

## CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certifico que el presente trabajo de investigación sobre el tema “PROPUESTA DE UNA AUDITORÍA AL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS DE LA AGENCIA SUR DEL S.R.I DE LA CIUDAD DE AMBATO” fue realizado por Gabriel Mauricio Cifuentes Paredes y Jenny Elizabeth Pérez Pérez cumplido con las normas de investigación científica, por lo que una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

-----  
Ing. Rodrigo Moreno

Presidente

-----  
Ing. Norma Burbano

Tutor de Tesina

-----  
Ing. Gerardo Lara

Miembro del Tribunal



## **CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIA**

Nosotros, Jenny Elizabeth Pérez Pérez y Gabriel Mauricio Cifuentes Paredes, egresados del Programa Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior de la Politécnica de Chimborazo somos responsables de las ideas expuestas en el presente trabajo de investigación sobre el tema **“PROPUESTA DE UNA AUDITORÍA AL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS DE LA AGENCIA SUR DEL S.R.I DE LA CIUDAD DE AMBATO”** y manifestamos que los derechos de autoría pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y que es en su totalidad de absoluta responsabilidad de los autores.

---

**Jenny E. Pérez P.**

---

**Gabriel M. Cifuentes P.**

## **DEDICATORIA**

*La presente Memoria Técnica dedico a mis hijos, Daniel, Sebastián y Gabrielita, por quienes se ha realizado el esfuerzo y empeño de salir adelante dentro de la Sociedad actual, a mis padres Magdalena y Patricio quienes me han dado el apoyo económico, moral y principios vocacionales para ser un dedicado y buen profesional. A mi amada esposa con la cual hemos atravesado senderos difíciles pero con mucha comprensión y amor lo hemos sabido superar. Al Ing. Tarquino Patiño y al Dr. Álvaro Flores compañeros de trabajo quienes me apoyaron con la idea de no culminar mis estudios hasta realizarme como un profesional.*

**Gabriel Cifuentes P.**

*Dedico la presente Memoria Técnica a mis padres Estuardo Pérez y Virginia Pérez quienes han sido los que me han apoyado en todo momento de mi vida, en las buenas y en las malas, y que me enseñaron a ser responsable, luchadora y sobre todo a ser una persona con muchos valores, los cuales me han servido mucho para alcanzar las metas que me he planteado.*

*A mi esposo quien ha sido un pilar fundamental en mi vida y que me ha enseñado que si se lucha entre dos las cosas se hacen más fáciles. También la dedico a mis hijos Daniel, Sebastián y Gabriela quienes han sido en los que me he inspirado y me han dado fuerza para seguir avanzando para lograr una meta más, ya que de eso dependerá el futuro de toda nuestra querida familia.*

**Jenny Pérez P.**

## **AGRADECIMIENTO**

Con el valor más alto que tiene las personas como es la gratitud, agradecemos a la Escuela Superior Politécnica del Chimborazo quien en estos años se ha convertido en la guía de nuestros pasos, en el sendero por el cual transitamos aprendiendo día a día, a la Facultad Administración de Empresas y de manera especial a la Escuela de Contabilidad y Auditoría en la cual he recibido los más valiosos conocimientos.

A los miembros del tribunal y en especial a la Ing. Norma Burbano por brindarnos su colaboración y enseñanza para la realización de la presente Memoria Técnica.

## **ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS**

### **CAPITULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1 TEMA.....	1
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2.1 Contextualización.....	1
1.2.2 Análisis Crítico.....	3
1.2.3 Prognosis.....	4
1.2.4 Formulación del Problema.....	4
1.2.5 Interrogantes.....	4
1.2.6. Delimitación del objeto de investigación .....	5
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	5
1.4 OBJETIVOS.....	6
1.4.1 General.....	6
1.4.2 Específicos.....	7
<b>CAPITULO II MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>8</b>
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	8
2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	9
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	10
2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	13
2.5 HIPÓTESIS.....	24
2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES.....	24
<b>CAPÍTULO III METODOLOGÍA.....</b>	<b>25</b>
3.1 ENFÓQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
3.2.1 De Campo.....	25
3.2.2 Bibliografía Documental.....	25
3.3.3 Nivel o tipo de investigación.....	26
3.3.1 Exploratoria.....	26
3.3.2 Descriptiva.....	26
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	26
3.4.1 Población.....	26

3.4.2 Muestra.....	27
3.5 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN ...	28
3.5.1 Métodos.....	28
3.5.1.1 Inductivo – Deductivo.....	28
3.5.1.2 Analítico – Sintético.....	29
3.5.1.3 Histórico – Lógico.....	29
3.5.2 Técnicas de Investigación.....	29
3.5.2.1 Encuesta de datos.....	29
3.5.3 Instrumentos.....	29
3.5.3.1 Cuestionario.....	29
3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	30
3.7 PLAN DE PROCESAMIENTOS DE LA INFORMACIÓN.....	30
CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	31
4.1 ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	31
4.1.1 PRIMERA PARTE: Resultados de la encuesta dirigida a Directivos y Funcionarios del S.R.I.....	31
4.1.2 SEGUNDA PARTE: Resultados de la Encuesta dirigida a los contribuyentes del S.R.I.....	37
4.2 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	42
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	43
5.1 Conclusiones.....	43
5.2 Recomendaciones.....	44
CAPÍTULO VI: MARCO PROPOSITIVO.....	46
6.1 DATOS INFORMATIVOS.....	46
6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	46
6.3 JUSTIFICACIÓN.....	46
6.4 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	47
6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.....	48
6.6 FUNDAMENTOS.....	48
6.7 METODOLOGÍA MODELO OPERATIVO.....	49
6.8 MATERIALES DE REFERENCIA.....	85
6.8.1 BIBLIOGRAFÍA.....	85

6.9 ADMINISTRACIÓN.....	87
ANEXOS.....	88

**INDICE DE CUADROS**

Nº1 Total de Funcionarios y Contribuyentes del Departamento de Servicios Tributarios del S.R.I.....	27
Nº2 Importancia de la Auditoría.....	31
Nº3 Auditorías anteriores.....	32
Nº4 Capacitación contribuyentes.....	33
Nº5 Cursos recientes funcionarios.....	34
Nº6 Derechos del contribuyente.....	35
Nº7 Importancia del contribuyente.....	36
Nº8 Derechos del contribuyente.....	37
Nº9 Calificación del servicio.....	38
Nº10 Tiempos de espera.....	39
Nº11 Utilización del Call Center.....	40
Nº12 Atención al contribuyente.....	41
Nº13 Funciones definidas.....	68
Nº14 Perfil profesional.....	69
Nº 15Control de calidad.....	70
Nº 16 Área paralizada.....	71
Nº 17 Instrucciones a funcionarios.....	72
Nº 18 Servicio de Call Center.....	77
Nº19 Curso de Inducción.....	78
Nº20 Revisión del POA.....	80
Nº 21 Cumplimiento de meta establecida.....	81

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Nº1 Importancia de la Auditoría.....	31
Nº2 Auditoría anteriores.....	32
Nº3 Capacitación contribuyentes.....	33
Nº4 Cursos recientes funcionarios.....	34
Nº5 Derechos del contribuyente.....	35
Nº6 Importancia del contribuyente.....	36
Nº7 Derechos del contribuyente.....	37
Nº8 Calificación del servicio.....	38
Nº9 Tiempos de espera.....	39
Nº10 Utilización del Call Center.....	40
Nº11 Atención al contribuyente.....	41
Nº12 Funciones definidas.....	68
Nº13 Perfil profesional.....	69
Nº14 Control de calidad.....	70
Nº15 Área paralizada.....	71
Nº16 Instrucciones a funcionarios.....	72





## INTRODUCCIÓN

La cultura del servicio al contribuyente, es una línea estratégica de trabajo desarrollada por la Administración Tributaria, que ha permitido resolver el problema, de cómo servir mejor a los CONTRIBUYENTES y a la SOCIEDAD; rompiendo los viejos paradigmas, de que la "Administración Tributaria, es una mera aplicadora racional-legal de las normas tributarias"; hacia una concepción más flexible, más dinámica y más creativa; capaz de utilizar criterios renovadores y eficaces sobre la propia labor que realiza. El CLIENTE específico de la Administración Tributaria, es el CONTRIBUYENTE, que acude a sus oficinas, para cumplir con su deber de pagar impuestos, presentar recurso de reclamación o para solicitar la devolución de impuestos indebidamente pagados, por lo que exige de una atención personal, eficaz, y un servicio de calidad que satisfaga sus expectativas.

El servicio, es el nuevo estándar por medio del cual los contribuyentes, están midiendo la actuación de la Administración Tributaria; es el límite competitivo cuya filosofía nos enseña, que:

"El servicio son las actitudes que tenemos y las acciones que tomamos, las que hacen sentir a nuestros clientes, que estamos trabajando por ellos e interesados en ellos".

"Otorgar servicio de calidad, implica el cuidado que pongamos en detectar las necesidades de nuestros clientes y tomar las acciones correspondientes para satisfacerlas de manera óptima".

"El servicio es intangible, no podemos cargarlo en portafolios, reside en cada uno de nosotros y tiene efectos de larga duración en el cliente y de un orgullo profesional para quienes participan en proporcionarlo".

"El placer de servir es una combinación de emociones en conflicto -como orgullo y humildad- que surge cuando se sirve o se recibe un servicio, sin egoísmo, sentimiento que no se puede comprar o fabricar, sino que viene desde el interior, cuando realmente se sirve a alguien".

Cada interacción con el cliente es una oportunidad para mejorar la percepción que éste tiene del servicio recibido del funcionario y de la Institución, en dos aspectos susceptibles que deben reforzarse permanentemente: Servicio Interno. ¿Qué se hace dentro de la organización para que el servicio sea norma de excelencia? Servicio Externo ¿Qué mensaje se proyecta al exterior en relación con el servicio que la organización proyecta?"

EL objetivo es optimizar la relación con el cliente, brindándole un servicio de calidad, que es la verdadera ventaja competitiva de una organización el reflejo del compromiso de quienes integran una empresa orientada al cliente.

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 TEMA**

*“PROPUESTA DE UNA AUDITORÍA AL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS DEL S.R.I. DE LA CIUDAD DE AMBATO”*

### **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN**

El SRI cuenta con el Departamento de Servicios Tributarios que es el que se encarga de informar, recibir la documentación para los trámites que solicite el contribuyente, responder inquietudes, hacer declaraciones entre otros.

Desde la lógica del sector privado, las empresas siempre tratan de mejorar los servicios de atención al cliente como un elemento para competir. En este caso, el pago de tributos compite con los otros gastos del contribuyente especialmente en el orden de preferencias que tienen para atenderlos; por lo tanto, la atención que se le brinde se convertirá en un elemento clave para propiciar el cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias.

La información es un elemento básico en el servicio al contribuyente, es primordial que el Departamento de Servicios Tributarios le proporcione información en forma clara y sencilla, sobre sus derechos y obligaciones, tal como lo hace con las resoluciones de determinación, de sanciones y otras notificaciones.

El ciudadano que se acerca al Departamento de Servicios Tributarios, lo hace para que le brinden información sobre los aspectos relacionados con sus obligaciones; por lo que si no se le brinda la atención requerida o adecuada causará inconvenientes tales como

incomodidad, desorientación o malestar; redundará en un rechazo al pago de tributos, creándose mayor informalidad en la actividad económica y mayor evasión fiscal.

El funcionario de la unidad en estudio, debe ser claro al informar al contribuyente, siendo explícito en los aspectos más importantes de sus instrucciones. Debe evitar redundar en la misma explicación, porque puede confundir al contribuyente. La brevedad no debe entenderse como sinónimo de una atención apresurada, sino una atención de calidad, pero lamentablemente se ha observado que se demoran mucho en atender a los contribuyentes.

Se debe utilizar palabras sencillas y de uso común, sin jerga y evitando usar términos demasiado técnicos, propios del lenguaje tributario, cosa que no sucede siempre ya que algunos de los funcionarios no utilizan un lenguaje que se pueda entender fácilmente, ya que no todos manejamos el tema tributario. Además como ayuda para una mejor comprensión, el funcionario debe mostrar todo tipo de ilustraciones, folletos, esquemas o cualquier información gráfica que le permita aclarar los aspectos consultados.

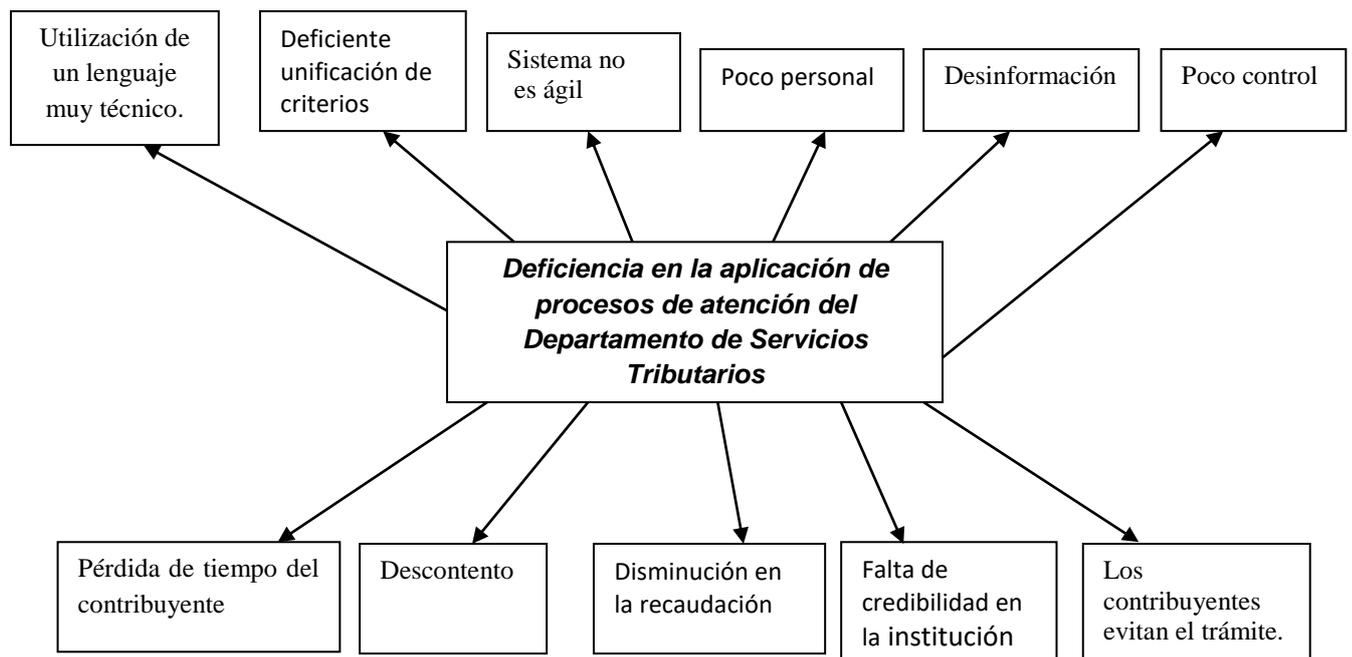
Se puede observar claramente que existe cierto descontento en los contribuyentes, ya que el Departamento de Servicios Tributarios. No utiliza procesos eficaces y eficientes para cumplir y satisfacer todas las necesidades de los mismos, el no brindar una información adecuada para que no exista pérdida de tiempo y los contribuyentes no tengan que regresar una y otra vez a presentar el mismo trámite, por no existir una persona que les indique cual es la documentación necesaria para que al momento de acercarse a las ventanillas solamente se le reciba dichos documentos y se de paso al trámite.

Una vez analizada la problemática del Departamento de Servicios Tributarios del SRI, se determina como problema central: deficiencia en la aplicación de los procesos en la atención en el Departamento de Servicios Tributarios.

### **1.2.2 ANÁLISIS CRÍTICO**

La problemática del Departamento de Servicios Tributarios del S.R.I. se visualiza en el siguiente diagrama de causas y efectos.

**Diagrama N°1**



Luego del análisis realizado, se encuentra que el problema central existente se refiere a que: existe deficiencia en la aplicación de procesos de atención del departamento de servicios tributarios.

Las causas consideradas son: que se utiliza un lenguaje muy técnico; deficiente unificación de criterios del personal, además el sistema no es ágil, no existe el personal necesario, existe desinformación y poco control de la documentación y requisitos para cada trámite.

Los efectos son: existe pérdida de tiempo del contribuyente, ya que el contribuyente muchas de las veces solicita permiso en sus trabajos habituales o deja de hacer otras ocupaciones para poder realizar sus trámites; además existe descontento, disminución en la recaudación, falta de credibilidad en la Institución y los contribuyentes evitan el trámite.

### **1.2.3 PROGNOSIS**

Si no se corrige el sistema de información y comunicación en los procesos de atención de los Servicios Tributarios, en el futuro podría pasar que los contribuyentes ya no van a asistir al S.R.I., sino mas bien van a buscar la manera de evitar este trámite, además sin una información adecuada puede causar que las recaudaciones se vean afectadas de manera considerable, e incluso podría suceder que el S.R.I. ya no tenga la misma imagen de excelencia.

### **1.2.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo incide la Auditoría al Departamento de Servicios Tributarios del S.R.I. en el mejoramiento en la atención a los contribuyentes?

### **1.2.5 INTERROGANTES (SUBPROBLEMAS)**

Una vez planeado el problema, la investigación conlleva a formular las siguientes interrogantes:

¿Los procedimientos del Departamento de Servicios Tributarios son claros?

¿Existe la debida difusión acerca de las funciones del Call Center a los contribuyentes?

¿Existe la debida capacitación a los funcionarios del Departamento de Servicios Tributarios?

¿Utilizan términos entendibles los funcionarios que puedan comprender todo tipo de contribuyentes?

### **1.2.6 DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN**

**DE CONTENIDO:** Auditoría

**ESPACIAL:** La investigación se aplica al Departamento de Servicios Tributarios de la Agencia Sur del S.R.I, que se encuentra ubicado en la Av. Manuelita Sáenz y Francisco de Goya, provincia de Tungurahua, cantón Ambato.

**TEMPORAL:** El periodo que se utilizará para la investigación corresponde: del 1ero de Enero al 30 de Junio del 2011.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

Las razones que se tiene para plantear esta investigación sobre el tema Propuesta de una Auditoría al Departamento de Servicios Tributarios del S.R.I. de la ciudad de Ambato, son:

La investigación es importante, porque constituye un aporte valioso para el Departamento de Servicios Tributarios del S.R.I.

La información es un elemento básico en el servicio al contribuyente, es primordial que el Departamento de Servicios Tributarios le proporcione información en forma clara y sencilla, sobre sus derechos y obligaciones, tal como lo hace con las resoluciones de determinación, de sanciones y otras notificaciones.

