acerca del proceso de la devolución de IVA, a través de preguntas que evaluaron las variables como tiempo, conocimiento y método de devolución, que permitieron identificar oportunidades de mejoras para el mismo.

2.5 Investigación de mecanismos de devoluciones automáticas de impuestos

2.5.1 Diseño de un proceso de devolución automática de saldos a favor por Impuesto a la Renta de contribuyentes

El mecanismo de automatización propuesto plantea un sistema automatizado de cálculos y determinación de impuestos y saldos a favor de los contribuyentes, de acuerdo con la información presentada previamente en los formularios de estos. A partir de esta determinación automática, se realiza la acreditación de valores a favor de los contribuyentes siempre y cuando sus declaraciones presentadas de impuesto a la renta coincidan con los valores determinados automáticamente por el sistema del SRI (Garzón, 2012).

Este procedimiento se sustenta en la aplicación de “declaraciones sombras” las cuales consisten en determinar una declaración preliminar de impuesto a la renta a la presentada por el contribuyente, en función de la información entregada por estos y que reposa en la base de datos del SRI (Garzón, 2012).

El modelo propuesto plantea realizar una serie de validaciones a partir de información presentada por contribuyentes previamente:

1. El SRI debe validar, de acuerdo con base de datos del Registro Civil y CONADIS, la información correspondiente de los beneficiarios que cumplen los requisitos de ser mayores de edad o tener alguna discapacidad.

Al extraer y validar esta información el SRI podría automatizar el proceso de determinación de los beneficios tributarios, como son las rebajas en las declaraciones de impuesto a la renta.

2. Se valida el monto de los ingresos partir de la información reportada por los contribuyentes.

3. A partir de los formularios presentados por los contribuyentes correspondientes a reportes de gastos personales, se plantea extraer

automáticamente la información de estos formularios para que de esta manera el sistema determine automáticamente que no se sobrepase los límites máximos deducibles establecidos en la legislación tributaria.

4. Se extrae automáticamente el monto presentado por los empleadores en el formulario 107, y de esta manera sea considerado como crédito tributario.

Una vez que el modelo realiza estas validaciones calcula automáticamente la tarifa del impuesto a la renta a pagar determinando impuesto causado y los saldos a favor de los contribuyentes.

Posteriormente se plantea que el Servicio de Renta Internas realice la “declaración sombra” con fecha máxima del 10 de marzo de cada año y de esta manera comparar esta información con la presentada por los contribuyentes en sus declaraciones de impuesto a la renta anuales (Garzón, 2012).

Por último, se procede a realizar la acreditación de los montos que los contribuyentes tienen a su favor automáticamente en las cuentas bancarias registradas; siempre que los contribuyentes no hayan seleccionado “compensación de saldos en obligaciones posteriores” en su declaración de Impuesto a la renta (Garzón, 2012).

2.5.2 Devolución automática del IVA a personas de escasos recursos en Colombia

Hace unos años atrás unos organismos gubernamentales de Colombia realizaron un estudio para diseñar un mecanismo para la devolución del IVA a las familias de menores ingresos. Para esto, crearon un programa en donde los beneficiarios podían acceder a la devolución mediante un “IVA personalizado”, el cual comprendía en que la recaudación del impuesto aumentara a las personas con mayores ingresos para compensar dichos valores a los de menores ingresos.

El mecanismo de devolución consiste en acreditar de manera mensual los valores incurridos en materia del impuesto en cuestión mediante una tarjeta electrónica, la cual podría ser utilizada para realizar compras en diferentes locales comerciales o retirar los fondos obtenidos en los diferentes cajeros automáticos del país designados para dicha operación. Por otro lado, la devolución de dicho impuesto no se lo realiza por el total de los valores incurridos en el mes, por lo contrario, se acredita al beneficiario el monto asignado según los ingresos que posea (Grupo de Diarios América, 2018).

2.6 Investigación de tipos de tarjetas magnéticas

Actualmente, se encuentran disponibles tres tipos de tecnologías de tarjetas magnéticas:

✓ *Con Banda Magnética*

Se caracterizan por poseer una banda oscura en la que se almacena la información de manera codificada. Para la lectura de la información contenida en la tarjeta se requiere contacto físico deslizando está a través del terminal lector de tarjetas magnéticas (Pineda Céspedes & Pinilla Vercelli, 2004).

Para la implementación de un sistema de tarjetas con banda magnéticas se requiere:

- Lector de banda magnética
- Software requerido para las codificaciones de los datos
- Tarjeta con banda magnética (Bretón)

El costo de implementar y emitir este tipo de tarjetas es bajo, debido a que utiliza tecnología antigua.

✓ *Tarjeta de proximidad o sin contacto*

Se caracteriza por permitir la lectura de la tarjeta sin la necesidad de que esta se deslice a través de un lector de tarjetas o contacto con conectores

físicos.

Para la lectura de la tarjeta se requiere aproximarla por un lector, cuya distancia de proximidad dependerá de la frecuencia de alcance del lector (Pineda Céspedes & Pinilla Vercelli, 2004).

Para la implementación de un sistema de tarjetas de proximidad o sin contacto se requiere:

- Lector de tarjeta de proximidad
- Software requerido para las codificaciones de los datos
- Tarjeta de proximidad (Bretón)

El costo de implementar y emitir este tipo de tarjetas es medio, es decir, más elevado que la tarjeta con banda magnética debido a la tecnología utilizada tanto en la tarjeta como en los lectores de estas.

✓ *Tarjeta con chip*

La información se encuentra almacenada en microchips, similares a las tarjetas prepago de telefonía móvil. Este tipo de tarjetas permite su lectura presionándola levemente sobre un lector (Pineda Céspedes & Pinilla Vercelli, 2004).

Para la implementación de un sistema de tarjetas con chip se requiere:

- Lector
- Software requerido para las codificaciones de los datos
- Tarjeta con chip

El costo de este tipo de tecnología es alto en comparación a las anteriores, sin embargo, es muy utilizada en entidades bancarias por la seguridad que ofrece.

Este tipo de tarjeta permite la incorporación de los tres tipos de

tecnologías expuestas en una sola tarjeta, como la banda magnética, tarjeta sin contacto y con chip.

Según un análisis de la seguridad que ofrece cada una de las tarjetas mencionadas anteriormente, se obtuvo lo siguiente:

Tabla 2.2 Diferenciación de los tipos de tarjetas

	Tarjeta con banda magnética	Tarjeta de proximidad o sin contacto	Tarjeta con chip
Costo de tarjeta	\$0.12	\$1.12	\$1.72
Seguridad de tarjeta	I	II	III

Nota: Datos tomados de HID Global (2018).

La tabla nos muestra que las tarjetas con chip brindan mayor seguridad a los usuarios, sin embargo, el costo es elevado. Por el contrario, se tiene que la tarjeta con banda magnética brinda escasa seguridad por ello su costo es muy bajo (HID Global Corporation, 2018).

CAPÍTULO III

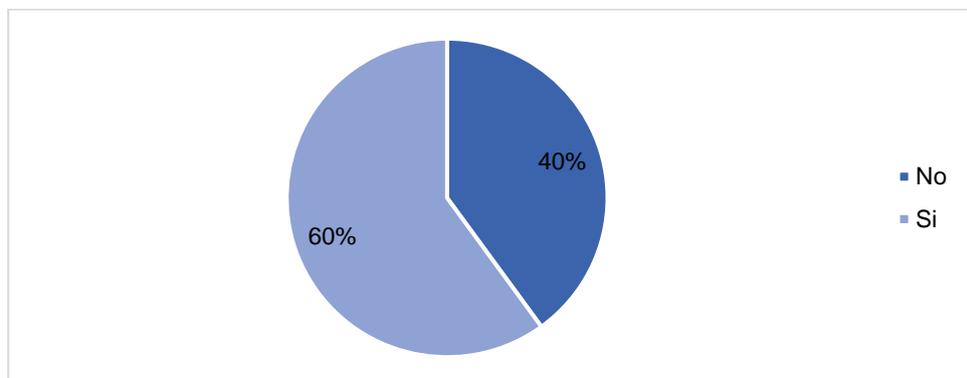
3. ANÁLISIS Y RESULTADOS

3.1 Análisis de la información obtenida de los encuestados

Se recolectó la información de 10 personas encuestadas a través del formulario de Google Forms, el cual constó de preguntas abiertas y cerradas, obteniendo los siguientes resultados:

Se busca identificar el nivel de conocimiento de los beneficiarios acerca de los límites máximos de devolución, donde más de la mitad de las personas encuestadas conocen dicha información.

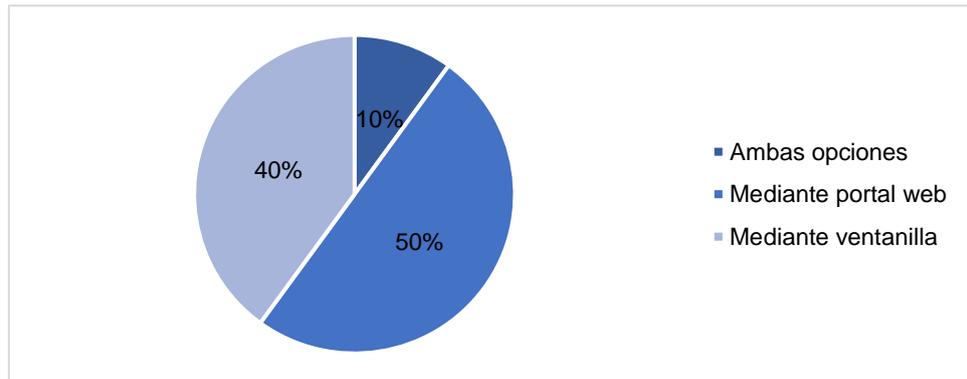
Figura 3.6 ¿Usted conoce cuáles son los límites máximos de devolución del IVA mensual?



Nota: Autoría propia (2022).

Se requiere identificar el medio por el cual los beneficiarios han realizado la solicitud de devolución, donde la mayor parte de ellos lo gestiona mediante el portal web.

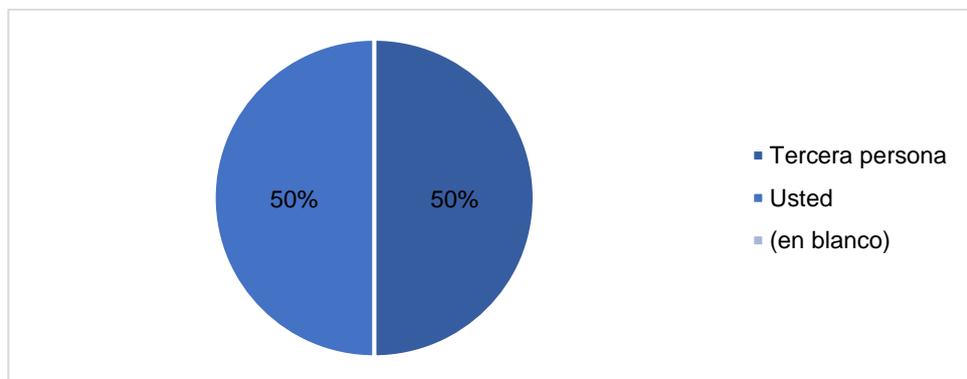
Figura 3.7 ¿Cuál es el medio por donde realizó el trámite?



Nota: Autoría propia (2022).

Se consulta si el trámite es realizado por el mismo beneficiario o por un sustituto. La mitad de las personas encuestadas lo realizan personalmente y los demás mediante terceras personas.

