



**UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJOCARRERA
DE DERECHO**

**Trabajo de investigación de Artículo Científico previo a la obtención
del título de Abogado**

Título:

Digitalización tributaria: La plataforma “SRI en Línea” frente a
ciudadanos con vulnerabilidad tecnológica en Ecuador.

Autora:

Lady Alanis Bagui Giler

Tutor:

Ab. Patricio Ernesto García Vallejo, Mgs

Cantón Portoviejo – Provincia de Manabí - República del Ecuador

Octubre 2025 – marzo 2026

Declaración de autoría y cesión de derechos de propiedad intelectual

Yo **Lady Alanis Bagui Giler**, declaro en forma libre y voluntaria, ser la autora del presente trabajo de investigación, cuyo contenido es auténtico, original y no infringe derechos de propiedad intelectual de terceros. En este sentido, asumo la responsabilidad correspondiente ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión de la información obtenida en el proceso de investigación. Así como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuestas son exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora.

De manera expresa cedo los derechos de propiedad intelectual del Artículo Científico, Digitalización tributaria: La plataforma SRI en Línea frente a ciudadanos con vulnerabilidad tecnológica en Ecuador, a la Universidad San Gregorio de Portoviejo, por ser la institución de Educación Superior que me acogió en todo el proceso de desarrollo del mismo, y autorizo a su difusión en formato digital, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Portoviejo, 15 de abril de 2026



Lady Alanis Bagui Giler
C.C: 1315882702

Digitalización tributaria: La plataforma “SRI en Línea” frente a ciudadanos con vulnerabilidad tecnológica en Ecuador.

Tax digitization: The “SRI en Línea” platform facing citizens with technological vulnerability in Ecuador.

Autora:

Lady Alanis Bagui Giler

Universidad San Gregorio de Portoviejo

<https://orcid.org/0009-0007-7462-339X>

E-mail: ladybagui@gmail.com

Tutor:

Ab. Patricio Ernesto García Vallejo, Mgs

<https://orcid.org/0009-0006-6958-3808>

Universidad San Gregorio de Portoviejo.

E-mail: pegarcia@sangregorio.edu.ec

Resumen

La presente investigación analiza la digitalización obligatoria de la administración tributaria ecuatoriana central frente a contribuyentes en situación de vulnerabilidad tecnológica, especialmente personas adultas mayores y personas con discapacidad. El objetivo es determinar si la imposición exclusiva del canal digital SRI en Línea, en el procedimiento de devolución del IVA, condicionado a la facturación electrónica, constituye una barrera de acceso incompatible con los principios constitucionales de igualdad material y seguridad jurídica. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, de tipo documental y jurídico dogmático, mediante el análisis de normativa, doctrina y jurisprudencia relevante. Como resultado, se evidencia que la obligatoriedad del canal digital en procedimientos como la devolución del IVA genera un impacto desproporcionado en contribuyentes sin autonomía digital. Asimismo, mediante el derecho comparado, se revisa el modelo español de digitalización inclusiva, proponiendo la implementación de un sistema multicanal y mecanismos de asistencia digital. Los resultados evidencian que la eficiencia administrativa no puede prevalecer sobre el ejercicio efectivo de derechos fundamentales, proponiéndose la implementación de un sistema multicanal con mecanismos de asistencia digital que garantice una administración tributaria inclusiva.

Palabras clave: Administración pública eficiente; analfabetos digitales; digitalización tributaria; grupos de atención prioritaria; seguridad jurídica.

Abstract

This research analyzes the mandatory digitization of the Ecuadorian central tax administration in relation to taxpayers in situations of technological vulnerability, especially older adults and people with disabilities. The objective is to determine whether the exclusive use of the SRI en Línea digital channel in the VAT refund procedure, conditioned on electronic invoicing, constitutes an access barrier incompatible with the constitutional principles of substantive equality, legal certainty, and the right to petition. The research was conducted using a qualitative, documentary, and legal-dogmatic approach, through the analysis of relevant regulations, doctrine, and jurisprudence. The results show that the mandatory use of the digital channel in procedures such as VAT refunds has a disproportionate impact on taxpayers without digital autonomy. Furthermore, through comparative law, the Spanish model of inclusive digitization is reviewed, proposing the implementation of a multichannel system and digital assistance mechanisms. The conclusion is that administrative efficiency cannot prevail over the effective exercise of fundamental rights, and the implementation of a multichannel system with digital assistance mechanisms is proposed to guarantee an inclusive tax administration.

Keywords: Efficient public administration; digitally illiterate people; tax digitization; priority groups; legal certainty.

Introducción

La Administración Tributaria en el Ecuador no se configura como un estamento unitario, sino que se articula mediante un sistema de competencias diversificadas que comprende las esferas central, seccional y excepcional. En el marco de la presente investigación, el alcance se restringe a la esfera de la Administración Tributaria Central, personalizada en la gestión digital del Servicio de Rentas Internas.

El análisis queda supeditado al portal SRI en Línea, se enfatiza de manera particular en la figura de la vulnerabilidad tecnológica, con el propósito de evidenciar cómo la automatización de los procesos tributarios puede condicionar el cumplimiento de obligaciones y el goce de prerrogativas para los sectores menos integrados al sistema telemático.

Es decir, la configuración de canales exclusivamente electrónicos para la realización de trámites plantea interrogantes relevantes desde la perspectiva constitucional. En consecuencia, surge la siguiente problemática: ¿la imposición obligatoria de mecanismos digitales para el cumplimiento de deberes formales específicos genera barreras de acceso injustificadas que vulneran el principio de igualdad material y la seguridad jurídica de los contribuyentes en situación de vulnerabilidad tecnológica?