Cuando se aplique la propuesta de nuestro trabajo y las recomendaciones dadas por los resultados de la auditoría, ayudará a solucionar el problema de atención a los contribuyentes.

Los beneficios de la investigación se verán reflejados en la actitud de los directivos, funcionarios, contribuyentes y en los ingresos para el Estado.

La investigación se desarrolla en base a autores actualizados en el tema de la auditoría y de la calidad, para lo que se ha acudido a las bibliotecas de la ciudad de Ambato y Riobamba, especialmente a la ESPOCH y las diferentes teorías y conceptos que permitan la comparación, análisis e interpretación, lo que permite la fundamentación científica de las variables en estudio.

El trabajo de investigación ha sido desarrollado aplicando el proceso de investigación científica, por lo que es planificada, original, objetiva, sistemática y organizada.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 GENERAL**

- Proponer una Auditoría al Departamento de Servicios Tributarios del S.R.I. Agencia Sur, con el propósito de lograr un mejoramiento en la atención a los contribuyentes y optimización de los procesos.

### **1.4.2 ESPECÍFICOS**

- Fundamentar científicamente las variables de investigación que son: Auditoría y Atención al Contribuyente.

- Realizar un análisis situacional del área de Servicios Tributarios de la Agencia Sur para conocer la realidad de la necesidad de la aplicación del Call Center.
- Proponer recomendaciones para el Departamento en estudio y especialmente para el área de Call Center.

## **CAPITULO II**

## MARCO TEÓRICO

### 2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Revisados los archivos de Tesis de la ESPOCH- FADE y otras universidades se encuentran los siguientes temas:

**1. AUTOR:** Vanessa Lourdes Ramos Ferrín

**TEMA:** “AUDITORÍA DE LOS INDICADORES FINANCIEROS DE LA BANCA EN EL ECUADOR PERIODO JULIO - DICIEMBRE DEL 2005”

**UNIVERSIDAD EN DONDE SE PROPONE:** ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

**OBJETIVO:** El objetivo de la Auditoría consiste en apoyar a los miembros de la empresa en el desempeño de sus actividades. Para ello la Auditoría les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las actividades revisadas. Los miembros de la organización a quien Auditoría apoya, incluye a Directorio y las Gerencias.

**2. AUTOR:** Jessy Gabriela Vega Flor

**TEMA:** “Diseño de un Manual de Control Interno para el Departamento Financiero en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo- Riobamba, Aplicando la Nueva Normativa y Herramientas Informáticas que Rigen para el Sector Público en el año 2009”

**UNIVERSIDAD EN DONDE SE PROPONE:** Escuela Superior Politécnica de Chimborazo- Riobamba

**OBJETIVO:** Establecer en la ESPOCH una organización sistémica, flexible, adaptativa y dinámica para responder con oportunidad y eficiencia a las expectativas de nuestra sociedad.

**3. AUTOR:** Marcillo Delgado, Isidra Magdalena

**TEMA:** Auditoría de gestión al departamento de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito esperanza y progreso del valle para optimizar y garantizar la recuperación de cartera

**UNIVERSIDAD EN DONDE SE PROPONE:** ESPE

**OBJETIVO:** Establecer políticas y normas de control interno que permitan elaborar adecuadamente el análisis de créditos, evitando así un estudio inadecuado del socio.

Por lo que se concluye que existen trabajos sobre auditoria, pero que no son aplicados al departamento de Servicios Tributarios del SRI. Por lo que demostramos que el trabajo propuesto sobre el tema Propuesta de una Auditoría al Departamento de Servicios Tributarios del S.R.I. Agencia Sur de la ciudad de Ambato es original.

## **2.2. FUNDEMANCIÓN FILOSÓFICA**

**Se fundamenta la variable X: AUDITORÍA, con las teorías de:**

HOLMES,(2001) la define como: "La comprobación científica y sistemática de los libros de cuentas, comprobantes y otros registros financieros, legales de un individuo, firmas o corporación, con el objetivo de determinar la exactitud e integridad de la contabilidad, mostrando la verdadera situación financiera y científica de los estados que se rindan".

Y con lo descrito por ALVIN (1995).Editorial Continental México, pág. 177

La auditoría Interna es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un profesional con vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir informes y formular sugerencias para el mejoramiento de la misma. Estos informes son de circulación interna y no tienen trascendencia a los terceros pues no se producen bajo la figura de la Fe Pública.

**Se fundamenta la variable Y: MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN. Con las teorías de:**

CHIAVENATO, Idalberto (2004) Séptima Edición, **Eficiencia** "Significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación  $E=P/R$ , donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados"

Además con lo descrito por KOONTZ, Harold (2004) y WEIHRICH, Heinz (2004) Edición 12a **Eficiencia** es "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos"

Y se profundiza con OLIVEIRA DA SILVA, Reinaldo (2002) Editores S.A. de C.V.

La eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado".

### **2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

El SRI, para su funcionamiento se basa en las siguientes leyes y reglamentos:

- **Ley Orgánica Reformatoria e Interpretativa a la LORTI**

Reformas a la Ley de Régimen Tributario Interno, al Código Tributario, a la Ley Reformatoria para le Equidad Tributaria del Ecuador y a la Ley de Régimen del Sector Eléctrico. R.O. No 392, 30 de Julio del 2008

- **Ley No. 41**

Ley que crea al Servicio de Rentas Internas y determina sus funciones y atribuciones, así como sus responsabilidades. R.O. 206, 2 de Diciembre de 1997

- **Mandato Constituyente No 15**

Mandato relacionado a la administración del CONELEC, CENACE, PETROECUADOR y a la CATEG. Suplemento del Registro Oficial No. 223 del 30 de noviembre de 2007.

- **Mandato Constituyente No. 16**

Incentivos, exoneraciones y otros aplicables al sector agropecuario. Suplemento R.O. No. 393, 30 de julio del 2008

- **Ley de Registro Único de Contribuyentes**

Codificación la Ley del Registro Único de Contribuyentes. R.O. No 398, 12 de Agosto del 2004

- **Ley de Impuesto a los Vehículos**

Ley de Reforma Tributaria capítulo I. R.O .No. 325, 14 de Mayo del 2001

- **Ley para la Reforma de las Finanzas Públicas**

Reformas al Código Tributario. Ley 24. Suplemento R.O 181 de 30 de Abril de 1999.

- **Código Tributario**

- **Ley de Régimen Tributario Interno**

- **Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno**

Disposiciones reglamentarias sobre la forma de aplicación de la LRTI. Decreto 374. Suplemento R.O. 209, 8 de junio del 2010.

- **Decreto Productos Agrícolas exentos**

Decreto Productos Agrícolas exentos R.O. 393 del 31 de julio de 2008.

- **Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios**

Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios R.O. 247, 30 de julio de 2010.

- **Reglamento para la Aplicación de la Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas (SRI)**

Reglamento para la Aplicación de la Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas. Suplemento R.O. 231 del 8 de enero 1998.

- **Reglamento para la Aplicación del Impuesto a la Salida de Divisas**

Reglamento para la Aplicación del Impuesto a la Salida de Divisas. Segundo Suplemento R.O. 334, 14 de mayo del 2008.

- **Reglamento para la Aplicación del Impuesto a los Activos en el Exterior**

Reforma al reglamento para la Aplicación del Impuesto a los Activos en el Exterior. Decreto 1561-2009.

- **Reglamento Impuesto a los Vehículos**

Establece aspectos relacionados con el Impuesto a los Vehículos Motorizados. Decreto 2085 R.O. 21 de noviembre de 2006

- **Reglamento para la Aplicación de la Ley de Registro Único de Contribuyentes (Ruc)**

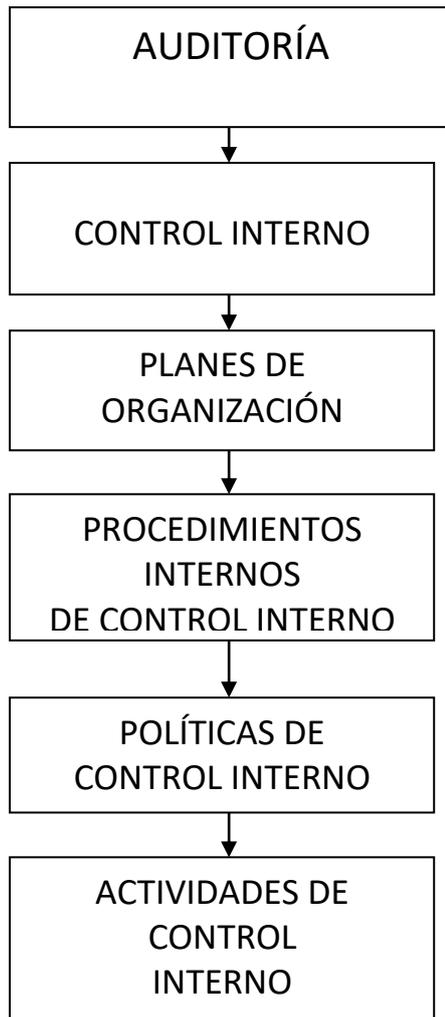
Reglamento para la Aplicación de la Ley de Registro Único de Contribuyentes. Segundo Suplemento R.O. 427, 29 de diciembre del 2006.

- **Reglamento para la Aplicación del Impuesto a las Tierras Rurales**

Reglamento para la Aplicación del Impuesto a las Tierras Rurales R.O. 351, 3 de junio del 2008.

## **2.4 CATEGORIAS FUNDAMENTALES**

**VARIABLE X: Auditoría**



**Se pasa a fundamentar la variable X.**

**Auditoría**

Según “Report of the Committee on Basic Concepts”, la auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados. El fin del proceso consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos:

Según LEONARD, Williams P.(1991)Ed. Diana

La auditoría administrativa se define como: "Un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de la empresa, institución o departamento gubernamental; o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que de a sus recursos humanos y materiales".

Mientras que FERNANDEZ, Arena (1966) Edición Trillas, México Tercera Edición

Sostiene que es la revisión objetiva, metódica y completa, de la satisfacción de los objetivos institucionales, con base en los niveles jerárquicos de la empresa, en cuanto a su estructura, y a la participación individual de los integrantes de la institución.

### ***Función de la auditoría dentro de la empresa***

La dirección de la empresa es la que se encarga de definir las políticas que seguirá la empresa y los fines que esta quiere alcanzar, también deberá seleccionar a los directores subordinados a los que delegará las responsabilidades de cada área específica.

La dirección siempre debe de estar segura de que tanto la política como los procedimientos, los planes y los controles establecidos a seguir son los más adecuados y se ponen en práctica.

El auditor en definitiva es un analista que investiga el control de todas las operaciones expuestas anteriormente en su detalle y en su raíz; sus análisis y sus recomendaciones deben de ser una ayuda tanto para los subordinados como para la dirección en su propósito de alcanzar un control más eficaz, mejorar la operatividad del negocio y, en definitiva, aumentar sus beneficios.

Ante esta gran diversidad de formas de control, en la actualidad se consideran como las formas más sustantivas de control, las siguientes:

Control de gestión: Función de síntesis realizada en el más alto nivel de la estructura.

Auditoría interna: Labor de análisis que completa en extensión y profundidad la labor del control de gestión.

Auditoría externa: Labor de comprobación posterior, realizada por una persona u organismo externo a la empresa.

## **Control Interno**

Según MEIGS, Walter (1983) Editorial Diana, México S.A. pág. 163

El propósito básico del control interno es el de promover la operación eficiente de la organización. El sistema del control interno consta de todas las medidas empleadas por una organización para: 1) Proteger los activos en contra el desperdicio, el fraude, y el uso ineficiente; 2) Promover la exactitud y la confiabilidad en los registros contables; 3) Alentar y medir el cumplimiento de las políticas de la compañía; 4) Evaluar la eficiencia de las operaciones. En pocas palabras, el control interno está formado por todas las medidas que se toman para suministrar a la administración la seguridad de que todo esté funcionando como debe.

Para ROMERO, Javier (1997), Editorial Mc Graw Hill

El control interno puede verse como un plan de organización y un conjunto de métodos y procedimientos que se adaptan en una empresa para salvaguardar sus activos, obtener información financiera útil, promover la eficiencia operacional y el apego y la ejecución de las operaciones en congruencia con las políticas establecidas por la administración. Hay algunos elementos del control que es preciso ponderar para su impacto y relación con la contabilidad, si bien es cierto, según Gómez Morfin el control interno como tal es una creación de los contadores, pues el control es una función administrativa claramente determinada. Esos elementos son los sistemas los sistemas de información y comunicación

que deben existir en la empresa para establecer un adecuado control. Recordamos que la contabilidad es un sistema de comunicación de información financiera. El control es un elemento de retroalimentación, dentro de un modelo que concibe a la empresa como un sistema.

RODRIGUEZ, Joaquín (1995) Editorial Océano

.Los directivos y supervisores pueden instrumentar controles de tres tipos básicos Pre control: También llamado a prior, este se realiza antes de que el trabajo sea ejecutado. El pre control elimina desviaciones significativas antes de que estas ocurran, se inicia en el momento de la planificación o programación.

Control Concurrente: Llamado también concomitante, de ejecución o control permanente, se ejerce en forma continua mientras dura el proceso. El control concurrente se relaciona con el desempeño humano y con áreas tales como el rendimiento del equipo de trabajo o de un departamento; para que la ejecución discorra conforme a lo programado.

Pos control Consuntivo, o retroalimentario: este se centra en el desempeño organizacional pasado con el objeto de comparar el realizado con los objetivos previstos. El mayor defecto de este tipo de control es que el daño ya está hecho cuando el administrador ya tiene la información, peor si es un problema grave.

### **Características de un buen Control Interno.**

El control interno es un factor extremadamente crítico en el logro de los objetivos generales, y su efectividad depende de la formación recibida. Para lograr resultados

óptimos de los sistemas de control, los mismos deben poseer ciertas características que según Rodríguez (1995), son las siguientes:

-Deben ser oportunos: un control es oportuno cuando se dispone de él en el momento apropiado.

-Seguir una estructura orgánica: la función del control no puede sustituir una estructura organizacional. No se puede cambiar o rotar los niveles jerárquicos de información.

-Ubicación estratégica: No es posible fijar controles para cada aspecto de un organismo, aún cuando este sea de pequeña o de medianas magnitudes; por lo que es necesario establecer controles en ciertas actividades siguiendo un criterio estratégico.

-Un control debe ser económico: Este punto se refiere al aspecto de que cuando hay un control excesivo, este punto puede ser gravoso y ocasionar un efecto sofocante en el personal.

-Revelar tendencias y situaciones. Los controles que exponen la situación actual de una fase específica de una actividad son relativamente fáciles de preparar, dice que sólo son necesarios los controles que muestren periódicamente la actividad por controlar.

-Hacer resaltar la excepción: Existen dos razones de por qué un sistema de control efectivo acentúa la excepción a las normas del proceso. La primera es la cantidad de información producida, que aún en pequeñas empresas es tan extensa que hace difícil, si no imposible, determinar la importancia de toda la información. La segunda, cuando se resalta la excepción a los procesos de control de la información presentada al administrador, su atención se enfoca hacia aquellos aspectos que requieren una acción correctiva y no así a las verdaderas causas que conllevan a esta excepción.

## **Planes de organización**

GOMEZ, Roberto (2003) Editorial Academia

En el plan de organización se deben analizar aspectos tan diferentes como los recursos humanos necesarios para el negocio, dejando claro las responsabilidades de cada uno de

los puestos o el material necesario para el día a día de la empresa (ordenadores, teléfonos, etc.).

Es importante realizar un organigrama con todas aquellas personas que formarán parte de la plantilla de trabajo.

El objetivo del Plan de Organización es doble. Externamente, se trata de demostrar que el equipo promotor del proyecto esté capacitado para afrontar y sacar adelante la nueva empresa. Internamente, se trata de asignar las distintas responsabilidades a las distintas personas que van a trabajar en la empresa.

Muchos proyectos han fracasado por el hecho de no haber establecido claramente las responsabilidades de cada miembro y por no haber adoptado una organización profesional desde el primer momento. Este aspecto de la empresa puede generar muchas tensiones entre el equipo emprendedor. Sin embargo, es bueno discutirlo antes sobre el papel pues siempre será mejor que discutirlo con la empresa en marcha y con problemas apremiantes que hagan aumentar la tensión.

MEGACONSULTING ASESORES, S.L.(2007). El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

## **Procedimientos Internos de Control Interno**

1. Delimitación de responsabilidades.
2. Delimitación de autorizaciones generales y específicas.
3. Segregación de funciones de carácter incompatible.
4. Prácticas sanas en el desarrollo del ejercicio.
5. División del procesamiento de cada transacción.
6. Selección de funcionarios idóneos, hábiles, capaces y de moralidad.
7. Rotación de deberes.
8. Pólizas.
9. Instrucciones por escrito.
10. Cuentas de control.
11. Evaluación de sistemas computarizados.
12. Documentos pre numerados.
13. Evitar uso de efectivo.
14. Uso mínimo de cuentas bancarias.
15. Depósitos inmediatos e intactos de fondos.
16. Orden y aseo.
17. Identificación de puntos claves de control en cada actividad, proceso o ciclo.
18. Gráficas de control.
19. Inspecciones e inventarios físicos frecuentes.
20. Actualización de medidas de seguridad.
21. Registro adecuado de toda la información.
22. Conservación de documentos.
23. Uso de indicadores.
24. Prácticas de autocontrol.
25. Definición de metas y objetivos claros.
26. Hacer que el personal sepa porque hace las cosas.

### **Algunos procedimientos de control interno en una empresa:**

1. Arqueos periódicos de caja para verificar que las transacciones hechas sean las correctas.

2. Control de asistencia de los trabajadores.
3. Al adquirir responsabilidad con terceros, estas se hagan solamente por personas autorizadas teniendo también un fundamento lógico.
4. Delimitar funciones y responsabilidades en todos los estamentos de la entidad.
5. Hacer un conteo físico de los activos que en realidad existen en la empresa y cotejarlos con los que están registrados en los libros de contabilidad.
6. Analizar si las personas que realizan el trabajo dentro y fuera de la compañía es el adecuado y lo están realizando de una manera eficaz.
7. Tener una numeración de los comprobantes de contabilidad en forma consecutiva y de fácil manejo para las personas encargadas de obtener información de estos.
8. Controlar el acceso de personas no autorizadas a los diferentes departamentos de la empresa.
9. Verificar que se están cumpliendo con todas las normas tanto tributarias, fiscales y civiles.
10. Analizar si los rendimientos financieros e inversiones hechas están dando los resultados esperados

Existen muchos más y variados procedimientos de control interno que se le pueden aplicar a la empresa, ya que cada una implementa los que mejor se acomoden a la actividad que desarrolla y le brinden un mayor beneficio.