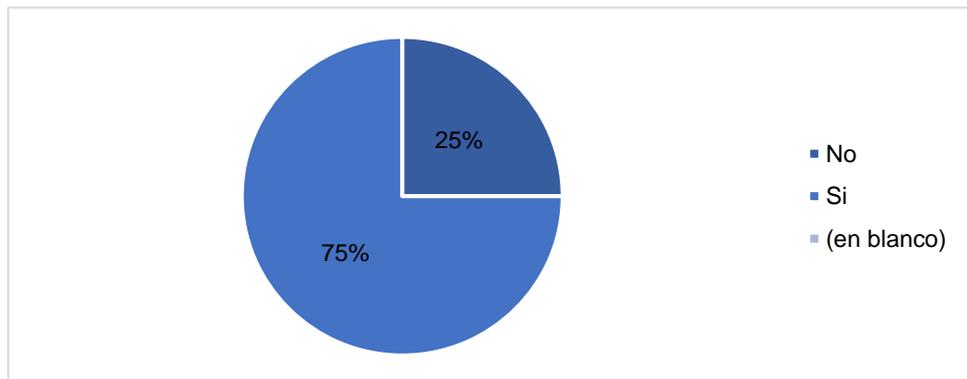
Figura 3.8 ¿Usted realizó el trámite o un sustituto?



Nota: Autoría propia (2022).

Se consulta a los beneficiarios si han tenido inconvenientes con la validación de los comprobantes físicos, para lo cual, a la mayor parte de los encuestados mencionan haberles invalidado comprobantes de venta durante la realización del trámite.

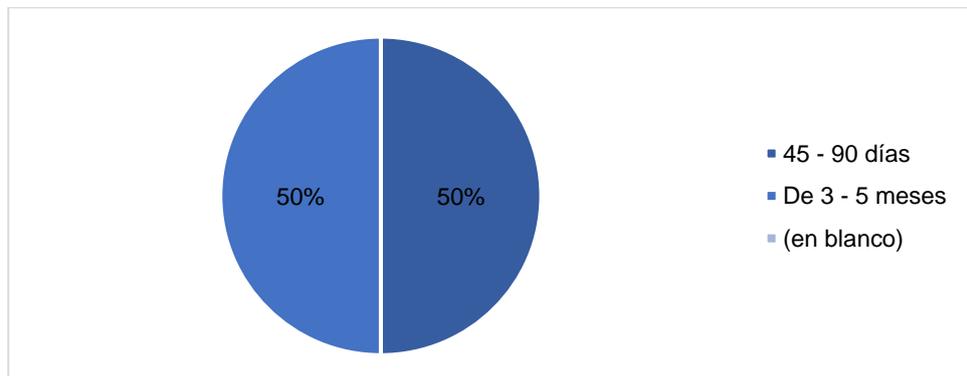
Figura 3.9 ¿Le han invalidado alguna factura?



Nota: Autoría propia (2022).

Todos los encuestados mencionan que solicitan la devolución correspondiente al impuesto por la compra de bienes y servicios. Además, sobre el tiempo que demora el SRI en notificar y acreditar los respectivos valores a los beneficiarios, la mitad de ellos mencionan que le notificaron en un rango de tiempo de 45 a 90 días, es decir, dentro de lo establecido en el manual de dicho procedimiento y los demás han sido notificados en un rango de 3 a 5 meses.

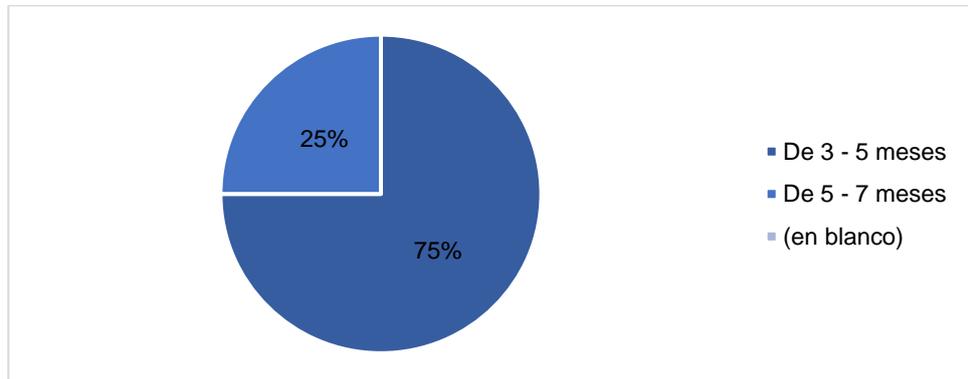
Figura 3.10 ¿En cuánto tiempo le notificaron la resolución del trámite?



Nota: Autoría propia (2022).

La mayoría de los encuestados recibieron la acreditación de los valores en un rango de tiempo de 3 a 5 meses mientras que a los demás de 5 a 7 meses.

Figura 3.11 ¿En cuánto tiempo le acreditaron los valores?

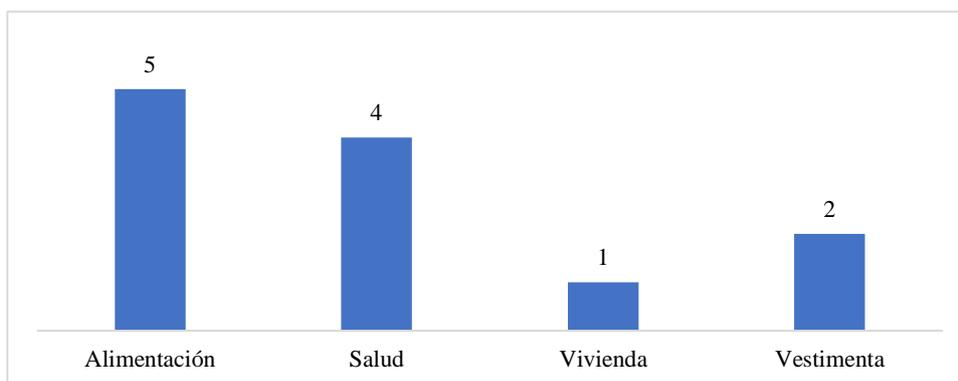


Nota: Autoría propia (2022).

Para el proceso realizado mediante portal web, el 80% de los encuestados le piden a una tercera persona ya sean personas tramitadoras (cybers), asesores tributarios, familiares o conocidos que le realizan el trámite, mientras que los demás lo realizan ellos mismos. Adicionalmente, el mismo porcentaje de encuestados desconocen el proceso que se realiza para dicho trámite. Por otro lado, se consulta si los datos como porcentaje de discapacidad y dirección domiciliaria son los correctos debido a que si esta es diferente no puede realizar el proceso, según los encuestados estos datos no han presentado errores.

Se indaga acerca de los rubros de los cuales solicita la devolución del impuesto, en el que los encuestados respondieron que alimentación son los valores mayormente incurridos para los que solicita devolución, seguido del rubro de salud.

Figura 3.12 ¿Para qué rubros ha solicitado la devolución del IVA?

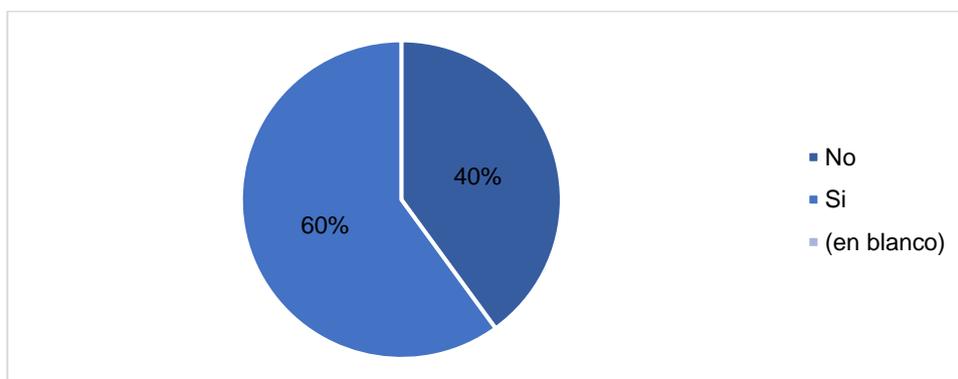


Nota: Autoría propia (2022).

Para la realización de trámite por medios electrónicos, verificamos que tipo de facturación presentan mayormente en la solicitud, obteniendo como resultado que los encuestados cuentan con más frecuencia facturas electrónicas, las cuales todas aquellas facturas son reflejadas en el portal web al momento de hacer la solicitud de devolución. Por otro lado, todos los encuestados cargaron el archivo que posee la información de las facturas físicas al portal web sin problemas.

Para finalizar, más de la mitad de los beneficiarios encuestados verifican luego de 24 horas después de ingresar el trámite si realmente se ingresó la solicitud y generó el número de trámite pertinente.

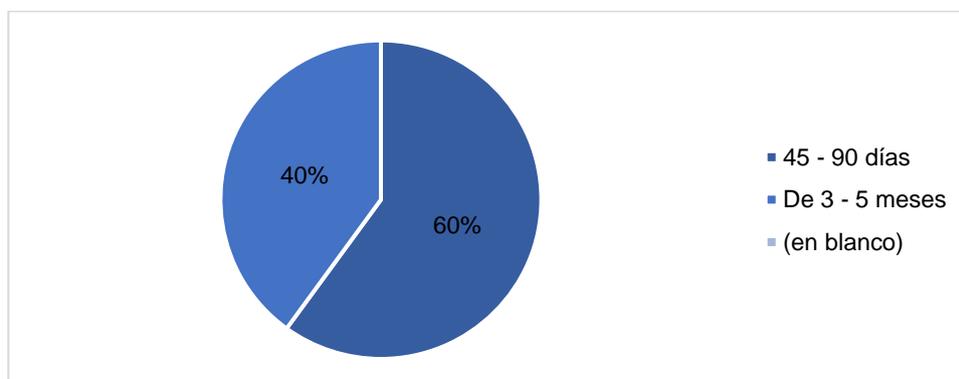
Figura 3.13 ¿Verificó el registro del trámite luego de 24 horas?



Nota: Autoría propia (2022).

Se verificó el tiempo que le toma al SRI notificar la resolución del trámite y la acreditación de los valores correspondientes. A más de la mitad de los encuestados les llega la notificación en un rango de tiempo de 45 a 90 días, es decir dentro del plazo establecido, a los demás en un rango de 3 a 5 meses.

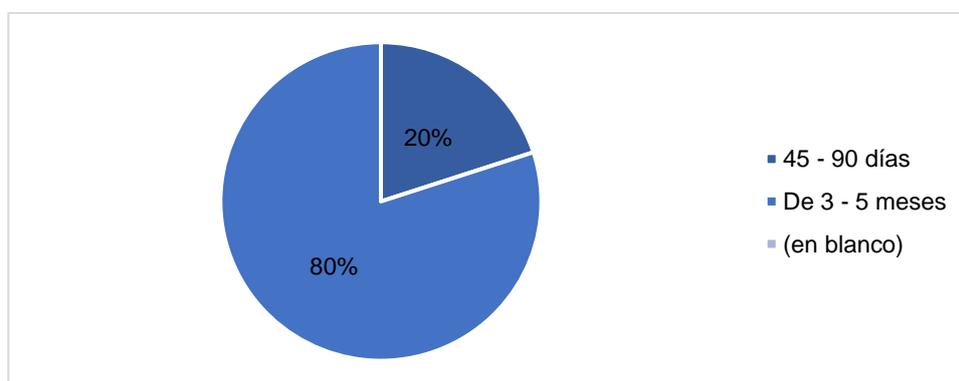
Figura 3.14 ¿En cuánto tiempo le notificaron la resolución del trámite?



Nota: Autoría propia (2022).

La acreditación de la mayor parte de los encuestados fue realizada en sus cuentas bancarias en un rango de 3 a 5 meses, a los demás en un rango de 45 a 90 días.

Figura 3.15 ¿En cuánto tiempo le acreditaron los valores?



Nota: Autoría propia (2022).

A partir de las preguntas realizadas inicialmente a los beneficiarios a través del formulario digital se realiza una indagación más detallada a través

de conversaciones con estos para identificar claramente estos hallazgos, se realiza un análisis de la información distinguido para cada escenario identificado.