Siendo el caso particular, cuando existen facturas electrónicas, la solicitud debe presentarse exclusivamente a través del portal digital, excluyendo la atención presencial incluso en supuestos de limitada capacidad tecnológica del contribuyente.

La presente investigación tiene como objetivo general fundamentar la necesidad de incorporar mecanismos de atención multicanal e inclusiva en la normativa tributaria ecuatoriana, a fin de garantizar el pleno ejercicio de los derechos de los contribuyentes cuya situación de vulnerabilidad tecnológica les impide el uso autónomo de las plataformas digitales obligatorias.

Para ello, se plantean como objetivos específicos: caracterizar los perfiles de contribuyentes en situación de vulnerabilidad tecnológica, identificando las causas estructurales, como la brecha generacional, geográfica, física, educativa y económica, que limitan su capacidad para cumplir sus deberes formales en un entorno exclusivamente digital; examinar, desde la teoría de la argumentación jurídica, la colisión entre el principio de eficiencia administrativa, expresado en la automatización y digitalización, y los derechos de participación y acceso a los servicios públicos, con el propósito de determinar si la carga impuesta al ciudadano vulnerable resulta desproporcionada; evaluar si la exclusividad operativa de los canales virtuales, como SRI en Línea, en ausencia de alternativas físicas efectivas, configura una barrera de acceso discriminatoria contraria a los estándares internacionales de derechos humanos aplicables a los grupos en situación de brecha digital; y, finalmente, recomendar el diseño un marco normativo de inclusión digital asistida que contemple la obligatoriedad de ventanillas físicas y mecanismos de acompañamiento personalizado, garantizando así la seguridad jurídica y el derecho a la defensa de los contribuyentes vulnerables.

Metodología

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, este enfoque cualitativo resulta pertinente en la medida en que la problemática analizada no se relaciona con la cuantificación de variables, sino con la identificación de tensiones normativas y constitucionales derivadas del diseño institucional de la administración tributaria digital.

Rodríguez Gómez et al. (1996) señalan que la investigación cualitativa está orientada al estudio de la realidad en su contexto originario, con el objetivo de descifrar los fenómenos relacionado a las consideraciones que tienen para las personas comprometidas. (p. 32).

El estudio es de carácter documental y jurídico dogmático, fundamentado en el análisis sistemático de fuentes normativas, doctrinarias y jurisprudenciales. La investigación documental permitió recopilar y examinar información contenida en la Constitución de la República del Ecuador, el Código Tributario, normativa secundaria del Servicio de Rentas Internas, así como instrumentos internacionales de derechos humanos y jurisprudencia relevante.

Para el desarrollo del presente trabajo se empleó el método analítico jurídico, que permitió descomponer el ordenamiento jurídico aplicable en sus distintos elementos, facilitando el examen crítico de la digitalización de los servicios tributarios en la administración central y su impacto en los derechos de los adultos mayores y personas con discapacidad.

Por su parte, el método hermenéutico constitucional permitió interpretar las disposiciones normativas a la luz de los principios de igualdad material, razonabilidad y proporcionalidad, ideal para escenarios de colisión entre eficiencia administrativa y derechos fundamentales, como lo es la digitalización forzada.

Las técnicas aplicadas en la presente investigación fueron, en primer lugar, el análisis documental, orientado a la revisión sistemática de libros, artículos científicos, informes técnicos, normativa nacional e internacional y documentos institucionales relacionados con la digitalización tributaria y la brecha digital.

De manera complementaria, se desarrolló un análisis jurisprudencial, enfocado en el estudio de sentencias relevantes de la Corte Constitucional del Ecuador, con el objetivo de identificar criterios vinculantes relacionados con el acceso efectivo a los servicios públicos, la protección reforzada de los grupos de atención prioritaria y los límites constitucionales en la implementación de tecnologías digitales por parte del Estado, particularmente cuando estas pueden configurar barreras de acceso injustificadas.

Fundamentos teóricos

El Estado constitucional de derechos y la administración pública contemporánea

El modelo de Estado constitucional de derechos y justicia, reconocido en la Constitución del Ecuador del año 2008, produce un cambio importante en la actividad de la administración pública, la cual ya no es solamente una herramienta cuyo fin es gestionar, sino que se convierte en garante del ejercicio efectivo de los derechos fundamentales

Desde la perspectiva Constitucional, la administración pública implica principios como la igualdad material, la seguridad jurídica y la eficiencia; sin embargo, estos principios no se dan uno en concreto sin el otro, en su lugar, al ser interpretados de forma armónica, determina la situación concreta en la que se aplican las políticas públicas y en su aplicación de procedimientos administrativos.

La digitalización de la administración pública y tributaria

Una de las estrategias que ha ido consolidándose con carácter creciente en los últimos años radica en la digitalización de la administración pública, lo que representa, para empezar, una manera de modernizar el funcionamiento del Estado, pero, además, de impulsar la eficiencia de la acción administrativa pública, así como de perfeccionar la calidad de los servicios públicos.

Salvador Hernández et al. (2020) establecen que “la transformación digital ya no es una estrategia de futuro, sino que ofrece una ventaja competitiva que puede no ser sólo conveniente sino imprescindible para la supervivencia” (p. 590).

Por lo tanto, resulta pertinente determinar el concepto de digitalización administrativa, Velásquez Santana et al. (2025) establecen: “entendida como la incorporación de tecnologías digitales en los procesos administrativos, implica no solo la automatización de trámites, sino

también la transformación estructural en la forma en que se organiza y gestiona la información en el sector público” (p. 1400).

En esta misma línea, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2023) sostiene que el uso de las tecnologías digitales en las administraciones tributarias beneficia porque ayuda a simplificar procedimientos, reducir costos operativos y sobre todo fortalecer la confianza de los contribuyentes en las instituciones fiscales. No obstante, resalta y advierte que estos procesos deben sí o sí implementarse considerando las capacidades reales de los distintos sectores de la población.