### **Políticas de Control Interno**

www.gestiopolis.com. La definición de control interno se entiende como el proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: Efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas.

El control interno posee cinco componentes que pueden ser implementados en todas las compañías de acuerdo a las características administrativas, operacionales y de tamaño; los componentes son: un ambiente de control, una valoración de riesgos, las actividades de control (políticas y procedimientos), información y comunicación y finalmente el monitoreo o supervisión.

### **Actividades de Control Interno (procedimientos)**

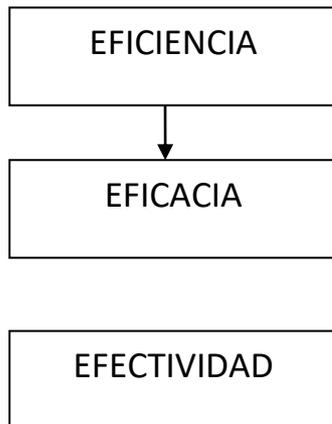
Los principales procedimientos de Control Interno constituyen los fundamentos específicos que basados en la eficiencia demostrada y su aplicación práctica en las actividades financieras y administrativas, son reconocidas en la actualidad como esenciales para el Control de los recursos humanos, financieros y materiales de las entidades públicas o privadas.

Los más importantes procedimientos o actividades de Control Interno son los siguientes:

1. Responsabilidades delimitadas
2. Segregación de funciones
3. Ningún empleado debe ser responsable para una transacción completa.
4. En lo posible, rotación periódica de deberes y funciones.
5. Fianzas para protección de los recursos
6. Instrucciones por escrito.
7. Contabilidad por Partida doble
8. Control y uso de formularios pre numerados
9. Evitar el uso de dinero en efectivo
10. Uso de un mínimo de cuentas bancarias y con firmas mancomunadas.
11. Depósitos oportunos e intactos.

Visto lo anterior, se puede deducir que el Sistema de Control Interno es primordial en las empresas, por la seguridad que presta para el buen desarrollo de las tareas diarias, y para la auditoría se convierte en algo necesario, para decidir hacia donde deberá dirigirse los mayores esfuerzos durante su examen y si el Sistema presenta debilidades se puede incidir en su mejoramiento, aunque este no sea el fin de la auditoría.

## **VARIABLE Y: Mejoramiento**



### **Eficiencia**

COUTLER, Stephen (2005) Edición Robins Octava Edición

La eficiencia consiste en "obtener los mayores resultados con la mínima inversión"

OLIVEIRA, Reinaldo (2002) Editores S.A. de C.V

La eficiencia significa "operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada"

Según el Diccionario de la Real Academia Española: Eficiencia (Del lat. *efficientia*) es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

### **Eficacia**

CHIAVENATO, Idalberto (2004) Editorial Mc Grawn Hill Séptima Edición  
la eficacia "es una medida del logro de resultados"

KOONTZ, Harold (2004) Editorial Mc Grawn Hill Doceava Edición Pág. 14

La eficacia es "el cumplimiento de objetivos"

STEPHEN, Robins (2005) Edición Octava

Eficacia se define como "hacer las cosas correctas", es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos.

Finalmente, el Diccionario de la Real Academia Española nos brinda el siguiente significado de Eficacia: (Del lat. *efficacia*). Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

### **Efectividad**

[wikipedia.org/wiki/](http://wikipedia.org/wiki/)

La efectividad es la capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado.

[www.definicionabc.com](http://www.definicionabc.com).

Cuando se habla de efectividad, se está haciendo referencia a la capacidad o habilidad que puede demostrar una persona, un animal, una máquina, un dispositivo o cualquier elemento para obtener determinado resultado a partir de una acción. La eficacia tiene que ver con optimizar todos los procedimientos para obtener los mejores y más esperados resultados. Por lo general, la eficacia supone un proceso de organización, planificación y proyección que tendrá como objetivo que aquellos resultados establecidos puedan ser alcanzados.

[www.degerencia.com](http://www.degerencia.com).

La palabra efectividad adquiere su origen del verbo latino "*efficere*", que quiere decir ejecutar, llevar a cabo u obtener como resultado. Cuando un individuo practica la efectividad en su trabajo, su tiempo rinde mucho más y sus niveles de bienestar aumentan, ya que éste sentirá que está cumpliendo con sus labores cotidianas de forma eficiente. Según la ley de la efectividad, este hábito se adquiere al equilibrar la producción y la capacidad para producir. De esta forma, tanto los gerentes como el personal a su cargo, podrán obtener un mayor beneficio del esfuerzo y de las horas de trabajo que invierten a diario en la empresa.

## **2.5 HIPÓTESIS**

La propuesta de una Auditoría utilizando procesos eficientes, ayudará significativamente al mejoramiento en la atención a los contribuyentes.

## **2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES**

**X**= Auditoría

**Y**= Mejoramiento en la atención

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

El trabajo de investigación que se propone está enmarcado en el paradigma cuali cuantitativo, que se irá aplicando en el desarrollo de las dos variables en estudio, que se refieren a la propuesta de una Auditoria y la optimización de la racionalización de los recursos del S.R.I. Agencia Sur.

#### **3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **3.2.1. De Campo**

Se utiliza esta modalidad ya que se realiza un estudio sistemático a todos los procesos de control interno que se aplican actualmente en el Departamento de Servicios Tributarios del S.R.I. y se recopila toda la información necesaria para cumplir con los objetivos que son de proponer una Auditoría al Departamento de Servicios Tributarios del S.R.I. Agencia Sur, con el propósito de lograr un mejoramiento en la atención a los contribuyentes.

##### **3.2.2. Bibliografía Documental**

Para recopilar información hemos ido a diferentes bibliotecas de la ciudad para luego analizar todos los datos, este método lo utilizamos para recoger teorías y base conceptual, de autores actualizados que se refieren al área de Auditoria, al igual que hemos utilizado también el internet y otras fuentes para conocer, analizar, comparar, profundizar e interpretar todos los datos recopilados, lo que nos permite fundamentar científicamente las variables investigadas.

### **3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Los tipos de investigación que se van a aplicar son:

#### **3.3.1. Exploratoria**

Es la exploración preliminar que se va a realizar en el Departamento de Servicios Tributarios del S.R.I. y se la aplica con el propósito de ponernos en contacto con la realidad del problema de investigación, formular la hipótesis del trabajo y seleccionar la metodología a utilizar para entregar los resultados con mayor rigor científico.

#### **3.3.2. Descriptiva**

Mediante observación y encuestas se va a analizar, profundizar y determinar las características de los procesos que se aplican en el Departamento de Servicios Tributarios del S.R.I., posteriormente se describirá todas las categorías en forma detallada de los procesos a través de los cuales las actividades del S.R.I. se adaptan a un plan de acción deseado y se acopla a las actividades de la Institución.

### **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.4.1. POBLACIÓN**

El universo o población es la totalidad de elementos que poseen las características de ser investigadas, de acuerdo con la delimitación del problema.

**FUNCIONARIOS Y CONTRIBUYENTES DEL DEPARTAMENTO DE  
SERVICIOS TRIBUTARIOS DEL S.R.I.**

**CUADRO N° 1**

<b>DETALLE</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>%</b>
- <b>Directivos</b>	<b>1</b>	14.29
- <b>Funcionarios</b>	<b>6</b>	85.71
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Archivos del S.R.I.

**Elaboración:** Gabriel Cifuentes y Jenny Pérez

- <b>Contribuyentes:</b>	2400 *
--------------------------	--------

\* Contribuyentes que acuden al S.R.I. en el periodo de 15 días

### **3.4.2. MUESTRA**

Es una parte de la población que se va a investigar.

Puesto que la población es un número pequeño, se aplicarán las encuestas a todos los directivos y funcionarios.

En lo que se refiere a los contribuyentes se investigara a un número de 131 aplicando la fórmula para calcular el tamaño de la muestra.

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

En donde:

$n$  = Tamaño de la muestra

$N$ = Población a investigar

Z= Nivel de confianza deseado (95%); Z= 1.96

p= Valor máximo de probabilidad de que el evento ocurra

q= Valor máximo de probabilidad de que el evento no ocurra

E= Error admisible máximo

#### *Aplicación de la Formula*

$$n = \frac{1.96^2 * 0.90 * 0.10 * 2400}{(0.05)^2 (2400 - 1) + (1.96)^2 * 0.90 * 0.10}$$

$$n = \frac{829.78560}{6.3425}$$

$$n = 130.82$$

$$n = 131 \text{ Elementos a investigar}$$

### **3.5 MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.5.1. MÉTODOS**

Los métodos teóricos que se aplicarán en las etapas de esta investigación son:

**3.5.1.1. Inductivo – Deductivo.-** Con el estudio que se va a realizar en el Departamento de Servicios Tributarios se analizará la problemática de los factores de distracción que influyen en los tiempos de atención al contribuyente, para luego de un análisis emitir recomendaciones no solo en el Departamento de Servicios Tributarios del SRI de la Agencia Sur, sino también a nivel Regional, y en un futuro implementar el estudio a nivel Nacional.

**3.5.1.2. Analítico – Sintético.-** Se realizará un análisis profundo acerca de todas las causas y efectos que conllevan a que los contribuyentes no se sientan a gusto con el servicio que presta el Departamento de Servicios Tributarios, para luego establecer soluciones y alternativas que nos ayude a mejorar la atención a los contribuyentes.

**3.5.1.3. Histórico-Lógico.-** Se investigará cómo se aplican los procesos de atención en el departamento de Servicios Tributarios y cuál es la percepción de los contribuyentes hacia lo que solicita la Institución para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios para establecer cuál es la realidad de la relación del departamento y los contribuyentes.

### **3.5.2. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

**3.5.2.1. Encuesta de Datos.-**Se aplicará una encuesta con el formulario No. 1 que se encuentra en los anexos con el propósito de encontrar datos que nos ayuden a determinar la realidad de lo que está sucediendo dentro del Departamento de Servicios Tributarios, se aplica en primer lugar la encuesta a 7 directivos y funcionarios del SRI y otra encuesta formulario No 2 a los contribuyentes para recoger las opiniones sobre la calidad del servicio.

### **3.5.3. INSTRUMENTOS**

**3.5.3.1. Cuestionario.-** Se ha elaborado el cuestionario con ocho preguntas que serán aplicadas a los directivos y funcionarios del Departamento de Servicios Tributarios y otro cuestionario a los contribuyentes que luego serán organizados, evaluados y nos servirán para la recolección de la información.

### **3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Para la recolección de la información se seguirán los siguientes pasos:

1. Determinar las necesidades de datos, relacionada con las variables independiente y dependiente que han sido definidas, lo que permitirá clarificar la situación real del Departamento de Servicios Tributarios del S.R.I.
2. Diseñar y evaluar el cuestionario, que será diseñado con mucho rigor científico y permitirá recopilar información de primera mano y se evaluará el mismo. Aplicándolo a una muestra.
3. Aplicar el cuestionario, a la muestra seleccionada, para evaluar cuál es el nivel de los procesos de control interno del Departamento de Servicios Tributarios del S.R.I.
4. Someterlo a prueba que ayuda a replantearlo para poder recabar toda la información necesaria.

### **3.7 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

Se va a procesar la información con el propósito de ser analizada e interpretada, con el fin de obtener de ella las conclusiones válidas, para presentar la propuesta.

Los resultados de la información se presentan en cuadros y gráficos, con la respectiva interpretación; para la obtención de ellas, con una encuesta diferenciada.

- a) Se aplicará un cuestionario de preguntas al personal Directivo y funcionarios.
- b) En segundo lugar se aplicará un cuestionario para los contribuyentes.

## CAPITULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Una vez recopilada la información, se procesa la misma y se la presenta en cuadros gráficos e interpretaciones.

##### 4.1.1. PRIMERA PARTE: RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A DIRECTIVOS Y FUNCIONARIOS DEL DEPARTAMENTO DEL S.R.I.

PREGUNTA 1. ¿Cree Usted que es importante la realización de una Auditoría para el Departamento de Servicios Tributarios?

#### IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA

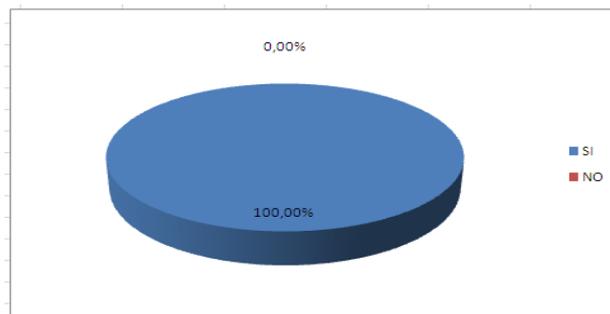
CUADRO No. 2

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta de Datos  
ELABORACION: Grupo de Tesis

#### IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA

Gráfico No. 1



#### INTERPRETACIÓN

Al preguntar a los directivos y funcionarios del S.R.I. si cree importante la realización de una Auditoría para el Departamento de Servicios Tributarios, el 100% de ellos responde que sí es importante. Se concluye que el trabajo de investigación es realizable y será de importancia para el departamento.

PREGUNTA 2. ¿Se han realizado anteriormente a esta fecha auditorías al Departamento de Servicios Tributarios?

### AUDITORÍAS ANTERIORES

CUADRO No. 3

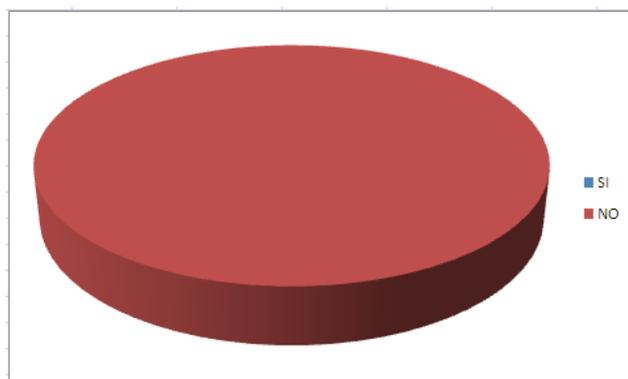
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0
NO	7	100
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta de Datos

ELABORACION: Grupo de Tesis

### AUDITORÍAS ANTERIORES

Gráfico N°2



### INTERPRETACIÓN

Al preguntar a los directivos y funcionarios del S.R.I. si se han realizado Auditorías al Departamento de Servicios Tributarios el 100% de ellos responde que no se ha realizado a la unidad en estudio. Se concluye sobre la importancia de la auditoría

PREGUNTA 3. ¿La capacitación a los contribuyentes con el objeto de que conozcan sus obligaciones tributarias, son continuas?

### CAPACITACIÓN CONTRIBUYENTES

CUADRO No. 4

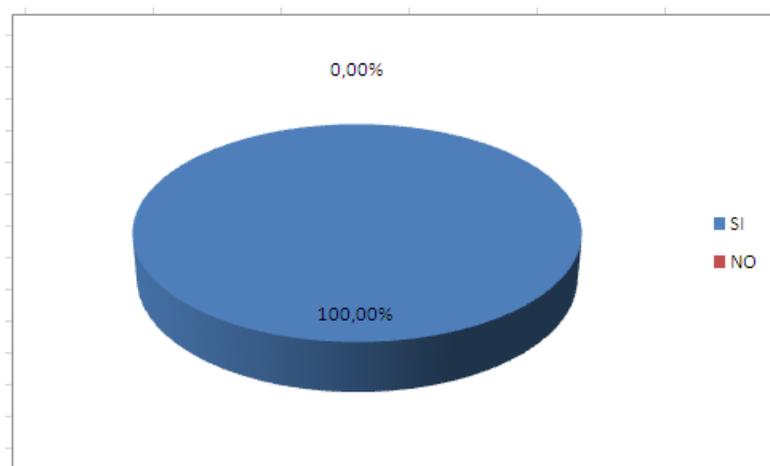
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta de Datos

**ELABORACION:** Grupo de Tesis

### CAPACITACIÓN CONTRIBUYENTES

Gráfico N°3



### INTERPRETACIÓN

Al preguntar a los directivos y funcionarios del S.R.I. si se realizan capacitaciones a los contribuyentes acerca de sus deberes tributarios, el 100% de ellos responde que sí.

PREGUNTA 4. Cómo funcionarios o Directivos del Departamento de Servicios Tributarios han asistido últimamente a cursos de Relaciones Humanas?

### CURSOS RECIENTES FUNCIONARIOS

CUADRO No. 5

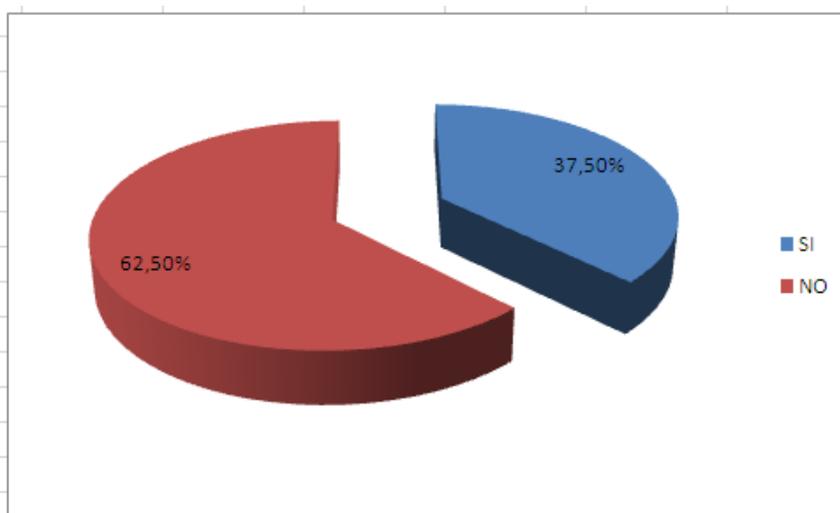
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	37.5
NO	5	62.5
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta de Datos

ELABORACION: Grupo de Tesis

### CURSOS RECIENTES FUNCIONARIOS

Gráfico N° 4



### INTERPRETACIÓN

Al preguntar a los directivos y funcionarios del S.R.I. si como funcionarios o Directivos del Departamento de Servicios Tributarios han asistido últimamente a cursos de Relaciones Humanas, el 37.50% de ellos responde que sí, mientras el 62.50% responde que no. Se concluye que se necesita más capacitación en Relaciones Humanas

PREGUNTA 5. ¿Tiene conocimiento acerca de los derechos del contribuyente?