3.1.1 Personas con discapacidad que no realizan el trámite

- ✓ Por desconocimiento de que pueden acceder y solicitar este beneficio tributario (terceras personas).
- ✓ Conocen del respectivo beneficio tributario, pero no le han prestado asunto o desconocen cómo realizar el trámite.
- ✓ Consideran que estos trámites llevan bastante tiempo y no les suelen devolver o pueden quedar sin resolución.
- ✓ Contratan servicios profesionales tributarios para que estos le realicen el respectivo trámite, por tanto, incurren en estos gastos adicionales.

3.1.2 Personas con discapacidad que realizan el trámite

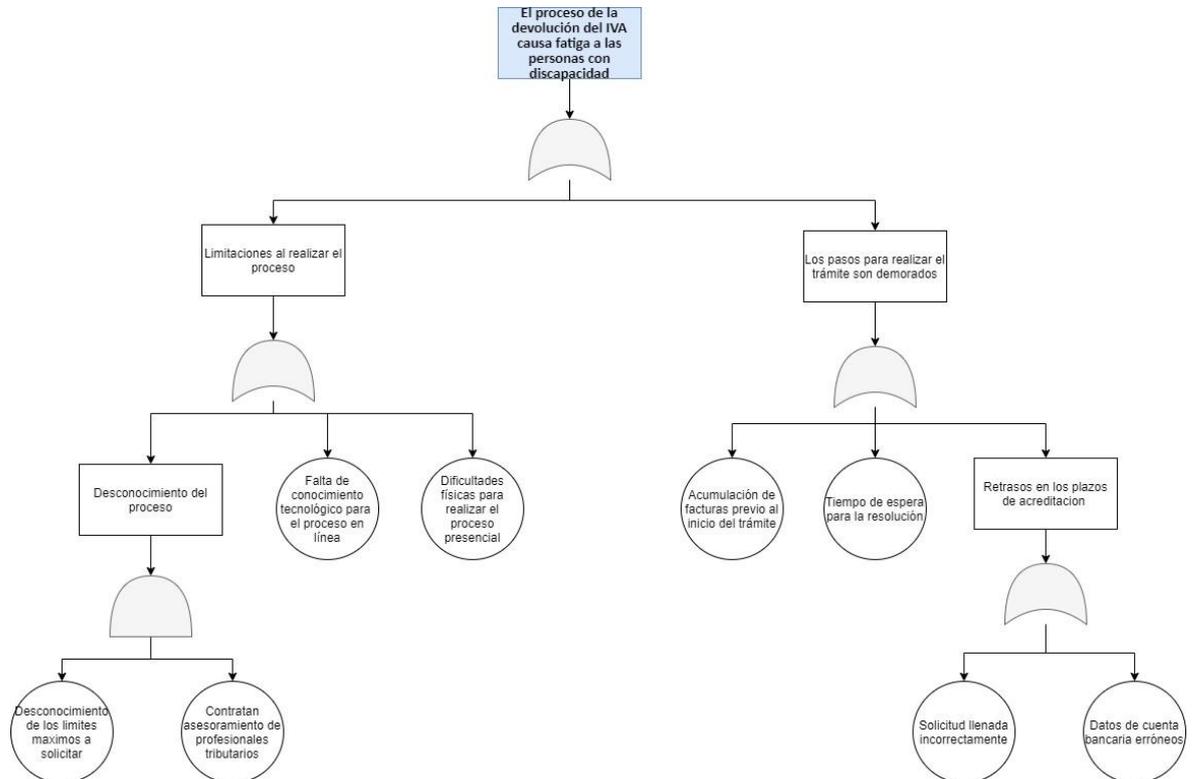
- ✓ Presentan problemas con el portal web del SRI debido a que mientras realizan el trámite por este medio, el sistema presenta problemas como caída de este o no guarda la información ingresada, obligándolos a realizarlo nuevamente.
- ✓ Se identifica que las personas utilizan, en mayor parte, los comprobantes por compras realizadas en establecimientos como: El comisariato, Megamaxi, Supermaxi, Gran Akí, El Coral, etc.
- ✓ Mencionan cierta inconformidad debido a los llenados de formulario y actividades que deben realizar cada mes para solicitar la devolución.
- ✓ Se identifica que las personas de este grupo prioritario que debido a sus limitaciones necesitan de asistencia de alguna persona para poder realizar el trámite correspondiente.

3.2 Identificación de puntos críticos del proceso

De la información obtenida de las entrevistas dirigidas a las personas con discapacidad que hayan o no realizado el proceso para solicitar la devolución del IVA junto al análisis de los mecanismos que actualmente se

encuentran definidos para este proceso por el SRI, se identifican los puntos críticos del proceso a través del diagrama de árbol lógico de fallas:

Figura 3.16 Diagrama árbol lógico de fallas



Nota: Autoría Propia (2022).

Los puntos críticos identificados del proceso actual son:

- ✓ Dificultades físicas para las personas de este grupo que realizan la solicitud mediante ventanilla de los establecimientos del SRI, debido a los factores de este proceso como el traslado hacia estos puntos y tiempo de espera para los respectivos trámites.
- ✓ Correcto llenado del formato para validar los comprobantes de venta físicos por consumos de bienes y servicios
- ✓ Problemas sistemáticos en el portal web que se les presentan a los beneficiarios, como caída de este sistema mientras realizan el correcto llenado de su formulario para solicitar la devolución, o en su defecto, realizan el llenado, pero no se guarda la información ingresada y les obliga a volver a realizarlos.

- ✓ Los plazos definidos por el SRI para la acreditación de la devolución se pueden extender debido que la información ingresada por los contribuyentes puede ser erróneos como son los datos de cuentas bancarias que no fueron validados inicialmente por el sistema del SRI.
- ✓ Los contribuyentes no realizan la solicitud de la devolución del IVA debido a que desconocen el procedimiento a seguir o la existencia del beneficio tributario al que pueden acceder. Por otra parte, existen personas de este grupo prioritario que mencionan no acceder a este beneficio tributario debido a que lo consideran una pérdida de tiempo y que el proceso podría quedarse sin resolución.
- ✓ Una parte de este grupo prioritario de las personas con discapacidad contrata el asesoramiento de profesionales tributarios para que estos realicen los trámites pertinentes y se encarguen del proceso. Debido a esto, se identifica que las personas que acceden a estos servicios incurren en gastos adicionales para poder acceder a la devolución del IVA.

3.3 Propuesta de nuevo mecanismo para una devolución automática del IVA a las personas con discapacidad

A partir de los puntos críticos identificados en el proceso actual de devolución del IVA para las personas con discapacidad se plantea un mecanismo automatizado que permite optimizar este procedimiento.

El mecanismo propuesto tiene como objetivo automatizar el proceso al incorporar tarjetas magnéticas, las cuales son solicitadas al SRI y emitidas por este organismo, al momento de que los beneficiarios realizan las compras. Al implementar este mecanismo, permite que las devoluciones de IVA a solicitar se encuentren definidas para el beneficiario de acuerdo con su grado de discapacidad y esta información se encuentre cargada a la tarjeta magnética.

De esta manera se les permita acceder a la devolución automática de los montos del IVA, ya sea por descuento o acumulación, de acuerdo con la

forma en que consideren apropiadas a sus necesidades. Esta propuesta se basa bajo la premisa de la resolución emitida por el SRI donde resuelve que desde noviembre 2022 todos los contribuyentes deben emitir facturación electrónica a sus usuarios.

Este mecanismo consta de 3 etapas:

- ✓ Proceso para registro al sistema de devolución automática del IVA para personas con discapacidad
- ✓ Proceso para el descuento automático del IVA al momento de realizar las compras
- ✓ Proceso para la acumulación automática del IVA al momento de realizar las compras.

3.4 Diseño del proceso propuesto

Según lo expuesto, a continuación, se procede a detallar el paso a paso de los procesos involucrados para la devolución automática del IVA para el grupo prioritario que se está tratando.

3.4.1 Proceso para el registro al sistema de devolución automática del IVA para personas con discapacidad

En esta etapa el beneficiario deberá registrar la información necesaria para validar que pertenece a este grupo prioritario, la documentación a presentar como requisito es:

- ✓ Scanner de cédula
- ✓ Scanner de carnet de CONADIS o MSP

El registro al sistema de devolución automática del IVA para personas con discapacidad lo realizará a través del portal web del SRI, en donde cargará esta documentación de manera digital para que posteriormente sea validada por el SRI. Así mismo, el sistema permitirá al beneficiario registrar una tercera persona que lo represente, en caso de

que este así lo requiera, presentando adicionalmente la siguiente información correspondiente al representante:

- ✓ Scanner de cédula
- ✓ Scanner certificado de sustituto

Adicionalmente, en esta etapa de registro el sistema solicitará al beneficiario determinar el mecanismo por el cual optará para la devolución automática del IVA. De esta manera el sistema del SRI definirá el tratamiento de la tarjeta de acuerdo al mecanismo seleccionado por el beneficiario.

Una vez que esta información es validada por el SRI, este organismo procede a emitir la tarjeta magnética, con toda la información del beneficiario, que será utilizada para la devolución automática del IVA en las compras que se realicen. La tarjeta será enviada a la dirección domiciliaria previamente registrada por el beneficiario en el portal web o puede ser retirada en las oficinas del SRI en un plazo mínimo de 15 días. El flujograma del proceso se muestra en el Apéndice D.

El prototipo de la tarjeta magnética que se plantea implementar contiene las siguientes características:

- ✓ Nombres y apellidos de la persona con discapacidad
- ✓ Número de identificación personal
- ✓ Foto de la persona con discapacidad
- ✓ Grado de discapacidad
- ✓ Fecha de caducidad de la tarjeta
- ✓ Nombres y apellidos del sustituto que el beneficiario haya registrado en el SRI (en caso de que aplique)

A continuación, se presenta el prototipo de la tarjeta con la cual los beneficiarios pondrán acceder a la devolución automática del IVA.

Figura 3.17 Prototipo



Nota: Autoría Propia (2022).

3.4.2 Proceso para el descuento automático del IVA al momento de realizar las compras

Este proceso permite al beneficiario acceder al descuento del IVA en las compras al momento que las realice, utilizando tarjetas magnéticas. Para este caso, el sistema del SRI definirá los montos máximos a los que puede acceder el beneficiario de acuerdo con la información previamente proporcionada en su registro al sistema. La información de los montos máximos de IVA a solicitar estará cargada en la tarjeta magnética del beneficiario y el sistema realizará recargas digitales mensuales con estos límites de montos definidos, y de esta manera cumplir con las bases legales.

Al momento de realizar la compra el proveedor solicita la cédula del beneficiario junto a la tarjeta magnética proporcionada por el SRI para validar sus datos, en caso de ser un tercero autorizado debe presentar su cédula y la del beneficiario. Es importante que, si la transacción es realizada por un tercero autorizado, se presente en el sistema la información tanto del beneficiario como la del autorizado para que el control del establecimiento sea efectivo.

Posteriormente, al utilizar la tarjeta para realizar el pago en la respectiva caja se emite automáticamente un mensaje de texto al celular

del beneficiario con un código de validación y vigencia de 5 minutos, el cual será ingresado en la caja para validar la transacción.

Adicionalmente, el proveedor debe detallar en el comprobante de venta el descuento efectuado con su respectivo concepto por medio de la incorporación de una nueva casilla donde especifique que el descuento que se está efectuando en cuestión del IVA es a una persona con discapacidad. Luego, enviar el comprobante electrónico al buzón del contribuyente, el mismo que pasará por la base del SRI para implementar el respectivo control y seguimiento.

Por último, es necesario que en el comprobante de venta se refleje el saldo del monto que el beneficiario tiene a favor en su tarjeta magnética en el periodo que la está utilizando, lo cual le permitirá al beneficiario conocer el monto faltante por incurrir. El flujograma del proceso se muestra en el Apéndice E.