El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (2022) establece que:

La transformación digital alcanza a todos los aspectos de la economía y la sociedad.

Brinda grandes oportunidades para una mejor calidad de vida y para la innovación, el crecimiento económico y la sostenibilidad, pero al mismo tiempo presenta nuevos desafíos para nuestro tejido socioeconómico y nuestra seguridad y estabilidad, sea en la esfera pública, el desarrollo personal o la integración con la economía global. (p. 7)

La argumentación jurídica y la ponderación de principios en el análisis de la actuación administrativa

La ponderación es aquella que representa una técnica propia de la argumentación jurídica, misma que se basa en el hecho de sopesar principios que se encuentran en colisión de cara a un caso concreto con el objeto de determinar cuál de ellos debe triunfar a partir de la situación concreta.

Rodríguez y Álvarez (2023) señalan que:

Es por eso que Alexy resaltó la diferencia entre los juicios de subsunción y los de ponderación. Estos últimos son aplicables para las situaciones complejas, en las cuales no hay solución evidente, sino que se requiere de un proceso racional más detallado, y que demanda un mayor análisis, tal como sucede con los principios y los derechos fundamentales, ya que éstos se caracterizan por ser generales y abstractos. (p. 459)

Administración tributaria central

En el Ecuador, la administración tributaria central es el conjunto de órganos que tienen a su cargo la gestión, la determinación y la recaudación de tributos a nivel nacional. Al respecto, existen instituciones que se ocupan de la gestión, la determinación y la recaudación de impuestos a nivel nacional, como el Servicio de Rentas Internas y el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, cada una en lo que concierne a su ámbito de competencias.

Bajo la arquitectura del artículo 227 de la Constitución de la República, la administración pública no se concibe como un ente de mera gestión burocrática, sino como un servicio a la colectividad cuya legitimidad descansa en los principios de eficacia, eficiencia y, fundamentalmente, calidad. En este sentido, la facultad de dirección de la administración tributaria central, ejercida por el Ejecutivo conforme al artículo 64 del Código Tributario, debe orientar su quehacer no solo a la optimización de la recaudación, sino a garantizar que los mecanismos de gestión sean accesibles y efectivos para todos los ciudadanos.

El portal SRI en Línea en la administración tributaria ecuatoriana: digitalización, eficiencia y desafíos de accesibilidad

La digitalización tributaria en Ecuador se ha concretado fundamentalmente en la naturaleza de una plataforma como lo es el SRI en Línea, mismo que concentra la mayoría de los

trámites fiscales. Si bien es cierto que esta herramienta responde a objetivos legítimos de eficiencia y control, su uso exclusivo en el procedimiento de facturación electrónica ha profundizado brechas estructurales que afectan de manera desproporcionada a los adultos mayores y a las personas con discapacidad, quienes enfrentan limitaciones físicas, cognitivas y formativas para interactuar con estos canales digitales.

En este contexto, la digitalización, lejos de garantizar por sí misma el acceso efectivo a los servicios públicos, puede convertirse en un factor de exclusión material, comprometiendo el ejercicio de derechos fundamentales como la seguridad jurídica frente a la administración tributaria, en la medida en que se aparta de los principios éticos que deben orientar la actuación estatal, los cuales, como sostiene Farfán (2025) constituyen “la base moral que posibilita la formulación de derechos humanos” (p. 112).

Igualdad material

El principio de igualdad establece la obligación del Estado para adoptar medidas diferenciadas cuando las situaciones lo demandan, esto con la finalidad de enmendar aquellas desigualdades estructurales que impiden que se lleve a cabo el ejercicio efectivo de los derechos. A diferencia de la igualdad formal, la igualdad material reconoce que el tratar igual a personas que se encuentren en una situación desigual puede conducir a un resultado injusto.

Ferrajoli (2011) sostiene que:

La igualdad no es más que el igual derecho de todos a la afirmación y a la tutela de la propia identidad, en virtud del igual valor atribuido a todas las diferencias que hacen de cada persona un individuo distinto a todos los demás y de cada individuo una persona como todas las demás. (p.752)

El principio de eficiencia administrativa y sus límites constitucionales

Dentro del régimen tributario ecuatoriano, el accionar de la administración pública está dirigido a principios constitucionales que se ocupan de garantizar la mejor gestión de los recursos públicos y prestar un servicio público adecuado. Silva y Chóez (2024) determinan que “la eficiencia administrativa es la capacidad de maximizar el rendimiento de los recursos con el mínimo desperdicio de tiempo y esfuerzo” (p. 1005).

La Constitución de la República del Ecuador establece en el art. 300 que el régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008)

No obstante, la autora Zamora (2025) advierte que “la efectividad de estas herramientas depende de factores como la capacitación del personal, la infraestructura tecnológica disponible y la gobernanza de los datos públicos, que continúan siendo desafíos recurrentes en la administración ecuatoriana” (p. 433).

Como sostiene Alexy (2002), los principios constitucionales no operan como mandatos absolutos, sino como normas que deben ser ponderadas en función de las circunstancias concretas.

En la sentencia 2297-18-EP/23, la Corte Constitucional sostuvo que el uso de herramientas tecnológicas, en tanto permitan acceder a la administración de justicia, debe emplearse para garantizar el ejercicio de derechos constitucionales, evitando que el avance tecnológico se convierta en una barrera de acceso que vulnera derechos fundamentales.

Brecha digital y analfabetismo digital en el acceso a servicios públicos

La brecha digital está constituida por las desigualdades existentes en relación al acceso, uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación entre diferentes grupos sociales. Este fenómeno de la brecha no se limita a la disponibilidad de infraestructura tecnológica, sino que responde también a otros factores como la edad, el nivel educativo que se posea, la condición socioeconómica y las capacidades tanto físicas como cognitivas.