### DERECHOS DEL CONTRIBUYENTE

CUADRO No. 6

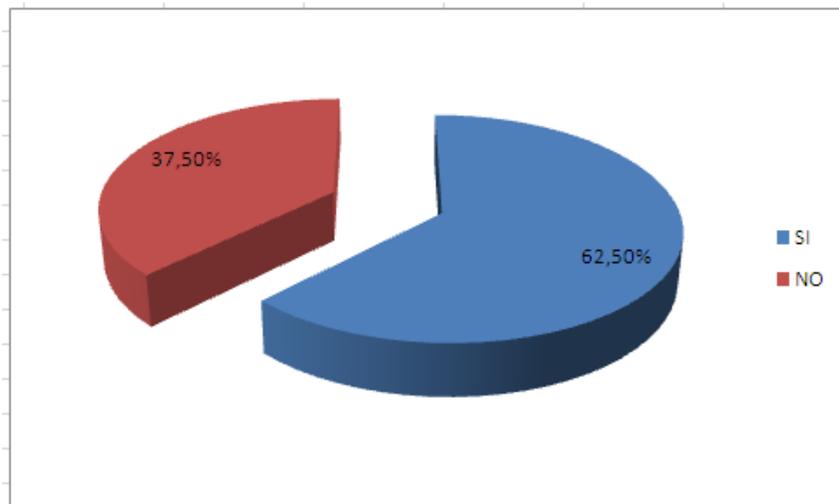
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	62.5
NO	3	37.5
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta de Datos

ELABORACION: Grupo de Tesis

### DERECHOS DEL CONTRIBUYENTE

Gráfico N° 5



### INTERPRETACIÓN

Al preguntar a los directivos y funcionarios del S.R.I. si tiene conocimiento acerca de los derechos del contribuyente, el 62.5% de ellos responde que sí, mientras el 37.5% responde que no. Se concluye sobre la importancia del trato preferencial a los contribuyentes.

PREGUNTA 6. ¿Considera usted que el contribuyente es importante para la Institución y que el mismo debe recibir una atención esmerada?

### IMPORTANCIA DEL CONTRIBUYENTE

CUADRO No. 7

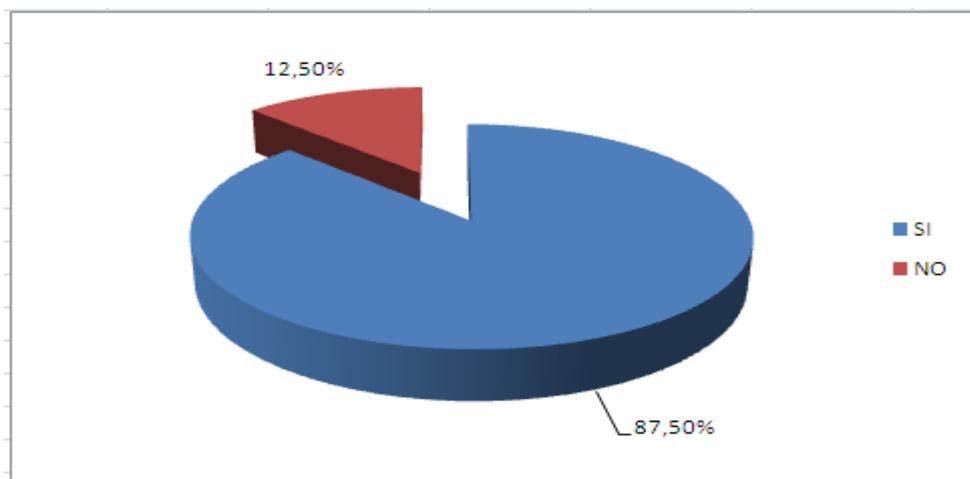
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	87.5
NO	1	12.5
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta de Datos

ELABORACION: Grupo de Tesis

### IMPORTANCIA DEL CONTRIBUYENTE

Gráfico N° 6



### INTERPRETACIÓN

Al preguntar a los directivos y funcionarios del S.R.I. si consideran que el contribuyente es importante para la Institución y que el mismo debe recibir una atención esmerada el 87.5% de ellos responde que sí consideran que los contribuyentes son importantes, mientras el 12.5% responden que no son importantes para la Institución

#### 4.1.2. SEGUNDA PARTE: RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CONTRIBUYENTES DEL S.R.I.

PREGUNTA 1. Conoce usted sus derechos como contribuyente del S.R.I.?

#### DERECHOS DEL CONTRIBUYENTE

CUADRO No. 8

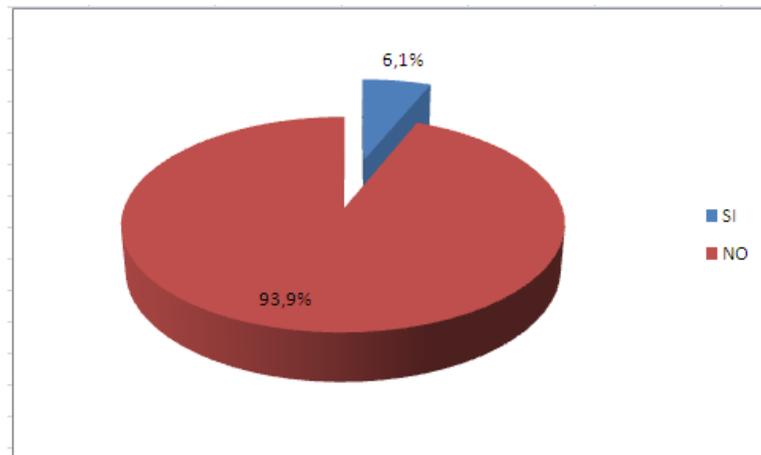
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	6.1
NO	123	93.9
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta de Datos

ELABORACION: Grupo de Tesis

#### DERECHOS DEL CONTRIBUYENTE

Gráfico N° 7



#### INTERPRETACIÓN

Al preguntar a los contribuyentes que utilizan el Departamento de Servicios Tributarios del S.R.I. si conoce sus derechos, el 6.1% de ellos responde que sí, mientras el 93.9% responde que no. Se concluye que en la capacitación que se entrega a los contribuyentes, se debe dar importancia en la información sobre sus derechos.

PREGUNTA 2. Cómo califica al servicio que brinda el Departamento de Servicios Tributarios?

### CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

CUADRO No. 9

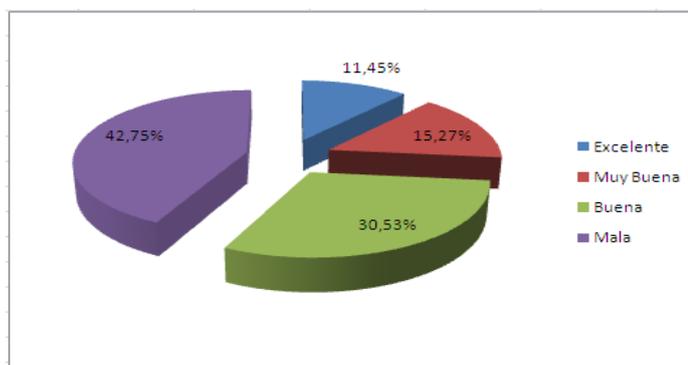
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	15	11.45
Muy buena	20	15.27
Buena	40	30.53
Mala	56	42.75
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta de Datos

ELABORACION: Grupo de Tesis

### CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

Gráfico N° 8



### INTERPRETACIÓN

Al preguntar a los contribuyentes que utilizan el Departamento de Servicios Tributarios del S.R.I., cómo califica al servicio que brinda el Departamento de Servicios Tributarios, el 11.45% responde que excelente, el 15.27% contesta que muy buena, el 30.53% responde que buena, mientras que el 42.75% responde que la atención es mala. Se concluye que el servicio brindado por los funcionarios no está satisface el nivel requerido por los contribuyentes

PREGUNTA 3¿Cuánto tiempo tiene que esperar para ser atendido?

### TIEMPO DE ESPERA

CUADRO No. 10

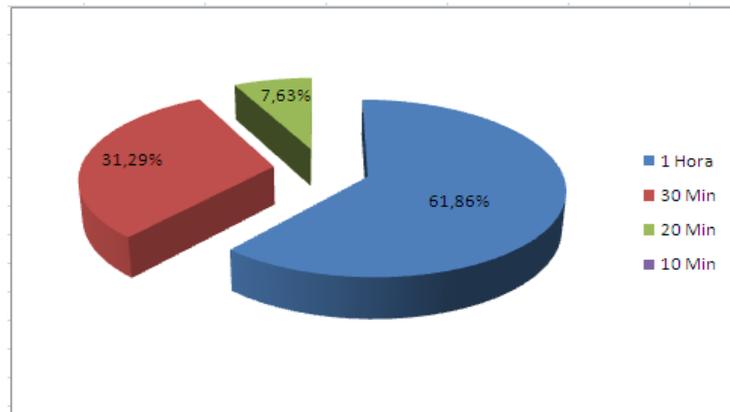
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1 Hora	80	61.86
30 min.	41	31.29
20 min.	10	7.63
10 min.		0
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta de Datos

ELABORACION: Grupo de Tesis

### TIEMPO DE ESPERA

Gráfico N° 9



### INTERPRETACIÓN

Al preguntar a los contribuyentes que utilizan el Departamento de Servicios Tributarios del S.R.I., cuánto tiempo tiene que esperar para ser atendido en el Departamento de Servicios Tributarios, el 61.86% responde que 1 hora, el 31.29% contesta que espera 30min, el 7.63% responde que 20 min. Se concluye que los tiempos de espera son altos.

PREGUNTA 4. ¿Señalar las siguientes alternativas sobre la utilización del Call Center del Departamento de Servicios Tributarios?

### UTILIZACIÓN DEL CALL CENTER

CUADRO No. 11

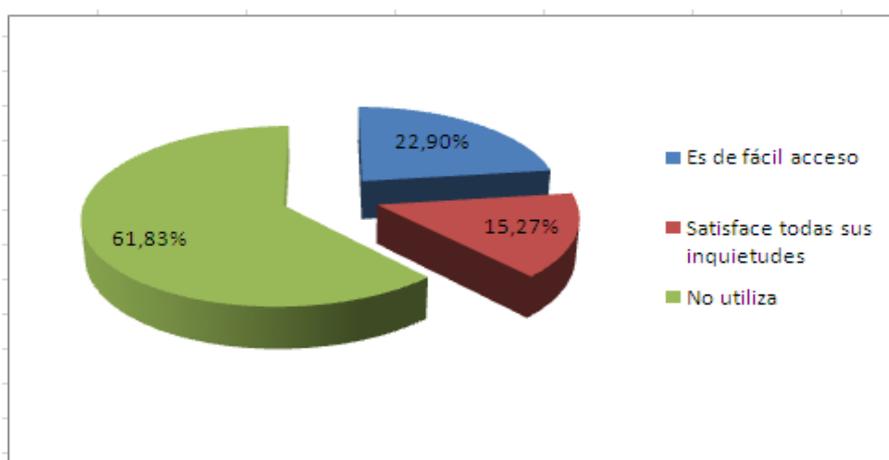
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Es de fácil acceso	30	22.90
Satisfacen todas sus inquietudes	20	15.27
No utiliza	81	61.83
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta de Datos

ELABORACION: Grupo de Tesis

### UTILIZACIÓN DEL CALL CENTER

Gráfico N° 10



### INTERPRETACIÓN

Al pedir a los contribuyentes que señalen las siguientes alternativas sobre la utilización del Call Center del Departamento de Servicios Tributarios el 22.90% responde que es de fácil acceso, el 15.27% contesta que satisfacen todas sus inquietudes el 61.83% responde que no utiliza este servicio. Se concluye que la mayoría de contribuyentes desconocen de la existencia de esta opción de ayuda.

PREGUNTA 5. Al acercarse a las ventanillas del Departamento de Servicios Tributarios, el funcionario que lo atiende le brinda una atención amable y cortes?

### ATENCIÓN AMABLE Y CORTÉS

CUADRO No. 12

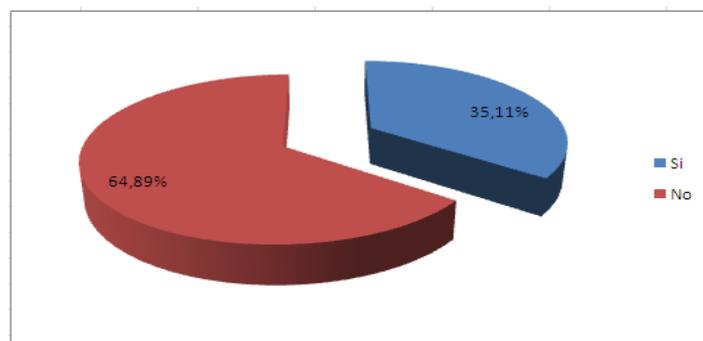
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	46	35.11
NO	85	64.89
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta de Datos

ELABORACION: Grupo de Tesis

### ATENCIÓN AMABLE Y CORTÉS

Gráfico N° 11



### INTERPRETACIÓN

Al preguntar a los contribuyentes que utilizan el Departamento de Servicios Tributarios del S.R.I. si al acercarse a las ventanillas del Departamento de Servicios Tributarios, el funcionario que lo atiende le brinda una atención amable y cortes, el 35.11% responde que si, mientras que el 64.89% contesta que no. Se concluye que el personal que atiende en ventanillas no trata de la manera adecuada al contribuyente.

## **4.2 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS**

La hipótesis de trabajo: "La propuesta de una Auditoría utilizando procesos eficientes, ayudará significativamente al mejoramiento en la atención a los contribuyentes", se comprueba como verdadera con los resultados de la encuesta dirigida a los directivos y funcionarios de la unidad en estudio, ya que ellos opinan que sí es importante la realización de una Auditoría para el Departamento de Servicios Tributarios; y además responden mayoritariamente, que los contribuyentes no reciben información acerca de los servicios que presta el Call Center.

Al preguntarle al usuario, si conoce sus derechos como contribuyente del S.R.I., casi en su totalidad responden que no conocen; y, al calificar al servicio que brinda el Departamento de Servicios Tributarios, la mayoría responde que es mala o regular.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

- El trabajo de investigación ha sido aplicado al Departamento de Servicios Tributarios del S.R.I., que es el que se encarga de informar, recibir la documentación para los trámites que solicite el contribuyente, responder inquietudes, hacer declaraciones entre otros.
  
- Realizada una investigación preliminar se pudo concluir que existe cierto descontento en los contribuyentes, ya que el Departamento de Servicios Tributarios no utiliza canales de comunicación eficaz y eficiente para cumplir y satisfacer todas las necesidades de los mismos.
  
- Se encuentra que existe pérdida de tiempo del contribuyente, ya que el mismo muchas de las veces solicita permiso en sus trabajos habituales o deja de hacer otras ocupaciones para poder realizar sus trámites, y el resultado es descontento, disminución en la recaudación, falta de credibilidad en la Institución y además los contribuyentes evitan el trámite.
  
- Si no se corrigen los canales de comunicación y los procesos en la atención de los Servicios Tributarios, en el futuro podría pasar que los contribuyentes ya no van a asistir al S.R.I., sino mas bien van a buscar la manera de evitar este trámite, además de que si no existe una información adecuada puede causar que las recaudaciones se vean afectadas de manera considerable, e incluso podría suceder que el S.R.I. ya no tenga la misma imagen de excelencia.
  
- Para el desarrollo de la investigación se enmarca en el paradigma cualicuantitativo que se irá aplicando en el desarrollo de las dos variables en estudio, que se refieren a la Propuesta de una Auditoria y el mejoramiento en la atención al contribuyente.

- Con el propósito de recopilar información que ayudará a llegar a conclusiones como base para la propuesta, se aplica una encuesta dirigida a directivos y funcionarios del departamento del Sri y cuyos resultados señalan lo siguiente:
- Cuando se les pregunta a los encuestados que si cree importante la realización de una Auditoría para el Departamento de Servicios Tributarios, mayoritariamente ellos responden que sí es importante, por lo que se concluye que el trabajo de investigación es realizable. Además la mayoría de los directivos y funcionarios tienen indiferencia acerca de los derechos del contribuyente.
- Los contribuyentes mayoritariamente dicen que tienen desconocimiento acerca de los servicios que presta el Call Center.
- Se evaluó los procesos existentes en el Área mediante la aplicación de técnicas de auditoría (cuestionarios de control interno, entrevistas, narrativas, etc.) para medir el grado de confianza y el nivel de riesgo que existe para garantizar la salvaguarda de los ingresos de la organización.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- El Departamento de Servicios Tributarios del S.R.I. debe tomar en cuenta el malestar y la inconformidad del contribuyente cuando utiliza los servicios del Call Center o atención en ventanilla, ya que con una mayor información unificada y procedimientos claros, existiría una optimización de tiempos y movimientos.
- Tomar en cuenta el informe confidencial entregado a la máxima autoridad, en la que se detalla las debilidades encontradas en la ejecución de la auditoría para mejorar los procesos en el Área y por ende mejorar la eficiencia, eficacia y economía del Servicio de Rentas Internas.

- Implementar un adecuado sistema de control interno mejorando así el proceso de atención al contribuyente de modo que se incremente el nivel de confianza y se garantice la salvaguarda de los ingresos logrando la satisfacción del Servicio de Rentas Internas y de la colectividad.
  
- Se recomienda utilizar los flujogramas para la correcta realización de los diferentes procesos de recaudación asegurando la optimización de los recursos materiales, humanos y económicos del Servicio de Rentas Internas

**CAPITULO VI**

**PROPUESTA DE AUDITORÍA AL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS  
TRIBUTARIOS DE LA AGENCIA SUR DEL S.R.I.**

**6.1 DATOS INFORMATIVOS**

- **Objeto de estudio:** Departamento de Servicios Tributarios de la Agencia Sur del S.R.I.
- **Proponentes:** Gabriel Cifuentes P. y Jenny Pérez P.
- **Tiempo:** Del 1ero de Enero al 30 de Junio del 2011.
- **Área:** Servicios Tributarios

**6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

En vista de que en el departamento de Servicios Tributarios de la Agencia Sur, el servicio que se presta a los contribuyentes no es bueno ya que existen falencias debido a la falta de información, altos tiempos de espera y otros problemas, se propone el trabajo de investigación que es una Auditoría al Departamento de Servicios Tributarios del S.R.I. de la Agencia Sur.

**6.3 JUSTIFICACIÓN**

Es importante realizar la Auditoria y examen especial, porque mediante las recomendaciones encontraremos todas las falencias que estén afectando al desenvolvimiento eficaz y eficiente del Departamento de Servicios Tributarios, para luego realizar las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

Al aplicar las recomendaciones de la auditoría el departamento se volverá eficiente, los usuarios tendrán buen servicio y por consiguiente las recaudaciones van a incrementarse.

La gestión pública de la Administración Tributaria, siempre está perfilada en un espacio de retos y oportunidades, su papel recaudador constituye su faceta fundamental que lo relaciona con los contribuyentes, quedando parcialmente ocultas otras facetas amables como son las de atención, servicio y orientación.