3.4.3 Proceso para la acumulación automática del IVA al momento de realizar las compras

El mecanismo para realizar en este proceso es similar al proceso descrito anteriormente, debido a que es la misma metodología. La distinción se centra en la configuración de la tarjeta magnética en el método para acceder al beneficio del IVA, el cual fue definido previamente por el beneficiario.

De la misma manera que el proceso de descuento automático, la tarjeta magnética posee límites con los montos a acumular mensualmente, en caso de que no se ocupe el monto máximo del mes solo serán reembolsados los valores incurridos.

Dentro del proceso de registro al sistema de devolución del IVA, se proporciona una cuenta bancaria la cual es el proceso intermediario entre

la utilización de la tarjeta magnética para la acumulación y la efectivización del monto a devolver. Una vez culminado el periodo mensual, se ve reflejado el monto incurrido por pagos de IVA por las compras efectuadas, dicho monto es el que se acredita en la cuenta bancaria del beneficiario en un periodo de 30 días hábiles luego del cierre del periodo.

Tomando el procedimiento actual de la devolución se tiene que, si el Servicio de Rentas Interna no acredita los valores dentro de los 90 días hábiles luego de haber ingresado el trámite, el mismo tiene el derecho de acreditar el monto de devolución más los debidos intereses por el tiempo de retraso.

Tal como se lo realiza en el proceso de descuento automático, el proveedor solicita la cédula del beneficiario junto a la tarjeta magnética proporcionada por el SRI para validar sus datos, en caso de ser un tercero autorizado debe presentar su cédula y la del beneficiario. En este caso también es importante que, si la transacción es realizada por un tercero autorizado, se presente en el sistema la información tanto del beneficiario como la del autorizado para que el control del establecimiento sea efectivo. Asimismo, al utilizar la tarjeta para realizar el pago en la respectiva caja se emite automáticamente un mensaje de texto al celular del beneficiario con un código de validación y vigencia de 5 minutos, el cual será ingresado en la caja para validar la transacción.

De la misma forma, el proveedor debe incorporar una casilla dentro de la factura donde especifique el monto de IVA acumulado en el periodo, además del límite máximo a acumular lo que sirve de ayuda al beneficiario para que este al tanto de los valores a los que puede incurrir. Además, de enviar el comprobante electrónico al buzón del contribuyente, el mismo que pasará por la base del SRI para implementar el respectivo control y seguimiento. El flujograma del proceso se muestra en el Apéndice F.

3.5 Actores involucrados en los procesos

Dentro de los subprocesos detallados en el punto anterior, se mencionan como actores principales involucrados al ente regulatorio SRI, a los proveedores que ofertan los bienes y servicios de primera necesidad y a los usuarios del beneficio tributario.

3.5.1 SRI

El actor con mayor relevancia dentro de los subprocesos es el SRI ya que es el ente que incentiva estos beneficios tributarios para las personas con discapacidad, además quién expone los lineamientos de aplicación y bases legales de proceso mencionado.

Bajo estas premisas se establece que, a través de la elaboración y emisión de una resolución del SRI se brindará a las empresas una categorización sobre los bienes o servicios de primera necesidad, con la finalidad de que puedan ser identificados por ambos actores del proceso y así aplicar de manera correcta el beneficio. En esta resolución, el SRI define un código único para categorizar los bienes y servicios a los que aplica el beneficio tributario, con la finalidad de que los proveedores tengan claro a qué se debe aplicar el descuento o acumulación y no quede al libre albedrio de ellos.

La categorización mencionada consta de un código alfanumérico para cada grupo de productos y servicios de los cuales se puede solicitar la devolución del IVA tal como lo indica el Art. 181.1 del Reglamento para la aplicación de Régimen Tributario Interno. Se toma como referencia el proceso de codificación para productos gravados con Impuesto a los Consumos Especiales (ICE) definido en el sistema de identificación, marcación, autenticación, rastreo y trazabilidad fiscal de bebidas alcohólicas, cervezas y cigarrillos de producción nacional. El código que se plantea para el desarrollo de este proyecto está conformado por dígitos

que permiten identificar las características como: familia y tipo.

Se define como familia del producto o servicio a la agrupación que plantea el SRI, los siguientes códigos:

Tabla 3.3 Familia de productos y servicios

Familia de productos y servicios	Código de campo
Vestimenta	VE
Vivienda	VI
Salud	SA
Alimentación	AL
Educación	ED
Comunicación	CO
Cultura	CU
Deporte	DE
Transporte y movilidad	TM

Nota: Autoría Propia (2022).

Por otro lado, para identificar si la adquisición realizada por estas personas del grupo prioritario corresponde a un bien o servicio, se plantea la siguiente codificación:

Tabla 3.4 Tipo de adquisición

Tipo	Código de campo
Bien	1
Servicio	2

Nota: Autoría Propia (2022).

La estructura de codificación final del bien o servicio está definida por familia-tipo, para un mayor entendimiento se plantea un ejemplo: en caso de que el beneficiario realice la compra de una prenda de vestir la cual corresponde a la familia de vestimenta y al tipo bien, su código de identificación es VE-1.

3.5.2 Proveedores

El siguiente actor involucrado son los proveedores de los bienes o servicios, los cuales son los responsables de aplicar la devolución del IVA a las personas con discapacidad. Además, son los que deben implementar una parametrización en sus sistemas informáticos de los productos y servicios que comercialicen de acuerdo con el código de categorización emitido en la respectiva resolución del SRI

La implementación de este mecanismo permite a la tarjeta magnética identificar los bienes y servicios de primera necesidad de los cuales se puede aplicar la devolución del impuesto sobre el total de la compra, de esta manera se podría aplicar el descuento de IVA únicamente sobre los bienes o servicios de primera necesidad, definidos en la norma tributaria, de las compras que realice el beneficiario. Adicionalmente, se recomienda que en el respectivo comprobante de venta se agregue una casilla que permita identificar el monto de IVA descontado a las personas con discapacidad.

Como se menciona dentro de la explicación del proceso de acumulación y descuento del impuesto, es de vital importancia detallar los valores que son descontados o acumulados, según sea el caso, en el comprobante de venta con la finalidad de proporcionar la información al beneficiario. A continuación, se presenta la estructura del comprobante de venta en el cual se incorpora la nueva casilla con el rubro de devolución del IVA que se realiza a las personas con discapacidad.

Figura 3.18 Comprobante de venta con nueva casilla

Cantidad	Descripción	P. Unitario	Descuento	Valor Total
1	Galletas ducales 243 g	1.88		1.88
1	Jugo naranja del valle 600 ml	0.44		0.44
1	Pack Cerveza club	4.45		4.45

Formas de pago	
Efectivo	
Dinero electrónico	
Otras formas de pago	

Recibí conforme

Subtotal 12% IVA	6.77
Subtotal 0% IVA	
Descuento	
Descuento IVA persona con discapacidad	0.16
IVA 12%	0.54
Total	7.31

Casilla a incorporar

Nota: Autoría Propia (2022).

3.5.3 Beneficiarios

El actor que goza del beneficio tributario de la devolución del IVA son las personas con discapacidad debido a un derecho otorgado por la ley, con la finalidad de brindar ayuda económica a este grupo prioritario. Con este derecho, el beneficiario adquiere una obligación implícita acerca del buen uso del beneficio el cual consta de utilizarlo exclusivamente para sus compras personales; en caso de que se realice un mal uso de este el ente regulador puede aplicar sanciones.

3.6 Análisis Costo/Beneficio de la propuesta

3.6.1 Costos incurridos para la implementación de la propuesta

✓ *Tarjetas con banda magnéticas*

Para la implementación de la propuesta es suficiente la integración de la tarjeta con banda magnética debido a las necesidades en el proceso que se desea definir. El costo unitario de este tipo de tarjetas es de \$ 0.12.

La entidad tendría que incurrir en el costo de la adquisición y emisión de estas tarjetas, no se consideraran los costos de los lectores de las tarjetas debido a que la mayor parte de los establecimientos cuentan con estos.

✓ *Desarrollo y gestión del software*

Por último, se considera el costo del desarrollo y gestión del software necesario para la implementación y posterior administración de la información contenida en las tarjetas. De acuerdo con investigaciones, se estima el tiempo requerido para el desarrollo de un software de aproximadamente 9 meses. Adicionalmente, se define el costo de este como el salario de \$ 1 400 correspondiente a 2 desarrolladores durante este tiempo.

Se realiza una comparación de costos de la propuesta planteada, considerando estimaciones tomadas como referencia de una compra realizada por un banco del sector público mediante un proveedor externo y una cotización realizada de los artículos necesarios para la implementación.

Para este análisis se consideran los costos de emisión de tarjetas para 471 205 personas de este grupo prioritario que corresponden a las inscritas en el Registro Nacional de Discapacidad.

3.6.2 Costo estimado a partir de la cotización realizada al proveedor COMPEL

En base al supuesto de que el SRI realice la adquisición y emisión de las tarjetas por sus propios medios, se identifican los artículos necesarios para esta implementación:

- ✓ Tarjeta con banda magnética
- ✓ Impresora de tarjetas magnéticas
- ✓ Cinta de color para la impresora
- ✓ Cinta laminada holográfica
- ✓ Desarrollo del sistema

Se consideran los costos incurridos para la adquisición de las tarjetas “vírgenes”, así como la adquisición de una impresora de tarjetas que permita personalizarlas, de esta manera la entidad cuenta con la disponibilidad de recursos para emitir las mismas en el volumen y tiempo requeridos.

Se realiza una estimación de los costos incurridos para la implementación de la propuesta, a partir de una proforma de cotización proporcionada por el proveedor COMPEL. La cotización realizada se encuentra en el anexo.

Tabla 3.5 Costos según COMPEL

	Costo x unidad	Costo Total (x 471.205)
Tarjeta con banda magnéticaUnidad	\$ 0.12	\$ 56 544.60
Impresora de tarjetas (ZebraZxp7)	\$ 2 906.40	\$ 2 906.40
Cinta de color (True Colours, rinde 200 impresiones)	\$ 62.72	\$ 147 769.89
Cinta Laminado holográfica (True secure, rinde 200 impresiones)	\$ 70.00	\$ 164 921.75
Desarrollo del sistema (9 meses)	\$ 1 400.00	\$ 25 200.00
Total		\$ 397 342.64

Nota: Datos tomados de COMPEL (2022).

3.6.3 Costo estimado a partir de un proveedor externo

En base al supuesto de que el SRI adquiera el servicio de emisión de las tarjetas magnéticas por parte de un proveedor externo, se realiza la estimación de costos tomando como referencia una compra pública de BANECUADOR B.P. con código del proceso: 476000111.

Tabla 3.6 Costos según BanEcuador

	Costo x unidad	Costo Total (x 471.205)
Tarjetas plásticas	\$ 1.72	\$ 810 943.80
Personalización de las tarjetas	\$ 0.76	\$ 358 115.80
Empaquetado	\$ 0.44	\$ 207 330.20
Total	\$ 2.92	\$ 1 376 389.80

Nota: Datos tomados de Compras públicas Ecuador (2016).

3.6.4 Beneficios de la implementación de la propuesta

- ✓ Mejora en la calidad del servicio brindado por el SRI.
- ✓ Acceso inmediato al beneficio tributario para las personas con discapacidad.
- ✓ Optimización de recursos en el proceso de la devolución del IVA.
- ✓ Los funcionarios del SRI encargados de gestionar el proceso actual dispone de tiempo para enfocarse en otros procesos.