Gómez Navarro et al. (2018) señalan:

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (tic) son herramientas que pueden representar oportunidades para generar beneficios en la sociedad. No obstante, la brecha digital en el acceso, uso y apropiación social de estas tecnologías deriva en la exclusión de ciertos grupos de persona. (p. 49)

En este contexto, el analfabetismo digital se configura como una barrera estructural que afecta de manera desproporcionada a los adultos mayores y a las personas con discapacidad.

Rodríguez et al. (2025) señalan que:

La exclusión social vinculada a las nuevas tecnologías lleva a situaciones complejas de desintegración social, más allá del acceso a las nuevas tecnologías o el no acceso a la información, como puede ser la marginación institucional, el acceso o no a nuevas formas de consumo y comunicación o servicios públicos básicos. (p. 7)

Bustos González et al. (2023) señalan que:

Es la brecha digital, quizás, la reflexión alrededor del tema del impacto social de las TICs donde se percibe que dichas tecnologías van a producir diferencias en las oportunidades

de desarrollo de las poblaciones y que se establecerá una distancia entre aquellas que tienen o no tienen acceso a las mismas. (p. 3)

La UNESCO (2019) advierte que los entornos digitales no diseñados bajo criterios de accesibilidad universal generan nuevas formas de exclusión, especialmente para personas con limitaciones sensoriales, cognitivas o motrices.

Adultos mayores y personas con discapacidad como grupos de atención prioritaria

Los grupos vulnerables son aquellos que, por diversas razones, enfrentan un mayor riesgo de ser discriminados, marginados o no poder ejercer plenamente sus derechos. De acuerdo con Erazo (2021), “los grupos de atención prioritaria están compuestos por aquellos individuos que, debido a sus características particulares o condiciones de vulnerabilidad, requieren de una protección especial por parte del Estado” (p. 64).

La Constitución de la República del Ecuador en el artículo 35 reconoce a los adultos mayores y a las personas con discapacidad como grupos de atención prioritaria. En el caso de los adultos mayores, el artículo 37 reconoce expresamente el derecho a exenciones y beneficios tributarios, mientras que el artículo 47 garantiza a las personas con discapacidad un trato preferente y el acceso a mecanismos que faciliten su inclusión social.

Desde una perspectiva de derechos humanos, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU, 2006) establece la obligación de los Estados de asegurar la accesibilidad a los servicios públicos, incluidos los sistemas de información y comunicación. De igual forma, la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (OEA, 2015) exige la adopción de políticas que eviten la discriminación por razón de edad.

Reglamentos como la Ley Orgánica de Discapacidad y la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores establecen normas para la atención y promoción de sus derechos. Sin embargo, a pesar de los avances logrados, persisten importantes desafíos en la implementación efectiva de estas regulaciones y en la superación de los obstáculos que enfrentan, en particular en el régimen fiscal relativo a los beneficios fiscales.

La UNESCO (2019) explica que las personas con discapacidad y los adultos mayores suelen enfrentarse a desafíos adicionales cuando interactúan con sistemas tributarios digitales, estos desafíos pueden incluir desde la falta de accesibilidad en las plataformas digitales hasta una comprensión limitada de las nuevas tecnologías.

En razón de ello, Alcívar y Arteaga (2018) plantean que:

Se trata entonces, de conocer diversas teorías y conceptualizaciones, para poder generar propuestas alternativas que puedan ser utilizadas por todos, intentando así conseguir una sociedad en la que los ciudadanos, sin exclusión, puedan desenvolverse de una manera autónoma y en completa libertad. (p. 28)

Perfil de los contribuyentes en situación de vulnerabilidad tecnológica

En el marco de la digitalización tributaria es fundamental determinar el perfil concreto de los contribuyentes que se encuentran en situación de vulnerabilidad tecnológica, como es el caso de las personas adultas mayores y las personas con discapacidad. El envejecimiento se convierte en un elemento decisivo en la limitación del uso de la tecnología debido a la pérdida de condiciones físicas y cognitivas, a la disminución de las habilidades de aprendizaje de las tecnologías digitales y a la resistencia a los cambios tecnológicos.

Aquellos con discapacidad visual pueden tener dificultades para interactuar con interfaces no adaptadas; las personas con discapacidad motriz pueden presentar limitaciones en el uso de dispositivos electrónicos; y aquellas con discapacidad cognitiva pueden encontrar obstáculos en la comprensión de los procedimientos digitales.

Otros perfiles de contribuyentes en situación de vulneración digital

Existen otros perfiles que, aun no perteneciendo estrictamente a los grupos de atención prioritaria, tienen restricciones notorias en el uso de las tecnologías. Se trata de personas con baja formación, habitantes de zonas rurales con acceso limitado a internet, contribuyentes que viven en la pobreza, o personas que por motivos socioculturales no han desarrollado competencias digitales.

La inclusión de aquellos perfiles en esta parte del análisis permite también constatar que la brecha digital no es únicamente una cuestión que se refiere a un determinado tipo de personas, sino que, incluso la atribución a grupos de atención, es un fenómeno estructural que tiene efectos sobre colectivos de personas que escapan a aquellas definiciones y que, por ende, incrementa el alcance de la vulneración de derechos en contextos de digitación tributaria.

Derecho de seguridad jurídica en el ámbito tributario

Según Zavala (2011) sostiene que la seguridad jurídica:

Se torna en presupuesto del mismo, pero no por su apego a la Legalidad, sino por su vinculación a los derechos que fundamentan o sustentan el entero orden constitucional e informando al mismo en su integridad (principio) y, a su vez, se convierte en función del Derecho porque éste tiene como deber prioritario, preeminente e inexcusable dar y poner

en efectiva vigencia la seguridad jurídica de los derechos públicos subjetivos de rango constitucional. (p. 218)

La exclusividad de los canales virtuales como posible barrera de acceso discriminatoria

La adopción de canales virtuales exclusivos en la administración tributaria plantea interrogantes relevantes desde la perspectiva de la igualdad y la no discriminación. Dicha discriminación, si bien indirecta se produce cuando una medida aparentemente neutral afecta de manera desproporcionada a determinados grupos.

El Servicio de Rentas Internas (2025) señala una política de cero tolerancia frente a las tramas de defraudación en los procesos de devolución de impuestos, si bien es cierto que el fortalecimiento de los controles digitales en los procesos de devolución tributaria ha incrementado la dependencia de plataformas virtuales como mecanismo principal de gestión fiscal.

Bajo esta perspectiva, la digitalización deja de ser un instrumento de inclusión para convertirse en un factor de exclusión, lo que obliga a replantear el modelo vigente desde un enfoque constitucional y de derechos humanos, orientado a garantizar que la eficiencia administrativa no se imponga en detrimento del ejercicio efectivo de los derechos fundamentales de los contribuyentes vulnerables.

Procedimiento específico de devolución del IVA en casos de facturación electrónica

De acuerdo con el Servicios de Rentas Internas (SRI), cuando la persona adulta mayor o personas con discapacidad ha recibido comprobantes electrónicos, el procedimiento para la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) debe realizarse de manera exclusiva a través de portal institucional SRI en línea.

Dicho procedimiento acarrea que el contribuyente deba ingresar al sistema con su clave personal, acceder al módulo de devoluciones, registrar la solicitud correspondiente, validar automáticamente las facturas electrónicas emitidas a su nombre y completar el proceso conforme a las verificaciones automáticas del sistema. La normativa establece expresamente que, en estos casos, no se habilite la vía presencial, aplicando restricciones derivadas de las validaciones automatizadas del sistema de devolución del IVA. En consecuencia, el canal digital se convierte en la única vía posible para el ejercicio de este derecho.

Fundamentos de índole Constitucional

El artículo 35 de la Constitución establece que las personas adultas mayores y las personas con discapacidad recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. Este mandato implica una obligación reforzada para las instituciones del Estado, incluida la administración tributaria, de adoptar medidas diferenciadas que aseguren el acceso real y efectivo a los servicios públicos, eliminando barreras de cualquier naturaleza, incluidas las digitales.

En el mismo sentido, el artículo 37 reconoce derechos específicos de las personas adultas mayores, entre ellos el acceso a exenciones y beneficios tributarios, lo cual exige que los procedimientos administrativos para su ejercicio sean accesibles y comprensibles. De igual manera, el artículo 47 garantiza a las personas con discapacidad el derecho a recibir un trato preferente, así como a la adopción de mecanismos que faciliten su inclusión social y el ejercicio pleno de sus derechos.

Asimismo, el artículo 82 de la Constitución garantiza el derecho a la seguridad jurídica, el cual se fundamenta en la existencia de normas claras, públicas y aplicadas de manera

coherente por las autoridades. La seguridad jurídica no se satisface únicamente con la existencia formal de procedimientos digitales, sino con la posibilidad real de que los ciudadanos comprendan y utilicen dichos procedimientos sin quedar en situación de indefensión.

Dentro del marco del régimen tributario, la Constitución de la República prescribe en su artículo 300 un sistema de principios que operan como mandatos de optimización y límites al ejercicio del poder fiscal. Si bien la digitalización responde a los principios de eficiencia, transparencia y recaudación suficiente, su implementación obligatoria debe ponderarse frente a los principios de equidad y simplicidad administrativa.

Este último no debe entenderse únicamente como la optimización de procesos para el Estado, sino como la garantía de facilitación de cumplimiento para el contribuyente. En consecuencia, cualquier despliegue tecnológico del SRI en Línea que ignore la vulnerabilidad tecnológica de ciertos sectores, desvirtúa la naturaleza equitativa del sistema, transformando la modernización en una carga desproporcionada que vulnera la capacidad contributiva y el acceso efectivo a los servicios públicos de carácter fiscal.

En última instancia, si bien el artículo 227 de la Constitución erige a la eficiencia y la eficacia como pilares de la gestión pública, estos mandatos no poseen una naturaleza absoluta ni aislada, sino que deben interpretarse de manera sistemática y armónica con el bloque de constitucionalidad. Bajo esta premisa, la eficiencia administrativa, entendida como la optimización tecnológica del sistema tributario, no puede instrumentalizarse para sacrificar la vigencia material de los derechos fundamentales.

Fundamentos jurisprudenciales

La Corte Constitucional del Ecuador ha desarrollado una línea jurisprudencial relevante en torno al principio de igualdad material, la razonabilidad de las actuaciones administrativas y la garantía efectiva de los derechos fundamentales frente a medidas estatales aparentemente neutras.

La Sentencia N.º 017-17-SIN-CC resalta la importancia de que las políticas públicas y las modificaciones normativas se elaboren en armonía con los principios constitucionales, exigiendo que su análisis considere los efectos reales que estas generan sobre los derechos de las personas, especialmente de aquellos grupos en situación de vulnerabilidad, a fin de evitar impactos desproporcionados que puedan afectar la igualdad material y la seguridad jurídica.

Derecho comparado

Modelo español de digitalización administrativa inclusiva

El análisis del derecho comparado permite contrastar la propuesta planteada en la presente investigación con experiencias legislativas que han abordado la digitalización de la administración pública desde un enfoque de derechos. En este sentido, el ordenamiento jurídico español constituye un referente relevante, al haber incorporado la transformación digital sin desconocer las limitaciones de acceso de determinados grupos poblacionales.

En España, la digitalización administrativa se encuentra regulada principalmente por la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la cual promueve el uso de medios electrónicos como herramienta para mejorar la eficiencia y agilidad de la gestión pública. No obstante, esta normativa establece una distinción relevante entre personas jurídicas y personas naturales, reconociendo que estas últimas no están obligadas de manera general a relacionarse exclusivamente por medios electrónicos con la administración.

Asimismo, la Ley 39/2015 impone a las administraciones públicas la obligación de garantizar mecanismos de asistencia en el uso de medios electrónicos, especialmente para aquellas personas que, por razones de edad, discapacidad o falta de competencias digitales, enfrenten dificultades para acceder a los servicios virtuales. Este deber de asistencia se traduce en la existencia de oficinas presenciales, puntos de apoyo y atención personalizada, orientados a evitar la exclusión digital.

El modelo español evidencia que la digitalización administrativa no se concibe como un sistema excluyente ni obligatorio en todos los casos, sino como un proceso que debe implementarse de manera progresiva, razonable y accesible, compatibilizando el principio de eficiencia administrativa con la protección de los derechos fundamentales y la igualdad material.

Análisis de los resultados y discusión

Del análisis normativo realizado se identificó que la modernización estatal mediante la utilización de la digitalización para el desempeño de la administración tributaria constituye un modo legítimo de llevar a cabo la modernización del Estado; no obstante, se constató que por la manera en la que se ha implementado, ha priorizado el principio de la eficiencia administrativa frente a la efectiva garantía de los derechos fundamentales, lo que ocasiona fricción frente al modelo de Estado constitucional de derechos.

Por ende, se detectó que la facturación exclusivamente digital para la tramitación de procedimientos tributarios constituye una barrera de acceso material para los contribuyentes vulnerables a la digitalización, especialmente para personas mayores y personas con discapacidad, vulnerando el principio de la igualdad material.

Además, el diseño actual del procedimiento de devolución del IVA al condicionar el canal de atención al tipo de facturación electrónica y no a la capacidad real del contribuyente, reveló que genera una restricción injustificada y compromete la seguridad jurídica, al impedir el acceso efectivo a beneficios tributarios.

A la vista de las limitaciones que se han podido presentar, pone en manifiesto que la digitalización de la administración tributaria del Ecuador, aunque orientada hacia fines legítimos como son el incremento de la eficiencia, el control fiscal y la modernización del Estado, ha sido implementada sin garantizar el acompañamiento de un enfoque integral de derechos, lo cual produce efectos en particular para determinados grupos poblacionales.

En concreto, son los resultados de la exploración normativa, doctrinaria y jurisprudencial los que comprueban que el establecimiento de canales con apartados exclusivamente digitales, como la facturación electrónica en el sistema del SRI, en Línea, hacen de obstáculo material de acceso para aquellas personas contribuyentes que se encuentren en situación de vulnerabilidad tecnológica, es especial las personas adultas mayores y las personas con discapacidad.

En cuanto a los resultados obtenidos se considera una tensión entre el principio de eficiencia administrativa y, los derechos fundamentales de los contribuyentes vulnerables. Desde la mirada del principio de igualdad material, el análisis pone de manifiesto que la digitalización forzosa da lugar a una forma de discriminación indirecta, en tanto una medida aparentemente neutral produce efectos desproporcionados sobre grupos que no cuentan con las mismas condiciones de acceso o habilidades tecnológicas.

En este sentido, conforme a la teoría de la ponderación de principios desarrollada por Robert Alexy (2002) la eficiencia administrativa no puede aplicarse de manera absoluta cuando genera restricciones desproporcionadas en el ejercicio de derechos.

De igual manera, desde la perspectiva de la igualdad material planteada por Ferrajoli (2011) tratar de forma igual a contribuyentes con diferentes capacidades tecnológicas produce efectos injustos, configurando una forma de discriminación indirecta.

En concordancia con lo señalado por la OCDE (2023), los procesos de digitalización deben implementarse considerando las capacidades reales de la población, lo cual no se evidencia en el modelo ecuatoriano analizado.

Por lo tanto, se recomienda fortalecer los canales de acompañamiento institucional por parte de la administración tributaria para ayudar a los contribuyentes con problemas de tecnología para que puedan hacer ejercicio autónomo, seguro y con éxito de sus derechos.

La carencia de la asistencia aumenta las probabilidades de que un tercero realice la actuación ante la administración tributaria sin control, pudiendo, de este modo, dar paso a conductas fraudulentas, mala utilización de la información personal o apropiación de los beneficios tributarios.

Así pues, la falta de control efectivo de la administración pública por parte de los intermediarios informales que proporcionan asistencia tributaria administrativamente incumple derechos, al no poder garantizarlos en condiciones de seguridad.

Además, se plantea la necesidad que desde la perspectiva comparada que hemos analizado en este modelo de administración de la tributación española, el Estado ecuatoriano no deberá sólo garantizar que existan canales de acceso, sino también implementar mecanismos de

acompañamiento, canalización y control que eviten abusos a la vez que garantizar que los beneficios tributarios legítimos lleguen a sus destinatarios.

Es preciso señalar que el hecho de digitalizar los servicios no va ligado necesariamente a eliminar la disponibilidad de canales presenciales. Efectivamente, la administración tributaria de la Agencia Tributaria de España mantiene un modelo multicanal desde el punto de vista del acceso a los servicios tributarios que combinan la atención digital con la posibilidad de realizar trámites de forma presencial, hasta en los trámites de facturación electrónica, justificando que los contribuyentes puedan tener acceso a los servicios tributarios de acuerdo con sus capacidades y condiciones y con asistencia y acompañamiento.

Por contrapartida, en el modelo ecuatoriano, donde predomina la atención por la vía digital condicionado al tipo de facturación electrónica, se pone de manifiesto una limitación en el acceso, lo que reafirma la necesidad de un sistema más inclusivo que permita la compatibilidad de la eficiencia administrativa y la garantía de derechos.

Conclusiones

Las conclusiones que se presentan a continuación son el resultado de un análisis sistemático y riguroso, desarrollado en estricta correspondencia con los objetivos trazados en esta investigación. Cada uno de los hallazgos aquí expuestos se fundamenta en el examen del contenido fáctico de la brecha digital en el Ecuador, así como en el sustento jurídico-constitucional y la doctrina de la argumentación jurídica que han servido de base para evaluar la actuación de la administración tributaria. De este modo, se ofrece una síntesis técnica que responde a la colisión de principios identificada, garantizando la congruencia entre el

planteamiento teórico y la realidad material de los contribuyentes en situación de vulnerabilidad tecnológica.

Primera: Caracterización de la vulnerabilidad tecnológica y la infracción al deber de protección reforzada (Objetivo 1) Se concluye que los contribuyentes en situación de vulnerabilidad tecnológica, adultos mayores y personas con discapacidad, enfrentan barreras estructurales tanto generacionales, geográficas y socioeconómicas, que trascienden lo técnico para convertirse en impedimentos jurídicos. Dicha exclusión vulnera el Art. 35 de la CRE, que ordena una atención prioritaria y especializada, y el Art. 37 numeral 5, que garantiza beneficios tributarios. Al no considerar estas causas estructurales, la administración tributaria ignora la obligación de asistencia establecida en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores y la Ley Orgánica de Discapacidades, imposibilitando el cumplimiento de deberes formales por causas ajenas a la voluntad del administrado.

Segunda: Colisión de principios y el quiebre de la proporcionalidad administrativa (Objetivo 2) Desde la teoría de la argumentación jurídica, se determina una colisión no resuelta entre el principio de eficiencia administrativa (Art. 227 CRE) y los derechos de participación y acceso a servicios públicos (Art. 61.4 y 314 CRE). Bajo el test de proporcionalidad, la carga impuesta al ciudadano vulnerable resulta desproporcionada, pues la automatización tributaria se ha ejecutado como un fin absoluto. Esto contraviene el principio de simplicidad administrativa (Art. 300 CRE), el cual, según el Art. 73 del Código Tributario, debe facilitar el cumplimiento de las obligaciones y no erigirse como un obstáculo que sacrifique el derecho fundamental al acceso efectivo a la administración pública.

Tercera: Exclusividad del portal SRI en Línea como barrera de discriminación indirecta (Objetivo 3) Se evalúa que la exclusividad operativa de los canales virtuales, en ausencia de

alternativas físicas efectivas, configura una discriminación indirecta y una violación a la igualdad material (Art. 11.2 CRE). Al condicionar derechos como la devolución del IVA a una plataforma digital sin ajustes razonables, el Estado incumple los estándares de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores y la jurisprudencia de la Corte Constitucional (Sentencia 2297-18-EP/23).

Cuarta: Propuesta de marco normativo de inclusión digital asistida y seguridad jurídica (Objetivo 4) Finalmente, se recomienda la imperativa creación de un marco normativo de inclusión digital asistida que institucionalice la obligatoriedad de ventanillas físicas y el acompañamiento personalizado. Esta propuesta encuentra sustento y viabilidad en el modelo del Derecho Comparado español, específicamente en la Ley 39/2015, que consagra el deber de las administraciones públicas de garantizar asistencia en el uso de medios electrónicos para sujetos no obligados y colectivos vulnerables.

La adopción de este estándar es jurídicamente necesaria en Ecuador para devolver la vigencia al principio de seguridad jurídica (Art. 82 CRE) y garantizar que el contribuyente no quede en situación de indefensión por falta de competencias técnicas. Esta reforma debe armonizar la facultad de dirección de la administración tributaria (Art. 64 Código Tributario) con el mandato de prestar un servicio de calidad (Art. 227 CRE), asegurando que la modernización tecnológica no opere como un sistema de proscripción, sino como un instrumento que respete la dignidad humana y el derecho a la defensa de los grupos de atención prioritaria.

Referencias

- Alcívar Vélez, D., & Arteaga Coello, H. (2018). Discapacidad: Un reto para la inclusión participativa y la igualdad. *Dominio De Las Ciencias*, 4(1), 28–43.
<https://doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.4.1.enero.28-43>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial No. 449. https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2012). *Ley Orgánica de Discapacidades*. Registro Oficial Suplemento 796, 25 de septiembre de 2012. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2019). *Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores*. Registro Oficial Suplemento 484, 9 de mayo de 2019. <https://www.registrooficial.gob.ec>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2020). *Ley Orgánica de Economía Digital y Emprendimiento*. Registro Oficial Suplemento 151, 10 de diciembre de 2020. <https://epico.gob.ec/wp-content/uploads/2022/03/LEY-ORGANICA-DE-EMPREDIMIENTO-E-INNOVACION.pdf>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2020). *Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación*. Registro Oficial Suplemento 151, 28 de febrero de 2020.
<https://www.gob.ec/regulaciones/ley-organica-emprendimiento-innovacion>

Bustos González, C. J., Perea Vaca, D. A., Montaña Ortiz, A. A., & Palma Cagua, R. F. (2023).

Brecha digital. Revisión de literatura. Tesla Revista Científica, 3(2), e459.

<https://doi.org/10.55204/trc.v5i1.e459>

Corte Constitucional del Ecuador. (2017). *Sentencia No. 017-17-SIN-CC*. Quito,

Ecuador.http://bivicce.corteconstitucional.gob.ec/local/File/Gaceta_Constitucional/025_Gaceta_Constitucional_no_025_10-07-2017.pdf

Corte Constitucional del Ecuador. (2023). *Sentencia No. 2297-18-EP/23*.

<https://www.corteconstitucional.gob.ec>

Erazo, D. E. (2021). Desarrollo jurisprudencial de los derechos de los grupos de atención prioritaria. *Juees*, (1), 64–85.

<https://revistas.uees.edu.ec/index.php/rjuees/article/view/723>

España. (2015). *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*. Boletín Oficial del Estado.

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565>

Farfán Pinoargote, D. F. (2025). Visiones de la dignidad humana en Immanuel Kant y Jürgen

Habermas. *Multiverso Journal*, 5(9), 111–123. [https://doi.org/10.46502/issn.2792-](https://doi.org/10.46502/issn.2792-3681/2025.9.12)

[3681/2025.9.12](https://doi.org/10.46502/issn.2792-3681/2025.9.12)

Ferrajoli, L. (2011). *Principia iuris. Teoría del derecho y de la democracia*. Madrid:

Trotta.<https://www.pensamientopenal.com.ar/system/files/2019/09/doctrina48018.pdf>

- VillamilFonseca, O. L., (2003). Investigación cualitativa, como propuesta metodológica para elabordaje de investigaciones de terapia ocupacional en comunidad. *Umbral Científico*, (2), 0. <https://www.redalyc.org/pdf/304/30400207.pdf>
- Garcés, C., Enrique, J., Duque, O., & Jair, E. (2007). Metodología para el análisis y la revisión crítica de artículos de investigación. *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 17(29), 184–194. <https://www.redalyc.org/pdf/304/30400207.pdf>
- Lecanda, R. Q. (2002). Investigación a la metodología de investigación cualitativa. *Revista Psicodidáctica*, 5, 1–10. <https://www.redalyc.org/pdf/175/17501402.pdf>
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2022). *Política de transformación digital del Ecuador*. Autor. https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2022/12/Anexo-31-politica_para_la_transformacion_digital_del_ecuador_2022-2025-signed-si..._pdf
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2023). *Tax administration: Comparative information on OECD and other advanced and emerging economies*. OECD Publishing. https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2023/09/tax-administration-2023_87655bc9/900b6382-en.pdf
- Organización de Estados Americanos. (2015). *Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores*. OEA. https://www.oas.org/es/sla/ddi/tratados_multilaterales_interamericanos_a-70_derechos_humanos_personas_mayores.asp

- Organización de las Naciones Unidas. (2006). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Naciones Unidas.
<https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>
- Presidencia de la República del Ecuador. (2017). *Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades*. Registro Oficial Suplemento 47, 3 de julio de 2017.
- Rodríguez, G. (2001). El Derecho frente al desarrollo científico tecnológico. *Opción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, 17(37), 140–157.
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/6217>
- Rodríguez Gómez, G., Gil Flores, J., & García Jiménez, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Ediciones Aljibe.
https://cesaraguilar.weebly.com/uploads/2/7/7/5/2775690/rodriguez_gil_01.pdf
- Rodríguez-Martínez, A., Jiménez-Delgado, J. J., & Anta-Félez, J. L. (2025). La brecha digital: Tecnología y humanidad. *Revista Sociedad & Tecnología*, 8(S1), 4–17.
<https://doi.org/10.51247/st.v8iS1.557>
- Rodríguez Santibáñez, Iliana, & Álvarez Bautista, Priscila. (2023). La ponderación de derechos de Robert Alexy en una decisión judicial del máximo tribunal en México. *Cuestiones constitucionales*, (48), 451-481. Epub 12 de enero de 2024.
<https://doi.org/10.22201/ijj.24484881e.2023.48.18053>
- Salvador Hernández, Y., Llanes Font, M., & Suárez Benítez, M. Á. (2020). Transformación digital en la administración pública: Ejes y factores esenciales. *Avances*, 22(4), 590–602.
<https://www.redalyc.org/journal/6378/637869118008/html/>

Servicio de Rentas Internas. (2025, 22 de agosto). *Cero tolerancia del SRI frente a tramados de defraudación en procesos de devolución de impuestos* (Boletín NAC-COM-25-041).

Servicio de Rentas Internas. <https://www.sri.gob.ec/boletines-2025>

Servicio de Rentas Internas del Ecuador. (s. f.). *Devolución del IVA a personas adultas mayores*.

<https://www.sri.gob.ec/devolucion-del-iva-a-personas-adultos-mayores>

Servicio de Rentas Internas del Ecuador. (s. f.). *Devolución del IVA a personas con discapacidad*.

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

Silva-Gorosabel, J. J., & Chóez-Azúa, M. J. (2024). Impacto de la eficiencia administrativa en el desarrollo económico local de la Parroquia La América. *Polo del Conocimiento*, 9(12), 1004–1028. <https://doi.org/10.23857/pc.v9i12.8526>

UNESCO. (2019). *ICT for inclusion: Guidelines on the inclusion of persons with disabilities in digital learning environments*. UNESCO.

<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000373188>

Velásquez Santana, E. M., Cadena Rosado, C. M., & Valencia Cuenca, O. J. (2025).

Digitalización de procesos administrativos y su impacto en la eficiencia de la gestión pública municipal en Ecuador. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(5), 1397–1408. <https://doi.org/10.56712/latam.v6i5.4680>

Zamora-Mendoza, M. E. (2025). Herramientas digitales para la simplificación administrativa en Ecuador. *Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 7(13), 437–454. <https://doi.org/10.35381/gep.v7i13.543>