Esta particularidad, muy singular, la convierte en una organización vulnerable ante los medios de comunicación y público en general, incluso ante otros organismos del sector público; que solamente puede resolverse positivamente incorporando, transparencia a su gestión, reduciendo trámites, minimizando molestias y respetando los derechos del contribuyentes y brindándole un servicio de calidad.

#### **6.4 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

- Definir principios básicos que representen el ejercicio de la auditoría interna tal como este debería ser.
- Proveer un marco para ejercer y promover un amplio rango de actividades de auditoría interna de valor añadido.
- Establecer las bases para medir el desempeño de la auditoría interna.
- Fomentar la mejora en los procesos y operaciones de la organización.
- Comunicar los planes y requerimientos de recursos de la actividad de auditoría interna.

## **6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD**

Esta investigación es factible porque se tiene acceso a los datos necesarios para recopilar todo tipo de información acerca de la Institución, de los directivos, funcionarios y contribuyentes, ya que uno de los investigadores trabaja dentro del S.R.I. de la Agencia Sur.

Además de esto, previo a dar inicio de la investigación se solicitó la autorización de los directivos del S.R.I. los mismos que nos dieron toda la apertura y ayuda necesaria para que se inicie con el trabajo investigativo.

## **6.6 FUNDAMENTOS**

Para la realización de esta investigación nos posicionamos en el contenido de los manuales de Contraloría que dice que la Auditoría juega un papel fundamental en el mantenimiento de estas empresas que se necesitan, por cuanto implica el control de los recursos de los cuales ella dispone, a su vez la calidad de las Auditorías es uno de los temas más importantes a perfeccionar en esta rama, pues de esto depende la confiabilidad de los estados de control de nuestras empresas.

MANTILLA, B. Samuel Alberto(2009) Primera edición

Editorial ECOE Ediciones (Bogotá, Colombia) Auditoría del control interno

LÓPEZ, Roberto Gómez Generalidades en la Auditoría

VÁZQUEZ, Eduardo Hevia. Fundamentos de la Auditoría Interna

Comisión Treadway. Los Nuevos Conceptos del Control Interno (Informe COSO)

HERNÁNDEZ, (1998)

RODRÍGUEZ VALENCIA, (1997),

## **6.7 METODOLOGÍA MODELO OPERATIVO**

Para la realización de este trabajo se utilizó una metodología crítica y participativa, crítica porque las propuestas teóricas de investigadores de renombre, entre ellos HERNÁNDEZ, (1998), así como también RODRÍGUEZ VALENCIA, (1997), pero sobre todo se basa en los análisis críticos de los manuales de auditoría de la Contraloría. Y se utiliza metodología participativa porque todos los funcionarios participaron activamente en el trabajo, al igual que los contribuyentes que fueron los que emitieron sus opiniones acerca del servicio que reciben en el Departamento de Servicios Tributarios del S.R.I de la Agencia Sur, los mismos que nos sirvieron para analizar todas las opiniones vertidas y realizar las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

---

# *AUDITORÍA AL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS DE LA AGENCIA SUR DEL S.R.I.*

*AUDITORÍA ESPECIAL*

## **AUDITORES**

*Gabriel Cifuentes P.  
Jenny Pérez P.*



## **CONTENIDO DE LA PROPUESTA**

### **PARTE I**

#### 1. Enfoque de la Auditoría

##### 1.1 Motivo

##### 1.2 Objetivo

##### 1.3 Alcance

##### 1.4 Enfoque

##### 1.5 Componentes auditados

##### 1.6 Indicadores utilizados

### **PARTE II**

#### 2. Información de la entidad

##### 2.1 Misión

##### 2.2. Visión

##### 2.3. FODA

##### 2.4. Base Legal

##### 2.5. Estructura Orgánica

##### 2.6. Objetivos

##### 2.7 Financiamiento

##### 2.8. Funcionarios Principales

### **PARTE III**

#### 3. Evaluación del Control Interno

##### 3.1. Objetivo

##### 3.1.1 Procedimiento General

##### 3.1.2 Procedimiento Específico

##### 3.2. Hallazgos

##### 3.2.1. Tabulación de Hallazgos

##### 3.2.2 Comentarios

##### 3.2.3. Conclusiones

##### 3.2.4. Recomendaciones

## **PARTE IV**

### 4. Análisis específico por componente

#### 4.1 Objetivo

##### 4.1.1 Procedimiento General

##### 4.1.2 Procedimiento Específico

#### 4.2. Hallazgos

##### 4.2.1 Tabulación de Hallazgos

##### 4.2.2 Comentarios

##### 4.2.3 Conclusiones

##### 4.2.4 Recomendaciones

#### 4.3 Hallazgo Positivo

## **PARTE V**

### 5. Anexos y Apéndices

## **PARTE I**

### **1. Enfoque de la Auditoría**

#### **1.1. Motivo.-**

La Auditoría realizada al Servicio de Rentas Internas se la hace por motivo de que existe un problema en el Departamento de Servicios Tributarios que es la deficiencia en la aplicación en los procesos de atención.

#### **1.2. Objetivo.-**

- Evaluar el Control Interno
- Verificar el cumplimiento de funciones y responsabilidades.
- Evaluar el logro de objetivos y metas planteadas por el departamento de Servicios Tributarios.

#### **1.3. Alcance.-**

El alcance de la Auditoría es desde el 1 de enero al 31 de Junio del año 2011.

#### **1.4. Enfoque.-**

La Auditoría Interna realizada al departamento de Servicio Tributarios tiene el enfoque de actuar como una linterna para proteger y guiar a los directivos a través de la evaluación de controles y actividades y la recomendación de mejoras.

Además nuestro objetivo como Auditores es construir relaciones sólidas, con un enfoque de atención a las causas, efectos y soluciones.

Un enfoque de auditoría constructiva, de ayuda al directorio a corregir problemas que atentan contra el cumplimiento de los objetivos.

### **1.5. Componentes Auditados.-**

La auditoría que se realizó se la hizo al Departamento de Servicios Tributarios.

### **1.6. Indicadores utilizados.-**

Se han utilizado los siguientes indicadores:

**Ética.-** Relacionada con ciertos valores: moral, disciplina y un sistema de conducta.

**Efectividad.-** Cumplimiento de objetivos propuestos.

**Eficacia.-** Cumplimiento de metas y objetivos, cuyo resultado le genera satisfacción al usuario.

**Eficiencia.-** Administración adecuada de recursos para brindar más servicios a menores costos.

## ***PARTE II***

### **2. Información de la entidad**

#### **2.1. Misión**

Promover y exigir el cumplimiento de las obligaciones tributarias, en el marco de principios éticos y legales, para asegurar una efectiva recaudación que fomente la cohesión social.

#### **2.2. Visión**

Ser una institución que goza de confianza y reconocimiento social por hacerle bien al país.

Hacerle bien al país por nuestra transparencia, modernidad, cercanía y respeto a los derechos de los ciudadanos y contribuyentes.

Hacerle bien al país porque contamos con funcionarios competentes, honestos, comprometidos y motivados.

Hacerle bien al país por cumplir a cabalidad la gestión tributaria, disminuyendo significativamente la evasión, elusión y fraude fiscal.

### **2.3. FODA**

#### ***Análisis FODA:***

##### **Fortaleza:**

Institución que presta servicio a nivel nacional en la recaudación de tributos.

Institución que ha establecido el liderazgo en trabajo, competencias y oportunidades.

Incorporación de alta tecnología merced a los servicios que solicita el contribuyente como el funcionario.

Buena imagen corporativa.

##### **Oportunidades:**

Con la necesidad de establecer actividades económicas tanto en Sociedades con fines de lucro como personas naturales el contribuyente tiene la obligación de acercarse a la institución y aperturar su Ruc, por ende aumenta el ámbito de recaudación.

Con el aumento de contribuyentes y las reformas al reglamento que cotidianamente se viene dando, la Institución capacita a un número mayor de contribuyentes, asentando cada día más la cultura tributaria.

**Debilidades:**

La falta de un mejor control tributario a los contribuyentes

Falta de capacitación a funcionarios.

Poca aplicación de relaciones humanas.

Falta de clarificación de los procesos en atención al contribuyente.

Poca satisfacción de los contribuyentes.

**Amenazas:**

Elusión de impuestos

Evasión de Impuestos

Doble contabilidad

Eventos adversos sociales y naturales

***2.4. Base Legal***

Constitución Política de la República del Ecuador.

Ley de Seguridad Social

Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado

Ley de Régimen Tributario Interno

Ley de Registro Único de Contribuyentes.

Ley Reforma Tributaria Capitulo I- Impuestos a los Vehículos

Ley Orgánica Reformatória e Interpretativa a la Lorti

Ley Orgánica Reformativa e Interpretativa a la Ley de Régimen Tributaria

Interno, al Código Tributario, a la Ley Reformatoria para la Equidad Tributaria del

Ecuador

Ley para la Reforma de las Finanzas Públicas

Reformas al Código Tributario

Ley de Creación de Servicio de Rentas Internas

Decreto N. 430

Reglamentos de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos

Complementarios

Decreto No. 2085

Reglamento General para la Aplicación del Impuesto anual de los Vehículos

Motorizados

Decreto No. 374

Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno

Decreto No. 2167

Reglamento para la Aplicación de la Ley de Registro Único de Contribuyentes Ruc

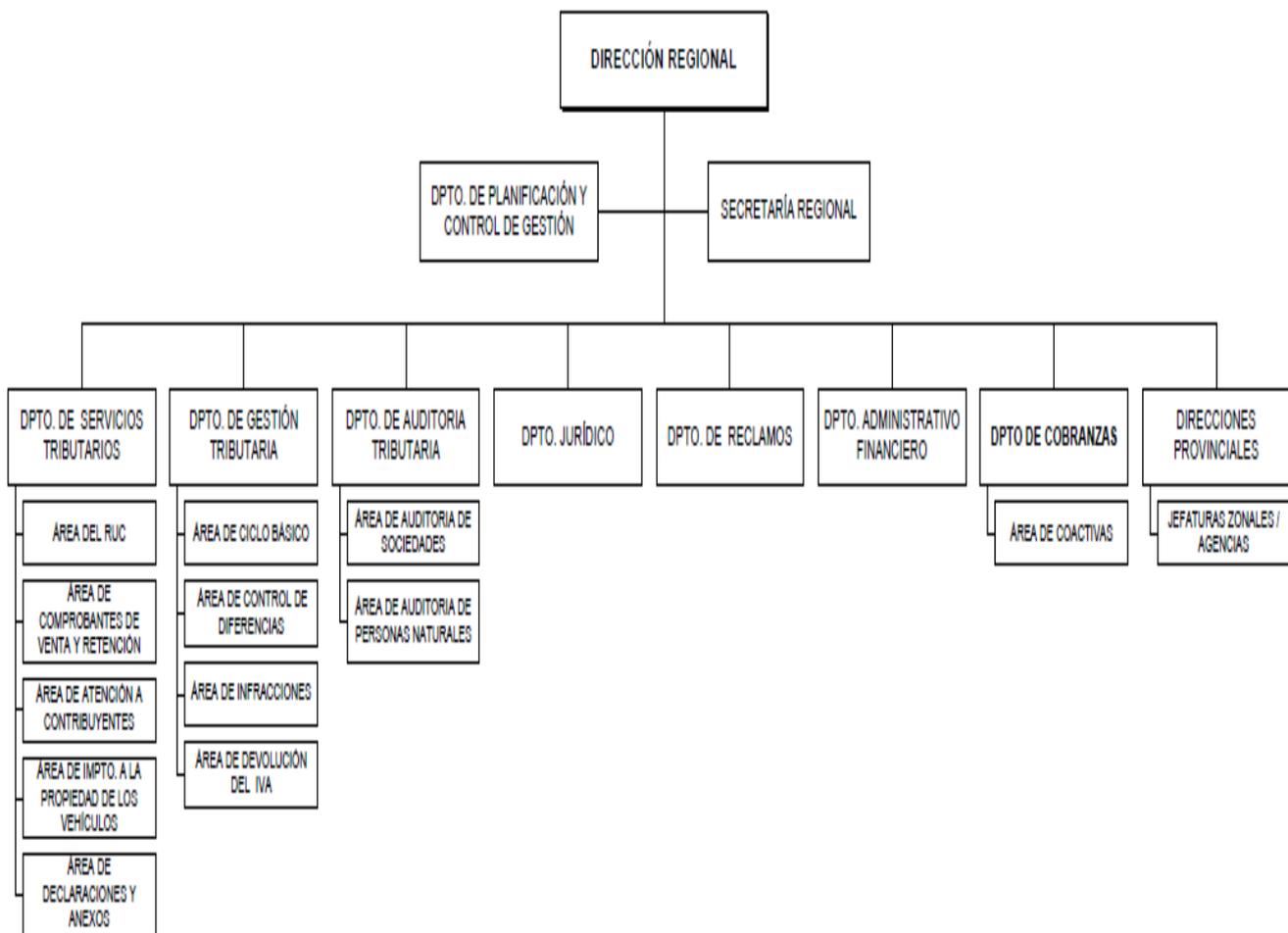
### ***2.5. Estructura Orgánica***

- Director General
- Directora Nacional de Gestión Tributaria
- Director Nacional de Planificación y Coordinación
- Director Nacional de Desarrollo Tecnológico
- Directora Nacional Jurídica
- Director Nacional Administrativo
- Directora Nacional Financiera
- Director Regional del Norte
- Director Regional del Litoral Sur
- Director Regional del Austro

- Directora Regional de Manabí
- Directora Regional Centro I
- Directora Regional Centro II
- Director Regional de El Oro
- Director Regional del Sur

## Orgánico Funcional

# SERVICIO DE RENTAS INTERNAS ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL - ADMINISTRACIÓN REGIONAL REGIONALES CENTRO 1, CENTRO 2, MANABÍ, EL ORO, DEL SUR



## **2.6. Objetivos**

1. Incrementar anualmente la recaudación de impuestos con relación al crecimiento de la economía.
2. Diseñar propuestas de política tributaria orientadas a obtener la mayor equidad, fortalecer la capacidad de gestión institucional y reducir el fraude fiscal.
3. Lograr altos niveles de satisfacción en los servicios al contribuyente.
4. Reducir los índices de evasión tributaria y procurar la disminución en la aplicación de mecanismos de elusión de impuestos.

## **2.7. Financiamiento**

Art. 19.- Del financiamiento.- Constituirán recursos financieros del Servicio de Rentas Internas:

1. (Reformado por el Art. 99, lit. 1 de la Ley 2000-4, R.O. 34-S, 13-III-2000).- El equivalente de hasta el 2% en el año 1998; y el 1,5% desde el año 1999 hasta el año 2005, inclusive en adelante de las recaudaciones de los tributos que deba administrar, cuyo producto se acreditará en la cuenta especial "Servicios de Rentas Internas", a partir de la vigencia de esta Ley;
2. Los créditos no reembolsables y las donaciones que se le concedieren; y,
3. Cualquier otro recurso que se le asigne.

## ***2.8. Funcionarios Principales***

### **Directora Regional Centro Uno**

Dra. Lorena Freire Guevara

### **Jefe de Agencia**

Ing. Juan Carlos Vargas Ramos

### **Jefe Departamental Servicios Tributarios**

Ing. Tania Miño V.

### **Jefe de Declaraciones y Anexos**

Ing. Edgar Núñez

### **Funcionarios que atienden en Ventanillas**

Mónica del Rocío Recalde Velasteguí

Andrea Pamela Jurado Lascano

Jessica Paola Torres Peña

Miguel Ángel Vásquez Salinas

Luis Eduardo Vasco López

Iliana Cristina Haro Campaña

## **PARTE III**

### ***3. Evaluación del Control Interno***

#### ***3.1 Objetivo***

- *Evaluar el Control Interno*

#### ***3.1.1 Procedimiento General***

- Aplicación del cuestionario de Control Interno.
- Cuestionario Anexo 1

#### ***3.1.2. Procedimiento Específico***

- Identificar los principios de Control Interno

### ***PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO QUE SE VA A APLICAR EN ÉSTA AUDITORÍA***

- 1) ***RESPONSABILIDAD DELIMITADA.-*** Porque es necesario determinar si las funciones que realizan los empleados está claramente definida, especialmente asignada y formalmente comunicada al funcionario respectivo, según el puesto que ocupa.
- 2) ***SEPARACIÓN DE FUNCIONES DE CARÁCTER INCOMPATIBLE.-*** Porque necesitamos saber si es que cada una de las funciones de cada empleado está de acuerdo con sus perfiles profesionales y capacidades, además, es necesario

determinar si es que dentro de un proceso existen varios funcionarios o una sola persona realiza todas las etapas.

- 3) ***APLICACIÓN DE PRUEBAS CONTÍNUAS DE EXACTITUD.***- Es necesario determinar si se está aplicando pruebas continuas de exactitud, independientemente de que estén incorporadas a los sistemas integrados o no, ya que el cumplimiento de este principio permite que los errores cometidos por otros funcionarios sean detectados oportunamente, y se tomen medidas para corregirlos y evitarlos.
  
- 4) ***ROTACIÓN DE DEBERES.***- Porque es necesario determinar si todos los funcionarios del departamento están capacitados para rotar las tareas para que un empleado no sea imprescindible.
  
- 5) ***INSTRUCCIONES POR ESCRITO.***- Es necesario determinar si las instrucciones dictadas por los distintos niveles jerárquicos de la organización se están dando por escrito, ya que esto garantizaría garantizan que dichas instrucciones sean entendidas y cumplidas por todo empleado, ejecutivo o servidor público, conforme fueron diseñados.

### 3.2. Objetivo N. 1

- Evaluar el Control Interno

#### HALLAZGO N°1

<b>Hallazgo</b>	1
<b>Condición</b>	El 33.33% de los funcionarios manifiestan que su perfil profesional está de acuerdo con el requisito profesional del puesto, mientras que el 66.67% dice que su perfil profesional no está de acuerdo con el requisito del puesto.
<b>Criterio</b>	No se dió cumplimiento con el Estatuto Especial de Personal del Servicio de Rentas Internas
	<b>Capítulo IV Clasificación de Cargos</b>
	<b>Art. 17</b> Grupos Funcionales. Los requisitos mínimos académicos y de experiencia para ocupar cargos de los Grupos Ocupacionales sean los siguientes: <b>Apoyo Administrativo 4.-</b> Certificado que acredite que el postulante está cursando ultimo año o egresado de una carrera universitaria a fin a la administración tributaria
<b>Causa</b>	Esto sucedió porque son funcionarios antiguos, y este reglamento se creó después
<b>Efecto</b>	Esto provoca que los funcionarios no tengan algunos conocimientos esenciales para el buen desenvolvimiento de sus funciones.
<b>Conclusiones</b>	Al aplicar el cuestionario de Control Interno, la pregunta N. 2, detectamos que el perfil profesional de la mayor parte de los funcionarios no está de acuerdo con el requisito profesional del puesto.
<b>Recomendaciones</b>	Se recomienda al área de Recursos Humanos que incentive a todos los funcionarios del área de Servicios tributarios que se cumpla con el Artículo 17 del Estatuto Especial de Personal del S.R.I.

## HALLAZGO N°2

<b>Hallazgo</b>	<b>2</b>
<b>Condición</b>	El 80% de los funcionarios manifiesta que si algún funcionario falta su área no queda paralizada, y el 20% dice que el área si quedaría paralizada
<b>Criterio</b>	El Estatuto Especial de Personal del Servicio de Rentas Internas dice lo siguiente:
	<b>Capítulo VII Subrogación y encargos.-</b>
	Art. 77 Subrogación La subrogación procederá cuando el servidor deba asumir las competencias correspondientes al cargo de dirección o responsable cuyo titular se encuentra legalmente ausente hasta por un periodo máximo de sesenta días al año
<b>Causa</b>	Esto sucede porque solamente existe 2 ventanillas para realizar las exoneraciones para vehículos
<b>Efecto</b>	Si el personal de las 2 ventanillas, el trámite de exoneración de vehículos, se paralizaría
<b>Conclusiones</b>	Los funcionarios no están capacitados para realizar todo tipo de trámite
<b>Recomendaciones</b>	Se recomienda al Jefe del Departamento de Servicios Tributarios, que se capacite a todo el personal para que todas las ventanillas puedan atender todo tipo de trámite

*Matriz de Hallazgos Objetivo N. 1 Anexo N. 1*

*Cuestionario de Control Interno Anexo N. 2*

### 3.2.1. Tabulación de Hallazgos del Objetivo N°1

#### Pregunta N. 1

Las funciones encomendadas hacia usted están claramente definidas y formalmente comunicadas?

#### FUNCIONES DEFINIDAS

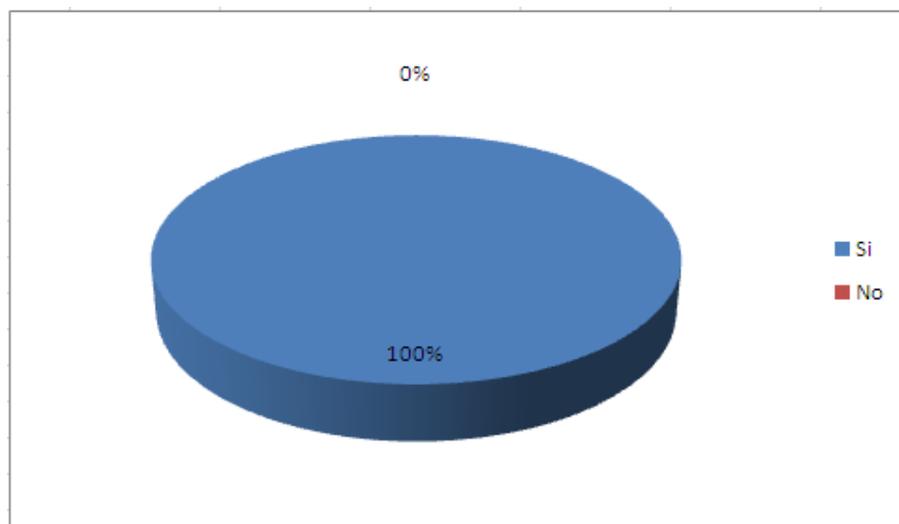
Cuadro N° 13

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	100
No	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta de Datos

ELABORACION: Grupo de Tesis

Gráfico N° 12



#### INTERPRETACIÓN:

El 100% de los funcionarios manifiestan que las funciones SI están claramente definidas y formalmente comunicadas.

## Pregunta N. 2

Su perfil profesional está de acuerdo con el requisito profesional del puesto?

### PERFIL PROFESIONAL

Cuadro N° 14

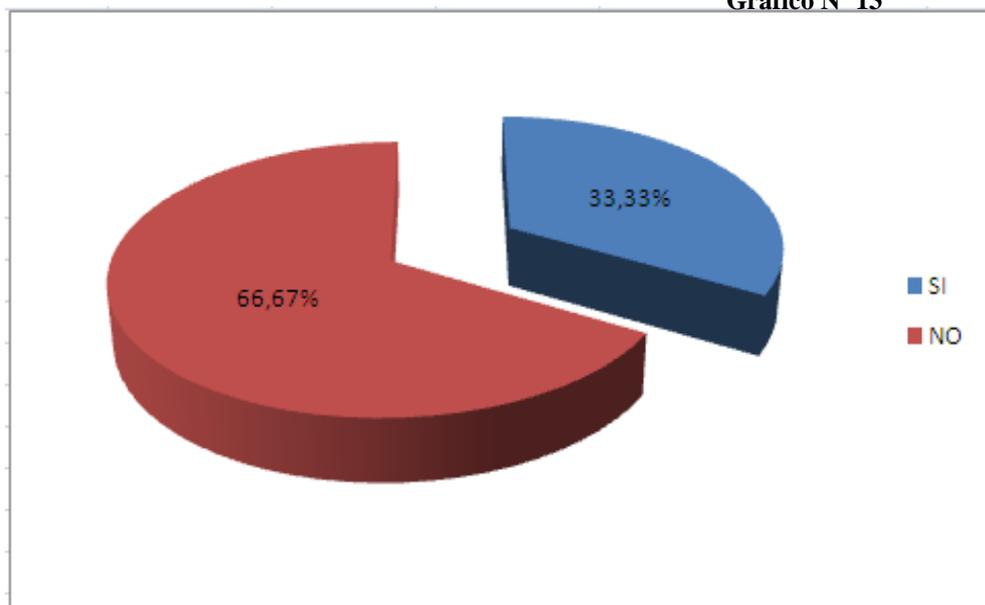
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	33.33
No	4	66.67
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta de Datos

ELABORACION: Grupo de Tesis

### PERFIL PROFESIONAL

Gráfico N° 13



**HALLAZGO N°1.** El 33.33% de los funcionarios manifiestan que su perfil profesional sí está de acuerdo con el requisito profesional del puesto, mientras que el 66.67% dice que su perfil profesional no está de acuerdo con el requisito profesional del puesto

**Pregunta N. 3**

Se realiza controles de calidad luego de entregar su reporte diario?

**CONTROL DE CALIDAD**

**Cuadro N° 15**

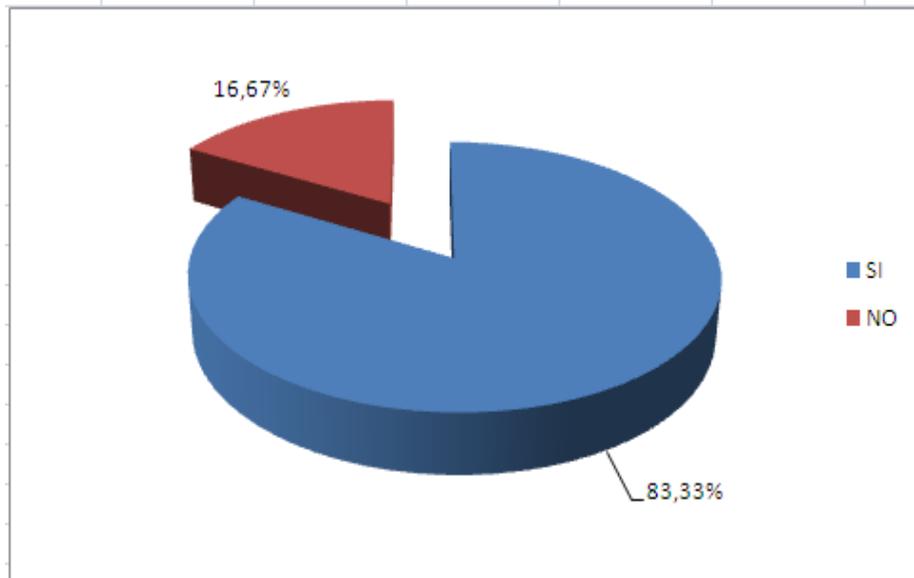
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	83.33
No	1	16.67
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta de Datos

**ELABORACION:** Grupo de Tesis

**CONTROL DE CALIDAD**

**Gráfico N° 14**



**INTERPRETACIÓN:**

El 83.33% de los funcionarios manifiesta que si se realizan controles de calidad en los reportes diario mientras que el 16.67 manifiesta que no se lo hace.

#### Pregunta N.4

¿Si algún funcionario falta al trabajo su área queda paralizada?

#### ÁREA PARALIZADA

Cuadro N° 16

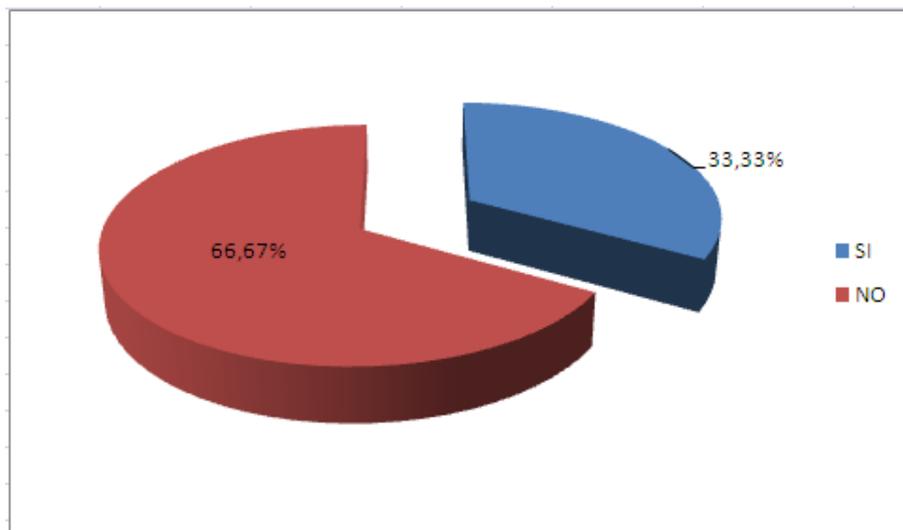
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	33.33
No	4	66.67
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta de Datos

ELABORACION: Grupo de Tesis

#### ÁREA PARALIZADA

Gráfico N° 15



#### HALLAZGO N°2

El 33.33% de los funcionarios manifiesta que si algún funcionario falta su área no queda paralizada y el 66.67% dice que el área si quedaría paralizada si algún funcionario falta.

### Pregunta N.5

Las instrucciones emitidas por sus superiores son dadas por escrita?

#### INSTRUCCIONES A FUNCIONARIOS

Cuadro N° 17

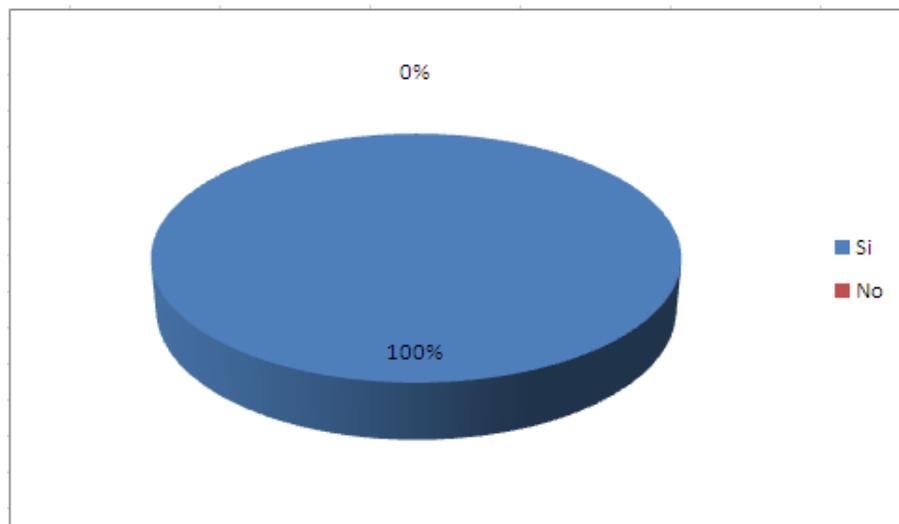
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	100
No	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta de Datos

ELABORACION: Grupo de Tesis

#### INSTRUCCIONES A FUNCIONARIOS

Gráfico N° 16



**INTERPRETACION.** El 100% de los funcionarios manifiestan que las instrucciones están dadas por escrito

### **3.2.2. Comentarios**

Luego de aplicar el cuestionario de Control Interno observamos que la mayoría de principios no se están cumpliendo dentro de la Institución.

### **3.2.3. Conclusiones**

Al aplicar el cuestionario de control interno, detectamos que las funciones no son dadas de una manera claramente definidas y formalmente comunicadas, de igual forma el perfil profesional de la mayor parte de los funcionarios no está de acuerdo con el requisito profesional del puesto, además se detectó también que los funcionarios no están capacitados para realizar todo tipo de trámite.

### **3.2.4. Recomendaciones**

Al Área de Recursos Humanos

- Se recomienda que incentive a todos los funcionarios del área de servicios tributarios que cumplan con el Art. 17 de Estatuto Especial de Personal del SRI que dice:

#### **Art.- 17.- Grupos Funcionales.-**

Los requisitos mínimos académicos y de experiencia de ocupar cargos Ocupacionales serán los siguientes:

Apoyo Administrativo 4. Certificado que acredite que el postulante esté cursando el último año o egresado de una carrera universitaria, afín a la administración tributaria.

Al Jefe del Departamento de Servicios Tributarios

- Se recomienda que todas las funciones encomendadas a los funcionarios sean emitidas de forma clara y concisa, a su vez también se podría crear un manual de funciones para que cada uno de ellos esté al tanto de su función en el puesto.
- Capacitar a todos los funcionarios que laboran en las ventanillas para que puedan realizar todo tipo de trámites.

## **PARTE IV**

### **4. Análisis específico por componente**

#### **4.1. Objetivo N. 2**

- Verificar el cumplimiento de funciones y responsabilidades.
- Evaluar el logro de objetivos y metas planteadas por el departamento de servicios tributarios.

##### **4.1.1. Procedimientos Generales**

- Análisis de manuales de función y orgánico funcional.
- Análisis del POA

##### **4.1.2. Procedimientos Específicos**

- Revisión del manual de funcionamiento, orgánico funcional y cuadros estadísticos.
- Verificación de función de trabajadores.

- Aplicación del cuestionario de evaluación de funciones.
- Tabulación de cuestionario sobre manual de funciones.
- Análisis y resultados del Manual de funciones.
- Revisión de índices de cumplimiento.
- Interpretación de indicadores de cumplimiento.

#### 4.2. Objetivo N°2

- Verificar el cumplimiento de funciones y responsabilidades.

#### HALLAZGO N° 3

<b>Hallazgo</b>	<b>3</b>
<b>Condición</b>	En base a entrevistas realizadas a una muestra de 20 contribuyentes, 25% manifiestan que pudieron entrar al Servicio y si les ayudaron; 25% de ellos manifiestan que no está brindando la atención requerida por el contribuyente, 50% indican que no han accedido a esta herramienta.
<b>Criterio</b>	Reglamento Orgánico Funcional del Sri, Art 16 N. 48. Son funciones del Departamento de Servicios Tributarios, supervisar la preparación de los requerimientos funcionales para el desarrollo e implementación de todas las herramientas y sistemas requeridos en los distintos procesos de la asistencia e información al contribuyente.
<b>Causa</b>	Esto puede suceder por falta de publicidad por parte de la Administración en indicar que existe este Servicio de ayuda al contribuyente
<b>Efecto</b>	Esto provoca malestar entre los contribuyentes por que tienen que acudir directamente a ventanillas, en vez de poder solucionar su requerimiento desde su hogar.

<b>Conclusiones</b>	AL realizar la entrevista se llega a la conclusión de que falta promoción a este servicio y las funciones y limitaciones del mismo.
<b>Recomendación</b>	Se recomienda al área de comunicación Interna o comunicación general enviar circulares a medios de comunicación indicando del servicio.

#### HALLAZGO N. 4

<b>Hallazgo</b>	<b>4</b>
<b>Condición</b>	En base a conversaciones realizadas con 6 funcionarios 33% dice que si han recibido mientras que el 66.67% manifiestan que no han recibido el curso de Capacitación e Inducción
<b>Criterio</b>	Reglamento Orgánico Funcional del Sri Art. 16 N. 6 Coordinar la ejecución del Plan de Capacitación e Inducción específica al personal de las áreas desconcentradas.
<b>Causa</b>	Esto puede suceder porque ya no se está realizando lo indicado en el Reglamento.
<b>Efecto</b>	Esto provoca que el funcionario realice actos que atenten en contra del Código de Ética.
<b>Conclusiones</b>	Concluimos que las capacitaciones internas ya no se las están llevando a cabo
<b>Recomendaciones</b>	Se recomienda al Jefe de Servicios Tributarios solicitar al Departamento de Recursos Humanos la capacitación pronta y oportuna a los funcionarios de la misma.

#### 4.2.1 Tabulación de Hallazgos.

##### HALLAZGO N°3

En base a entrevistas realizadas a una muestra de 20 contribuyentes, 5 manifiestan que pudieron entrar al Servicio y si les ayudarnos 5 de ellos manifiestan que no está brindando la atención requerida por el contribuyente, 10 indican que no han accedido a esta herramienta.

##### Pregunta N. 1

¿Le parece a usted que el Servicio de Call Center está prestando la ayuda requerida?

#### SERVICIO DE CALL CENTER

Cuadro N° 18

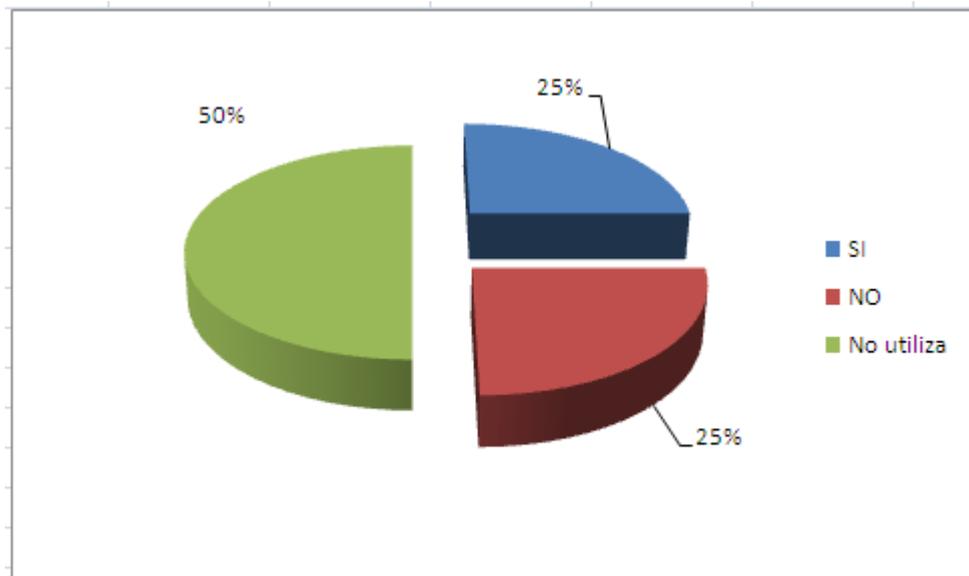
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	25
No	5	25
No utiliza	10	50
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta de Datos

ELABORACION: Grupo de Tesis

#### SERVICIO DE CALL CENTER

Gráfico N° 17



### HALLAZGO N°3

En base a conversaciones realizadas con 20 contribuyentes, el 25% de ellos manifiestan que si fue fácil el acceso al Servicio de Call Center, mientras que el otro 25% dice que no les fue de ayuda el mismo y el 50% restante dice que desconocen de la existencia.

### Pregunta N. 2

¿Usted como funcionario del SRI, fue capacitado con el Curso de Inducción?

### CURSO DE INDUCCIÓN

Cuadro N° 19

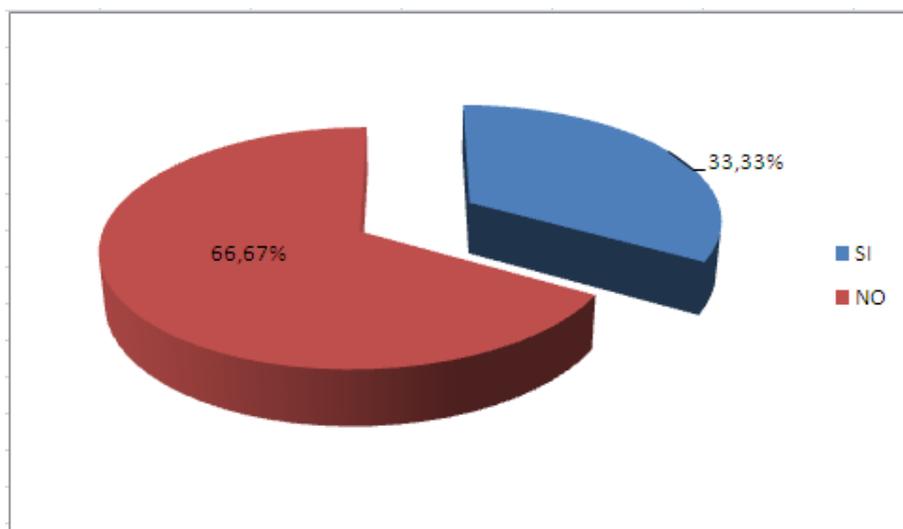
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	33.33
No	4	66.67
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

FUENTE: Encuesta de Datos

ELABORACION: Grupo de Tesis

### CURSO DE INDUCCIÓN

Gráfico N° 18



#### **HALLAZGO N°4**

En base a conversaciones realizadas con 6 funcionarios, e 33.33% de ellos manifiestan que si han recibido su respectivo curso de Inducción mientras que el 66.67% responde que no lo han recibido.

#### **Objetivo N°3**

3) Evaluar el logro de objetivos y metas planteadas por el departamento de Servicios Tributarios.

#### **HALLAZGO N° 5**

<b>Hallazgo N.</b>	<b>5</b>
<b>Condición</b>	Los tiempos de espera para la atención al contribuyente tiene un promedio de 60 minutos
<b>Criterio</b>	El Plan Operativo Anual establece una meta de 00:17 minutos de espera.
<b>Causa</b>	Los contribuyentes no colaboran con la información requerida
	Existen contribuyentes que no comprenden el por qué no se les puede dar paso a algunos trámites
	Mal uso de actividades (Distractores)
<b>Efecto</b>	Esto provoca que los usuarios de este servicio se encuentren descontentos ya que pasan mucho tiempo esperando el turno
<b>Conclusiones</b>	Luego de revisar y analizar el POA se llega a la conclusión de que no está cumpliendo los índices de espera planificados para el año 2011
<b>Recomendaciones</b>	Se recomienda al Jefe Departamental de Servicios Tributarios, capacitarle a la persona encargada de información de los requisitos y procedimientos de cada uno de los diferentes trámites para que realice una pre evaluación

### **Tabulación del Hallazgo N°5**

Los tiempos de espera para la atención al contribuyente tienen un promedio de 17min.

#### **Pregunta N. 1**

¿Usted como funcionario del S.R.I. ha revisado el POA?

### **REVISIÓN DEL POA**

**Cuadro N° 20**

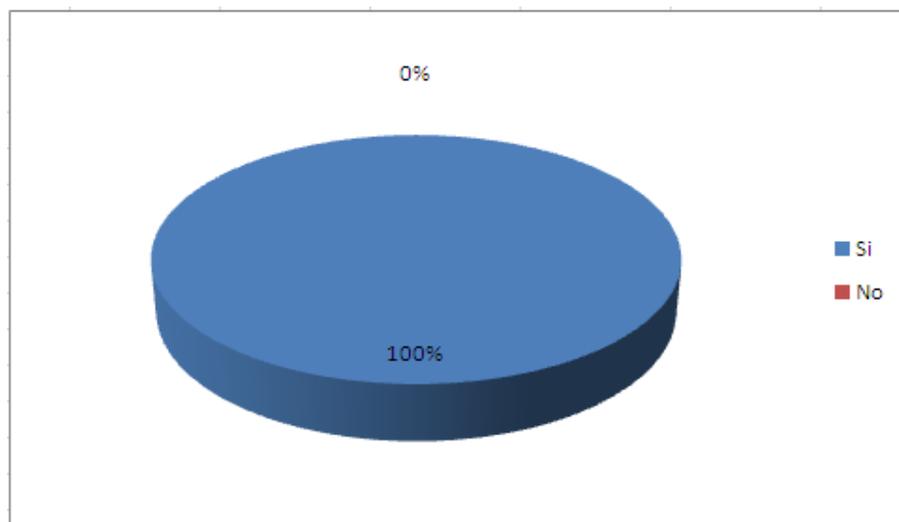
<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	6	100
<b>No</b>	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta de Datos

**ELABORACION:** Grupo de Tesis

### **REVISIÓN DEL POA**

**Gráfico N° 19**



**INTERPRETACIÓN:** El 100% de los funcionarios, si conocen lo estipulado en el Plan Operativo Anual.

¿Y por qué piensa que no se está cumpliendo con la meta establecida?

**Respuestas:**

### CUMPLIMIENTO DE META ESTABLECIDA

**Cuadro N° 21**

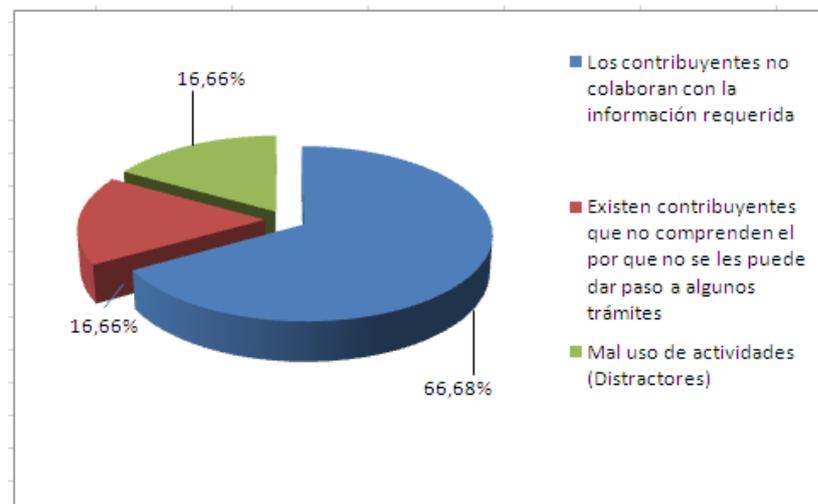
Los contribuyentes no colaboran con la información requerida	4	66.68
Existen contribuyentes que no comprenden el por qué no se les puede dar paso a algunos trámites	1	16.66
Mal uso de actividades (Distractores)	1	16.66

**FUENTE:** Encuesta de Datos

**ELABORACION:** Grupo de Tesis

### CUMPLIMIENTO DE META ESTABLECIDA

**Gráfico N° 20**



### HALLAZGO N°5

No se está cumpliendo con los tiempos de espera estipulados en el Plan Operativo Anual.

#### **4.2.2. Comentarios**

Al culminar el análisis del objetivo 2 y el objetivo 3 podemos decir que el Servicio del Call Center no está bien difundido entre los contribuyentes, además la Institución tiene algunas deficiencias en cuanto a capacitaciones al inicio de los contratos al personal, al igual que en el cumplimiento de metas planteadas en el POA.

#### **4.2.3 Conclusiones:**

- Al realizar la entrevista se llega a la conclusión de que el servicio de Call Center no está brindando servicios eficientes a los contribuyentes.
- Concluimos que las capacitaciones no se están realizando al debido tiempo.
- Luego de revisar y analizar el POA se llega a la conclusión de que no se está cumpliendo con los índices de espera planificados.

#### **4.2.4. Recomendaciones**

Luego de revisar todas las evidencias de la presente auditoria podemos recomendar lo siguiente:

Al área de comunicación interna o comunicación general

- Enviar circulares a medios de comunicación indicando del servicio.

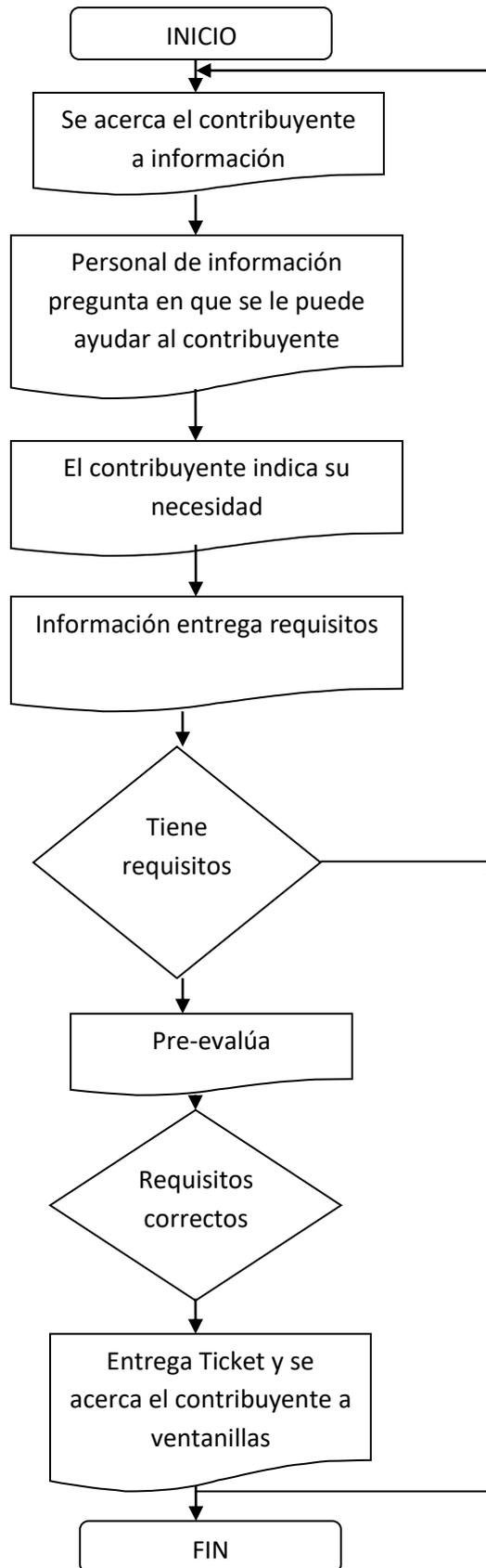
Al Jefe de Servicios Tributarios

- Solicitar al Departamento de Recursos Humanos la capacitación pronta y oportuna a los funcionarios de la misma.

Al Jefe Departamental de Servicios Tributarios

- Capacitarle a la persona encargada de información de los requisitos y procedimientos de cada uno de los diferentes trámites para que realice una pre evaluación.

#### 4.2.5. Diagrama de Flujo del Proceso recomendado



### **4.3. Hallazgo Positivo**

#### **Plan Fortalecimiento de Capacitación Tributaria**

- Plan de Capacitación: 235 mil contribuyentes capacitados, con un cumplimiento del 121% frente al plan a inicios del año;
- Textos de Cultura Tributaria: Actualización técnica de los textos de los programas “Cultura Tributaria para la Educación Básica”;
- Atención de Consultas: Mediante correo electrónico interno y externo. Se atienden aproximadamente 120 consultas diarias.

## 6.8. MATERIALES DE REFERENCIA

### 6.8.1 BIBLIOGRAFIA

1. HOLMES,(2001): Lightning Source Inc
2. ALVIN Arens (1995) Auditoria Un enfoque Integral
3. CHIAVENATO Idalberto (2004) Septima Edicion, Introducción a la Teoría General de la Administración
4. KOONTZ, Harold (2004) y WEIHRICH, Heinz (2004) Edición 12a Administración Un Perspectiva Global
5. OLIVEIRA DA SILVA, Reinaldo (2002) Editores S.A. de C.V. Teorías de la Administración
6. LEONARD, Williams P.(1991)Ed. Diana Auditoria Administrativa, Evaluación de los métodos y eficiencia administrativos.
7. FERNANDEZ, Arena (1966) Edicion Trillas, Mexico Tercera Edición
8. Según MEIGS, Walter (1983) Editorial Diana, México S.A. pág. 163
9. Para ROMERO, Javier (1997), Editorial Mc Grawn Hill
10. RODRIGUEZ, Joaquin (1995) Editorial Océano
11. GOMEZ, Roberto (2003) Editorial Academia Plan de Organización
12. MEGACONSULTING ASESORES, S.L.(2007). El control interno
13. [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com). Procedimientos Control Interno
14. [www.mailxmail.com](http://www.mailxmail.com) Los principales procedimientos de Control Interno
15. COUTLER, Stephen (2005) Edición Robins Octava Edición Administración
16. Diccionario de la Real Academia Española..
17. [wikipedia.org](http://wikipedia.org)
18. [www.definicionabc.com](http://www.definicionabc.com)
19. [www.degerencia.com](http://www.degerencia.com).
20. RODRÍGUEZ VALENCIA, Joaquín. Sinopsis de Auditoria Administrativa. Editorial Trillas. México. (1997).
21. ASTORGA H, María. Auditoria I. Publicaciones U.N.A. Caracas. Venezuela. (1995).

22. FINNEY, Harry A. y MILLER, Hebert E. Curso de Contabilidad. Tomo I. Impreso por Talleres Offset Neracán, S.A. en España (1978).
23. GOMEZ RONDON, Francisco. Contabilidad I (Teoría). Registrados los Derechos de Autor. Caracas Venezuela. (1990).
24. MEIGS, Walter B y Otros. Principios de Auditoria. Editorial Diana, S.A. (1983).
25. CEPEDA, Gustavo. Auditoria y Control Interno. Editorial Emma Arizo Herrera. Colombia (1997).
26. CARRERO, Rafael. Contabilidad Intermedia. Publicaciones U.N.A. Caracas. Venezuela. (1993).
27. SALAZAR, Libia. Guía de Trabajo de Grado. Publicaciones U.N.A. Caracas Venezuela. (1997).
28. FINOL DE NAVA, Teresita. Procesos de Productos en la Investigación Documental. Editorial Universidad del Zulia, Maracaibo Venezuela. (1993).
29. HERNÁNDEZ, Sampier y Otros. Metodología de la Investigación. México McGraw, Hillkol. Interamericana Editores, S.A. de C.V. (1998).
30. SABINO, Carlos. El Proceso de la Investigación. Editorial Panapo. Caracas Venezuela. (1992).
31. ASTORGA, María. Auditoria I. Publicaciones U.N.A. Caracas Venezuela. (1995).
32. CARRERO, Rafael. Contabilidad Intermedia. Publicaciones U.N.A. Caracas Venezuela. (1993).
33. FINNEY, Harry A y MILLER, Hebert E. Curso de Contabilidad Tomo I. Impreso por Talleres Offset Neracán, S.A. en España (1978).
34. HERNÁNDEZ, Sampier y Otros. Metodología de la Investigación, México. McGraw. Hillkol Interamericana EDITORES, S.A, de C.V. (1998).
35. GOMEZ RONDON, Francisco. Contabilidad I (Teoría). Registrados los Derechos de Autor. Caracas Venezuela (1990).
36. KOHLER. Diccionario para Contadores. Unión Tipográfica Editorial Hispana Americano, S.A., de C.V. (1979).
37. MEIGS, Walter B y Otros. Principios de Auditoria. Editorial Diana, S.A. (1983).
38. MENDEZ ALVAREZ, Carlos E. Metodología Guía para diseños de Investigación. Editora Martha. Edna Suárez R. Santa Fe de Bogota Colombia (1988).
39. PHILIP L, Defliese y Otros. Auditoria Montgomery. Editorial Limusa, S.A. México (1992).

40. RODRÍGUEZ VALENCIA, Joaquín. Sinopsis de Auditoria Administrativa. Editorial Trillas. México.(1997).
41. SALAZAR, Libia. Libro Guía de Trabajo de Grado. Publicaciones U.N.A. Caracas Venezuela. (1997).
42. GOMEZ, Ricardo (2003) Generalidades en la Auditoría

## **6.9. ADMINISTRACIÓN**

El que administra la Auditoría es el Jefe Departamental y los proponentes Gabriel Cifuentes P. y Jenny Pérez P.

# ***ANEXOS***



## ESPOCH - FADE

### Programas de Educación a distancia

FORMULARIO DIRIGIDO A LOS DIRECTIVOS Y FUNCIONARIOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS

---

Los datos recopilados se utilizarán únicamente con fines estadísticos

---

**1. ¿Cree Usted que es importante la realización de una Auditoría para el Departamento de Servicios Tributarios?**

Si

No

**2. ¿Se ha realizado Auditorías al Departamento de Servicios Tributarios?**

Si

No

**3. ¿Se realizan capacitaciones a los contribuyentes acerca de sus deberes tributarios?**

Si

No

**4. Cómo funcionarios o Directivos del Departamento de Servicios Tributarios han asistido últimamente a cursos de Relaciones Humanas?**

Si

No

**5. ¿Tiene conocimiento a cerca de los derechos del contribuyente?**

Si

No

**6. ¿Se brinda información acerca de los servicios que presta el Call Center a los contribuyentes?**

Si

No



## ESPOCH – FADE

### Programa de Educación a distancia

FORMULARIO DIRIGIDO A LOS CONTRIBUYENTES DEL S.R.I AGENCIA SUR

---

Los datos recopilados se utilizarán únicamente con fines estadísticos

---

#### 1. Conoce usted sus derechos como contribuyente?

Si

No

#### 2. Cómo califica al servicio que brinda el Departamento de Servicios Tributarios?

Excelente

Muy Buena

Buena

Mala

#### 3. ¿Cuánto tiempo tiene que esperar para ser atendido?

1 hora

30 min.

20min.

10min

#### 4. ¿Señalar las siguientes alternativas sobre la utilización del Call Center del Departamento de Servicios Tributarios?

Es de fácil acceso Si No No utiliza

Satisfacen todas sus inquietudes Si No No utiliza

**5. Al acercarse a las ventanillas del Departamento de Servicios Tributarios, el funcionario que lo atiende le brinda una atención amable y cortes?**

Si

No

**6. ¿El funcionario del Departamento de Servicios Tributarios para explicarle lo que tiene que hacer le habla en términos que Usted logra comprender?**

Siempre

No siempre

Nunca

**7. ¿Para realizar un trámite usted ha tenido que regresar al Departamento de Servicios Tributarios por falta de documentación? ¿Cuántas veces?**

Una vez

Dos veces

Más de dos veces

**EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**Entidad:** Servicio de rentas Internas

**Tipo de Auditoría:** Especial

**Componente:** Control Interno

**Subcomponente:** Regional Centro 1 Agencia Sur

Nº	Área: Servicios Tributarios	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	Las funciones encomendadas hacia usted, están claramente definidas y formalmente comunicadas?			
2	Las funciones que usted realiza está de acuerdo con su perfil profesional?			
3	Para ingresar al equipo del S.R.I se le realizaron algún tipo de pruebas?			
4	¿Si algún funcionario falta al trabajo su área queda paralizada?			
5	Las instrucciones emitidas por superiores son dadas por escrito?			

Matriz de Hallazgos Objetivo N. 1

CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	EVIDENCIA
El 33.33% de los funcionarios manifiestan que su perfil profesional está de acuerdo con el requisito profesional del puesto, mientras que el 66.67% dice que su perfil profesional no está de acuerdo con el requisito del puesto.	Estatuto Especial de Personal del Servicio de Rentas Internas, Apoyo Administrativo 4, Certificado que acredite que el postulante este cursando el ultimo año o egresado de una carrera universitaria a fin a la administración tributaria.	Esto sucedió porque son funcionarios antiguos y este reglamento se reformó después.	Esto provoca que los funcionarios no tengan algunos conocimientos esenciales para el buen desenvolvimiento de sus funciones.	Estadísticas de tabulación del Cuestionario de Control Interno Pregunta N. 2 Revisión de carpetas de cada uno de los funcionarios que trabajan en ventanilla.

**MATRIZ DE HALLAZGOS**

<b>CONDICION</b>	<b>CRITERIO</b>	<b>CAUSA</b>	<b>EFEECTO</b>	<b>EVIDENCIA</b>
El 80% de los funcionarios manifiesta que si algún funcionario falta, su área no queda paralizada y el 20% dice que el área si quedará paralizada si algún funcionario falta	El Estatuto Especial de personal de Servicio de Rentas Internas dice lo siguiente: CAPÍTULO VII SUBROGACIÓN Y ENCARGOS Art. 77 Subrogación	Esto sucede porque solamente existen 2 ventanillas para realizar las exoneraciones de vehículos	Si el personal de las 2 ventanillas no está, el trámite de exoneración se paralizaría.	Estadísticas de tabulación del Cuestionario de Control Interno Pregunta N. 4 Estatuto Especial del Personal del Sri.

Matriz de Hallazgos Objetivo N. 2

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	EVIDENCIA
En base a entrevistas realizadas a una muestra de 20 contribuyentes, 25% manifiestan que pudieron entrar al Servicio y si les ayudaron; 25% de ellos manifiestan que no está brindando la atención requerida por el contribuyente, 50% indican que no han accedido a esta herramienta.	Reglamento Orgánico Funcional del Sri, Art 16 N. 48.	Esto puede suceder por falta de publicidad por parte de la Administración en indicar que existe este Servicio de ayuda al contribuyente	Esto provoca malestar entre los contribuyentes por que tienen que acudir directamente a ventanillas, en vez de poder solucionar su requerimiento desde su hogar.	Revisión del Reglamento y posterior entrevista verbal realizada a contribuyentes luego de una capacitación.

**Reglamento Orgánico Funcional del SRI.**

**Art. 16.Nº 4** Son funciones del Departamento de Servicios Tributarios supervisar la preparación de los requerimientos funcionales para el desarrollo e implementación de todas las herramientas y sistemas requeridos en los distintos procesos de la asistencia e información al contribuyente.

*Entrevista verbal realizada a contribuyentes luego de capacitación recibida*

*Pregunta N. 1*

¿Le parece a usted que el Servicio de Call Center está prestando la ayuda requerida?	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

**Revisión del Reglamento Orgánico Funcional**

**Art. 16. N°6.** Coordinar la ejecución del plan de capacitación e inducción específica al personal de las áreas desconcentradas.

Matriz de Hallazgos

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	EVIDENCIA
En base a conversaciones realizadas con 6 funcionarios 33% dice que si han recibido mientras que el 66.67% manifiestan que no han recibido el curso de Capacitación e Inducción	Reglamento Orgánico Funcional del Sri Art. 16 N. 6	Esto puede suceder porque ya no se está realizando lo indicado en el Reglamento.	Esto provoca que el funcionario realice actos que atenten en contra del Código de Ética.	Revisión del Reglamento y posterior entrevista verbal realizada a funcionarios.

*Entrevista Verbal realizada a funcionarios*

*Pregunta N. 2*

¿Usted como funcionario del SRI, fue capacitado con el Curso de Inducción?		
--	--	--

	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N /A</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<i>1</i>				
<i>2</i>				
<i>3</i>				
<i>4</i>				
<i>5</i>				
<i>6</i>				

*Matriz de Hallazgos Objetivo N°3*

<b>CONDICIÓN</b>	<b>CRITERIO</b>	<b>CAUSA</b>	<b>EFECTO</b>	<b>EVIDENCIA</b>
Los tiempos de espera para la atención al contribuyente tiene un promedio de 60 minutos	El Plan Operativo Anual establece una meta de 00:17 minutos de espera.	Los contribuyentes no colaboran con la información requerida.  Existen contribuyentes que no comprenden el por qué no se les puede dar paso a algunos trámites.  Mal uso de actividades (Distractores)	Esto provoca que los usuarios de este servicio se encuentren descontentos ya que pasan mucho tiempo esperando el turno.	Revisión del POA y resultados de la tabulación de entrevista realizada a los funcionarios de las ventanillas.

*Entrevista Verbal realizada a funcionarios*

**¿Usted como funcionario del S.R.I. ha revisado el POA para su área?**

**¿Y por qué piensa que no se está cumpliendo con la meta establecida?**

<b>N°</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>1</b>				Los contribuyentes no colaboran con la información requerida.
<b>2</b>				Existen contribuyentes que no comprenden del por qué no se les puede dar paso a algunos trámites.
<b>3</b>				
<b>4</b>				Existen factores distractores.
<b>5</b>				
<b>6</b>				

*Indicadores Establecidos en el POA*

**PROMEDIO**

**META**

**00:17:00**

<b>TIEMPOS DE ESPERA</b>													
2010	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PROMEDIO
SUR	00:21:46	00:23:00	00:25:30	00:25:46	00:25:46	00:20:46	00:25:40	00:25:46	00:22:00				0:24:00

<b>CONTRIBUYENTES ATENDIDOS</b>													
2010	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
SUR	4.038	4.551	5.984	4.605	5.001	5.200	5.800	5.300	5.010	0	0	0	45.489

<b>TOTAL TIEMPO</b>													
2010	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
SUR	61,03736	72,68958	105,9667	82,399653	89,485486	74,990741	103,37963	94,83565	76,54166667	0	0	0	761

<b>TOTAL TIEMPO</b>													
---------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Modelo de Cumplimiento – Servicios Tributarios

<b>OBJETIVO</b>	<b>FOMENTAR CULTURA TRIBUTARIA A TRAVÉS ASISTENCIA, CAPACITACIÓN Y DIFUSIÓN</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<p>Los esfuerzos que hemos realizado en los últimos años, orientados a formar una nueva cultura tributaria en el país se han contrastado con el limitado nivel de instrucción y alto grado de informalidad de la sociedad ecuatoriana y también con la débil aceptación social de los ecuatorianos respecto al concepto ciudadanía fiscal. Es por tanto necesario que la Administración Tributaria, fomente la asistencia, capacitación y difusión de la importancia del cumplimiento de las obligaciones tributarias, en un espectro más amplio que introduzca y releve la relación entre el ciudadano y el Estado.</p> <p>A través de este objetivo se promueve impulsar el programa de cultura tributaria y ciudadanía fiscal, así como la focalización de la capacitación a niveles de asistencia y asesoría en tópicos tributarios de amplia demanda por parte de sectores económicos de gran importancia.</p>	
<b>ESTRATEGIA</b>	IMPULSAR EL PROGRAMA DE CULTURA TRIBUTARIA Y CIUDADANÍA FISCAL	MEJORAR LA INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN TRIBUTARIA A LOS DISTINTOS SEGMENTOS DE LA SOCIEDAD

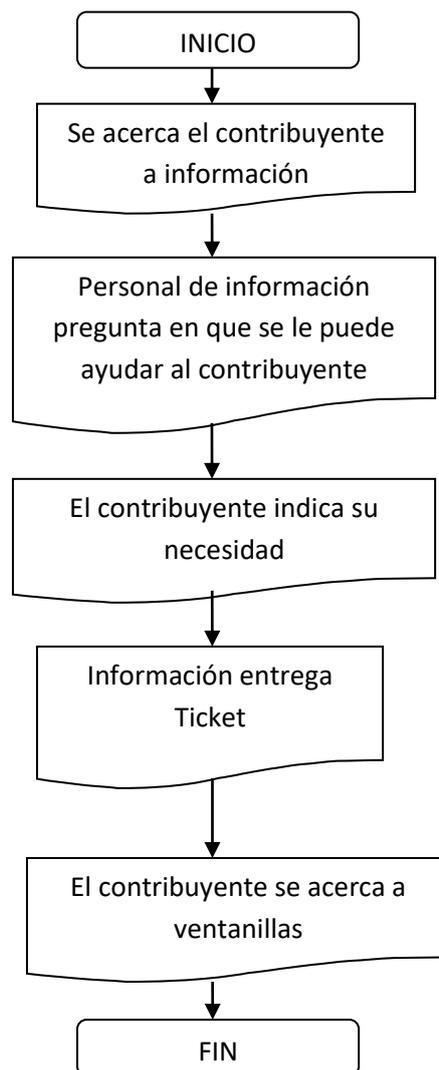
**Modelo de Cumplimiento – Servicios Tributarios**

<b>REDUCIR LOS COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS DEL CUMPLIMIENTO DE LOS CONTRIBUYENTES</b>				<b>OBJETIVO</b>
<p>El costo directo e indirecto de cumplir con las obligaciones tributarias, debe ser mínimo y afectar lo menos posible la voluntad de pago de impuestos de los contribuyentes. En este sentido, el SRI propondrá reformas tributarias, redefinirá, estandarizará y simplificará políticas, procesos y estrategias orientadas a facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias y agilizar los procedimientos relacionados con los derechos de los contribuyentes.</p> <p>Reducir el costo del cumplimiento, facilita el pago de impuestos y mejora la percepción de la sociedad respecto de la importancia de la fiscalidad en el país.</p>				<b>DESCRIPCIÓN</b>
SIMPLIFICAR E INTEGRAR LOS SERVICIOS Y TRAMITES TRIBUTARIOS A TRAVÉS DE TODOS LOS CANALES DE ATENCIÓN	MIGRAR LOS SERVICIOS Y TRAMITES TRIBUTARIOS A CANALES VIRTUALES	EVALUAR Y MEJORAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE	AMPLIAR Y PROMOCIONAR NUEVOS CANALES DE INTERACCIÓN CON EL CONTRIBUYENTE	<b>ESTRATEGIA</b>

**Modelo de Cumplimiento – Servicios Tributarios**

<b>INCREMENTAR LA COBERTURA DE CONTROL E INCORPORAR NUEVOS MECANISMOS DE SUPERVISIÓN-CONTROL</b>			<b>OBJETIVO</b>
<p>La percepción de riesgo guarda relación con la probabilidad que los contribuyentes perciben de que puedan ser controlados. Los controles que ejecuta la Administración orientados a cerrar la brecha de veracidad tienen aún una cobertura muy limitada, lo que es percibido por la sociedad y afecta a la generación de riesgo.</p> <p>En este sentido, la Administración Tributaria pretende fortalecer los procesos de control extensivos de conformidad con el perfil de riesgo e importancia fiscal de los contribuyentes. Este objetivo persigue el fortalecimiento de procesos de control en función de un Modelo de Administración de Riesgo que incluye la identificación del tipo de contribuyente, de su importancia fiscal, del riesgo creado y de las actividades económicas que este realiza.</p>			<b>DESCRIPCIÓN</b>
INTEGRAR Y MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD Y EFICACIA DEL CONTROL MASIVO	FORTALECER LOS PROCESOS DE CONTROL INTENSIVO Y SEMINTENSIVO	INTEGRAR LOS PROCESOS DE DEVOLUCIÓN DE IMPUESTOS BAJO EL ENFOQUE DE GESTIÓN DE RIESGOS	<b>ESTRATEGIA</b>

*Diagrama de Flujo del Proceso que se realiza actualmente en Información Anexo 13*



# *APÉNDICES*

*Memorandos de Antecedentes*

*Memorando No.001*

**Para:**

Dra. Lorena Freire G.  
Directora Regional Centro Uno

**Asunto:**

Antecedentes para el establecimiento de cumplimiento de metas y objetivos.

**Fecha:**

12/06/2011

Del examen especial efectuado al Departamento de Servicios Tributarios del Servicio de Rentas Internas por el período comprendido entre Enero del 2009 a Diciembre del 2009, realizado en cumplimiento para la presentación del trabajo final del módulo de Auditoría y Control interno impartida por el Economista Antonio Durán, hemos determinado hechos" que a nuestro criterio *NO* ameritan el establecimiento de responsabilidades culposas.

Atentamente

Jenny Pérez P.

Gabriel Cifuentes P.

***Síntesis de la Auditoría:***

De la Auditoría realizada al Departamento de Servicios Tributarios podemos decir que existe todavía vacíos en las capacitaciones recibidas por parte de los funcionarios que laboran en ventanillas, un criterio es la falta del Curso de Inducción que se da al personal que recién ingresa a la Institución para que tenga conocimiento de las normas, valores y principios que debe denotar como funcionario.

Además, la falta de colaboración de los contribuyentes al tener listos los requerimientos por el cual se acerca a las instalaciones a realizar los trámites, la falta de una pre-evaluación de requerimientos por parte del encargado(a) de información para agilizar los procesos y ahorro de tiempo lo cual no ayuda al cumplimiento de índices planteados en el Plan Operativo Anual.

La mala canalización de las llamadas efectuadas al servicio de Call Center por parte de los contribuyentes, los cuales no están asesorados o no tienen conocimiento de la labor que ejecuta el mismo servicio, es decir el contribuyente solicita información que se debe dar en las ventanillas u otros departamentos de gestión de la Institución.

***Notificación del Inicio de Examen:***

**Asunto:** Se ordena la práctica de auditoría

Presente:

Con objeto de verificar y promover el Departamento de Servicios Tributarios, el cumplimiento de sus programas sustantivos y de la normatividad aplicable, y con fundamento en lo dispuesto por El Plan Operativo Anual en el cumplimiento de metas y objetivos, se le notifica que se auditará mencionado departamento en sus áreas o cualquier otra instalación.

Para tal efecto se solicita la colaboración con los Auditores Jenny Pérez P. y Gabriel Cifuentes P., a quienes se servirá proporcionar los cuadros estadísticos e indicadores de cumplimiento de metas y demás efectos relativos a sus objetivos que estimen necesarios, así como suministrarles todos los datos e informes que soliciten para la ejecución de la auditoría, la cual se practicará a partir del día Lunes 20 de Septiembre del año 2010 y abarcará el período informativo Enero 2009 a Diciembre 2009.

Atentamente,

Gabriel Cifuentes P.

Jenny Pérez P.

*Asentando Constancia de lo mencionado firman:*

Dra. Lorena Freire Guevara

Ing. Juan Carlos Vargas Ramos

Ing. Tannia Miño V.

Ing. Edgar Núñez

Mónica del Rocío Recalde Velasteguí

Andrea Pamela Jurado Lascano

Jessica Paola Torres Peña

Miguel Ángel Vásquez Salinas

Luis Eduardo Vasco López

Iliana Cristina Haro Campaña

*Convocatoria y Acta de la Conferencia Final de Comunicación de Resultados*

**CONVOCATORIA**

Una vez culminado el examen de Auditoria de Control Interno al Departamento de Servicios Tributarios del Servicio de Rentas Internas, se convoca a los señores:

Dra. Lorena Freire Guevara

Ing. Juan Carlos Vargas Ramos

Ing. Tannia Miño V.

Ing. Edgar Núñez

Mónica del Rocío Recalde Velasteguí

Andrea Pamela Jurado Lascano

Jessica Paola Torres Peña

Miguel Ángel Vásquez Salinas

Luis Eduardo Vasco López

Iliana Cristina Haro Campaña

A la conferencia final de comunicación de resultados, mediante la lectura del borrador del informe del examen especial practicado por “Auditores Emprendedores Asociados” de la Escuela Superior Politécnica del Chimborazo por el período comprendido entre el Primero de Enero del año Dos mil nueve al Treinta y uno de Diciembre del año Dos mil nueve . Diligencia que se realizará el día nueve de Octubre del año dos mil diez, en los predios del Instituto Luis A. Martínez a las Ocho horas en punto en la sala de Audiovisuales del Plantel.

Jenny Pérez P.

Gabriel Cifuentes P.

## **SIGLAS Y ABREVIATURAS**

**FODA.-**

*Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas*

**POA.-**

*Plan Operativo Anual*

**LRTI.-**

*Ley de Régimen Tributario Interno*

**RUC.-**

*Registro Único de Contribuyentes*

**LORTI.-**

*Ley Orgánica Reformatoria Tributaria e Interpretativa*

**FOTOS DE LA INSTITUCIÓN Y LA ATENCIÓN QUE BRINDAN LOS  
FUNCIONARIOS**



*Funcionario de Ventanilla*



*Sala de Espera para los Contribuyentes*



*Funcionarios de Ventanillas*



*Visita del Presidente de la República a las Instalaciones de la Institución*



*Sala de Capacitaciones*