CAPÍTULO IV

4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

1. La investigación primaria y secundaria llevada a cabo en este proyecto, permitió identificar que el proceso actual para la devolución del IVA a las personas con discapacidad necesita un mecanismo más práctico para que este grupo prioritario pueda acceder de manera inmediata al beneficio que el Estado le ofrece mediante las diferentes leyes tributarias.
2. El proceso actual de devolución del IVA excluye a muchas personas de este grupo prioritario por el nivel de dificultad que tiene realizar el trámite, ya sea mediante ventanilla o mediante el portal web. Es por ello que, la propuesta tiene como finalidad integrar este grupo de personas que no accede al beneficio.
3. Por otro lado, la propuesta planteada de realizar el proceso a través de una tarjeta magnética permite que el proyecto se expanda a los demás organismos involucrados en el proceso, y así darles el debido seguimiento a las personas con discapacidad. Dicho seguimiento se podría dar mediante la trazabilidad de los diferentes pasos del proceso desde el diagnóstico de su estado hasta cuando hace uso de los beneficios que contrae con su condición.
4. De esta manera, el mecanismo propuesto permite integrar a los demás organismos regulatorios optimizando e interrelacionando otros procesos que realicen las personas con discapacidad y mantener toda esta información consolidada.

4.2 Recomendaciones

A partir de los hallazgos identificados en esta investigación en donde se analizaron los factores críticos tanto del proceso actual definido por el SRI como de los factores que influyen en los beneficiarios de las personas con discapacidad, es recomendable:

1. Definir un nuevo mecanismo para la solicitud de la devolución del IVA que permita optimizar el procedimiento a realizar por el beneficiario.
2. Automatizar el proceso para la devolución del IVA de tal manera que no presente dificultades para las personas con discapacidad y que este sea en el momento inmediato a la compra de los bienes o servicios de los beneficiarios.
3. La propuesta presentada permite extender el alcance planteado al incorporar a los entes regulatorios de este grupo prioritario como el Ministerio de Salud, CONADIS y demás instituciones interesadas en adherirse. De esta manera, la persona con discapacidad podría utilizar las tarjetas magnéticas para acceder a todos los beneficios y servicios disponibles; manteniendo la información integrada en estas tarjetas magnéticas permitiendo la trazabilidad y control sobre esta.
4. El SRI debe ser el responsable de la implementación y control del nuevo proceso debido a que es el dueño del proceso y el ente que define los lineamientos para este beneficio tributario.

BIBLIOGRAFÍA

Angulo, S., & Zumba, L. (24 de Marzo de 2022). La devolución de IVA arrastra pendientes desde noviembre. Obtenido de expreso:

<https://www.expreso.ec/actualidad/economia/devolucion-iva-arrastra-pendientes-noviembre-124099.html>

BanEcuador. (2016). Adquisición, implementación, personalización y empaquetado de tarjetas de débito con chip para BanEcuador.

Bretón, T. (s.f.). Sistema Integrado de gestión de tarjetas. Obtenido de SIMEC Soluciones Sectoriales:

https://www.interempresas.net/FeriaVirtual/Catalogos_y_documentos/86179/Presentacion_SIGTA_CLUB.pdf

Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (2022). Estadísticas de Discapacidad. Obtenido de Consejo de Discapacidades:

<https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>

Garzón, M. D. (Abril de 2012). Diseño del proceso de devolución automática del impuesto a la renta a personas naturales en relación de dependencia en el ecuador. [Maestría en Dirección de Empresas Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador]. Obtenido de Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2994/1/T-1074-MBA-Pazmi%c3%b1o-Dise%c3%b1o.pdf>

Grupo de Diarios América. (2018). Así podrían devolverles el IVA a los más pobres: Un informe de la Cepal, que estudia. Obtenido de ProQuest:

<https://www.proquest.com/trade-journals/así-podrían-devolverles-el-iva-los-máspobres/>

HID Global Corporation. (02 de 11 de 2018). Beneficios de una solución de tarjeta única para las instituciones universitarias: consideraciones para hacer la transición. Obtenido de HID Global:

https://www.hidglobal.com/doclib/files/resource_files/hid-si-benefits-one-card-campus-eb-es.pdf

Ley Orgánica de Discapacidades. (25 de Septiembre de 2018). Asamblea Nacional República del Ecuador. Suplemento del Registro Oficial No. 796. Obtenido de

- Consejo Discapacidades: https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf
- Ley Orgánica de Salud. (18 de Diciembre de 2015). Congreso Nacional. Registro Oficial Suplemento No 423. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>
- Ley de Régimen Tributario Interno. (29 de Diciembre de 2021). Congreso Nacional, Comisión de Legislación y Codificación. Registro Oficial Suplemento No 596. Obtenido de Servicio de Rentas Internas: https://www.sri.gob.ec/o/sri-portlet-biblioteca-alfresco-internet/descargar/5be3f2eb-3237-4916-ab88-cbca60acbfcf/LEY_DE_R%C9GIMEN_TRIBUTARIO_INTERNO_-_LORTI_759_INCLUYE+MODIFICACIONES+LEY+ORGANICA+DE+CULTURA_mayo+2017.pdf
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica, 3(1), 34-39. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- Pineda Céspedes, H., & Pinilla Vercelli, R. (2004). Prototipo de un sistema de control de accesos electrónicos y sistematizados SCAEC. Obtenido de Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD: <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/20163>
- Resolución Nro. NAC-DGERCGC20-00000059. (28 de septiembre de 2020). Servicio de Rentas Internas. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/o/sri-portlet-biblioteca-alfresco-internet/descargar/2027c0db-4ed7-4861-9a92-17d9070aace9/NAC-DGERCGC20-00000059.pdf>
- Resolución Nro. NAC-DGERCGC22-00000024. (27 de Mayo de 2022). Servicio de Rentas Internas. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/o/sri-portlet-biblioteca-alfresco-internet/descargar?id=c508d69a-4ea4-4940-8777-fbe89fef2fac&nombre=NAC-DGERCGC22-00000024.pdf>
- Reglamento a la Ley Orgánica De Discapacidades. (27 de Octubre de 2017). Asamblea Nacional República del Ecuador. Registro Oficial Suplemento No 109. Obtenido de https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/11/Reglamento-lod-decre_-194.pdf
- Reglamento para Aplicación Ley de Régimen Tributario Interno, LRTI. (30 de

Diciembre de 2021). Congreso Nacional, Comisión de Legislación y Codificación. Registro Oficial Suplemento No 209. Obtenido de <https://www.tce.gob.ec/wp-content/uploads/2022/01/Reglamento-para-la-Aplicacion-de-la-Ley-de-Regimen-Tributario-Interno-.pdf>

Servicio de Rentas Internas. (01 de Enero de 2022). Devolución del IVA a personas con discapacidad. Obtenido de Servicio de Rentas Internas:

<https://www.sri.gob.ec/en/devolucion-del-iva-a-personas-con-discapacidad>

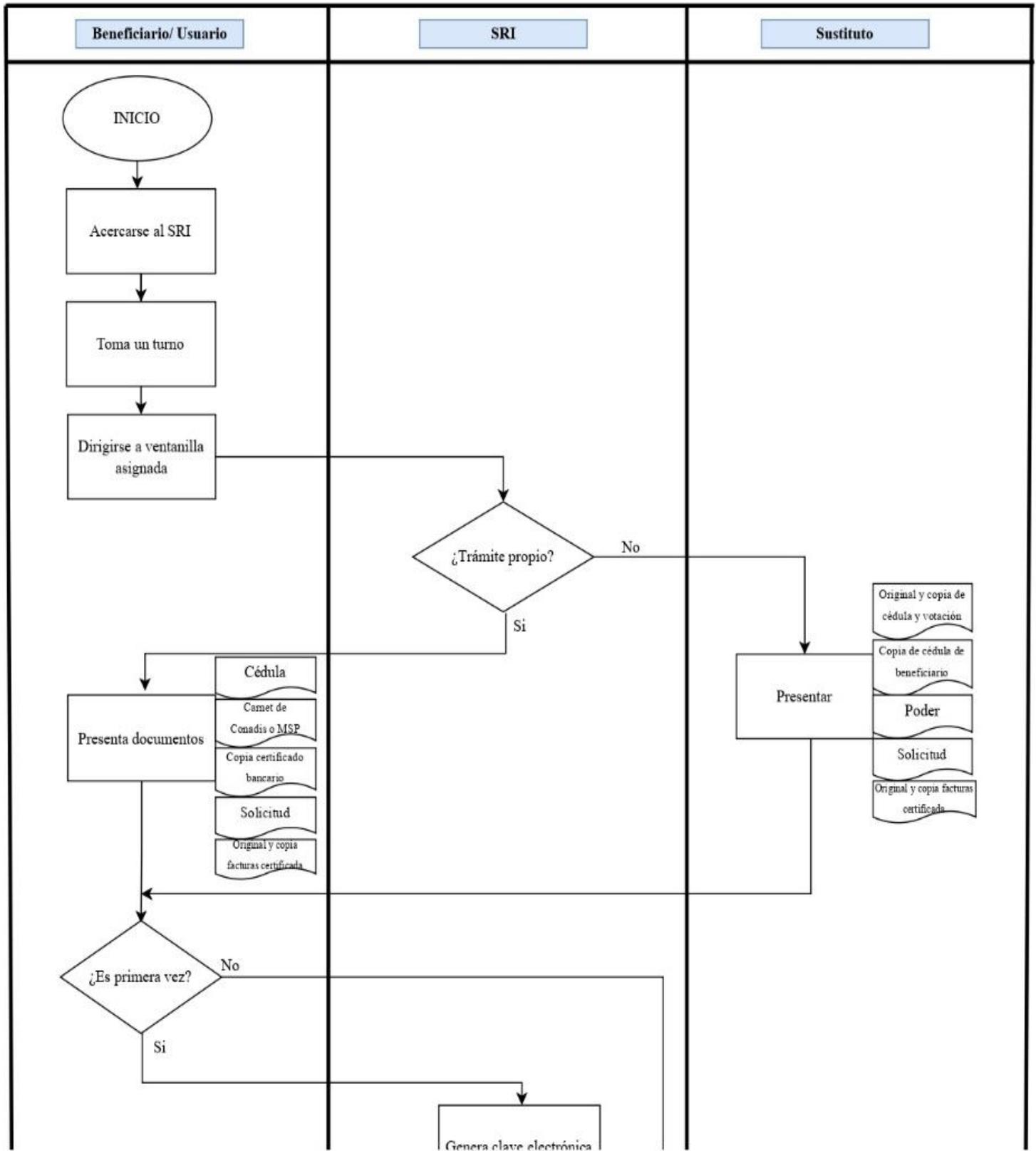
Tamayo, & Tamayo, M. (2003). El proceso de la Investigación Científica (Cuarta ed.). (L. N. Editores, Ed.) México D.F. Obtenido de

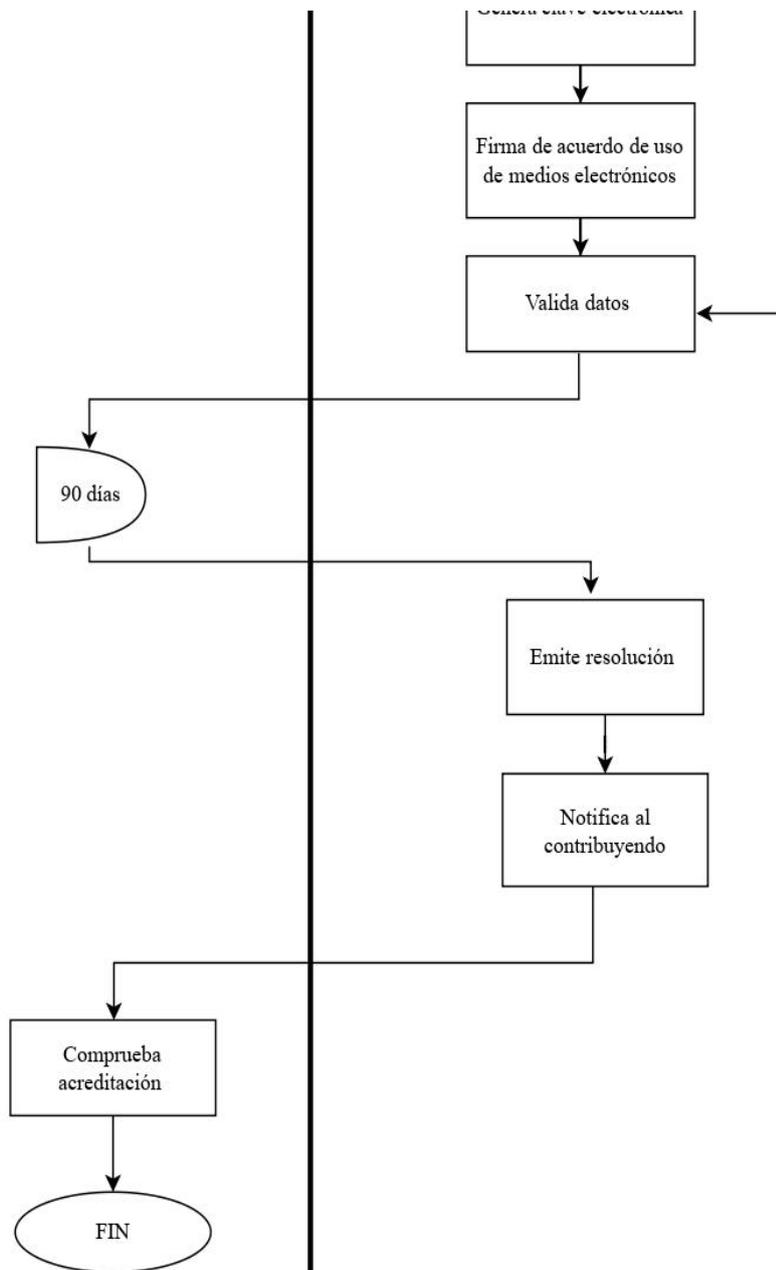
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso_de_la_investigacion_cientifica_Mario_Tamayo.pdf

APÉNDICES

APÉNDICE A

Proceso para la Devolución del IVA mediante ventanilla





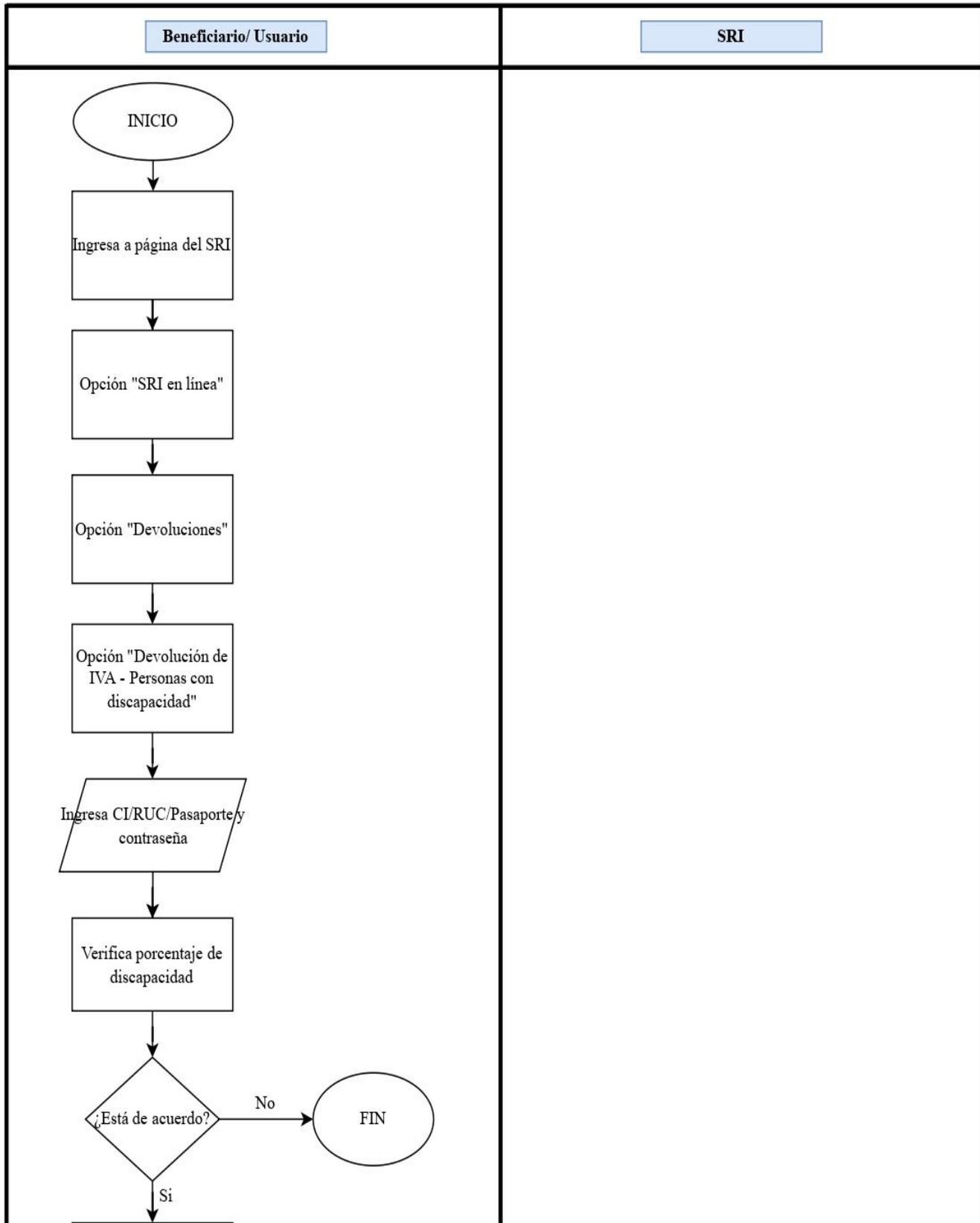
Elaborado por:

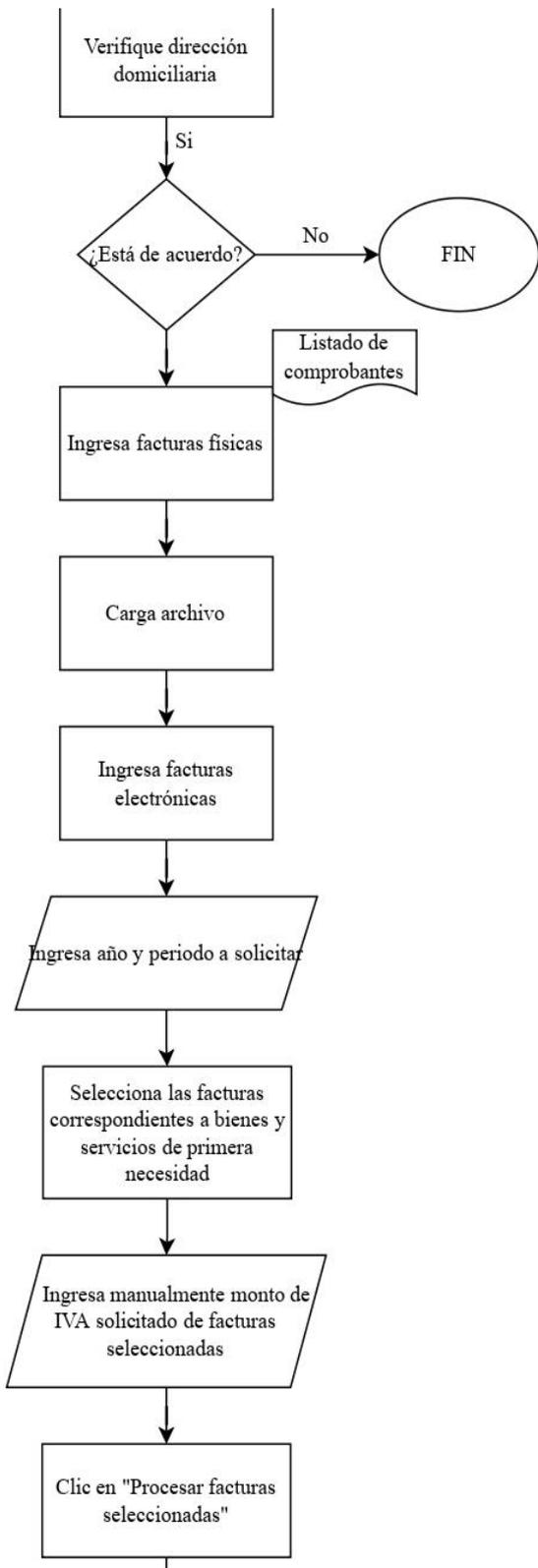
Revisado por:

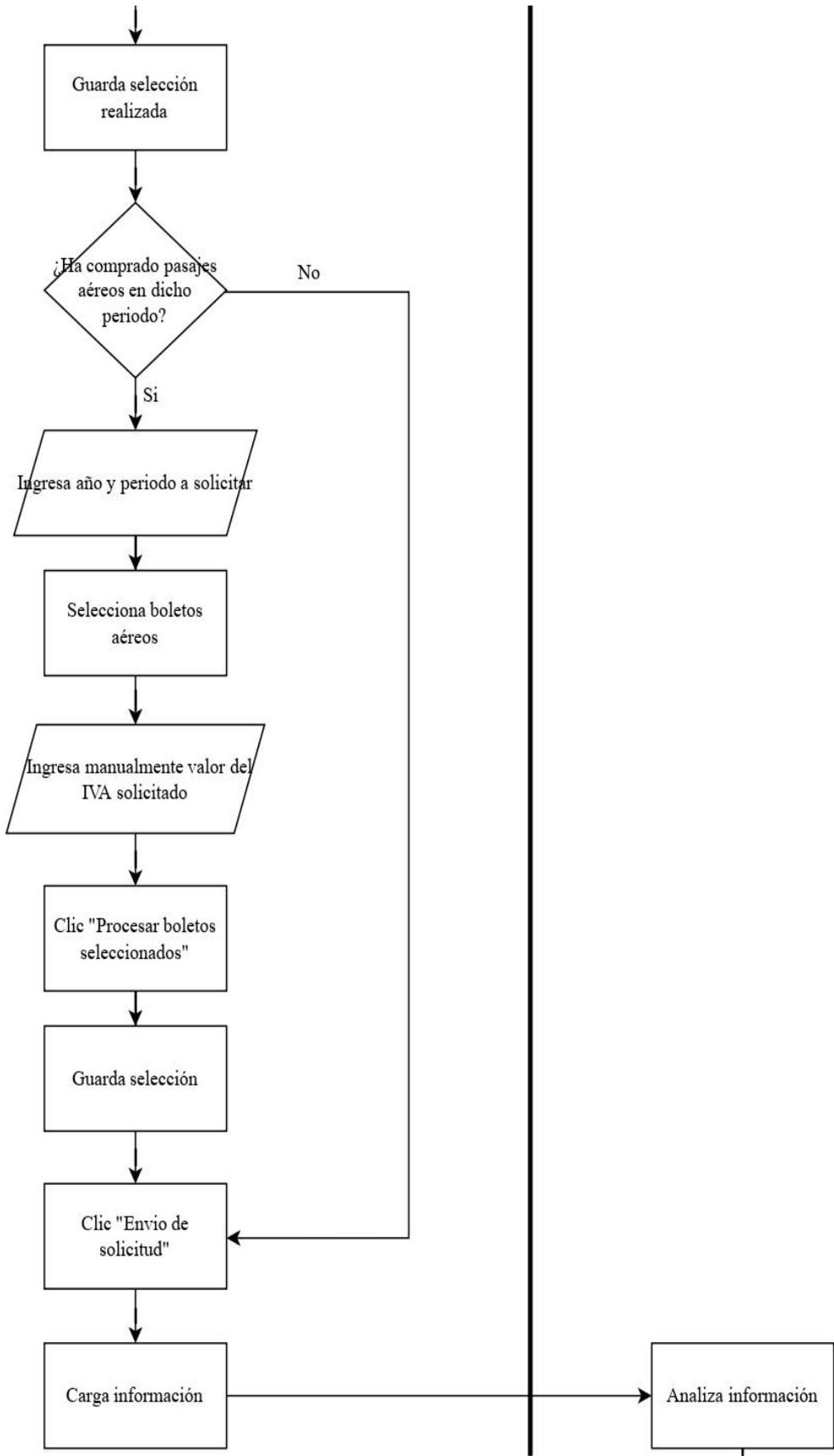
Aprobado por:

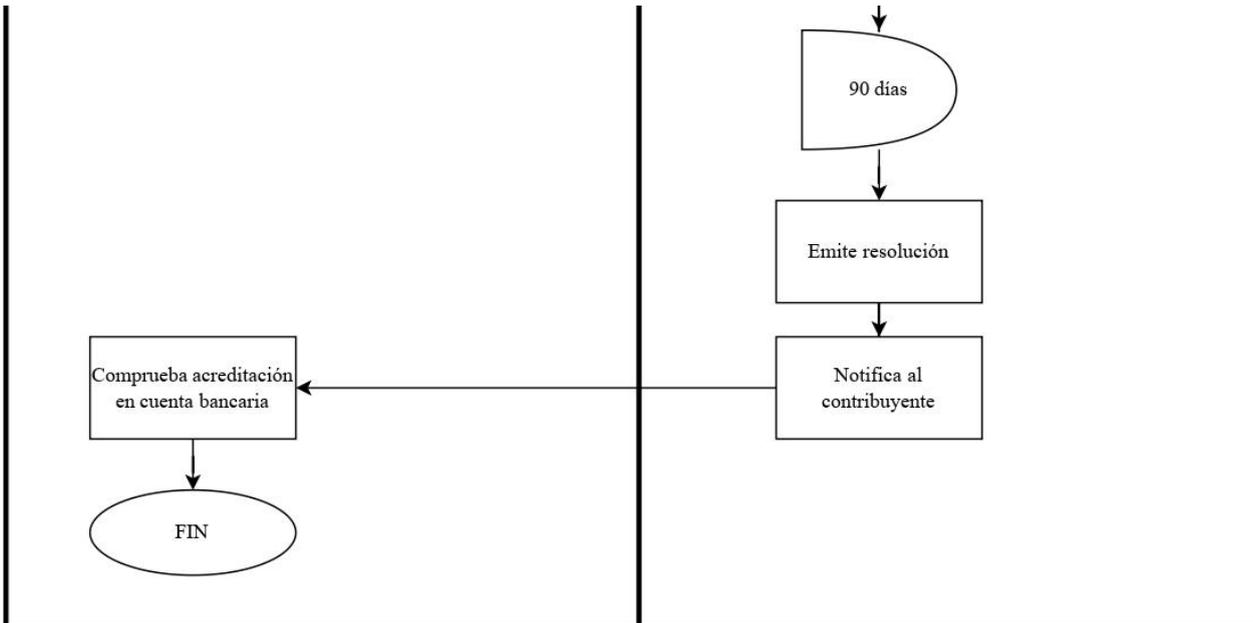
APÉNDICE B

Proceso para la Devolución del IVA mediante portal web









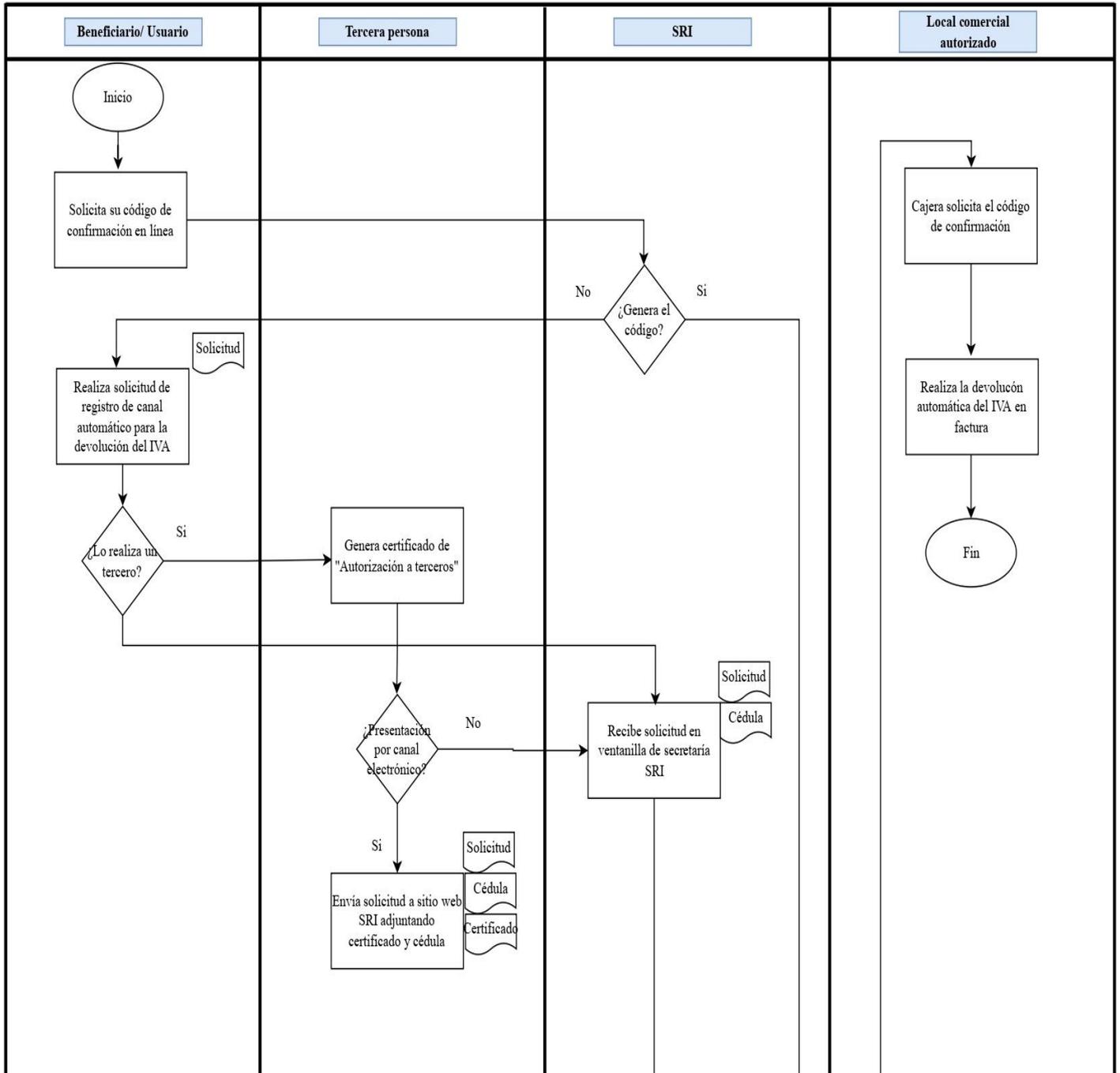
Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

APÉNDICE C

Proceso para la Devolución automática del IVA a personas adultos mayores



Verifica código de confirmación en buzón electrónico

Realiza compras para consumo personal

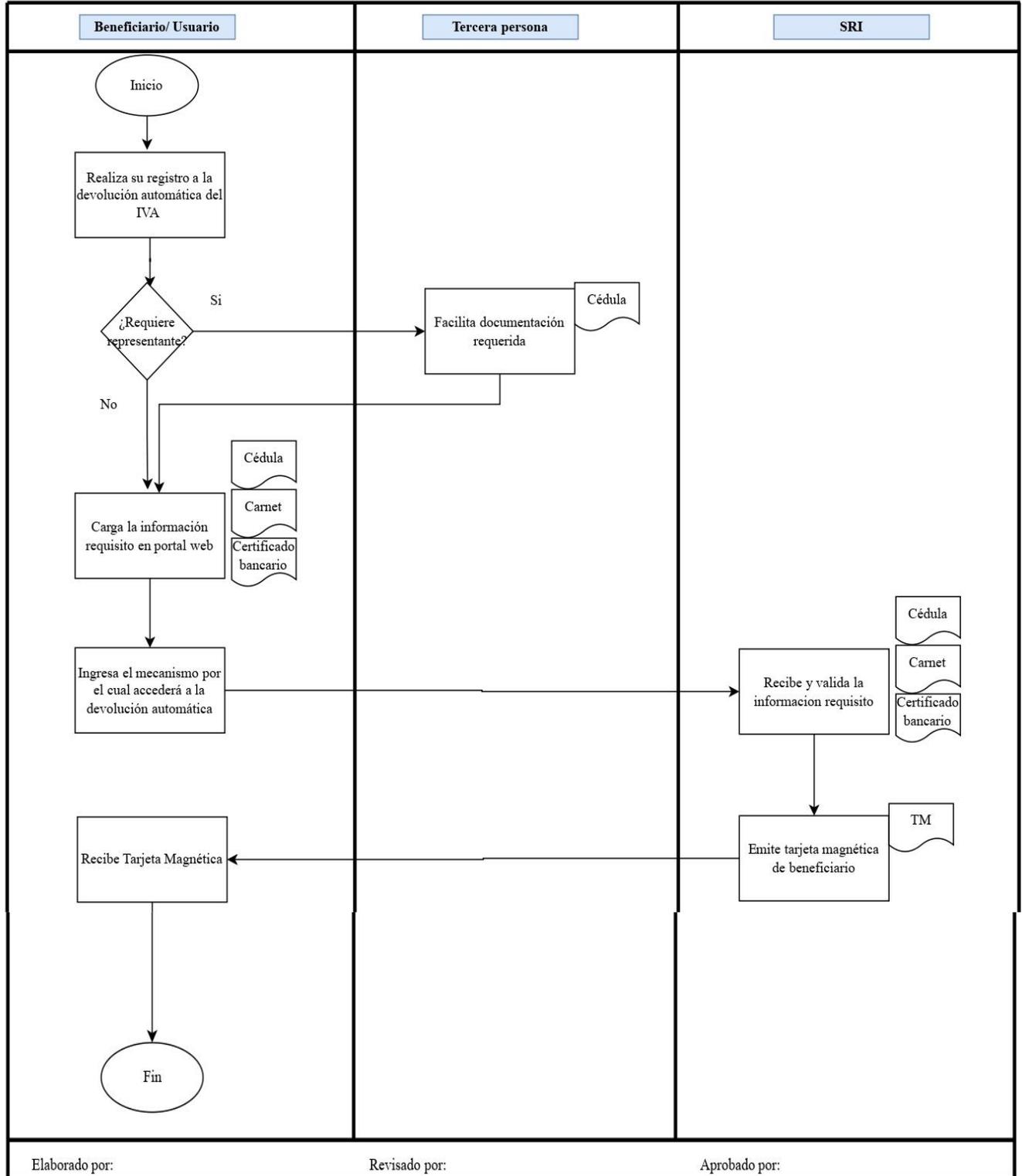
Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

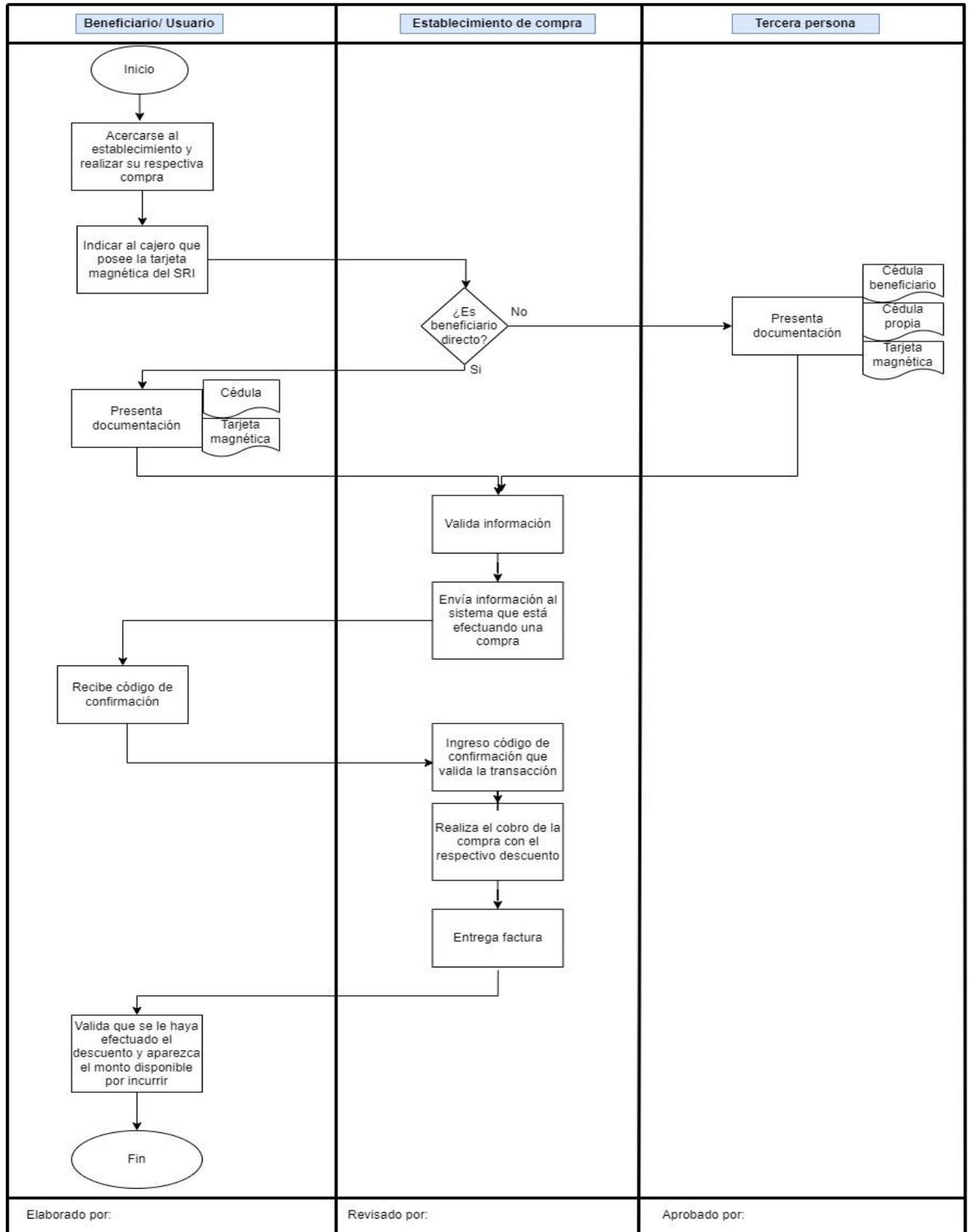
APÉNDICE D

Proceso para registro al sistema de devolución automática del IVA para personas con discapacidad



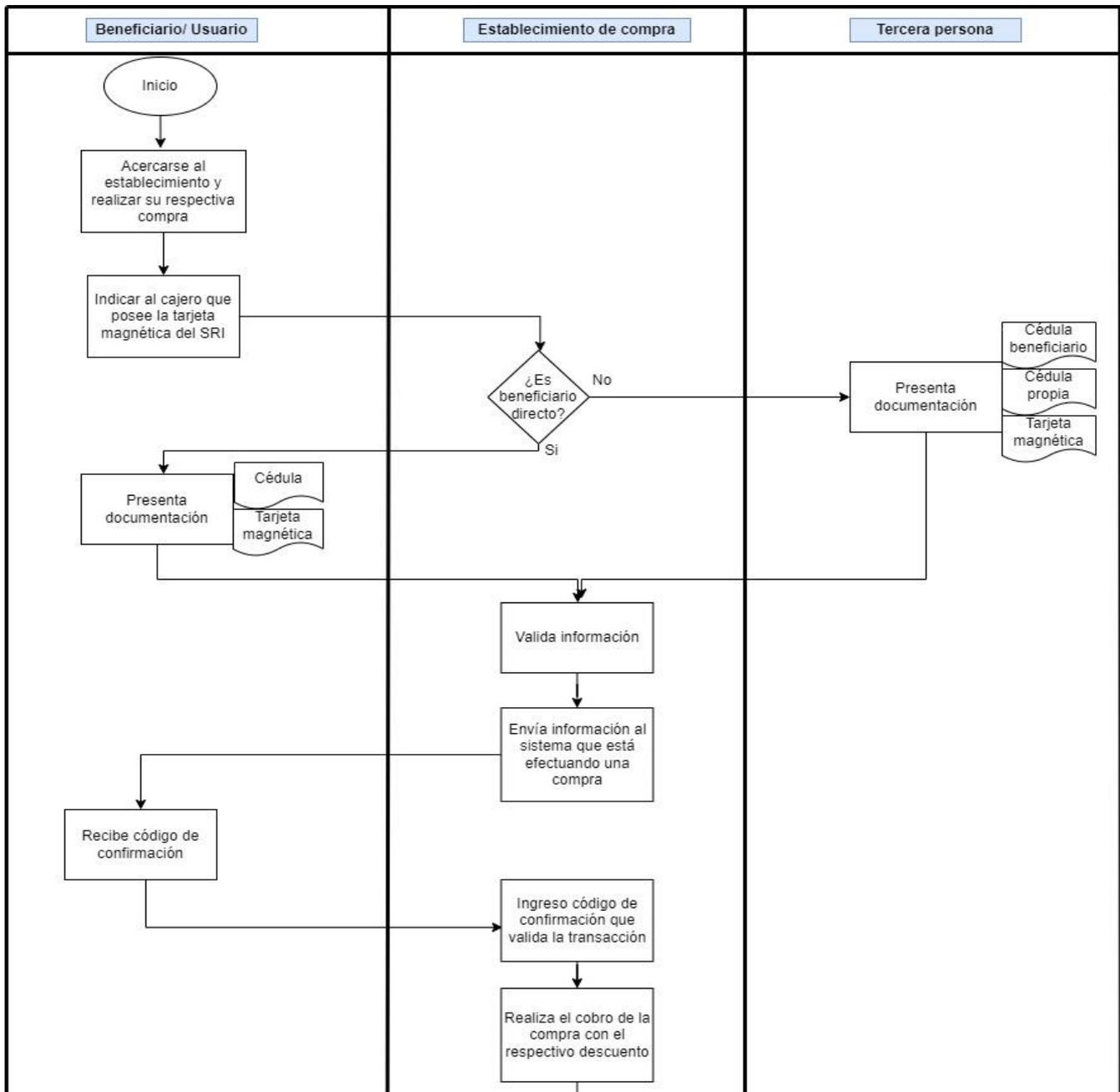
APÉNDICE E

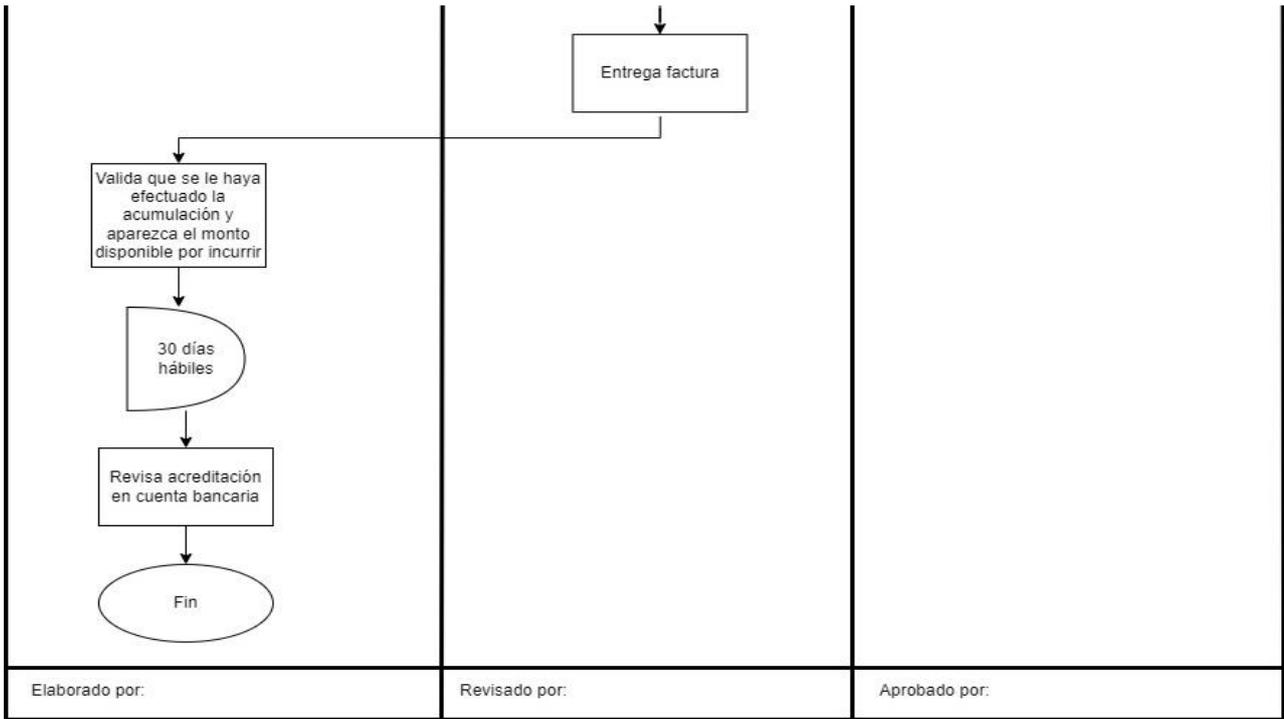
Proceso para el descuento automático del IVA al momento de realizar las compras



APÉNDICE F

Proceso para la acumulación automático del IVA al momento de realizar las compras





ANEXO

Cotización costos de tarjetas magnéticas



CARRION Oe1-10 Y AV. 10 DE AGOSTO
Telf: (02) 2548-701 / 2902-384
info@compelecuador.com
www.compelecuador.com
QUITO - ECUADOR

PATRICIO RAUL LOPEZ MERA
C/RUC: 1705672440001
JERONIMO CARRION OE1-10 Y AV 10 DE AGOSTO
- QUITO (PICHINCHA)
Teléfono: 2902384 - 2548701

Datos del Cliente

Cliente: BRYAN MICHELL RODRIGUEZ REYES

Fecha: 26-07-2022

RUC: 0922185905

Dirección: QUITO

Teléfono: +593 98 707 9500

E-mail: bryanrodr0987@hotmail.com

Proforma No.: PRE2022F21736

Asesor Comercial: ALEXANDRA LOPEZ

Telef. Asesor: 0998331252

E-mail: alexandra@compelecuador.com

Atendiendo a su gentil pedido detallo lo solicitado a continuación:

Item	Descripción	Cant.	Valor Unitario	Dto %	IVA	Valor Total
1	IMPRESORA ZEBRA ZXP7 DOBLE LADO INCLUYE: SOFTWARE DE DISEÑO	1	2595.00	0%	311.40	2906.40
2	CIANTA ZXP7 YMCKO/250	1	56.00	0%	6.72	62.72
3	TARJETA PVC CR-80/30	100	0.11	0%	1.32	12.32
4	TARJETA PARA ACCESO 13,56 MHZ. SIN IMPRESION NI BANDA MAGNÉTICA	1	1.00	0%	0.12	1.12

OBSERVACIONES:
FORMA DE PAGO: DEPÓSITO, TRANSFERENCIA TARJETA DE CRÉDITO 3 MESES SIN INTERES

SUBTOTAL:	2663.00 \$
DESCUENTO:	0.00 \$
TARIFA 0%:	0.00 \$
TARIFA 12%:	2663.00 \$
IVA 12%:	319.56 \$
TOTAL:	2982.56 \$

GARANTÍA DE EQUIPOS	
TIEMPO DE ENTREGA	INMEDIATA
VALIDEZ DE LA OFERTA	10 DÍAS LABORABLES

FORMA DE PAGO: