



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TESIS DE GRADO

Previo a la obtención del Título de:

LICENCIADOS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA
DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS DEL 1 DE ENERO DEL 2010 AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2011”**

KARINA MARIBEL LAFEBRE CHAMBA

FERNANDO VLADIMIR JIMÉNEZ LANDÁZURI

PUYO - ECUADOR

2013

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo ha sido revisado en su totalidad, quedando autorizada su presentación.

Dr. ALBERTO PATRICIO ROBALINO
DIRECTOR DE TESIS

ING. JORGE ENRIQUE ARIAS ESPARZA
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DE AUTORÍA

Las ideas expuestas en el presente trabajo de investigación y que aparecen como propias, son en su totalidad de absoluta responsabilidad de nuestra autoría.

Karina Maribel Lafebre Chamba

Fernando Vladimir Jiménez Landázuri

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo principalmente a DIOS, verdadera fuente de amor y sabiduría, por guiar cada paso que hemos dado en la vida, permitiéndonos el haber llegado hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional.

A nuestros PADRES: por enseñarnos a luchar y seguir adelante, por su gran corazón y capacidad de entrega, pero sobre todo por enseñarnos a ser responsables.

A nuestros HIJOS, que son el motivo y la razón que nos han llevado a seguir creciendo día a día, para alcanzar los más apreciados ideales de superación, ellos fueron quienes en los momentos más difíciles nos dieron su amor y comprensión para poderlos superar, queremos dejarles también a ellos una enseñanza que cuando se quiere alcanzar algo en la vida, no hay tiempo ni obstáculo que lo impida para poderlo LOGRAR.

Karina Lafebre

Fernando Jiménez

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo porque en sus aulas, recibimos el conocimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes en especial a la Facultad de Administración de Empresas de los Programas Carrera del Centro de Apoyo Puyo por habernos dado su voto de confianza y por darnos la oportunidad de aprender y forjarnos como profesionales.

Especial agradecimiento a nuestro Director de Tesis el Dr. Patricio Robalino por su esfuerzo y dedicación, con su conocimiento, su orientación, su manera de trabajar, su persistencia, su paciencia y su motivación han sido fundamentales para nosotros en la formación como investigadores y por sus apreciados y relevantes aportes, críticas, comentarios y sugerencias durante el desarrollo de la Tesis.

Al Servicio de Rentas Internas sin duda la mejor institución pública del país, a la Directora Regional Dra. Lorena Freire y Director Provincial Dr. Renato Navas quienes autorizaron el desarrollo del presente trabajo brindándonos total apertura al desarrollo del mismo.

Karina Lafebre

Fernando Jiménez

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido	Pág.
Portada	i
Certificación del Tribunal	ii
Certificado de Autoría	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de Cuadros	x
Índice de Gráficos	xii
Resumen Ejecutivo	xiii
Summary	xiv
Introducción	1
Capítulo I	2
1. El Problema	2
1.1 Planteamiento del Problema	2
1.1.1 Formulación del Problema	2
1.1.2 Delimitación del Problema	2
1.2 Justificación	2
1.3 Objetivos	3
1.3.1 Objetivo General	3
1.3.2 Objetivos Específicos	3
Capítulo II	5
2. Marco Teórico	5
2.1 Antecedentes Investigativos	5
2.1.1 Antecedentes Históricos	5
2.2 Fundamentación Teórica	9
2.2.1 Definición de Auditoría	9
2.2.2 Importancia de la Auditoría	10
2.2.3 Características de la Auditoría	10

2.2.4	Clasificación de la Auditoría	11
2.2.5	Auditoría de Gestión	16
2.2.5.1	Antecedentes Históricos de la Auditoria de Gestión.....	16
2.2.5.2	Definición de Auditoría de Gestión	17
2.2.5.3	Objetivos de la Auditoría de Gestión	18
2.2.5.4	Alcance de la Auditoría de Gestión	19
2.2.5.5	Propósitos Fundamentales de la Auditoria de Gestión	20
2.2.5.6	Fases de la Auditoria de Gestión.....	21
2.2.6	Indicadores de Gestión	22
2.2.6.1	Definición de indicadores de Gestión	22
2.2.7	Control Interno COSO.....	24
2.2.8	Riesgo de Auditoría	27
2.2.9	Nivel de confianza y riesgo	27
2.2.10	Técnicas de Auditoría	29
2.2.11	Procedimientos de Auditoría	31
2.2.12	Programas de Auditoría	32
2.2.13	Papeles de Trabajo.....	34
2.2.14	Hallazgos de Auditoría	36
2.2.15	Marcas de Auditoría	38
2.2.16	Índices de referencia de Auditoría.....	40
2.2.17	Comunicación de resultados de Auditoría.....	40
2.2.18	Monitoreo/Supervisión	41
2.3	Hipótesis	41
2.3.1	Hipótesis General.....	41
2.3.2	Hipótesis Específicas	42
2.4	Variables	42
2.4.1	Variable Independiente	42
2.4.2	Variable Dependiente	42
2.4.3	Operacionalización de variables	43
	Capítulo III.....	44
3.	Marco Metodológico.....	44

3.1	Modalidad De La Investigación.....	44
3.2	Tipos de Investigación	44
3.3	Población y Muestra	44
3.4	Métodos, Técnicas e Instrumentos.....	44
3.4.1	Análisis de Medio Interno	46
3.4.2	Análisis de Medio Externo	53
3.4.3	Análisis FODA	59
3.5	Resultados.....	60
3.6	Verificación de Hipótesis	64
	Capítulo IV.....	65
4.	Desarrollo de la Auditoría.....	65
4.1	Información General.....	66
4.1.1	El SRI	66
4.1.2	Facultades del SRI.....	66
4.1.3	Normativa Legal que rige la actividad del SRI	67
4.2	Hoja de Marcas	68
4.3	Programa de Auditoría.....	69
4.4	Conocimiento Preliminar.....	71
4.5	Cuestionario de Visita Preliminar.....	73
4.6	Análisis FODA	73
4.7	Evaluación de la Misión y Visión del Servicio de Rentas Internas de Pastaza	75
4.8	Evaluación General de Control Interno Área de Atención al Contribuyente	80
4.9	Informe De Control Interno	100
4.10	Memorando de Planificación.....	103
4.11	Evaluación Cumplimiento de las Actividades del Ciclo del Contribuyente Año 2010	107
4.12	Evaluación Cumplimiento de las Actividades del Ciclo del Contribuyente Año 2011	123
4.13	Evaluación Cumplimiento de las Actividades y Procesos de Calidad de Atención al Contribuyente Año 2010.....	138

4.14	Evaluación Cumplimiento de las Actividades y Procesos de Calidad de Atención al Contribuyente Año 2011.....	141
	Capítulo V.....	163
5.	Conclusiones y Recomendaciones.....	163
5.1	Conclusiones.....	163
5.2	Recomendaciones.....	164
	Bibliografía.....	165
	Anexos.....	167

ÍNDICE DE CUADROS

No.	Título	Pág.
No.01	Fórmula Nivel de Confianza.....	28
No. 02	Calificación Nivel de Confianza y Riesgo.....	29
No. 03	Formato Programa de Auditoría.....	33
No. 04	Marcas de Auditoría.....	39
No. 05	Fortalezas y Debilidades Análisis Interno.....	47
No. 06	Matriz de Impacto y Ocurrencia Interno.....	49
No. 07	Perfil Estratégico Interno.....	50
No. 08	Matriz de Medios Interno.....	51
No. 09	Oportunidades y Amenazas Análisis Externo.....	54
No. 10	Matriz de Impacto y Ocurrencia Externo.....	56
No. 11	Perfil Estratégico Externo.....	56
No. 12	Matriz de Medios Externo.....	57
No. 13	Factores Internos y Externos.....	59
No. 14	Marcas de Auditoría.....	68
No. 15	Programa de Auditoría.....	69
No. 16	Factores Internos y Externos.....	73
No. 17	Evaluación de la Visión.....	75
No. 18	Evaluación de la Misión.....	76
No. 19	Programa de Auditoría Fase II.....	78
No. 20	Matriz Evaluación del Sistema de Control Interno.....	80
No. 21	Matriz de Evaluación Ambiente de Control.....	89
No. 22	Matriz de Evaluación Valoración de Riesgos.....	91
No. 23	Matriz de Evaluación Actividades de Control.....	93
No. 24	Matriz de Evaluación Información y Comunicación.....	94
No. 25	Matriz de Evaluación Monitoreo.....	96

No. 26 Matriz de Evaluación de Hallazgos	98
No. 27 Programa de Auditoría Fase III.....	106
No. 28 Matriz de Cumplimiento de Actividades POA 2010	107
No. 29 Matriz de Cumplimiento de Actividades POA 2011	123
No. 30 Reporte de Calificaciones por Funcionario del Año 2010.....	138
No. 31 Análisis de las Calificaciones por Funcionario del Año 2010.....	139
No. 32 Reporte de Calificaciones por Funcionario del Año 2011	141
No. 33 Análisis de las Calificaciones por Funcionario del Año 2011	142
No. 34 Comparativo Año 2010 Y 2011 de la Calidad de Atención al Contribuyente.....	143
No. 35 Porcentaje de Capacidad de Atención Año 2010 Regional Centro 1 del Sri.....	145
No. 36 Porcentaje de Capacidad de Atención Año 2011 Regional Centro 1 del Sri.....	146
No. 37 Tiempo Promedio de Espera Año 2010 en la Regional Centro 1 Del Sri.....	147
No. 38 Tiempo Promedio de Espera Año 2011 en la Regional Centro 1 Del Sri.....	148
No. 39 Plan de Capacitaciones Año 2010 en la Regional Centro 1 Del Sri.	149
No. 40 Plan de Capacitaciones Año 2011 en la Regional Centro 1 Del Sri.	150
No. 41 Proporción de Declaraciones Vía Internet Año 2010 Regional Centro 1 Del Sri.	151
No. 42 Proporción de Declaraciones Vía Internet Año 2011 Regional Centro 1 Del Sri.	152

ÍNDICE DE GRÁFICOS

No.	Título	Pág.
No.1	Valores y Principios Del Sri.	7
No.2	Estructura Orgánica De La Dirección Provincial De Pastaza Del SRI.....	8
No.3	Estructura del Control Interno.	26
No.4	Entorno de la Organización.	54
No.5	Calidad de Atención Año 2010.....	138
No.6	Calidad de Atención Año 2011.....	141
No.7	Capacidad de Atención En Ventanilla Regional Centro 1 2010.....	145
No.8	Capacidad de Atención En Ventanilla Pastaza 2010.....	145
No.9	Capacidad de Atención En Ventanilla Regional Centro 1 2011.....	146
No.10	Capacidad de Atención En Ventanilla Pastaza 2011.....	146
No.11	Tiempo de Espera Promedio Regional Centro 1 2010.....	147
No.12	Tiempo de Espera Promedio Pastaza 2010.....	147
No.13	Tiempo de Espera Promedio Regional Centro 1 2011.....	148
No.14	Tiempo de Espera Promedio Pastaza 2011.....	148
No.15	Cumplimiento del Plan de Capacitación General Regional Centro 1 2010.....	149
No.16	Cumplimiento del Plan de Capacitación General Pastaza 2010.....	149
No.17	Cumplimiento del Plan de Capacitación General Regional Centro 1 2011.....	150
No.18	Cumplimiento del Plan de Capacitación General Pastaza 2011.....	150

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de grado se encuentra diseñado para detectar fortalezas y debilidades de la Dirección Provincial de Pastaza del Servicio de Rentas Internas, una vez aplicada una auditoría de gestión a los procesos de atención al cliente y ciclo del contribuyente.

De ahí que la auditoría de gestión es una evaluación sistemática que permite a la administración conocer como se están desarrollando los diferentes procesos que desempeña la institución, por lo que es primordial conocer sobre el normal desarrollo de los procesos de atención al cliente y los procesos de control del ciclo del contribuyente que son fundamentales y básicos en la administración tributaria del Ecuador, ya que estos procesos permiten que exista un adecuada recaudación de impuestos.

El trabajo está compuesto por cuatro capítulos, en el cual el capítulo I detalla el problema existente dentro de la administración tributaria y de ahí la necesidad de aplicar una auditoría de gestión a los procesos.

En el capítulo II se detalla el marco teórico, que fundamenta científicamente las variables de estudio para el presente trabajo de grado y que da las directrices teóricas para el marco propositivo.

En el capítulo III consta el marco metodológico con los resultados obtenidos de la aplicación de los métodos y técnicas de investigación científicas, en el cual se ha analizado el FODA organizacional, con el objeto de determinar sus principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que rodean el entorno interno y externo de la institución.

En el capítulo IV se desarrolla todo el proceso de auditoría de gestión aplicado al proceso de atención al contribuyente y del ciclo del contribuyente, que finaliza su proceso con el informe que detalla los hallazgos y recomendaciones dadas a la administración con el objeto que se mejoren los procesos que presentan problemas de cumplimiento.

SUMMARY

This Graduation research has been developed in order to point out strengths and weaknesses of the Pastaza Provincial Department of Internal Revenue Service, after having carried on a management audit to the customer service processes and taxpayer cycle.

Hence the management auditing is a systematic evaluation that allows administration to be well informed about the developing of the different processes followed by the institution, it is essential to know about the normal development of the customer service processes as well as the processes of the taxpayer cycle which are fundamental and crucial to the Ecuadorian tax administration, since these processes make possible an accurate tax collection.

This audit management study consists of four sections. Firstly, Chapter I details the existing problems within the tax administration and hence the necessity of putting into practice a management audit to the processes.

In addition to this, Chapter II makes reference to the theoretical framework; basing on a scientific support the variables to direct this study as well as it provides theoretical guidelines for the propositional framework.

The next section of this analysis corresponding to Chapter III; encloses the methodological framework with the research outcomes coming from the application of the methods and techniques of scientific research, in which it was analyzed the organizational SWOT (FODA), in order to determine its prominent strengths, weaknesses, opportunities and threats surrounding the internal and external environment of the institution.

Finally, Chapter IV develops the whole audit process applied to taxpayer service process, which ends its procedure with the report detailing the findings and recommendations made to the management in order to improve the course of the actions showing problems compliance.

INTRODUCCIÓN

La administración del sistema tributario es, sin lugar a dudas, una de las áreas del sector público que debe ser objeto de atención prioritaria y fortalecimiento por parte del gobierno, puesto que una buena percepción de la administración tributaria y un alto porcentaje de cumplimiento voluntario de las obligaciones que conlleva la aplicación del sistema fiscal, es un indicador importante de la madurez democrática de las sociedades contemporáneas.

En el ámbito de la Administración Tributaria, se ha generado en los últimos años una nueva cultura administrativa, en la que se pasa de una Administración centrada en el procedimiento a una prestadora de servicios en la que los ciudadanos son considerados “clientes” y los valores como eficacia, equidad, eficiencia, responsabilidad, receptividad a las nuevas experiencias e innovaciones cobran nuevo significado y mayor importancia.

De igual manera se hace necesario que las administraciones tributarias sean flexibles y se innoven constantemente para hacer frente a constantes cambios en el entorno que juegan un papel importante como son la globalización económica, la incorporación de nuevas tecnologías de la información y comunicaciones, mayor atención a los servicios al contribuyente, necesidad de mayor profesionalización del personal, interrelación de la normativa con la gestión tributaria, etc.

En resumen, la Administración Tributaria está viviendo una transformación fundamental, en función del entorno cambiante. Si bien su objetivo fundamental es recaudar recursos para el fisco, ya no puede enfocar su estrategia únicamente al control del cumplimiento sino que debe haber un equilibrio entre el control y el servicio al contribuyente, destacando el cumplimiento voluntario o inducido como un resultado esperado.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Formulación del Problema

La Dirección Provincial de Pastaza del Servicio de Rentas Internas no está cumpliendo a cabalidad con las actividades encomendadas por la administración central, esto se determina en la cuantificación del cumplimiento de las actividades determinadas en los planes estratégicos y operativos, sin embargo con lo que no cuentan es con una auditoría de gestión que le permitirá determinar las causas, raíz o problema por lo que se da este incumplimiento; a esto se suma el retraso en las actividades e inclusive el malestar en la ciudadanía por no tener un servicio integral de acuerdo a su fin, de ahí que sus procesos mantienen cuellos de botella que deben detectarse para implementar mejoras en los mismos.

1.1.2 Delimitación del Problema

El objeto de estudio de esta investigación es para medir la eficiencia, eficacia, y calidad de los procesos administrativos y operativos de la administración tributaria en la Dirección Provincial de Pastaza del Servicio de Rentas Internas, para el período comprendido del 1 de enero del 2010 al 31 de diciembre del 2011.

1.2 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación, tiene como finalidad realizar una auditoría de gestión a la Dirección Provincial de Pastaza del Servicio de Rentas Internas, con el propósito de evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y calidad de los procesos operativos

en cuanto al grado de cumplimiento de los objetivos, mediante un examen objetivo y sistemático de evidencias, con el fin de proporcionar una evaluación independiente para identificar las oportunidades de mejoras; y desarrollo; además de emitir un informe, estableciendo recomendaciones que deberán ser analizadas por la administración para el mejoramiento de los métodos operativos con fines constructivos y de apoyo con el objeto de mejorar los índices de cumplimiento de la Dirección del SRI en Pastaza.

Esta Auditoría de Gestión se justifica ya que la institución requiere mejorar el cumplimiento de las metas y presupuesto establecido, por tal razón es imprescindible buscar las causas que originan este problema del incumplimiento e implementar nuevos procesos que ayuden a incrementar y mejorar la calidad de los procesos de la cultura y administración tributaria, con el fin de brindar un mejor servicio a los contribuyentes, clientes internos, externos y la Institución en sí para con ello contribuir al desarrollo socio económico del país.

El presente proyecto es realmente factible de realizar, ya que existen fuentes de información suficientes que permitirán cumplir con el objetivo propuesto y la apertura de la Institución donde se aplicará el examen.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión a la Dirección Provincial de Pastaza del Servicio de Rentas Internas del 1 de enero del 2010 al 31 de diciembre del 2011 para que los resultados sirvan de base a la toma de decisiones.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Evaluar el control interno de los procesos administrativos y operativos de la administración tributaria del Servicio de Rentas Internas en la provincia de Pastaza.

- Determinar las áreas o nudos críticos de los diferentes trámites que se realizan en la institución a través del proceso de la auditoría y con la aplicación de los indicadores de gestión.
- Presentar un Informe compuesto de conclusiones y recomendaciones que apoyen a la toma de decisiones orientadas a mejorar la gestión de la Dirección Provincial de Pastaza del Servicio de Rentas Internas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En el año 2011 con el tema “Auditoría de Gestión al Talento Humano de las Coordinaciones Administrativa y Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Chimborazo” se realizó una tesis previa a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA de la ESPOCH, de la cual se extrajeron conceptos claros que contribuyeron para el presente trabajo investigativo como son: los Componentes del Control Interno, Riesgos de auditoría, Marcas de auditoría, Atributos del hallazgo.

De igual manera se tomó algunos conceptos importantes como: la atestación de la información y el proceso de la auditoría de gestión de una tesis con el tema: “Manual de Auditoría Integral para la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza -EMAPAST EP” en el año 2011, de las autoras Cisneros Ramos Mónica Alexandra y Silva Velasco Patricia Elizabeth, previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad Superior, Auditoría y Finanzas C.P.A. de la Universidad “Uniandes”.

2.1.1 Antecedentes Históricos

El Servicio de Rentas Internas es una entidad técnica, con personería jurídica, de derecho público, patrimonio y fondos propios y jurisdicción nacional, está encargada de la administración y recaudación de los impuestos, nace mediante Ley No. 41 y publicada en el Registro Oficial el 2 de diciembre de 1997 con el objetivo de transformar y modernizar la Administración Tributaria en el Ecuador, y con el gran

desafío de recaudar y administrar los ingresos por tributos de manera efectiva y eficiente para financiar en un gran porcentaje el Presupuesto General del Estado.

Jurisdicción del Nivel Operativo Desconcentrado

La organización regional del Servicio de Rentas Internas está integrada por las siguientes direcciones:

- **Dirección Regional del Norte**, con sede en la ciudad de Quito, tiene bajo su jurisdicción las provincias de: Pichincha, Carchi, Imbabura, Sucumbíos, Orellana, Esmeraldas y Napo;
- **Dirección Regional del Litoral Sur**, con sede en la ciudad de Guayaquil, tiene bajo su jurisdicción las provincias de: Guayas, Los Ríos y Galápagos; y,
- **Dirección Regional del Austro**, con sede en la ciudad de Cuenca, tiene bajo su jurisdicción las provincias de: Azuay, Cañar y Morona Santiago;
- **Dirección Regional Centro I**, con sede en la ciudad de Ambato, tiene bajo su jurisdicción las provincias de: Tungurahua, Cotopaxi y Pastaza;
- **Dirección Regional Centro II**, con sede en la ciudad de Riobamba, tiene bajo su jurisdicción las provincias de Chimborazo y Bolívar.
- **Dirección Regional de Manabí**, con sede en la ciudad de Portoviejo, tiene bajo su jurisdicción la provincia de Manabí;
- **Dirección Regional del Sur**, con sede en la ciudad de Loja, tiene bajo su jurisdicción las provincias de: Loja y Zamora Chinchipe;
- **Dirección Regional de El Oro**, con sede en la ciudad de Machala, tiene bajo su jurisdicción la provincia de El Oro.

VISIÓN

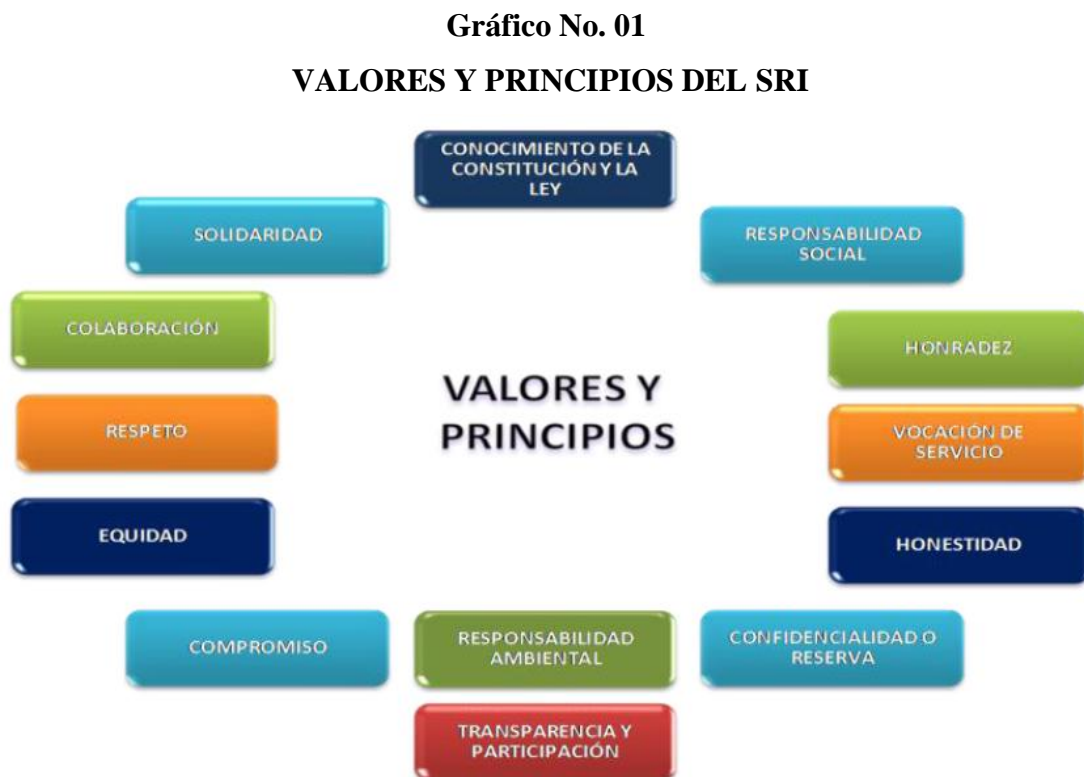
- Ser una institución que goza de confianza y reconocimiento social por hacerle bien al país.
- Hacerle bien al país por nuestra transparencia, modernidad, cercanía y respeto a los derechos de los ciudadanos y contribuyentes.

- 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

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.

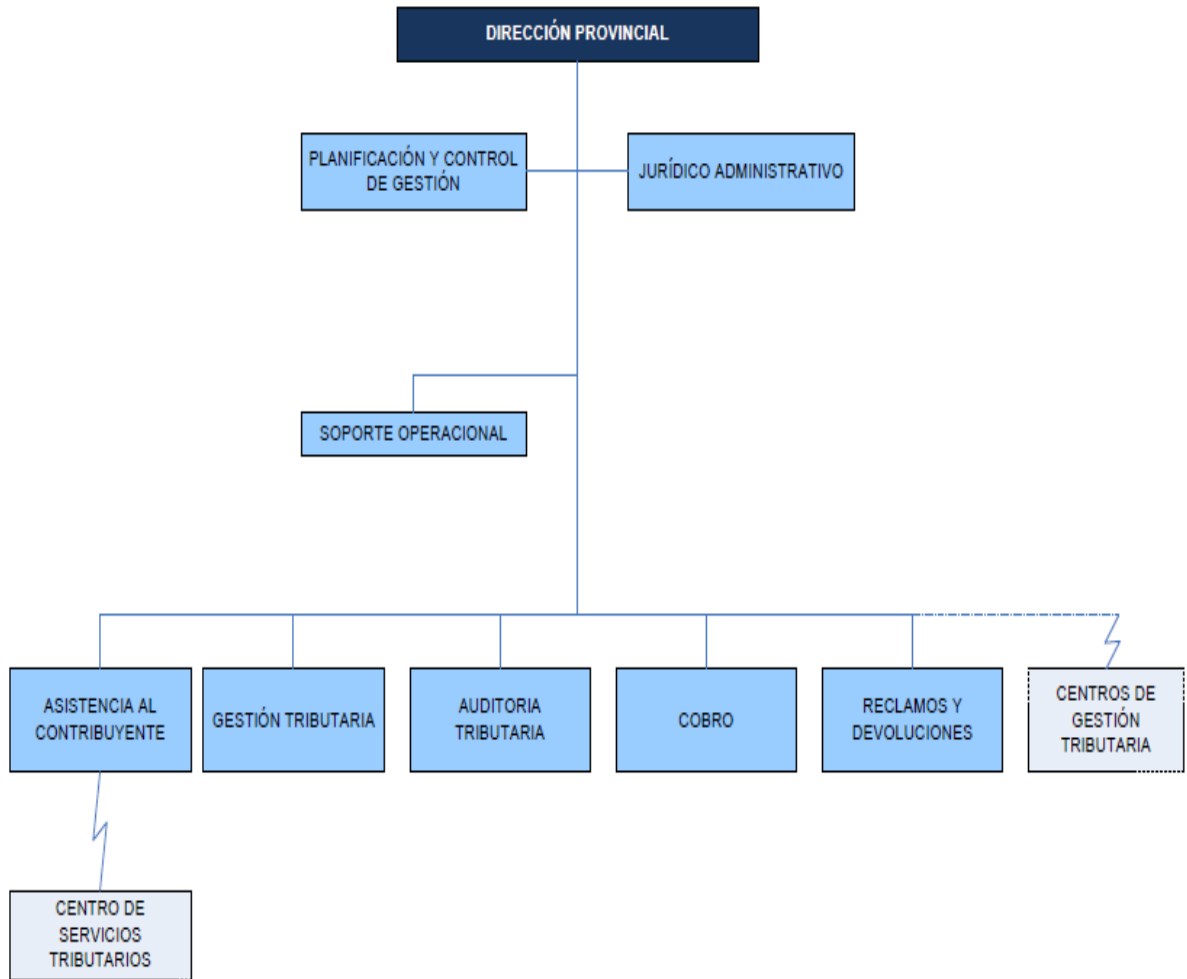
VALORES Y PRINCIPIOS



Fuente: Plan Estratégico Institucional del SRI 2012 – 2015, pág. 87

Elaborado por: Autores

Gráfico No. 02
Estructura Orgánica de la Dirección Provincial
de Pastaza del Servicio de Rentas Internas



Fuente: Dirección Provincial de Pastaza del Servicio de Rentas Internas.
Elaborado por: Autores.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Definición de Auditoría¹

“Es el examen profesional, objetivo e independiente, de las operaciones financieras y/o administrativas, que se realiza con posterioridad a su ejecución en las entidades públicas o privadas y cuyo producto final es un informe con opinión sobre la información financiera y/o administrativa auditada, así como conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar.

Del concepto se aprecian los siguientes elementos principales:

- Es un examen profesional, objetivo e independiente.
- De las operaciones financieras y/o Administrativas.
- Se realiza con posterioridad a su ejecución.
- Producto final es un informe.
- Conclusiones y recomendaciones.

Este examen o Auditoría comprende:

1. Determinar el grado de cumplimiento de objetivos y metas de los planes administrativos y financieros.
2. Forma de adquisición, protección y empleo de los recursos materiales y humanos.
3. Racionalidad, economía, eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los planes financieros y administrativos.

El Comité para Conceptos Básicos de Auditoría define a la Auditoría de la siguiente manera: Un proceso sistemático que consiste en obtener y evaluar objetivamente evidencia sobre las afirmaciones relativas a los actos y eventos de carácter económico; con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones y los criterios establecidos, para luego comunicar los resultados a las personas interesadas.

¹Sloose, C.A; Gordiez, J.C.; Giordano Silvia. Auditoria un nuevo enfoque empresarial. Buenos Aires. Ediciones MACHI. 2da Edición, 1999. Pág. 41-105

Esta definición es un poco restringida, por cuanto reduce la auditoría a eventos solamente de carácter económico, siendo la labor de la auditoría mucho más amplia, abarcando también aspectos administrativos, como el manejo de los recursos humanos, recursos técnicos y otros”.

2.2.2 Importancia de la Auditoría²

“Las auditorías en los negocios son muy importantes, por cuanto la gerencia sin la práctica de una auditoría no tiene plena seguridad de que los datos económicos registrados realmente son verdaderos y confiables. Es la auditoría que define con bastante razonabilidad, la situación real de la empresa.

Es común que las instituciones financieras, cuando les solicitan préstamos, pidan a la empresa solicitante, los estados financieros auditados, es decir, que vayan avalados con la firma de un CPA.

Una auditoría puede evaluar, por ejemplo, los estados financieros en su conjunto o una parte de ellos, el correcto uso de los recursos humanos, el uso de los materiales, equipos y su distribución, etc. Contribuyendo con la gerencia para una adecuada toma de decisiones”.

2.2.3 Características de la Auditoría³

1) “Objetiva: Significa que el examen es imparcial, sin presiones ni halagos, con una actitud mental independiente, sin influencias personales ni políticas. En todo momento debe prevalecer el juicio del auditor, que estará sustentado por su capacidad profesional y conocimiento pleno de los hechos que refleja en su informe.

2) Sistemática y profesional: La auditoría debe ser cuidadosamente planeada y llevada a cabo por Contadores Públicos y otros profesionales conocedores del ramo que cuentan

²MADARIAGA GOROCICA, Juan. *Manual Práctico de Auditoría*, Ediciones Deusto, España, 2004, Pág. 12

³<http://www.monografias.com/trabajos32/auditoria/auditoria.shtml>.

con la capacidad técnica y profesional requerida, los cuales se atienen a las normas de auditoría establecidas, a los principios de Contabilidad generalmente aceptados y al código de Ética Profesional del Contador Público.

El desarrollo de la auditoría se lleva a cabo cumpliendo en forma estricta los pasos que contienen las fases del proceso de la auditoría: Planeación preliminar, Planificación específica, Ejecución, Comunicación e Informe y Monitoreo.

Finaliza con la elaboración de un informe escrito (dictamen) que contiene los resultados del examen practicado, el cual debe conocer de previo la persona auditada, para que tenga a bien hacer las correspondientes observaciones del mismo; además el informe contiene las conclusiones y debilidades tendientes a la mejora de las debilidades encontradas”.

2.2.4 Clasificación de la Auditoría⁴

a) De acuerdo a quienes realizan el examen:

1) Externa.- Aplicando el concepto general, se puede decir que la auditoría externa es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un Contador Público sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento.

El dictamen u opinión independiente tiene trascendencia a terceros, pues da plena validez a la información generada por el sistema ya que se produce bajo la figura de la Fe Pública, que obliga a los mismos a tener plena credibilidad en la información examinada.

⁴IBID 2: Pág. 18.

2) Interna.- 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.

Las auditorías internas son hechas por personal de la empresa. Un auditor interno tiene a su cargo la evaluación permanente del control de las transacciones y operaciones, se preocupa en sugerir el mejoramiento de los métodos y procedimientos de control interno que redunden en una operación más eficiente y eficaz. Cuando la auditoría está dirigida por Contadores Públicos profesionales independientes, la opinión de un experto desinteresado e imparcial constituye una ventaja definida para la empresa y una garantía de protección para los intereses de los accionistas, los acreedores y el Público.

La imparcialidad e independencia absolutas no son posibles en el caso del auditor interno, puesto que no puede divorciarse completamente de la influencia de la alta administración, y aunque mantenga una actitud independiente como debe ser, esta puede ser cuestionada ante los ojos de los terceros. Por esto se puede afirmar que el Auditor no solamente debe ser independiente, sino parecerlo para así obtener la confianza del Público.

3) Gubernamental.- Es gubernamental, cuando la practican auditores de la Contraloría General de la República, o auditores internos del sector público o firmas privadas que realizan auditorías en el Estado con el permiso de la Contraloría”.

b) De acuerdo al área examinada o a examinar⁵

1) Financiera.-La Auditoría Financiera, es un examen a los estados financieros que tiene por objeto determinar si los estados financieros auditados presentan razonablemente la situación financiera de la empresa, de acuerdo a los Principios de Contabilidad

⁵WHITTING, Ray y PANY, Kurt. *Auditoría un Enfoque Integral*, Editorial McGRAW – HILL INTERAMERICANA S.A., doceava edición, 2000, Pág. 122.

Generalmente Aceptados (PCGA). El auditor financiero verifica si los estados financieros presentados por la gerencia corresponden con los datos encontrados por él.

Se entiende por estados financieros, los cuatro estados financieros básicos que se elaboran en las empresas: Balance General, Estado de Resultados, Estado de Flujo del Efectivo y Estado del Capital Contable o Patrimonio Neto.

2) Gestión de Resultados.-Tiene por objeto el examen de la gestión de una empresa con el propósito de evaluar la eficacia de sus resultados con respecto a las metas previstas, los recursos humanos, financieros y técnicos utilizados, la organización y coordinación de dichos recursos y los controles establecidos sobre dicha gestión.

Es una herramienta de apoyo efectivo a la gestión empresarial, donde se puede conocer las variables y los distintos tipos de control que se deben producir en la empresa y que estén en condiciones de reconocer y valorar su importancia como elemento que repercute en la competitividad de la misma. Se tiene en cuenta la descripción y análisis del control estratégico, el control de eficacia, cumplimiento de objetivos empresariales, el control operativo o control de ejecución y un análisis del control como factor clave de competitividad.

3) Administrativa.-Es el revisar y evaluar si los métodos, sistemas y procedimientos que se siguen en todas las fases del proceso administrativo aseguran el cumplimiento con políticas, planes, programas, leyes y reglamentaciones que puedan tener un impacto significativo en operación de los reportes y asegurar que la organización los esté cumpliendo y respetando.

Es el examen metódico y ordenado de los objetivos de una empresa de su estructura orgánica y de la utilización del elemento humano a fin de informar los hechos investigados. Su importancia radica en el hecho de que proporciona a los directivos de una organización un panorama sobre la forma como está siendo administrada por los diferentes niveles jerárquicos y operativos, señalando aciertos y desviaciones de aquellas áreas cuyos problemas administrativos detectados exigen una mayor o pronta atención.

4) Operacional o de Desempeño.- La Auditoría Operacional o de Desempeño es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, llevado a cabo con el propósito de hacer una evaluación independiente sobre el desempeño de una entidad, programa o actividad, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos humanos y materiales para facilitar la toma de decisiones.

Es el examen posterior, profesional, objetivo y sistemático de la totalidad o parte de las operaciones o actividades de una entidad, proyecto, programa, inversión o contrato en particular, sus unidades integrantes u operacionales específicas. Su propósito es determinar los grados de efectividad, economía y eficiencia alcanzados por la organización y formular recomendaciones para mejorar las operaciones evaluadas.

5) Integral.-Es un examen total a la empresa, es decir, que se evalúan los estados financieros y el desempeño o gestión de la administración.

6) Especial.- La Auditoría Especial, es el examen objetivo, profesional e independiente, que se realiza específicamente en un área determinada de la entidad, ya sea ésta financiera o administrativa, con el fin de verificar información suministrada o evaluar el desempeño. Ejemplo: Auditoría de Caja, Auditoría de Inversiones, Auditoría de Activos Fijos, examen a cheques emitidos durante una semana, etc.

7) Gestión Ambiental.-La creciente necesidad de controlar el impacto ambiental que generan las actividades humanas ha hecho que dentro de muchos sectores industriales se produzca un incremento de la sensibilización respecto al medio ambiente.

Debido a esto, las simples actuaciones para asegurar el cumplimiento legislativo han dado paso a sistemas de gestión medioambiental que permiten estructurar e integrar todos los aspectos medioambientales, coordinando los esfuerzos que realiza la empresa para llegar a objetivos previstos.

Es necesario analizar y conocer en todo momento todos los factores de contaminación que generan las actividades de la empresa, y por este motivo será necesario que dentro

del equipo humano se disponga de personas calificadas para evaluar el posible impacto que se derive de los vectores ambientales. Establecer una forma sistemática de realizar esta evaluación es una herramienta básica para que las conclusiones de las mismas aporten mejoras al sistema de gestión establecido.

La aplicación permanente del concepto mejora continua es un referente que en el campo medioambiental tiene una incidencia práctica constante, y por este motivo la revisión de todos los aspectos relacionados con la minimización del impacto ambiental tiene que ser una acción realizadas sin interrupción.

8) Informática.-Se ocupa de analizar la actividad que se conoce como técnica de sistemas en todas sus facetas. Hoy, la importancia creciente de las telecomunicaciones ha propiciado que las comunicaciones, líneas y redes de las instalaciones informáticas, se auditen por separado, aunque formen parte del entorno general de sistemas.

Su finalidad es el examen y análisis de los procedimientos administrativos y de los sistemas de control interno de la compañía auditada. Al finalizar el trabajo realizado, los auditores exponen en su informe aquellos puntos débiles que hayan podido detectar, así como las recomendaciones sobre los cambios convenientes a introducir, en su opinión, en la organización de la compañía. Normalmente, las empresas funcionan con políticas generales, pero hay procedimientos y métodos, que son términos más operativos. Los procedimientos son también sistemas; si están bien hechos, la empresa funcionará mejor. La auditoría de sistemas analiza todos los procedimientos y métodos de la empresa con la intención de mejorar su eficacia.

9) Recursos Humanos.-Examen que se hace al área de personal, para evaluar su eficiencia y eficacia en el manejo del personal y los controles que se ejercen con los expedientes, asistencia y puntualidad, nóminas de pago, políticas de atención social y promociones, etc.

10) Cumplimiento.-Se hace con el propósito de verificar si se están cumpliendo las metas y orientaciones de la gerencia; si se cumplen las leyes, las normas y los reglamentos aplicables a la entidad.

11) Seguimiento.- Se hace con el propósito de verificar si se están cumpliendo las medidas y recomendaciones dejadas por la auditoría anterior”.

2.2.5 Auditoría de Gestión

2.2.5.1 Antecedentes Históricos de la Auditoría de Gestión⁶

“La Auditoría existe desde tiempos muy remotos aunque no como tal, debido a que no existían relaciones económicas complejas con sistemas contables.

Desde los tiempos medievales hasta la Revolución Industrial, el desarrollo de la Auditoría estuvo estrechamente vinculado a la actividad puramente práctica y desde el carácter artesanal de la producción el auditor se limitaba a hacer simples revisiones de cuentas por compra y venta, cobros y pagos y otras funciones similares con el objetivo de descubrir operaciones fraudulentas. Así como determinar si las personas que ocupaban puestos de responsabilidad fiscal en el gobierno y en el comercio actuaban e informaban de modo honesto, esto se hacía con un estudio exhaustivo de cada una de las evidencias existentes. Esta etapa se caracterizó por un lento desarrollo y evolución de la Auditoría.

“Ya en la primera mitad del siglo XX de una Auditoría dedicada solo a descubrir fraudes se pasa a un objeto de estudio cualitativamente superior. La práctica social exige que se diversifique y el desarrollo tecnológico hace que cada día avancen más las industrias y se socialicen más, por lo que la Auditoría pasa a dictaminar los Estados Financieros, es decir, conocer si la empresa está dando una imagen recta de la situación financiera, de los resultados de las operaciones y de los cambios en la situación

⁶<http://www.monografias.com/trabajos42/auditoria-de-gestion/auditoria-de-gestion.shtml>

financiera. Así la Auditoría daba respuesta a las necesidades de millones de inversionistas, al gobierno, a las instituciones financieras. (Franklin, Enrique)”.⁷

En etapas muy recientes, en la medida en que los cambios tecnológicos han producido cambios en los aspectos organizativos empresariales y viceversa, la Auditoría ha penetrado en la gerencia y hoy se interrelaciona fuertemente con la administración. La Auditoría amplía su objeto de estudio y motivado por las exigencias sociales y de la tecnología en su concepción más amplia pasa a ser un elemento vital para la gerencia a través de la cual puede medir la eficacia, eficiencia y economía con lo que se proyectan los ejecutivos.

2.2.5.2 Definición de Auditoría de Gestión⁸

Según George R. Terry en 1953, en el libro Principios de Administración, señala que "La confrontación periódica de la planeación, organización, ejecución y control administrativos de una compañía, con lo que podría llamar el prototipo de una operación de éxito, es el significado esencial de la auditoría administrativa.

Más adelante, Williams P. Leonard en 1962 la Auditoría Administrativa (La Auditoría de Gestión también se conoce con los términos Auditoría Administrativa y Auditoría Operativa) se define como: "examen comprensivo y constructivo de una estructura organizacional de una empresa", o cualquier componente de las mismas, tales como una división o departamento, así como de sus planes y objetivos, sus métodos de operación y la utilización de los recursos físicos y humanos.

Se encuentra definida en el Decreto Ley No. 159 del 98 del Ministerio de Finanzas y Precios "Consiste en el examen que se realiza en una entidad, para establecer el grado de economía, eficiencia y eficacia en la planificación, control y uso de sus recursos y comprobar la observancia de las disposiciones pertinentes, con el objetivo de verificar la utilización más racional de los recursos y mejorar las actividades o materia examinadas.

⁷FRANKLIN, E. Auditoría Administrativa. México, Editorial McGRAW-HILL, 2001. Pág. 2

⁸MALDONADO E. MILTON; Auditoría de Gestión; Tercera edición 2006. Pág. 35-38.

La Auditoría de Gestión por su enfoque involucra una revisión sistemática de las actividades de una entidad en relación a determinados objetivos y metas y, respecto a la utilización eficiente y económica de los recursos. Su propósito general puede verse seguidamente:

- Identificación de las oportunidades de mejoras.
- Desarrollo de recomendaciones para promover mejoras correctivas.
- Evaluación del desempeño (rendimiento).

Aquí existe una fuerte interacción ya que la Auditoría de Gestión evalúa en el nivel empresarial el cumplimiento exitoso de los objetivos antes mencionados, viendo a la organización empresarial como un gran sistema que todas sus partes se encuentran en una estrecha relación funcional.

2.2.5.3 Objetivos de la Auditoría de Gestión⁹

“La auditoría de gestión formula y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales y financieros mediante modificación de políticas, controles operativos y acción correctiva desarrolla la habilidad para identificar las causas operacionales y posteriores y explican síntomas adversos evidente en la eficiente administración. El objetivo de la auditoría de gestión es identificar las áreas de reducción de Costos, mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas.

La auditoría de gestión determina si la función o actividad bajo examen podría operar de manera más eficiente, económica y efectiva. Uno de los objetivos de la auditoría es el de determinar si la producción del departamento cumple con las especificaciones dadas; en consecuencia se dan variados informes, presupuestos y pronósticos que así como también los Estados Financieros.

⁹CUBERO Abril Teodoro; Manual Específico de Auditoría de Gestión; págs.356. Formato PDF; 2009

En conclusión, la Auditoría de Gestión ayuda a la administración a reducir los costos y aumentar utilidades, aprovechar mejor los recursos humanos y materiales, acelerar el desarrollo de las entidades hacia la eficiencia, buscando siempre un perfeccionamiento continuo de los planes de acción y procedimientos, para lograr los objetivos para los que fue creada la empresa.

2.2.5.4 Alcance de la Auditoría de Gestión¹⁰

“En la Auditoría de Gestión tanto en la administración como el personal que lleva a cabo la auditoría debe de estar de acuerdo en cuanto al alcance en general, si se conoce que esta auditoría incluye una evaluación detallada de cada aspecto operativo de la organización, es decir que el alcance debe tener presente:

- Satisfacción de los objetivos institucionales.
- Nivel jerárquico de la empresa.
- La participación individual de los integrantes de la institución.

De la misma forma sería oportuno considerar en la Auditoría de Gestión, por la amplitud del objetivo de esta revisión:

1) Regulaciones: Evaluar el cumplimiento de la legislación, política y procedimientos establecidos por los órganos y organismos estatales.

2) Eficiencia y Economía: Involucra la utilización del personal, instalaciones, suministros, tiempos y recursos financieros para obtener máximos resultados con los recursos proporcionados y utilizarlos con el menor costo posible.

3) Eficacia: Se relaciona con el logro de las metas y los objetivos para los cuales se proporcionan los recursos.

¹⁰http://members.tripod.com/~Guillermo_Cuellar_M/gestion.html.

4) Salvaguarda de Activos: Contempla la protección contra sustracciones y uso indebido.

5) Calidad de la Información: Abarca la exactitud, la oportunidad, lo confiable, la suficiencia y la credibilidad de la información, tanto operativa como financiera.

Por tanto el auditor debe estar alerta ante situaciones tales como:¹¹

- ✓ “Procedimientos que son ineficaces o más costosos de los justificables.
- ✓ Duplicación de esfuerzos de empleados u organismos.
- ✓ Oportunidades para mejorar la productividad mediante la automatización de procesos manuales.
- ✓ Exceso de personal con relación al trabajo a efectuar.
- ✓ Fallos en el sistema de compras y acumulación de cantidades innecesarias o excesivas de propiedades, materiales o suministros.
- ✓ En la etapa de exploración y examen preliminar, debe quedar bien definido el alcance de la auditoría, y éste, en buena medida, podrá delimitar el tamaño de las pruebas, por tanto la selección de la muestra en buena medida, podrá delimitar el tema que someta el auditor”.

2.2.5.5 Propósitos Fundamentales de la Auditoría de Gestión¹²

- “Medición y Comparación de Logros.
- Medir y comparar logros alcanzados por las entidades en relación con las metas y objetivos previstos, lo cual permitirá promover la aplicación de las recomendaciones necesarias, al amparo de los principios de Economía, Eficiencia y Eficacia.
- Control Interno Eficaz.
- Enfatizar la importancia de poseer un sistema de control interno que promueva el logro de los objetivos y metas de la entidad, la detección temprana de desviaciones o

¹¹<http://www.monografias.com/trabajos11/conges/conges2.shtml>.

¹²Pérez, J. Control de Gestión Empresarial. Editorial ESIC, España, 1999. Pág.209.

áreas susceptibles de mejoras en los procesos productivos, administrativos y de servicios, y la aplicación de las medidas que sean necesarias de manera oportuna.

- Mejoramiento de la Planificación.
- Difundir la necesidad de poseer sistema integral de información que faciliten la medición del desempeño de la entidad, tanto desde el punto de vista administrativo como organizacional, y sirvan de apoyo a los administradores en la toma de decisiones adecuadas”.

2.2.5.6 Fases de la Auditoría de Gestión

Las fases que se aplica en el diagnóstico de la entidad son las siguientes:

I FASE: Conocimiento Preliminar o diagnóstico

- Visita de observación a la entidad.
- Revisión archivos papales de trabajo.
- Determinar indicadores.
- Determinar el FODA.
- Evaluación de la estructura de control interno.
- Definición de objetivos y estrategias de auditoría.

II FASE: Planificación

- Análisis información y documentación.
- Evaluación de control interno por componentes.
- Elaboración plan y programas.

III FASE: Ejecución

- Aplicación de programas.
- Preparación de papeles de trabajo.

- Hojas resumen hallazgo por componentes.
- Definición estructura del informe.

IV FASE: Comunicación de Resultados

- Redacción borrador de informe.
- Conferencia final para lectura de informe.
- Obtención criterios de la entidad.
- Emisión de informe final, síntesis y memorando de antecedentes.

V FASE: Seguimiento

2.2.6 Indicadores de Gestión

2.2.6.1 Definición de indicadores de Gestión¹³

Se entiende por indicadores de gestión a los criterios que se utilizan para evaluar el comportamiento de las variables. El indicador es la identificación de la realidad que se pretende transformar. Los indicadores pretenden valorar las modificaciones (variaciones) de las características de la unidad y análisis establecido, es decir, de los objetivos institucionales y programáticos.

“Para construir indicadores se puede guiar respondiendo las siguientes preguntas:

- ¿Qué se quiere medir?
- ¿A qué nivel de profundidad se quiere llegar?
- ¿Con qué información se cuenta?
- ¿De dónde se obtendrá la información?

¹³ MALDONADO, Milton K. *Auditoría de Gestión, Economía, Ecología, Eficacia, Eficiencia, Ética*. Editorial Luz de América. segunda edición. Quito-Ecuador, 2001. Pág. 248.

Indicadores de economía

Es el uso oportuno de los recursos en cantidad y calidad adecuadas y al menor costo posible, con relación a los programas de la organización y a las condiciones y opciones que presenta el mercado. Consiste en reducir al mínimo el costo de los recursos utilizados para desempeñar una actividad a un nivel de calidad apropiado.

Indicadores de eficacia

Son los que permiten cuantitativamente el grado de cumplimiento de una meta en un periodo determinado o el ejercicio de los resultados en relación al presupuesto asignado. La eficacia, es la capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles y en un tiempo determinado”.

Indicadores de eficiencia¹⁴

“Se aplica para medir la relación establecida entre las metas alcanzadas y los recursos ejercidos para tal fin.

Eficiencia es el cumplimiento de los objetivos y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles.

Presupone la realización de una adecuada evaluación que certifique la congruencia en la definición de metas y la correcta presupuestación de recursos.

La eficiencia se logra cuando, habiéndose elaborado adecuadamente la programación y la presupuestación, se cumplen las metas programadas, ejerciendo racionalmente el presupuesto autorizado: un programa o una acción será más eficiente cuando logre alcanzar sus propósitos con el menor costo o bien realizar más de lo comprometido con el presupuesto autorizado.

¹⁴CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO. Normas Técnicas de Control Interno. Normas Generales de Control Interno. Indicadores de Gestión. Págs. 3-6.

Indicadores de productividad

Se utilizan para determinar el rendimiento de uno o varios trabajadores, en la consecución de una meta o en la ejecución de una tarea asignada en una unidad de tiempo.

La productividad se define con la relación entre los bienes o servicios productivos y los insumos requeridos, en un periodo determinado.

Para estimar la productividad en una tarea, actividad o meta, se deben identificar los recursos humanos que intervienen en su realización y dividir entre éstos las unidades obtenidas como producto final.

Indicadores de calidad

Se entiende como la cantidad, grado y oportunidad en que el producto o servicio prestado satisface la necesidad del usuario o cliente. Calidad es la adecuación de un producto o servicio a especificaciones o estándares establecida por autoridades competentes.

Indicadores de impacto

Es la repercusión a mediano o largo plazo en el entorno social, económico o ambiental, de los productos o servicios prestados”.

2.2.7 Control Interno COSO¹⁵

“Con el informe COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS), de 1992, se modificaron los principales conceptos del Control Interno dándole a este una mayor amplitud.

¹⁵<http://www.monografias.com/trabajos15/auditoria-interna/auditoria-interna.shtml>

El Control Interno se define entonces como un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos. La seguridad a la que aspira solo es la razonable, en tanto siempre existirá el limitante del costo en que se incurre por el control, que debe estar en concordancia con el beneficio que aporta; y, además, siempre se corre el riesgo de que las personas se asocien para cometer fraudes.

Se modifican, también, las categorías de los objetivos a los que está orientado este proceso”.

“De una orientación meramente contable, el Control Interno pretende ahora garantizar:¹⁶

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.
- Salvaguardia de los recursos”.

A través de la implantación de 5 componentes que son:¹⁷

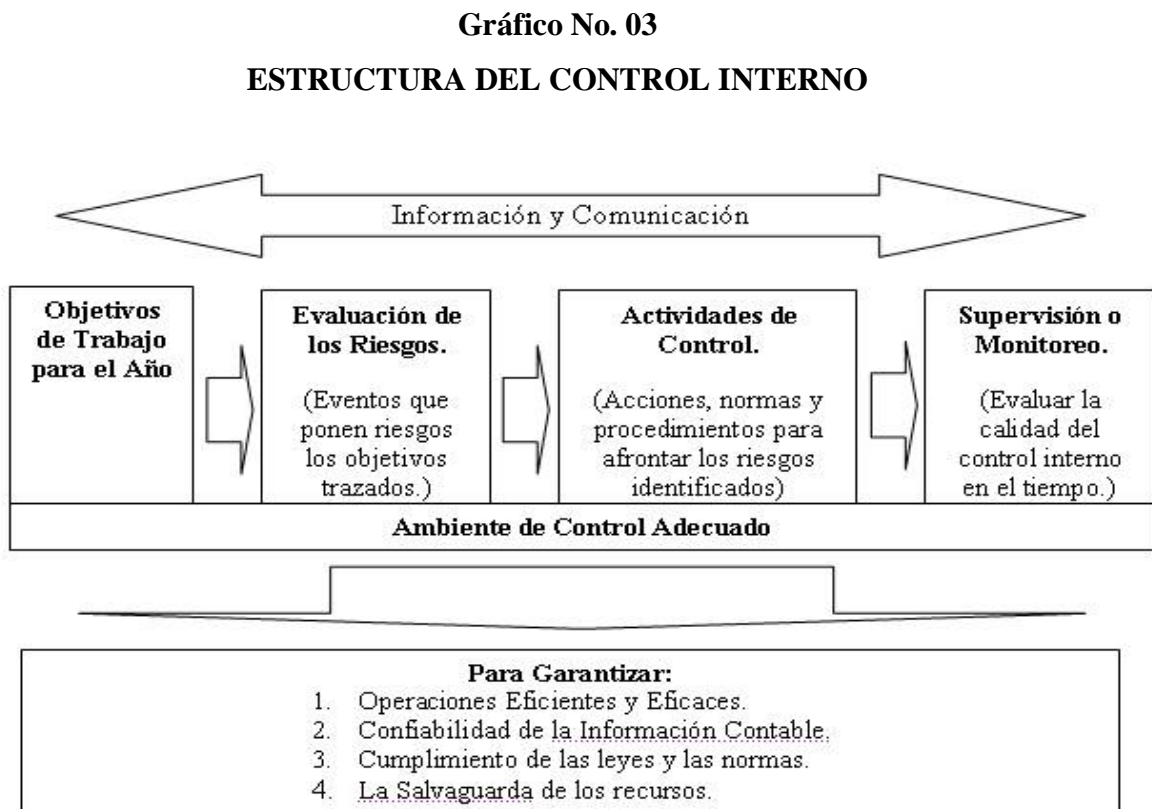
- **“Ambiente de control.-** Marca el comportamiento en una organización. Tiene influencia directa en el nivel de concientización del personal respecto al control.
- **Evaluación de riesgos.-** Mecanismos para identificar y evaluar riesgos para alcanzar los objetivos de trabajo, incluyendo los riesgos particulares asociados con el cambio.
- **Actividades de control.-** Acciones, Normas y Procedimientos que tiende a asegurar que se cumplan las directrices y políticas de la Dirección para afrontar los riesgos identificados.

¹⁶IBID 2: Pág.167.

¹⁷AREN, Elder, Beasley. Auditoría un enfoque integral, Editorial PRENTICE- HALL INC., México, decimoprimer edición, 2007, Pág. 395,397.

- **Información y comunicación.**- Sistemas que permiten que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.
- **Supervisión.**- Evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones”.

El informe COSO plantea una estructura de control de la siguiente forma:¹⁸



Fuente: Análisis de Informe Coso I

Elaborado por: Autores

Las empresas trazaran objetivos anuales encaminados a la eficiencia y eficacia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de las leyes y la salvaguarda de los recursos que mantiene.

¹⁸ESTUPIÑAN Rodrigo, Control Interno y Fraudes con base en los ciclos Transaccionales e Análisis de Informe Coso I y II, 2 Edición. Ecoe Ediciones Ltda.Pág. 25-30

Identificarán y evaluarán los riesgos que pongan en peligro la consecución de estos objetivos; trazarán actividades de control para minimizar el impacto de estos riesgos; y activarán sistemas de supervisión para evaluar la calidad de este proceso. Todo lo anterior, con el sostén de un ambiente de control eficaz, y retroalimentado con un sistema de información y comunicación efectivo.

2.2.8 Riesgo de la Auditoría¹⁹

“Riesgo es toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que puede entorpecer el normal desarrollo de la organización y que impiden el logro de los objetivos.

Es necesario en este sentido tener en cuenta lo siguiente:

- La evaluación de los riesgos inherentes a los diferentes subprocesos de la Auditoría.
- La evaluación de las amenazas o causas de los riesgos.
- Los controles utilizados para minimizar las amenazas o riesgos.
- La evaluación de los elementos del análisis de riesgos.”

“El riesgo ante el trabajo ordenado, es el riesgo de que el auditor exprese una conclusión inapropiada. El auditor planea y realiza el trabajo entonces de manera tal que reduzca a un nivel aceptable el riesgo de expresar una conclusión inapropiada. En general, esos riesgos se pueden representar por los componentes asociados a la auditoría”.²⁰

- 1) Riesgo inherente.- Los riesgos asociados con la naturaleza de la temática.
- 2) Riesgo de control.-El riesgo de que los controles sobre la temática no existan u operen ineffectivamente; y,
- 3) Riesgo de detección.-El riesgo de que los procedimientos del auditor no detecten los aspectos importantes que pueden afectar la temática.

¹⁹ MANTILLA Alberto Samuel, Auditoría Basada en Riesgos, Eco Ediciones Ltda. Pág. 239-256.

²⁰IBID 19: Pág. 360.

2.2.9 Nivel de confianza y riesgo

El nivel de confianza es un valor relativo o proporcional que indica el grado de cumplimiento de los controles internos diseñados a nivel general y para cada componente, sistema, rubro, cuenta, etc. Que se relaciona con las afirmaciones. Se representa como NC y se calcula con la fórmula:

$NC=CT/PT$ de donde:

Cuadro No. 01
FÓRMULA NIVEL DE CONFIANZA

NC=	$CT/PT \times 100$
NC=	Nivel de Confianza, inversamente proporcional al nivel de riesgo (NR).
CT=	Calificación total, que es la suma de respuestas positivas resultantes de la aplicación de la matriz de pruebas y/o cuestionarios de control interno.
PT=	Es la ponderación total o número total de pruebas aplicadas, en función del cuestionario diseñado y de las operaciones iniciales evaluadas.
	La ponderación total se obtiene del producto del total de preguntas (TP) por el total de fuentes de información (TFI), sean estas, personas encuestadas o entrevistadas; expedientes, informes, documentos, etc.
	Entonces, $PT=TP \times TFI$

Fuente: Análisis de Informe Coso I

Elaborado: Autores

Rangos Convencionales

Es una escala porcentual entre 15% y 95% en la que se ubica el nivel de confianza, de conformidad con los resultados obtenidos en la matriz de pruebas y cuestionarios de control interno.

Existen tres rangos conocidos y aceptados que permiten calificar el nivel de confianza e inversamente el nivel de riesgos como: alto, moderado o bajo, así:

Cuadro No. 02
CALIFICACIÓN NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Fuente: Análisis de Informe Coso I

Elaborado Por: Autores

2.2.10 Técnicas de Auditoría²¹

“La técnicas son las herramientas de las que se vale el Auditor para obtener la evidencia de su examen y con la finalidad de fundamentar su opinión profesional.

a. Técnicas oculares

- Observación.- Consiste en cerciorarse en forma ocular de ciertos hechos o circunstancias o de apreciar la manera en que los empleados de la compañía llevan a cabo los procedimientos establecidos.
- Comparación.- Es el estudio de los casos o hechos para igualar, descubrir, diferenciar, examinar con fines de descubrir diferencias o semejanzas.

²¹IBID 14: Pág. 68.

- Revisión.- Consiste en el examen ocular y rápido con fines de separar mentalmente las transacciones que no son normales o que reviste un indicio especial en cuanto a su originalidad o naturaleza.
- Rastreo.- Consiste en seguir una transacción o grupo de transacciones de un punto u otro punto del proceso contable para determinar su registro contable.

b. Técnicas verbales:

- Indagación.- Consiste en obtener información verbal de los empleados de la entidad a través de averiguaciones y conversaciones. En esta técnica hay que tener mucho cuidado cuando se pregunta, hay que saber hacerla.

c. Técnicas escritas:

- Análisis.-Consiste en separar las partes con relación con el todo en consecuencia el análisis de una cuenta tiene por finalidad lo siguiente:
 - Determina la composición o contenido del saldo.
 - Determina las transacciones de las cuentas durante el año y clasificarlas en forma ordenada.
- Consolidación.-Consiste en hacer que concuerde dos cifras independientes. Ejemplo. conciliación bancaria, etc.
- Confirmación:
 - Positiva.- Cuando el cliente protesta su saldo, su conformidad, son de dos clases:
 - Directa.- Cuando suministramos de su saldo para que una vez rectificada con su registro proporcione respuesta sobre su conformidad o disconformidad.
 - Indirecta.-Cuando no se le da el saldo al cliente y se solicita informe sobre el mismo para no averiguarlo.
 - Negativa.- Se puede optar por este método cuando el saldo del cliente es poco significativo.
- Declaraciones o Certificaciones.-Esta técnica se aplica cuando la importancia de los datos obtenidos del resultado del examen o de las investigaciones que los requiere y

consiste en hacer constar o escrito con firma del garantizador manifestaciones expuestas por esta.

d. Técnicas de verificación documental

- Comprobación
- Cálculo
- Revisión selectiva

e. Técnicas de verificación física

- Inspección”

2.2.11 Procedimientos de Auditoría²²

“Con carácter general para todos los grupos de este apartado, el auditor:

- a. Revisará la política de la empresa auditada en cuanto a los criterios de periodificación e imputación de ingresos a distribuir en varios ejercicios.
- b. Comprobará las bases de cálculo de dichas operaciones, así como la correcta contabilización de los saldos que arrojen las cuentas representativas.
- c. Revisará, analítica y documentalmente, los ingresos y gastos contabilizados durante el ejercicio económico para determinar que ninguno de importe significativo no ha sido personificado.
- d. En cuanto a las fianzas y depósitos recibidos, comprobará, la necesidad de dichos depósitos y la adecuación de su cuantía, ya sea a lo prescrito por normas que los regulen, y a criterios de razonabilidad si no existen dichas normas.
- e. Comprobará la existencia de la necesaria liquidez para proceder a la inmediata restitución de las cantidades recibidas en depósito o fianza, de ser ello necesario.”

²²<http://www.eumed.net/coursecon/libreria/rgl-genaud/2h.htm>.

2.2.12 Programas de Auditoría²³

“Un programa de auditoría es un conjunto documentado de procedimientos diseñados para alcanzar los objetivos de auditoría planificados. El esquema típico de un programa de auditoría incluye lo siguiente:

- a) Tema de auditoría: Donde se identifica el área a ser auditada.
- b) Objetivos de auditoría: Donde se indica el propósito del trabajo de auditoría a realizar.
- c) Alcances de auditoría: Aquí se identifica los sistemas específicos o unidades de organización que se han de incluir en la revisión en un período de tiempo determinado.
- d) Planificación previa: Donde se identifica los recursos y destrezas que se necesitan para realizar el trabajo así como las fuentes de información para pruebas o revisión y lugares físicos o instalaciones donde se va auditar.
- e) Procedimientos de auditoría para:
 - Recopilación de datos.
 - Identificación de lista de personas a entrevistar.
 - Identificación y selección del enfoque del trabajo
 - Identificación y obtención de políticas, normas y directivas.
 - Desarrollo de herramientas y metodología para probar y verificar los controles existentes.
 - Procedimientos para evaluar los resultados de las pruebas y revisiones.
 - Procedimientos de comunicación con la gerencia.
 - Procedimientos de seguimiento.”

El programa de auditoría se convierte también en una guía para documentar los diversos pasos de auditoría y para señalar la ubicación del material de evidencia. Generalmente tiene la siguiente estructura:²⁴

²³ORTIZ, JOSÉ JOAQUÍN Y ORTIZ B. ARMANDO; Auditoría integral con enfoque al Control de Gestión Administrativo y Financiero; Editorial Kimpres Ltda.; Quito D.M; 2002. Pág. 327-329.

²⁴<http://www.monografias.com/trabajos37/procedimientos-auditoria/procedimientos-auditoria2.shtml>.

Cuadro No. 03

FORMATO PROGRAMA DE AUDITORÍA

PROCEDIMIENTO	FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN	AUDITOR RESPONSABLE	OBSERVACIÓN

Elaborador por: Autores

Los procedimientos involucran pruebas de cumplimiento o pruebas sustantivas, las de cumplimiento se hacen para verificar que los controles funcionan de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos y las pruebas sustantivas verifican si los controles establecidos por las políticas o procedimientos son eficaces.

Características del Programa de Auditoría

El programa de Auditoría contiene las actividades que se llevarán a cabo en la auditoría, por ello; su elaboración debe ser óptima y su autor debe tener conocimiento de todos los aspectos que abarcará el trabajo y las actividades que se deben realizar. El programa debe ser además flexible, y no debe tomar en cuenta aspectos poco relevantes que capten, de manera innecesaria, recursos que puedan destinarse a la evaluación de aspectos importantes.

Entre las características que debe tener el programa de Auditoría, podemos anotar:

- Debe ser sencillo y comprensivo.
- Debe ser elaborado tomando en cuenta los procedimientos que se utilizarán de acuerdo al tipo de empresa a examinar.
- El programa debe estar encaminado a alcanzar el objetivo principal.
- Debe desecharse los procedimientos excesivos o de repetición.
- El programa debe permitir al Auditor a examinar, analizar, investigar, obtener evidencias para luego poder dictaminar y recomendar.

- Las Sociedades Auditoras, acostumbran tener formatos pre establecidos los cuales deben ser flexibles para que puedan ser adecuados a un determinado tipo de empresa.
- El programa debe ser confeccionado en forma actualizada y con amplio sentido crítico de parte del Auditor.

De acuerdo a su profundidad y extensión, existen dos tipos de Programas de Auditoría, que son:

- **Programas de Auditoría Generales.-** son los que se limitan a enunciar de forma genérica las técnicas a aplicarse y los objetivos trazados. Generalmente se destinan al jefe del equipo de auditoría.
- **Programas de Auditoría Detallados.-** son los que describen de forma minuciosa y práctica los procedimientos y técnicas a aplicarse. Van destinados a los integrantes del equipo de auditoría.

2.2.13 Papeles de Trabajo²⁵

“Son los archivos o legajos que maneja el auditor y que contienen todos los documentos que sustentan su trabajo efectuado durante la auditoría. Estos archivos se dividen en Permanentes y Corrientes; el archivo permanente está conformado por todos los documentos que tienen el carácter de permanencia en la empresa, es decir, que no cambian y que por lo tanto se pueden volver a utilizar en auditorías futuras; como los Estatutos de Constitución, contratos de arriendo, informe de auditorías anteriores, etc. El archivo corriente está formado por todos los documentos que el auditor va utilizando durante el desarrollo de su trabajo y que le permitirán emitir su informe previo y final. Los papeles de trabajo constituyen la principal evidencia de la tarea de auditoría realizada y de las conclusiones alcanzadas que se reportan en el informe de auditoría.

²⁵<http://www.monografias.com/trabajos55/auditoria-academica/auditoriaacademica2.shtml?monosearch>

Los papeles de trabajo son utilizados para:

- a) Registrar el conocimiento de la entidad y su sistema de control interno.
- b) Documentar la estrategia de auditoría.
- c) Documentar la evaluación detallada de los sistemas, las revisiones de transacciones y las pruebas de cumplimiento.
- d) Documentar los procedimientos de las pruebas de sustentación aplicadas a las operaciones de la entidad.
- e) Mostrar que el trabajo de los auditores fue debidamente supervisado y revisado.
- f) Registrar las recomendaciones para el mejoramiento de los controles observados durante el trabajo.”

El formato y el contenido de los papeles de trabajo es un asunto relativo al juicio profesional del auditor; no hay sentencias disponibles que indiquen lo que se debe incluir en ellos, sin embargo, es esencial que contengan suficiente evidencia del trabajo realizado para sustentar las conclusiones alcanzadas. La efectividad de los papeles de trabajo depende de la calidad, no de la cantidad. En las cédulas que se utilizan para soportar el trabajo realizado se debe considerar la referenciación de los papeles de trabajo y las Marcas.

Clases de papeles de trabajo²⁶

“Se les acostumbra clasificar desde dos puntos de vista:

1. Por su uso:

- a) Papeles de uso continuo.
- b) Papeles de uso temporal.

²⁶<http://www.geocities.com/ahauditoria/ciclo.html>

2. Por su contenido

- a) Hoja de trabajo.
- b) Cédulas sumarias o de Resumen.
- c) Cédulas de detalle o descriptivas.
- d) Cédulas analíticas o de comprobación.”

Archivo Permanente.- está constituido por los papeles de trabajo básicos para la planificación y programación de la auditoría. Existe un archivo permanente por cada empresa auditada y debe ser debidamente actualizado, esto permite que el tiempo de los auditores se optimice.

Archivo Corriente.- está formado por los papeles de trabajo que surgen de la ejecución del trabajo. Los papeles de trabajo que lo conforman sustentan el informe, las conclusiones y recomendaciones que emite el auditor. Se mantiene un archivo corriente por cada auditoría realizada.

2.2.14 Hallazgos de Auditoría²⁷

Se considera que los hallazgos en auditoría son las diferencias significativas encontradas en el trabajo de auditoría con relación a lo normado o a lo presentado por la gerencia.

- “Atributos del hallazgo:

1. Condición: La realidad encontrada
2. Criterio: Cómo debe ser (la norma, la ley, el reglamento, lo que debe ser).
3. Causa: Qué originó la diferencia encontrada.
4. Efecto: Qué efectos puede ocasionar la diferencia encontrada.”

²⁷http://www.contraloriaibague.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=66&Itemid=71

Al plasmar el hallazgo el auditor primeramente indicará el título del hallazgo, luego los atributos, a continuación indicarán la opinión de las personas auditadas sobre el hallazgo encontrado, posteriormente indicarán su conclusión sobre el hallazgo y finalmente hará las recomendaciones pertinentes. Es conveniente que los hallazgos sean presentados en hojas individuales.

Solamente las diferencias significativas encontradas se pueden considerar como hallazgos (generalmente determinadas por la Materialidad), aunque en el sector público se deben dar a conocer todas las diferencias, aun no siendo significativas.

Una vez concluida la fase de Ejecución, se debe solicitar la carta de salvaguarda o carta de gerencia, donde la gerencia de la empresa auditada da a conocer que se han entregado todos los documentos que oportunamente fueron solicitados por los auditores.

Excepciones, deficiencias e inconsistencias comunes del Control Interno

Como valor agregado por parte del Auditor debe prepararse un memorando de control interno o una carta de recomendaciones, con base en los resultados de la evaluación de control interno, donde se detectan situaciones inconvenientes, errores, inconsistencias y posibles excepciones de control interno, las cuales deben ser informadas y analizadas en borrador inicialmente, para lograr la seguridad plena de su detección y así no indicar aspectos que puedan ser fácilmente refutables, perdiendo peso profesional el auditor y por tanto credibilidad.

- **Inconsistencias:** son los errores matemáticos, erradas clasificaciones contables, como errores de codificación, de registro, inadecuado o falta de soportes contables, etc. Que afectan los estados financieros históricos, re expresados, información estadística, económica, y tributaria.

- **Excepciones del Control Interno:** existen principios de control interno generales y específicos, así como procedimientos internos, pre establecidos y disposiciones legales, enmarcadas dentro de las denominadas de cumplimiento, que deben cumplirse. Cuando existencias desviaciones o violaciones de ellas.
- **Deficiencia de Control Interno:** cualquier falla encontrada, situación indelicada, aspecto administrativo, inconveniente u otra situación que afecte la salvaguarda de activos, que no enmarque dentro de las definiciones de inconsistencias o excepción.

Se debe aclarar también que tratándose de irregularidades que se convierten en potenciales fraudes, los resultados se comunicarán en informes independientes en los que se explique con profundidad los resultados de la investigación, las fuentes documentales de la evidencia y las potenciales responsabilidades de los ejecutores de tales fraudes.

2.2.15 Marcas de Auditoría²⁸

“Todo hecho, técnica o procedimiento que el Auditor efectúe en la realización del examen debe quedar consignado en la respectiva cédula (analítica o sub - analítica generalmente), pero esto llenaría demasiado espacio de la misma haciéndola prácticamente ilegible no solo para los terceros, sino aún para el mismo Auditor.

Para dejar comprobación de los hechos, técnicas y procedimientos utilizados en las cédulas o planillas, con ahorro de espacio y tiempo, se usan marcas de Auditoría, las cuales son símbolos especiales creados por el Auditor con una significación especial. Para las marcas de Auditoría se debe utilizar un color diferente al del color del texto que se utiliza en la planilla para hacer los índices. Las marcas deben ser sencillas, claras y fáciles de distinguir una de otra. El primer papel de trabajo del Archivo de la Auditoría debe ser la cédula de las Marcas de Auditoría.”

²⁸SÁNCHEZ CURIEL, Gabriel. *Auditoría de Estados Financieros Práctica Moderna Integral*, Editorial PEARSON EDUCACIÓN, segunda edición, México, 2006, Pág. 2.

Cuadro No. 04

MARCAS DE AUDITORÍA

MARCA	SIGNIFICADO
✓	Chequeo
✗	Verificación
↙	Conciliación
↻	Circularización y/o Confirmación.
⇄	Comparación
ⓘ	Inspección
Ⓐ	Análisis
△	Incremento
▽	Decremento
Ⓐ	Autorizado
Ⓐ	Sin Autorización
✕	Cruzado
Σ	Sumatoria
☐	Sin soporte o respaldo
Ⓜ	Justificado
Ⓜ	No Justificado
∅	Faltante
⊖	Sobrante
✕	Mal Calculado

Elaborador por: Autores

2.2.16 Índices de referencia de Auditoría

Para facilitar su localización, los papeles de trabajo se marcan con índices que indiquen claramente la sección del expediente donde deben ser archivados, y por consecuencia donde podrán localizarse cuando se le necesite. En términos generales el orden que se les da en el expediente es el mismo que presentan las cuentas en el estado financiero. Así los relativos a caja estarán primero, los relativos a cuentas por cobrar después, hasta concluir con los que se refieran a las cuentas de gastos y cuentas de orden.

Los índices se asignan de acuerdo con el criterio anterior y pueden usarse para este objeto, números, letras o la combinación de ambos.

2.2.17 Comunicación de resultados de Auditoría

La cuarta fase de la auditoría se trata de la comunicación de los resultados del trabajo realizado. Esta comunicación permite la toma de decisiones de forma adecuada por parte de las autoridades de la empresa, para posteriormente, emitir un informe definitivo en el que se incluyan las correcciones planteadas.

La comunicación de resultados contiene los hallazgos de auditoría y la evaluación de las respuestas que la entidad da. Esto implica que el auditor ha finalizado la ejecución de su trabajo en el cual ha acumulado suficiente evidencia que lo sustente mediante la creación de papeles de trabajo; luego de lo cual, procederá con el fin de su trabajo que es la elaboración del informe de auditoría.

Este informe de auditoría, como parte de la comunicación de resultados del trabajo efectuado, es una herramienta de comunicación que tiene como objetivo la persuasión de la alta gerencia para que las recomendaciones planteadas sean aplicadas para mejorar la gestión de la organización.

2.2.18 Monitoreo/ Supervisión

Resulta necesario realizar una supervisión de los sistemas de control interno, evaluando la calidad de su rendimiento. Dicho seguimiento tomara la forma de actividades de supervisión continuada, de evaluaciones periódicas o una combinación de las dos anteriores. La supervisión continuada se inscribe en el marco de las actividades corrientes y comprende unos controles regulares efectuados por la dirección superior del Auditado, así como determinadas tareas que realiza el personal en el cumplimiento de sus funciones. El alcance de la frecuencia de las evaluaciones puntuales se determinara principalmente en función de una evaluación de riesgos y de la eficacia de los procedimientos de supervisión continuada.

El proceso de supervisión asegura que el control interno continúa funcionando adecuadamente. Este proceso comprende la evaluación, por parte de empleados de nivel adecuado, de la manera en que se han diseñado los controles, de su funcionamiento, y de la forma en que se adoptan las medidas necesarias. Se aplicará a todas las actividades de la entidad y a veces también externos contratados.

2.3 HIPÓTESIS

2.3.1 Hipótesis General

La aplicación de una Auditoría de Gestión a la Dirección Provincial de Pastaza del Servicio de Rentas Internas del 1 de enero del 2010 al 31 de diciembre del 2011 permitirá que los resultados sirvan de base a la toma de decisiones.

2.3.2 Hipótesis Específicas

- La evaluación del control interno a los procesos administrativos y operativos de la administración tributaria del Servicio de Rentas Internas en la provincia de Pastaza, permitirá detectar las falencias del control interno, con la finalidad de generar mejoras para su mitigación.
- La determinación de las áreas o nudos críticos de los diferentes trámites y procesos que se realizan en la institución permitirá a la administración crear soluciones y ahorrar recursos en el cumplimiento de sus labores, que serán medidos con la aplicación de los indicadores de gestión.
- La presentación de un Informe de auditoría compuesto de conclusiones y recomendaciones apoyará a la administración a la toma de decisiones orientadas a mejorar la gestión de la Dirección Provincial de Pastaza del Servicio de Rentas Internas.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente

Auditoría de gestión

2.4.2 Variable Dependiente

Toma de decisiones

2.4.3 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES
Auditoría de gestión	Examen objetivo y sistemático de evidencias orientadas a mejorar la efectividad y eficiencia en el logro de las metas programadas.	Aceptación y cumplimiento de los procedimientos de auditoría de gestión	- Calidad de información - Control interno en los procesos.
Toma de decisiones	Son las decisiones o sentencias que toman las gerencias, con la finalidad de mejorar los errores y lograr los objetivos.	Medidas adoptadas con la finalidad de subsanar problemas y alcanzar metas.	- Establecimiento y diseño de actividades para reducir brechas. - Matriz de mejoras.

Elaborador por: Autores

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La información a recopilarse y a manipularse en el presente trabajo será a través de normas y principios sobre las cuales se fundamenta la auditoría y de leyes y disposiciones legales que regulan sus operaciones, por lo que se aplicará:

- Recopilación documental,
- Observación documental y de campo,
- Entrevista con los funcionarios responsables de los procesos operativos y administrativos del SRI en la provincia de Pastaza.

La información se tratará a través de métodos manuales de recopilación de información y a través de medios automatizados con herramientas de recopilación y archivo de documentación como son: utilización del programa Excel para elaborar matrices, formatos y cuestionarios, que permitan cuantificar los resultados.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación abarcará investigación de campo y descriptiva ya que la misma se desarrollará en uno de sus capítulos con la información recopilada de los procesos operativos y con la aplicación de pruebas sustantivas y de cumplimiento para evaluar su eficiencia, eficacia y calidad, y en dos de sus capítulos con investigación científica que ampliará la descripción.

Se desarrollará:

- Estudio Explorativo; y,
- Estudio Descriptivo

El estudio exploratorio contribuirá a tener un nivel de conocimiento científico acerca del problema planteado, ya que se tendrá como fuente de información: bibliografía y normativa aplicable a la gestión de la Dirección Provincial de Pastaza del Servicio de Rentas Internas.

El estudio descriptivo se desarrollará en el último capítulo de la aplicación de la auditoría de gestión, ya que el mismo tiene por objeto elaborar papeles de trabajo, y recabar la información necesaria, para sustentar la evidencia de la auditoría.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Para efectos de la recolección de información, para realizar el presente trabajo, se tomará como muestra a la población: LOS FUNCIONARIOS DEL SRI DE LA PROVINCIA DE PASTAZA, dado que es de alta importancia el conocimiento y opinión de cada uno de los ellos.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Los métodos de investigación a aplicarse en base a los capítulos de la presente tesis serán obtenidos de información real, verificable y demostrable, por lo que se aplicará:

- Método analítico y sintético.
- Método Inductivo y Deductivo

El Método Analítico se aplicará en la ejecución propia de la auditoría con el análisis e interpretación de los resultados expuestos en cada uno de los papeles de trabajo y sus

resultados. El Método Sintético se evidenciará con una matriz de propuesta de mejoramiento que describirá los recursos a emplearse para solventar y corregir los hallazgos evidenciados.

El método inductivo se aplicará para razonar que nos lleva:

- a) De lo particular a lo general.
- b) De una parte a un todo.

Esto se aplicará de forma eficiente ya que permitirá ir juntando la evidencia que debe ser relevante y consistente para sustentar el trabajo de auditoría propuesto.

El método deductivo, es un tipo de razonamiento que nos lleva:

- a) De lo general a lo particular.
- b) De lo complejo a lo simple.

Este método se aplicará con el análisis de los procesos de ciclo del contribuyente, el mismo que luego se va a ir desmembrado por proyecto, con la finalidad de determinar su razonabilidad. La inducción y la deducción no son formas diferentes de razonamiento, ambas son formas de inferencia. Es necesario para este estudio realizar un análisis FODA, que fundamente el presente trabajo investigativo.

3.4.1 Análisis de Medio Interno

Alcance: Debilidades y Fortalezas.

Definiciones:

- **Debilidades:** Son aquellos factores que provocan vulnerabilidad y desventajas para la Institución.

- **Fortalezas:** Son aquellos factores en los cuales la Institución ha conseguido logros y posee ventajas competitivas en todas las áreas de su competencia.

Cuadro No. 05
FORTALEZAS Y DEBILIDADES
ANÁLISIS INTERNO

CÓDIGO	ASPECTOS INTERNOS	JUSTIFICACIÓN
FORTALEZAS		
F1	Estabilidad laboral	El SRI, cuenta con poca rotación de personal, debido a que es una entidad que realiza procesos de selección muy serios, que garantizan la estabilidad laboral
F2	Seriedad.	La entidad es una institución seria, que ejecuta sus procesos como se tiene establecido en sus procesos.
F3	Tecnología de punta	Se considera a la herramienta informática como un elemento fundamental de apoyo para la sistematización de los procesos y procedimientos y la eficiente prestación de los servicios a los contribuyentes.
F4	Enfoque a la atención al contribuyente.	El SRI, busca satisfacer las necesidades y requerimiento propiamente de los contribuyentes, solucionando sus problemas de forma óptima y eficiente.
F5	Talento Humano	Los funcionarios del SRI son conscientes de su valioso aporte para la Administración Tributaria, por lo cual se comprometen con la misión institucional.

F6	Procesos establecidos	El SRI cuenta con manuales de procesos en todos los trámites que ejecuta, esto permite realizar el trabajo de manera estandarizada a nivel nacional evitando la discrecionalidad.
F7	Personal especializado en las diferentes áreas operativas, mediante capacitaciones	El SRI cumple un riguroso cronograma de capacitaciones dirigidas y orientadas a la profesionalización y especialización de sus servidores públicos.
F8	Infraestructura e imagen corporativa	En todas las oficinas del SRI, existen espacios especialmente diseñados y equipados para atención al contribuyente, asesoría tributaria, capacitación, recepción e información general.
F9	Desconcentración y Descentralización de procesos	La Administración Tributaria se encuentra desconcentrada en todas las provincias del Ecuador organizadas en ocho Direcciones Regionales.
DEBILIDADES		
D1	Falta de atención oportuna a los contribuyentes en los canales no presenciales (1700-774-774 y Web: www.sri.gob.ec)	Los canales No presenciales de atención al contribuyente presentan deficiencias lo que ha ocasionado la limitada utilización de los mismos.

D2	La falta de capacitaciones a servidores públicos de acuerdo a las necesidades y realidad de cada provincia.	Una debilidad de la Administración Tributaria es descentralizar el proceso de capacitaciones a los servidores públicos de acuerdo a la realidad y necesidad de cada región o provincia.
D3	Canales inadecuados en la comunicación interna institucional.	La comunicación no es muy efectiva entre los niveles jerárquicos superiores hacia los inferiores.
D4	La falta de liderazgo en algunos niveles de mandos medios.	Se requiere la conformación y formación de los futuros líderes en el Servicios de Rentas Internas.

Elaborador por: Autores

Cuadro No. 06

MATRIZ DE IMPACTO Y OCURRENCIA INTERNO

PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	PROBABILIDAD DE IMPACTO			
		ALTA	MODERADO	BAJA
	ALTA			
	MODERADO		D2, D3	D1, D4
BAJA			F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7, F8, F9	

Elaborador por: Autores

Cuadro No. 07

PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO

ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		DEBILIDAD		NORMAL	FORTALEZA	
		GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD	EQUILIBRIO	FORTALEZA	GRAN FORTALEZA
		1	2	3	4	5
F1	Estabilidad laboral.					
F2	Seriedad.					
F3	Tecnología de punta					
F4	Enfoque a la atención al contribuyente.					
F5	Talento Humano.					
F6	Procesos establecidos.					
F7	Personal especializado en las diferentes áreas operativas, mediante capacitaciones.					
F8	Infraestructura e imagen corporativa.					
F9	Desconcentración y descentralización de procesos.					
D1	Falta de atención oportuna a los contribuyentes en los canales no presenciales (1700-774-774 y Web: www.sri.gob.ec).					

D2	La falta de capacitaciones a servidores públicos de acuerdo a las necesidades y realidad de cada provincia.					
D3	Canales inadecuados en la comunicación interna institucional.					
D4	La falta de liderazgo en algunos niveles de mandos medios.					
TOTAL:		1	3	1	3	5
PORCENTAJE:		7.69%	23.08%	7.69%	23.08%	38.46%

Elaborado por: Autores

1= Debilidad Importante.

2= Debilidad Menor.

3= Equilibrio.

4= Fortaleza Menor.

5= Fortaleza Importante.

Cuadro No. 8

MATRIZ DE MEDIOS INTERNO

N°	FACTORES INTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
FORTALEZAS				
1	Estabilidad laboral.	0,10	5	0,50
2	Seriedad.	0,10	5	0,50
3	Tecnología de punta.	0,10	4	0,40

4	Enfoque a la atención al contribuyente.	0,10	4	0,40
5	Talento Humano.	0,10	5	0,50
6	Procesos establecidos.	0,10	5	0,50
7	Personal especializado en las diferentes áreas operativas, mediante capacitaciones.	0,10	4	0,40
8	Infraestructura e imagen corporativa.	0,10	3	0,30
9	Desconcentración y Descentralización de procesos.	0,10	5	0,50
DEBILIDADES				
10	Falta de atención oportuna a los contribuyentes en los canales no presenciales (1700-774-774 y Web: www.sri.gob.ec).	0,10	2	0,20
11	La falta de capacitaciones a servidores públicos de acuerdo a las necesidades y realidad de cada provincia.	0,10	1	0,10

12	Canales inadecuados en la comunicación interna institucional.	0,10	2	0,20
13	La falta de liderazgo en algunos niveles de mandos medios.	0,10	2	0,20
TOTAL		1,30	47,00	4,70

Elaborado por: Autores

El resultado de 4,70% indica que la institución SRI tiene más fortalezas para continuar con su actividad de servicio al usuario, sin embargo no hay que descuidar las debilidades existentes, con miras a buscarles soluciones que les permita crecer y tener mayor confianza de la ciudadanía, a esto es necesario que se fortalezca con canales de comunicación interno que permita fluir de óptima manera los mensajes y la comunicación, así como también que a más de la capacitación que se encuentra prevista en el plan anual de capacitación sería de vital importancia que se considere las necesidades propias de cada provincia, con la finalidad de que las capacitaciones cubran y cumplan las necesidades y las búsquedas de las soluciones de manera eficiente y rápida.

3.4.2 Análisis de Medio Externo

Alcance: Oportunidades y Amenazas.

Definiciones:

- **Oportunidades:** Son fenómenos que están ocurriendo o que podrán ocurrir en el futuro y que cooperan al logro de los objetivos y al desarrollo de la empresa.

- **Amenazas:** Son fenómenos que están ocurriendo o que podrán ocurrir en el futuro, que dificultan el logro de los objetivos.

Gráfico No. 04
ENTORNO DE LA ORGANIZACIÓN



Elaborado por: Autores

Cuadro No. 09
OPORTUNIDADES Y AMENAZAS
ANÁLISIS EXTERNO

CÓDIGO	ASPECTOS EXTERNOS	JUSTIFICACIÓN
OPORTUNIDADES		
O1	Mejoramiento del sistema tributario ecuatoriano.	De una manera técnica y de acuerdo a la realidad económica del país el sistema tributario ecuatoriano puede mejorar aún más para cumplir su objetivo social de la distribución adecuada de los recursos recaudados.
O2	Mejorar la cultura tributaria y fomentar la ciudadanía fiscal.	Las capacitaciones dirigidas a los contribuyentes deben enfocar la parte social y realidad de cada región y provincia.

O3	Incrementar la recaudación de impuestos.	Mediante la ejecución de nuevos proyectos de control dirigidos a sectores económicos que existe deficiencia en recaudación tributaria
O4	Mejorar los canales presenciales de atención al contribuyente.	Los canales presenciales de atención al contribuyente cumplen con los indicadores y el grado de aceptación del servicio y percepción por parte de la ciudadanía y contribuyentes.
AMENAZAS		
A1	Demasiados cambios en la normativa tributaria.	Crea cierto temor en inversión extranjera ya que los constantes cambios no brindan seguridad a los inversionistas, así mismo a los contribuyentes genera confusión y dificultades en ciertos casos para cumplir sus obligaciones tributarias.
A2	Fallas de conectividad de los proveedores de transmisión de datos.	Una amenaza externa es la tecnológica ya que el SRI depende de terceras personas para la conectividad informática y habilitación de los sistemas a nivel nacional.
A3	Incremente las brechas fiscales.	El pilar fundamental del accionar del SRI es la reducción de las brechas fiscales y por lo contrario una gran amenaza es su incremento, las mismas que son: Brecha de inscripción, Brecha de veracidad, Brecha de declaración, Brecha de pago.
A4	Incremente los índices de evasión y elusión.	Su base es la falta de planes adecuados para generar controles tributarios, no contar con una normativa tributaria suficiente y eficiente

Elaborado por: Autores

Cuadro No. 10

MATRIZ DE IMPACTO Y OCURRENCIA EXTERNO

PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	PROBABILIDAD DE IMPACTO			
		ALTA	MODERADA	BAJA
	ALTA	A1		
	MODERADA		O4, O1, O3, A2, A3, A4	
BAJA		O2		

Elaborado por: Autores

Cuadro No. 11

PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO

ASPECTOS EXTERNOS		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		AMENAZA		NORMAL	OPORTUNIDADES	
		AMENAZA IMPORTANTE	AMENAZA MENOR	EQUILIBRIO	OPORTUNIDAD MENOR	OPORTUNIDAD IMPORTANTE
		1	2	3	4	5
O1	Mejoramiento del sistema tributario ecuatoriano.					
O2	Mejorar la cultura tributaria y fomentar la ciudadanía fiscal.					
O3	Incrementar la recaudación de impuestos.					
O4	Mejorar los canales presenciales de atención al contribuyente.					

A1	Demasiados cambios en la normativa tributaria.					
A2	Fallas de conectividad de los proveedores de transmisión de datos.					
A3	Incremente las brechas fiscales.					
A4	Incremente los índices de evasión y elusión.					
TOTAL		2	2	1	0	3
PORCENTAJE		25%	25%	12.50%	0%	37.50%

Elaborado por: Autores

1= Amenaza Importante.

2= Amenaza Menor.

3= Equilibrio.

4= Oportunidad Menor.

5= Oportunidad Importante.

Cuadro No. 12

MATRIZ DE MEDIOS EXTERNO

N°	FACTORES INTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
OPORTUNIDADES				
O1	Mejoramiento del sistema tributario ecuatoriano.	0,10	5	0,50
O2	Mejorar la cultura tributaria y fomentar la ciudadanía fiscal.	0,10	5	0,50

O3	Incrementar la recaudación de impuestos.	0,10	5	0,50
O4	Mejorar los canales presenciales de atención al contribuyente.	0,10	3	0,30
AMENAZAS				
A1	Demasiados cambios en la normativa tributaria.	0,10	1	0,10
A2	Fallas de conectividad de los proveedores de transmisión de datos.	0,10	2	0,20
A3	Incremente las brechas fiscales.	0,10	1	0,10
A4	Incremente los índices de evasión y elusión.	0,10	2	0,20
TOTAL		0,80	24,00	2,40

Elaborado por: Autores

Una vez realizada la matriz de medios externos se ha determinado que existe un 2,40%, en el cual podemos observar que el Servicio de Rentas Internas tiene más oportunidades que amenazas, por lo que debe reforzar y afianzar sus oportunidades y seguirlas mejorando y cultivando, con el fin de obtener mayor ingreso de la ciudadanía y que contribuya al Estado en mejoras en sus diferentes ámbitos como son salud, infraestructura, educación.

3.4.3 Análisis FODA

Cuadro No. 13
FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS

FACTORES INTERNOS CLAVES	FACTORES EXTERNOS CLAVES
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Estabilidad laboral	Mejoramiento del sistema tributario ecuatoriano.
Seriedad.	Mejorar la cultura tributaria y fomentar la ciudadanía fiscal.
Tecnología de punta	Incrementar la recaudación de impuestos.
Enfoque a la atención al contribuyente.	Mejorar los canales presenciales de atención al contribuyente.
Talento Humano	
Procesos establecidos	
Personal especializado en las diferentes áreas operativas, mediante capacitaciones	
Infraestructura e imagen corporativa	
Desconcentración y Descentralización de procesos	
DEBILIDADES	AMENAZAS
Falta de atención oportuna a los contribuyentes en los canales no presenciales (1700-774-774 y Web: www.sri.gob.ec)	Demasiados cambios en la normativa tributaria.

La falta de capacitaciones a servidores públicos de acuerdo a las necesidades y realidad de cada provincia.	Fallas de conectividad de los proveedores de transmisión de datos.
Canales inadecuados en la comunicación interna institucional.	Incremente las brechas fiscales.
La falta de liderazgo en algunos niveles de mandos medios.	Incremente los índices de evasión y elusión.

Elaborado por: Autores

3.5 RESULTADOS

Análisis General del FODA

El Servicio de Rentas Internas de la provincia de Pastaza, es una entidad pública que se desarrolla en un mercado donde la mayoría de los ingresos de los núcleos familiares son las micro empresas, por lo que su misión que está orientada a capacitar y concientizar a los contribuyentes sujetos activos sobre su deber de corresponder y pagar sus tributos al estado, para que lo mismo se reinvierta en obras, que genere mejor calidad de vida para la ciudadanía ecuatoriana en general, de ahí que presenta en su análisis FODA, lo siguiente:

Fortalezas:

Entre sus fortalezas el “Servicio de Rentas Internas de la Provincia de Pastaza” cuenta con:

- **Estabilidad laboral:** que es una fortaleza, que garantiza el trabajo de los funcionarios, lo mismo que da buena imagen institucional, ya que al no haber alta rotación se evidencia que la entidad es estable y organizada con planes de carrera.

- **Seriedad:** la institución por su crecimiento y evolución se la reconoce como una entidad seria que permite que la ciudadanía confíe en la transparencia de las recaudaciones.
- **Tecnología de punta:** El Servicio de Rentas Internas cuenta con tecnología de punta que permite facilitar la administración de los procesos institucionales en cuanto a la atención del público y mejorar la calidad de los servicios.
- **Enfoque a la atención al contribuyente:** Es una gran fortaleza porque la ciudadanía que visita las instalaciones del SRI, sabe que una vez que de a conocer su necesidad o problema la entidad le dará una solución oportuna.
- **Talento Humano:** Dentro del Presupuesto General del Estado se contempla la capacitación por ley de los servidores públicos, el mismo que es respetado y dado por la entidad para mejorar la calidad del servicio.
- **Procesos establecidos:** Esta es una gran fortaleza, ya que permite a los funcionarios tener los parámetros y directrices necesarias para ejecutar los procesos de forma oportuna y ágil, sin pérdidas de tiempo y evitando cuellos de botellas.
- **Personal especializado en las diferentes áreas operativas, mediante capacitaciones:** El personal especializado es otra fortaleza, que le permite generar soluciones a los distintos problemas que presentan los usuarios.
- **Infraestructura e imagen corporativa:** Esta fortaleza le permite crecer, ya que la gente confía en la entidad y busca en ella una solución a sus problemas.

- **Desconcentración y descentralización de procesos:** Esto es una gran fortaleza, porque para poder dar solución a los problemas institucionales no hay que esperar la respuesta de la planta central, sino que se puede solucionar desde la misma provincia de Pastaza.

Debilidades:

- **Falta de atención oportuna a los contribuyentes en los canales no presenciales (1700-774-774 y Web: www.sri.gob.ec):** La finalidad del SRI, es crear canales de comunicación para que fluya la información, sin embargo haciendo un análisis se determina que muchas veces estos canales de comunicación no funcionan eficientemente porque ingresan a mantenimiento, porque el sistema es lento, o porque no hay respuesta a todas las inquietudes de los usuarios.
- **La falta de capacitaciones a servidores públicos de acuerdo a las necesidades y realidad de cada provincia:** Es muy claro que existe una capacitación anual que se cumple a cabalidad, pero lo que no existe es un estudio provincial para determinar las necesidades de capacitación propias que necesita la provincia, de acuerdo a la realidad que se vive en la provincia.
- **Canales inadecuados en la comunicación interna institucional:** Internamente la institución no cuenta con canales de socialización adecuados, que permita conocer más rápidamente los cambios en los procesos y normativa que la rige y sobre la cual opera.
- **La falta de liderazgo en algunos niveles de mandos medios:** Ciertos mandos medios no cuentan con el liderazgo suficiente que permita ejercer de una manera óptima el incentivo del personal y por ende de sus funciones.

Oportunidades:

- **Mejoramiento del sistema tributario ecuatoriano:** El Estado a través del SRI, ha mejorado el sistema tributario de los contribuyentes, concientizándolos y dándoles mejoras en inversión social.
- **Mejorar la cultura tributaria y fomentar la ciudadanía fiscal:** A través de charlas, capacitaciones constantes y de la publicidad y marketing establecido por el SRI se ha logrado que la entidad fomente la cultura tributaria, y que los ciudadanos sientan ese compromiso fiscal por cumplir con sus impuestos.
- **Incrementar la recaudación de impuestos:** A través de la cultura tributaria se incrementa la recaudación de los impuestos que se reinvierte en obras para la ciudadanía en general.
- **Mejorar los canales presenciales de atención al contribuyente:** Los canales presenciales es la atención directa y oportuna que se ejerce sobre los contribuyentes, con lo cual se afianza el compromiso de la ciudadanía con el Estado.

Amenazas:

- **Demasiados cambios en la normativa tributaria:** Los constantes cambios y reformas a la normativa tributaria y la falta de una campaña difusora amplia para la ciudadanía es un gran problema para el SRI, porque la ciudadanía puede estar evadiendo o desconociendo cambios tributarios que luego le generen problemas motivos de sanciones y multas.
- **Fallas de conectividad de los proveedores de transmisión de datos:** Si es cierto se cuenta con tecnología de punta, pero se corre un gran riesgo por el hecho de depender

de un proveedor externo que administre la base de datos y que este pueda interrumpir la fluidez de la información.

- **Incremento de las brechas fiscales:** Este es un riesgo latente, porque si se aumentan las brechas fiscales esto acarrea un déficit estatal, ya que los tributos son una fuente de ingreso importante para el Estado.
- **Incremento de los índices de evasión y elusión:** Esto genera que los contribuyentes paguen menos al fisco, evadiendo y sufriendo información que merme sus pagos.

3.6 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Hipótesis General:

La aplicación de una Auditoría de Gestión a la Dirección Provincial de Pastaza del Servicio de Rentas Internas del 1 de enero del 2010 al 31 de diciembre del 2011 permitirá que los resultados sirvan de base a la toma de decisiones.

Verificación:

Con la aplicación de esta auditoría de gestión se encuentran resultados importantes que sirven para la toma de decisiones y mejoras a implementarse, en los procesos de ciclo del contribuyente y de atención al contribuyente de la Dirección Provincial de Pastaza del Servicio de Rentas Internas; de ahí que su realización es óptima y generará a la entidad una herramienta que de pautas de mejoras y la detección de cuellos de botellas que se podrán mitigar o asumir de acuerdo al nivel de aceptación de riesgos que asuma la entidad.

CAPÍTULO IV

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

FASE I

DIAGNÓSTICO PRELIMINAR



CLIENTE: SERVICIO DE RENTAS INTERNAS DE PASTAZA

DIRECCIÓN: Calle Ceslao Marín y 9 de Octubre
NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión a los procesos de servicio al contribuyente y de ciclo del contribuyente
PERÍODO: Del 01 de Enero al 31 de diciembre de 2010 y del 01 de Enero al 31 de diciembre de 2011.

ARCHIVO

PERMANENTE

ARCHIVO PERMANENTE	
Información General	AP1
Hojas de Marcas	AP2
Programas de Auditoría	AP3

	INICIALES Y FECHA	
	PLANIFICACIÓN	FINAL
AUDITORES DE LA AUDITORÍA	FJ, KL 07/07/2013	FJ, KL 11/07/2013

4.1 INFORMACIÓN GENERAL

4.1.1 El SRI

Es una entidad técnica y autónoma, con personería jurídica, de derecho público, patrimonio y fondos propios y jurisdicción nacional, está encargada de la administración y recaudación de los impuestos. Fue creada por la Ley No. 41 y publicada en el Registro Oficial, el 2 de diciembre de 1997.

4.1.2 Facultades del SRI

De conformidad con el Código Tributario, el SRI y el resto de Administraciones Tributarias tienen las siguientes facultades:

- de aplicación de la ley;
- de determinadora de la obligación tributaria;
- de resolución de los reclamos y recursos de los sujetos pasivos;
- de potestad sancionadora por infracciones de la ley tributaria o sus reglamentos; y,
- de recaudación de los tributos.

Por otra parte, de conformidad con la Ley de Creación, el Servicio de Rentas Internas tendrá las siguientes facultades, atribuciones y obligaciones:

- Ejecutar la política tributaria aprobada por el señor Presidente de la República;
- Efectuar la determinación, recaudación y control de los tributos internos del Estado;
- Preparar estudios respecto de reformas a la legislación tributaria;
- Emitir y anular títulos de crédito, notas de crédito y órdenes de cobro;

- Imponer sanciones;
- Establecer y mantener el sistema estadístico tributario nacional;
- Solicitar a los contribuyentes información vinculada con la determinación de sus obligaciones tributarias o de terceros; y,
- Las demás que se asignen por ley.

4.1.3 Normativa Legal que rige la actividad del SRI

Los cuerpos legales que rigen la actividad del SRI son los siguientes:

- Tratados Internacionales
- Constitución Política de la República
- Código Tributario
- Ley de Régimen Tributario (LRTI)
- Ley del RUC
- Ley del Impuesto a la Propiedad de Vehículos
- Reglamento a la LRTI
- Reglamento de Comprobantes de Venta y Retención
- Reglamento a la Ley del Ruc
- Reglamento a la Ley del Impuesto a la Propiedad de Vehículos
- Resoluciones y circulares de carácter general

4.2 HOJA DE MARCAS

Cuadro No. 14
MARCAS DE AUDITORÍA

MARCA	SIGNIFICADO
↙	Chequeo
↕	Verificación
↘	Conciliación
↻	Circularización y/o Confirmación.
⇄	Comparación
ⓘ	Inspección
Ⓐ	Análisis
△	Incremento
▽	Decremento
A	Autorizado
A	Sin Autorización
⊗	Cruzado
Σ	Sumatoria
□/	Sin soporte o respaldo
Ⓜ	Justificado
Ⓜ/	No Justificado
⊖	Faltante
⊕	Sobrante
⊗	Mal Calculado

Elaborador por: Autores

	INICIALES Y FECHA	
	PLANIFICACIÓN	FINAL
AUDITORES DE LA AUDITORÍA	FJ, KL 06/07/2013	FJ, KL 06/07/2013

4.3 PROGRAMA DE AUDITORÍA

FASE I

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS DE PASTAZA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PLANIFICACIÓN
PROGRAMA DE AUDITORÍA**

OBJETIVOS:

- Establecer los recursos que serán necesarios para la realización de la auditoría.
- Establecer el compromiso de colaboración con el Director de la Dirección Provincial de Pastaza del SRI para la aplicación del examen.
- Obtener conocimiento general de las actividades que se realiza en el Servicio de Rentas Internas de Pastaza.

Cuadro No. 15

PROGRAMA DE AUDITORÍA

No.	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Entrevistar al Director Provincial de Pastaza del Servicio de Rentas Internas y notificarle el comienzo de la auditoría, además solicitarle la documentación referente a la base legal interna y externa del SRI y autoridades de la misma.	CP 1 1/1	FJ/ KL	15/07/13
2	Efectuar una visita preliminar	CP2 1/3	FJ/ KL	16/07/13
3	Elaborar y aplicar cuestionarios para la Planificación estratégica con el fin de conocer la misión, visión y FODA.	CP3 1/3	FJ/ KL	16/07/13

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	KL	07/07/2013
Revisado por:	FJ	07/07/2013



CLIENTE: SERVICIO DE RENTAS INTERNAS DE PASTAZA

DIRECCIÓN: Calle Ceslao Marín y 9 de Octubre
NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión a los procesos de Atención al contribuyente y de Ciclo del contribuyente
PERÍODO: Del 01 de Enero al 31 de diciembre de 2010 y del 01 de Enero al 31 de diciembre de 2011

**ARCHIVO
CORRIENTE**

ARCHIVO CORRIENTE/ CONOCIMIENTO PRELIMINAR	
Carta de requerimiento	CP1
Entrevista preliminar	CP2
Evaluación Misión, Visión	CP3

	INICIALES Y FECHA	
	PLANIFICACIÓN	FINAL
AUDITORES DE LA AUDITORÍA	FJ, KL 08/07/2013	FJ, KL 11/07/2013

4.4 CONOCIMIENTO PRELIMINAR

Puyo, 11 de julio del 2013

Doctor

Renato Navas Espín

DIRECTOR PROVINCIAL DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS DE PASTAZA

Presente.-

Estimado Director:

En atención al pedido que se realizó a su persona para la realización de la auditoría al Área de Atención al Cliente y de Ciclo tributario, correspondientes al período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2010 y del 01 de enero al 31 de diciembre del 2011.

Los señores Fernando Jiménez y Karina Lafebre, realizarán la auditoría de acuerdo a las respectivas normas, reglamentos de auditoría, con el fin de obtener una opinión acerca de la gestión realizada en la entidad, con el fin de obtener evidencia que sustente nuestra opinión de auditoría.

Al mismo tiempo de la manera más comedida solicitamos la completa colaboración y las facilidades por parte del personal que labora en la entidad, para acceder a la respectiva información, para evaluar el cumplimiento de los objetivos y la optimización y buen uso de los recursos.

Por la atención a la presente, anticipo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Karina Lafebre

JEFE DEL GRUPO DE AUDITORÍA J&L.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	FJ	11/07/2013
Revisado por:	KL	11/07/2013

4.5 CUESTIONARIO DE VISITA PRELIMINAR

A. DATOS GENERALES

1. RAZÓN SOCIAL

DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

2. FECHA DE CREACIÓN

2 de diciembre de 1997, mediante Ley No.41

3. LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA

Puyo, Calle 9 de Octubre y Ceslao Marín

4. ACTIVIDAD ECONOMICA

Administración y recaudación de impuestos fiscales.

5. REPRESENTANTE LEGAL PROVINCIAL

Dr. Galo Renato Navas Espín

B. CONOCIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN

1. No. DE FUNCIONARIOS

17 servidores públicos

2. ÁREAS DE TRABAJO

Atención al Cliente y Ciclo del Contribuyente

3. SERVICIOS

El SRI administra lo siguiente:

- Recaudación fiscal de impuestos: Impuesto a la Renta, Impuesto al Valor Agregado (IVA), Impuesto a los Consumos Especiales (ICE), Impuesto a la Propiedad de Vehículos.
- Servicios Tributarios: Ruc, Comprobantes de Venta, Matriculación Vehicular, Servicios Web, información tributaria.
- Control Tributario: Ciclo del Contribuyente, diferencias, omisos, controles extensivos.

4.6 ANÁLISIS FODA

Cuadro No. 16

FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS

FACTORES INTERNOS CLAVES	FACTORES EXTERNOS CLAVES
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Estabilidad laboral.	Mejoramiento del sistema tributario ecuatoriano.
Seriedad.	Mejorar la cultura tributaria y fomentar la ciudadanía fiscal.
Tecnología de punta.	Incrementar la recaudación de impuestos.
Enfoque a la atención al contribuyente.	Mejorar los canales presenciales de atención al contribuyente.
Talento Humano.	
Procesos establecidos.	
Personal especializado en las diferentes áreas operativas, mediante capacitaciones.	
Infraestructura e imagen corporativa.	
Desconcentración y Descentralización de procesos.	
DEBILIDADES	AMENAZAS
Falta de atención oportuna a los contribuyentes en los canales no presenciales (1700-774-774 y Web: www.sri.gob.ec).	Demasiados cambios en la normativa tributaria.
La falta de capacitaciones a servidores públicos de acuerdo a las necesidades y realidad de cada provincia.	Fallas de conectividad de los proveedores de transmisión de datos.

Canales inadecuados en la comunicación interna institucional.	Incremente las brechas fiscales.
La falta de liderazgo en algunos niveles de mandos medios.	Incremente los índices de evasión y elusión.

Elaborado por: Autores

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	FJ	11/07/2013
Revisado por:	KL	11/07/2013

4.7 EVALUACIÓN DE LA MISIÓN Y VISIÓN DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS DE PASTAZA

Para el análisis de la Misión, Visión se ha preparado cuestionarios aplicados al Director del Servicio de Rentas Internas delegación Pastaza, obteniendo los siguientes resultados:

Cuadro No. 17
EVALUACIÓN DE LA VISIÓN

MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO					
N°.	COMPONENTE: VISIÓN	PT	SI	NO	CT
	SUMAN:	4			4
	VISIÓN				
01	Ser una institución que goza de confianza y reconocimiento social por hacerle bien al país.	1	↙		
02	Hacerle bien al país por nuestra transparencia, modernidad, cercanía y respeto a los derechos de los ciudadanos y contribuyentes.	1	↙		
03	Hacerle bien al país porque contamos con funcionarios competentes, honestos, comprometidos y motivados.	1	↙		
04	Hacerle bien al país por cumplir a cabalidad la gestión tributaria, disminuyendo significativamente la evasión, elusión y fraude fiscal.	1	↙		
CALIFICACIÓN TOTAL:			CT=		4
PONDERACIÓN TOTAL:			PT=		4
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100			NC=		100.00%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC%			RI=		0.00%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100 -NC)		

X	Incumplido
↙	Cumplido

Conclusión:

El nivel de confianza es alto y el riesgo es nulo, por lo que la institución, debe encaminarse a conservar su nivel de cumplimiento de la visión.

Cuadro No. 18
EVALUACIÓN DE LA MISIÓN

MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO					
No.	COMPONENTE: MISIÓN	PT	SI	NO	CT
	SUMAN:	2			2
MISIÓN					
01	Contribuir a la construcción de ciudadanía fiscal, mediante la concientización, la promoción, la persuasión y la exigencia del cumplimiento de las obligaciones tributarias, en el marco de principios y valores, así como de la Constitución y la Ley.	1	↙		
02	de manera que se asegure una efectiva recaudación destinada al fomento de la cohesión social.	1	↙		
CALIFICACIÓN TOTAL:					CT= 2
PONDERACIÓN TOTAL:					PT= 2
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100					NC= 100.00%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC%					RI= 0.00%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100 -NC)		

Conclusión:

La misión fijada por la entidad pública se la está realizando, conforme a lo definido y planteado, por lo que esto permite que la entidad, cumpla con la misión trazada.

X	Incumplido
<input checked="" type="checkbox"/>	Cumplido

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	FJ	12/07/2013
Revisado por:	KL	12/07/2013

FASE II

**DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PASTA DEL SERVICIO DE RENTAS
INTERNAS
AUDITORÍA DE GESTIÓN
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
PROGRAMA DE AUDITORÍA**

OBJETIVOS:

- Adquirir información de los controles existentes en el Departamento de Servicios Tributarios y de Gestión Tributaria del SRI Pastaza.
- Evaluar el cumplimiento de los controles internos existentes.
- Determinar si los recursos asignados a los Departamentos están siendo utilizados de forma eficiente.

Cuadro No. 19

PROGRAMA DE AUDITORIA FASE II

N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Evaluar el Control Interno y sus componentes.	CI 1/18	FJ/KL	15/07/13
2	Evaluar los Hallazgos.	EH 1/2	FJ/KL	15/07/13
3	Informe de Control Interno.	ICI 1/2	FJ/KL	16/07/13
4	Realizar una Orden de Trabajo.	OT 1/1	FJ/KL	16/07/13
5	Elaborar el Plan Específico.	MP 1/3	FJ/KL	17/07/13

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	FJ	14/07/2013
Revisado por:	KL	14/07/2013



ÍNDICE

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS Y GESTIÓN TRIBUTARIA

ARCHIVO CORRIENTE/ ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE Y CICLO DEL CONTRIBUYENTE	
Control Interno	CI
Evaluación de hallazgos	EH
Informe de Control Interno	ICI
Orden de Trabajo	OT
Memorando de Planificación	MP

	INICIALES Y FECHA	
	PLANIFICACIÓN	FINAL
AUDITORES DE LA AUDITORÍA	FJ, KL 14/07/2013	FJ, KL 14/07/2013

4.8 EVALUACIÓN GENERAL DE CONTROL INTERNO ÁREA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

Cuadro No. 20

MATRIZ EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Nº	COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO	REF	SI	NO	N/A	PARCIAL	% CUMPLIMIENTO	CONCLUSIÓN PRELIMINAR ACCIONES NECESARIAS	CONSIDERACIÓN ADICIONAL
01	AMBIENTE DE CONTROL								
	¿La Dirección transmite adecuadamente el mensaje de que la integridad no puede ser comprometida?	1	X				100 %		
	¿Existe una positiva naturaleza de control, por medio de la cual hay una actitud consciente de su importancia a través de la organización, y un <i>Tone at the top (actitud del personal)</i> positivo?	2	X				100 %		
	¿Es la competencia de las personas que pertenecen a la Institución ajustarse a sus responsabilidades?	3	X				100 %		

¿Es apropiado el estilo de la Dirección operativa, la forma como designa la autoridad y responsabilidad, organiza y desarrolla su personal?	4	X				100 %		
¿Proporciona la Dirección el nivel adecuado de atención?	5	X				100 %		
¿Existen códigos de conducta y otras políticas considerando prácticas de negocios conflictos de interés, o supuestos estándares de comportamiento ético y moral?	6				X	90%		
¿La relación con funcionarios, contribuyentes, están basados en la honestidad y equidad?	7	X				100 %		
¿Existe presión para cumplir con los objetivos de desempeño irreales particularmente por resultados a corto plazo y extensión en la cual la compensación está basada en la consecución de tales objetivos de desempeño?	8				X	80%		

¿La actitud de la dirección frente a la intervención o frente a los dominantes controles establecidos son documentados y apropiadamente explicados?	9				X	80%		
¿Existen actividades de control que aseguren la adherencia a las políticas establecidas y llevar a cabo las acciones para tratar los riesgos relacionados?	10	X				100%		
¿La Institución especifica el nivel de competencia necesario para trabajos determinados, como un requisito de conocimientos y habilidades?	11	X				100%		
¿La Institución entra a menudo en convenios particulares de alto riesgo o es extremadamente conservadora en la aceptación de riesgos?	12				X	95%		

02	VALORACIÓN DE RIESGOS							
¿Son establecidos y vinculados los objetivos globales de la entidad con los objetivos a nivel de la actividad?	13	X				100 %		
¿Son los riesgos internos y externos los que influyen en el éxito o en el fracaso de los objetivos identificados y evaluados?	14	X				100 %		
¿Existen mecanismos para la identificación de los cambios que afectan la habilidad de la entidad en cuanto a la realización de los objetivos?	15			X		60%		
¿Los objetivos globales de la institución incluyen declaraciones generales de lo que ésta desea llevar a cabo?	16	X				100 %		
¿Es efectiva la comunicación a los empleados y al directorio de los Objetivos Globales de la Institución?	17			X		90%		
¿Existe Plan Estratégico que apoye los objetivos globales de la Institución?	18	X				0%	No existe un plan desagregado	

¿Los Objetivos a nivel de la actividad con los objetivos globales de la entidad están en enlace con los planes estratégicos?	19	X				100 %		
¿Son identificados los objetivos más importantes para la consecución de los objetivos globales de la Institución?	20	X				100 %		
¿Existe participación de todos los niveles de la administración en la definición de objetivos?	21				X	80%		
¿Se identifica y se considera las implicaciones de los riesgos pertinentes, en los niveles de la entidad como en los niveles de la actividad?	22				X	50%		
¿La Institución cuenta con mecanismos para identificar los riesgos provenientes de fuentes externas?	23		X			0%	No existen	
¿La minuciosidad y relevancia existe en el proceso de análisis de riesgos, incluyendo la estimación de los riesgos significativos, la valoración de la probabilidad de su carencia y la determinación de las acciones requeridas?	24		X			0%	No existen	
¿Para los eventos o actividades a nivel de la entidad cuenta con mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar eficientemente?	25		X			0%	No existen	

03	ACTIVIDADES DE CONTROL								
	¿Existen políticas apropiadas y los procedimientos necesarios con respecto a cada una de las actividades?	26	X				100 %		
	¿Se identifica las actividades de control para que sean usadas apropiadamente?	27	X				100 %		
04	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN								
	¿La información relevante es identificada, capturada, procesada y reportada por el sistema de información?	28	X				100 %		
	¿La obtención de información externa e interna y la administración por medio de los reportes de la entidad, ayudan a establecer los objetivos?	29	X				100 %		
	¿El suministro de información a los empleados claves es adecuada?	30	X				100 %		
	¿Las necesidades y prioridades en la información son determinadas por los funcionarios principales?	31				X	80%		
	¿Los recursos son suficientes y son suministrados a medida que van siendo necesitados para desarrollar nuevos sistemas de información?	32				X	80%		

05	MONITOREO						
¿Existen procedimientos para el monitoreo en una base <i>ongoing (en marcha)</i> , o periódicamente se debe evaluar el funcionamiento de los otros componentes del control interno?	33				X	70%	
¿Son reportadas las deficiencias al personal encargado?	34				X	90%	
¿Son modificadas las políticas y los procedimientos a medida que se van necesitando?	35	X				100 %	
¿El personal es cuestionado periódicamente para establecer si entiende y cumple con el código de conducta de la entidad y desempeña regularmente actividades críticas de control?	36	X				100 %	
¿Es observado el sistema de control interno en intervalos de tiempo moderados, enfatizando directamente en la efectividad del sistema?	37				X	80%	

¿La metodología del sistema de evaluación es lógica y apropiada?	38	X				100 %		
¿Los manuales de las políticas, los Cuadros de la organización, los instructivos de operación están a disposición de todos?	39	X				100 %		
¿Existen mecanismos para la captura e información de las deficiencias de control interno identificados?	40				X	70%		
¿Las deficiencias son reportadas directamente a la persona encargada de la actividad y a una persona de un nivel más alto?	41	X				100 %		
¿Las acciones tomadas tienen los correctivos adecuados para su mejoramiento?	42				X	90%		
SUMATORIA TOTAL						3485%		
% DE CUMPLIMIENTO						83%		

X	Verificado
----------	-------------------

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100 - NC)		

Elaborado por: Autores

- **Conclusión:**

Se procedió a la aplicación del cuestionario, obteniendo como resultado un alto nivel de cumplimiento del control interno, sin embargo se debe considerar mejoras aplicables para un mejor desempeño del control interno.

	INICIALES Y FECHA	
	PLANIFICACIÓN	FINAL
AUDITORES DE LA AUDITORÍA	FJ, KL 15/07/2013	FJ, KL 15/07/2013

Cuadro No. 21

MATRIZ DE EVALUACIÓN AMBIENTE DE CONTROL

MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO					
Nº.	COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL	PT	SI	NO	CT
	SUMAN:	12			8
1	AMBIENTE DE CONTROL				
1.1	¿La Dirección transmite adecuadamente el mensaje de que la integridad no puede ser comprometida?	1	X		
1.2	¿Existe una positiva naturaleza de control, por medio de la cual hay una actitud consciente de su importancia a través de la organización, y un <i>Tone at the top (actitud del personal)</i> positivo?	1	X		
1.3	¿Es la competencia de las personas que pertenecen a la Institución ajustarse a sus responsabilidades?	1	X		
1.4	¿Es apropiado el estilo de la Dirección operativa, la forma como designa la autoridad y responsabilidad, organiza y desarrolla su personal?	1	x		
1.5	¿Proporciona la Dirección el nivel adecuado de atención?	1	X		
1.6	¿Existen códigos de conducta y otras políticas considerando prácticas de negocios conflictos de interés, o supuestos estándares de comportamiento ético y moral?	1		X	
1.7	¿La relación con funcionarios, contribuyentes, están basados en la honestidad y equidad?	1	X		
1.8	¿Existe presión para cumplir con los objetivos de desempeño irreales particularmente por resultados a corto plazo y extensión en la cual la compensación está basada en la consecución de tales objetivos de desempeño?	1		X	
1.9	¿La actitud de la dirección frente a la intervención o frente a los dominantes controles establecidos son documentados y apropiadamente explicados?	1		X	
1.10	¿Existen actividades de control que aseguren la adherencia a las políticas establecidas y llevar a cabo las acciones para tratar los riesgos relacionados?	1	X		

1.11	¿La Institución especifica el nivel de competencia necesario para trabajos determinados, como un requisito de conocimientos y habilidades?	1	X		
1.12	¿La Institución entra a menudo en convenios particulares de alto riesgo o es extremadamente conservadora en la aceptación de riesgos?	1		X	
CALIFICACIÓN TOTAL:				CT=	8
PONDERACIÓN TOTAL:				PT=	12
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100				NC=	66.67%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC%				RI=	33.33%

X	Verificado
----------	-------------------

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100 -NC)		

Conclusión:

Se puede determinar que el nivel de riesgo inherente es moderado, por lo que la institución debe implementar controles que le permitan tener un ambiente de control óptimo, ya que este componente es primordial para el desarrollo organizacional.

	INICIALES Y FECHA	
	PLANIFICACIÓN	FINAL
AUDITORES DE LA AUDITORÍA	FJ, KL 15/07/2013	FJ, KL 15/07/2013

Cuadro No. 22

MATRIZ DE EVALUACIÓN VALORACIÓN DE RIESGOS

MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO					
Nº.	COMPONENTE: VALORACIÓN DE RIESGOS	PT			CT
	SUMAN:	13	SI	NO	5
2	VALORACIÓN DE RIESGOS				
2.1	¿Son establecidos y vinculados los objetivos globales de la entidad con los objetivos a nivel de la actividad?	1	X		
2.2	¿Son los riesgos internos y externos los que influyen en el éxito o en el fracaso de los objetivos identificados y evaluados?	1	X		
2.3	¿Existen mecanismos para la identificación de los cambios que afectan la habilidad de la entidad en cuanto a la realización de los objetivos?	1		X	
2.4	¿Los objetivos globales de la institución incluyen declaraciones generales de lo que ésta desea llevar a cabo?	1	x		
2.5	¿Es efectiva la comunicación a los empleados y al directorio de los Objetivos Globales de la Institución?	1		X	
2.6	¿Existe Plan Estratégico que apoye los objetivos globales de la Institución?	1		X	
2.7	¿Los Objetivos a nivel de la actividad con los objetivos globales de la entidad están en enlace con los planes estratégicos?	1	X		
2.8	¿Son identificados los objetivos más importantes para la consecución de los objetivos globales de la Institución?	1	X		
2.9	¿Existe participación de todos los niveles de la administración en la definición de objetivos?	1		X	
2.10	¿Se identifica y se considera las implicaciones de los riesgos pertinentes, en los niveles de la entidad como en los niveles de la actividad?	1		X	
2.11	¿La Institución cuenta con mecanismos para identificar los riesgos provenientes de fuentes externas?	1		X	

2.12	¿La minuciosidad y relevancia existe en el proceso de análisis de riesgos, incluyendo la estimación de los riesgos significativos, la valoración de la probabilidad de su carencia y la determinación de las acciones requeridas?	1		X	
2.13	¿Para los eventos o actividades a nivel de la entidad cuenta con mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar eficientemente?	1		X	
CALIFICACIÓN TOTAL:				CT=	5
PONDERACIÓN TOTAL:				PT=	13
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100				NC=	38.4 6%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC%				RI=	61.5 4%

X	Verificado
----------	-------------------

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100 -NC)		

Conclusión:

Se puede determinar que el nivel de riesgo inherente es alto, por lo que la institución debe implementar controles que le permitan tener un mejor análisis de sus valoraciones de riesgos, ya que esto puede afectar negativamente en el normal desarrollo de la entidad.

	INICIALES Y FECHA	
	PLANIFICACIÓN	FINAL
AUDITORES DE LA AUDITORÍA	FJ, KL 15/07/2013	FJ, KL 15/07/2013

Cuadro No. 23

MATRIZ DE EVALUACIÓN ACTIVIDADES DE CONTROL

MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO					
N°.	COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL	PT	SI	NO	CT
	SUMAN:	2			2
3	ACTIVIDADES DE CONTROL				
3.1	¿Existen políticas apropiadas y los procedimientos necesarios con respecto a cada una de las actividades?	1	X		
3.2	¿Se identifica las actividades de control para que sean usadas apropiadamente?	1	X		
CALIFICACIÓN TOTAL:				CT=	2
PONDERACIÓN TOTAL:				PT=	2
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100				NC=	100%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC%				RI=	0.00%

X	Verificado
---	------------

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100 -NC)		

Conclusión:

Se puede determinar que el nivel de riesgo inherente es bajo, por lo que la institución cuenta con actividades de control que ayudan a su normal desarrollo y entrega de sus servicios.

	INICIALES Y FECHA	
	PLANIFICACIÓN	FINAL
AUDITORES DE LA AUDITORÍA	FJ, KL 15/07/2013	FJ, KL 15/07/2013

Cuadro No. 24

MATRIZ DE EVALUACIÓN INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO						
Nº.	COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	PT	SI	NO	CT	
	SUMAN:	2			2	
4	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
4.1	¿La información relevante es identificada, capturada, procesada y reportada por el sistema de información?	1	X			
4.2	¿La obtención de información externa e interna y la administración por medio de los reportes de la entidad, ayudan a establecer los objetivos?	1	X			
4.3	¿El suministro de información a los empleados claves es adecuada?	1	X			
4.4	¿Las necesidades y prioridades en la información son determinadas por los funcionarios principales?	1		X		
4.5	¿Los recursos son suficientes y son suministrados a medida que van siendo necesitados para desarrollar nuevos sistemas de información?	1		X		
CALIFICACIÓN TOTAL:					CT=	3
PONDERACIÓN TOTAL:					PT=	5
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100					NC=	60%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC%					RI=	40.0 0%

X	Verificado
----------	-------------------

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100 -NC)		

Conclusión:

Se puede determinar que el nivel de riesgo inherente es moderado, por lo que la entidad tiene que implementar mejoras dentro de su comunicación.

	INICIALES Y FECHA	
	PLANIFICACIÓN	FINAL
AUDITORES DE LA AUDITORÍA	FJ, KL 15/07/2013	FJ, KL 15/07/2013

Cuadro No. 25

MATRIZ DE EVALUACIÓN MONITOREO

MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO					
Nº.	COMPONENTE: MONITOREO	PT	SI	NO	CT
	SUMAN:	10			5
5	MONITOREO				
5.1	¿Existen procedimientos para el monitoreo en una base <i>ongoing (en marcha)</i> , o periódicamente se debe evaluar el funcionamiento de los otros componentes del control interno?	1		X	
5.2	¿Son reportadas las deficiencias al personal encargado?	1		X	
5.3	¿Son modificadas las políticas y los procedimientos a medida que se van necesitando?	1	X		
5.4	¿El personal es cuestionado periódicamente para establecer si entiende y cumple con el código de conducta de la entidad y desempeña regularmente actividades críticas de control?	1	X		
5.5	¿Es observado el sistema de control interno en intervalos de tiempo moderados, enfatizando directamente en la efectividad del sistema?	1		X	
5.6	¿La metodología del sistema de evaluación es lógica y apropiada?	1	X		
5.7	¿Los manuales de las políticas, los Cuadros de la organización, los instructivos de operación están a disposición de todos?	1	X		
5.8	¿Existen mecanismos para la captura e información de las deficiencias de control interno identificados?	1		X	

5.9	¿Las deficiencias son reportadas directamente a la persona encargada de la actividad y a una persona de un nivel más alto?	1	X		
5.10	¿Las acciones tomadas tienen los correctivos adecuados para su mejoramiento?	1		X	
CALIFICACIÓN TOTAL:				CT=	5
PONDERACIÓN TOTAL:				PT=	10
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100				NC=	50.00%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC%				RI=	50.00%

X	Verificado
---	------------

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100 -NC)		

Conclusión:

Se puede determinar que el nivel de riesgo inherente es bajo, por lo que la institución debe implementar controles que le permitan tener un eficiente monitoreo y seguimiento en sus mejoras.

	INICIALES Y FECHA	
	PLANIFICACIÓN	FINAL
AUDITORES DE LA AUDITORÍA	FJ, KL 15/07/2013	FJ, KL 15/07/2013

Cuadro No. 26

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE HALLAZGOS

MATRIZ DE OBSERVACIONES	
Observaciones y Sugerencias	Comentado con: Dr. Renato Navas – Director SRI-Pastaza
<p>Observación No. 1: <u>Excepción del Control Interno</u></p> <p>En la institución falta comunicación rápida y efectiva entre la dirección, mandos medios y los servidores públicos.</p> <p>Recomendación No. 1: Al responsable de comunicación interna, elaborar una bitácora de control de comunicación, que permita evidenciar el tiempo de socialización y conocimiento de normativa y cambios.</p>	<p>El Dr. Renato Navas, en calidad de Director Provincial del SRI de Pastaza manifiesta que es necesario mejorar los canales de comunicación desde la Dirección Regional, sin embargo se pretende mantener reuniones de sensibilización que mejore la comunicación entre las partes.</p>
<p>Observación No. 2: <u>Deficiencia del Control Interno</u></p> <p>A la Dirección Regional le falta hacer análisis de riesgos que le permita tener controlados los problemas e inconvenientes internos y externos que no son esperados, ni medibles en el buen desarrollo de sus funciones que es básicamente la recaudación y atención al contribuyente.</p> <p>Recomendación No. 2: El Director del Servicio de Rentas Internas debe apoyar al análisis e identificación de los riesgos que pueden afectar al desempeño de las funciones de la institución.</p>	

MATRIZ DE OBSERVACIONES	
Observaciones y Sugerencias	Comentado con: Dr. Renato Navas – Director SRI-Pastaza
Observación No. 3: <u>Deficiencia del Control Interno</u>	
<p>El SRI Pastaza no tiene un seguimiento profundo y constante en la implementación de las mejoras, lo que no permite tener una evaluación que garantice si los procesos están mejorando o no.</p> <p>Recomendación No. 3: Al Director provincial del SRI - Pastaza, debe organizar una comisión de supervisión de la implementación y seguimiento de mejoras, con el objeto de tener un equipo de evaluación que apoye al normal desarrollo de las funciones y de la implementación de las mejoras.</p>	

	INICIALES Y FECHA	
	PLANIFICACIÓN	FINAL
AUDITORES DE LA AUDITORÍA	FJ, KL 15/07/2013	FJ, KL 15/07/2013

4.9 INFORME DE CONTROL INTERNO

Puyo, 16 de julio del 2013

Doctor

Galo Renato Navas Espín

**DIRECTOR PROVINCIAL DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS DE
PASTAZA**

Presente.-

Estimado Director:

Reciba un cordial saludo, con esta oportunidad me permito informar que como parte de la Auditoría se ha procedido a efectuar la evaluación del Sistema de Control Interno, de cuyo análisis se anotó las siguientes debilidades, por lo que en cada caso realizamos las recomendaciones del caso a fin de fortalecer el Sistema de Control Interno y en otros casos a minimizar riesgos innecesarios, el detalle de los mismo es lo siguiente:

Observación No.1:

En la institución falta comunicación rápida y efectiva entre la dirección, mandos medios y los servidores públicos.

Recomendación No.1:

Al responsable de comunicación interna, elaborar una bitácora de control de comunicación, que permita evidenciar el tiempo de socialización y conocimiento de normativa y cambios.

Observación No.2:

A la Dirección Regional le falta hacer análisis de riesgos que le permita tener controlados los problemas e inconvenientes internos y externos que no son esperados, ni medibles en el buen desarrollo de sus funciones que es básicamente la recaudación y atención al contribuyente.

Recomendación No. 2:

El Director del Servicio de Rentas Internas debe apoyar al análisis e identificación de los riesgos que pueden afectar al desempeño de las funciones de la institución.

Observación No. 3:

El SRI Pastaza no tiene un seguimiento profundo y constante en la implementación de las mejoras, lo que no permite tener una evaluación que garantice si los procesos están mejorando o no.

Recomendación No. 3:

Al Director provincial del SRI - Pastaza, debe organizar una comisión de supervisión de la implementación y seguimiento de mejoras, con el objeto de tener un equipo de evaluación que apoye al normal desarrollo de las funciones y de la implementación de las mejoras.

Atentamente,

Karina Lafebre

JEFE DEL GRUPO DE AUDITORÍA J&L

	INICIALES Y FECHA	
	PLANIFICACIÓN	FINAL
AUDITORES DE LA AUDITORÍA	FJ, KL 16/07/2013	FJ, KL 16/07/2013

ASUNTO: ORDEN DE TRABAJO

FECHA: 16/07/2013

Por el presente se estipula el desarrollo de la Auditoría de Gestión al Departamento de Servicios Tributarios y Gestión Tributaria; sujetándose a las normas, procedimientos y otras disposiciones legales de la profesión, para lo cual se elabora el Plan Específico, los correspondientes Papeles de Trabajo con índices, marcas y referencias, así como el Borrador del Informe.

Atentamente,

Karina Lafebre

JEFE DEL GRUPO DE AUDITORÍA J&L.

	INICIALES Y FECHA	
	PLANIFICACIÓN	FINAL
AUDITORES DE LA AUDITORÍA	FJ, KL 16/07/2013	FJ, KL 16/07/2013

AUDITORÍA DE GESTIÓN
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS DE PASTAZA

4.10 MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

1. Requerimientos de la Auditoría:

- Memorando de antecedentes
- Informe final de Auditoría

2. Cronograma de Actividades:

ACTIVIDADES	FECHA INICIAL
• Inicio del trabajo de campo	18/07/2013
• Finalización del Trabajo de campo	09/08/2013
• Presentación del Informe	12/08/2013
• Emisión del Informe Final de la Auditoría	16/08/2013

3. Equipo Multidisciplinario:

- **Autores:** Karina Lafebre y Fernando Jiménez

4. Días Presupuestados:

La Auditoría se llevará a cabo en 23 días, distribuidas de la siguiente manera:

- | | |
|--------------------------------------|---------|
| • FASE I Diagnóstico General | 3 días |
| • FASE II Planificación Específica | 5 días |
| • FASE III Ejecución de la Auditoría | 10 días |
| • FASE IV Comunicación de Resultados | 4 días |

5. Recursos financieros:

- Materiales
- Suministros
- Equipo de cómputo y otros

6. Enfoque de la Auditoría:

a) Componentes seleccionados para la Fase de la Ejecución

La Auditoría de Gestión analizará el componente de Atención al Contribuyente y del Ciclo del Contribuyente del Servicio de Rentas Internas de Pastaza.

b) Enfoque de la Auditoría

Auditoría de Gestión como herramienta para la evaluación de los procesos de Atención al Cliente y del Ciclo Tributario del Servicio de Rentas Internas delegación Pastaza.

c) Objetivos

General:

Elaborar una Auditoría de Gestión como herramienta para la evaluación de los procesos de Atención al Contribuyente y del Ciclo del Contribuyente del Servicio de Rentas Internas de Pastaza, de la ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza, período Enero 01 a Diciembre del 2010 y de 01 de enero a Diciembre del 2011.

Específicos:

- Efectuar un diagnóstico al Departamento de Servicios Tributarios y Gestión Tributaria mediante la aplicación de cuestionarios para la evaluación de la Misión, Visión y principales procesos.
- Evaluar el Sistema de Control Interno al Departamento de Servicios Tributarios y Gestión Tributaria.
- Emplear indicadores de gestión para medir el grado de cumplimiento de eficacia y eficiencia.

- Formular conclusiones y recomendaciones como resultado del desarrollo de la Auditoría de Gestión.

d) Alcance

- La Auditoría de Gestión practicada al Servicio de Rentas Internas de Pastaza comprende el periodo enero 01 a diciembre 31 del 2010 y enero 01 a diciembre 31 de 2011, correspondiente al Departamento de Servicios Tributarios y Gestión Tributaria.

e) Indicadores de Gestión

- Para la aplicación de la Auditoría de Gestión se empleará indicadores de eficiencia y eficacia, permitiéndonos tener conocimiento amplio de la situación actual de la institución.

Atentamente,

Karina Lafebre

JEFE DEL GRUPO DE AUDITORÍA J&L.

	INICIALES Y FECHA	
	PLANIFICACIÓN	FINAL
AUDITORES DE LA AUDITORÍA	FJ, KL 17/07/2013	FJ, KL 17/07/2013

FASE III

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS DE PASTAZA
AUDITORÍA DE GESTIÓN - EJECUCIÓN DEL TRABAJO
PROGRAMA DE AUDITORÍA**

OBJETIVOS:

- Evaluar los niveles de eficiencia y eficacia en el uso de los recursos asignados al área de Atención al Contribuyente y del Ciclo del Contribuyente.
- Verificar el nivel de cumplimiento de los objetivos planteados por los procesos.
- Establecer en cumplimiento de los requerimientos de clientes internos y externos.

Cuadro No. 27

PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE III

No	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Evaluación del Cumplimiento de las actividades del control del ciclo del Contribuyente.	ECACC 1/4	KL/FJ	25/07/2013
2	Evaluación del Cumplimiento de las actividades y procesos de servicio de Atención al Contribuyente.	ECAAC 1/12	KL/FJ	26/ 07/2013
3	Evaluación de Indicadores.	IG 1/12	KL/FJ	31/07/2013

ARCHIVO CORRIENTE/ EJECUCIÓN DEL TRABAJO	
Evaluación del Cumplimiento de las actividades del ciclo del contribuyente	ECACC
Evaluación del Cumplimiento de las actividades y procesos de servicio de Atención al Contribuyente	ECAAC
Indicadores de Gestión	IG

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	FJ	17/07/2013
Revisado por:	KL	17/07/2013

4.11 EVALUACIÓN CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DEL CICLO DEL CONTRIBUYENTE DEL AÑO 2010

Cuadro No. 28

MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES POA 2010

OBJETIVO ESTRATÉGICO	No.	PLAN DE ACCIÓN: Son las grandes orientaciones o caminos a seguir para el logro de los objetivos de la entidad.	META	RESPONSABLE Es la persona encargada de coordinar, dar seguimiento y cumplimiento de la acción planteada.	DEPARTAMENTO	CUMPLIMIENTO	% DE CUMPLIMIENTO	SEGUIMIENTO	
		ACTIVIDAD							
1. REDUCCIÓN DE BRECHAS	1.1 BRECHA DE INSCRIPCIÓN	111	DISMINUCIÓN DE LA BRECHA DE INSCRIPCIÓN	GESTIONAR EL 100% DE LOS CONTRIBUYENTES DETECTADOS EN LAS BASES DE DATOS Y EN EL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE LAS BRIGADAS DE CONTROL.	SALGUERO SEMINARIO PAULINA BEATRIZ	GESTIÓN TRIBUTARIA	Si	100%	Ejecutado
		112	PROYECTO DE REACTIVACIÓN DE RUC	ATENDER EL 100% DE SOLICITUDES DE REACTIVACIÓN DE RUC QUE REQUIERAN LOS CONTRIBUYENTES	SALGUERO SEMINARIO PAULINA BEATRIZ	GESTIÓN TRIBUTARIA	Si	100%	Ejecutado
	1.2 BRECHA DE PRESENTACIÓN	121	PLAN DE PRESENTACIÓN OPORTUNA DEL IR 2009, IVA Y PAGOS RISE	CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO DE LAS DECLARACIONES DE IR, IVA Y PAGOS RISE	SALGUERO SEMINARIO PAULINA BEATRIZ	GESTIÓN TRIBUTARIA	Si	100%	Ejecutado
		122	PLAN DE PERSUASIÓN DE PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES 2010	REDUCIR LA BRECHA DE PRESENTACIÓN OPORTUNA Y PRESENTACIÓN DE LAS DECLARACIONES DEL EJERCICIO FISCAL 2010, OBTENIENDO UN 75% DE EFECTIVIDAD EN LA PERSUASIÓN REALIZADA	SALGUERO SEMINARIO PAULINA BEATRIZ	GESTIÓN TRIBUTARIA	Parcial	97%	El incumplimiento se debe porque no se han realizado todas las notificaciones a los contribuyentes.
	1.3 BRECHA DE VERIFICACIÓN	131	PROYECTO DE CONTROL DE CONTRIBUYENTES RISE	CUMPLIR CON LAS CAMPAÑAS DE CONTROL ASIGNADAS DESDE LA DIRECCIÓN NACIONAL	SALGUERO SEMINARIO PAULINA BEATRIZ	GESTIÓN TRIBUTARIA	Si	100%	Ejecutado
		132	PROYECTO DE DIFERENCIAS Y CONTROLES SEMIINTENSIVOS	CIERRE DE LOS CASOS PENDIENTES DE DIFERENCIAS DEL AÑO 2009	SALGUERO SEMINARIO PAULINA BEATRIZ	GESTIÓN TRIBUTARIA	Si	100%	Ejecutado
	1.4 BRECHA DE PAGO	141	PLAN DE PERSUASIÓN DE PAGO DE IMPUESTOS	PERSUADIR Y GESTIONAR 1000 CONTRIBUYENTES DE LA PROVINCIA DE PASTAZA, INCLUIDOS CONTRIBUYENTES ACOGIDOS AL RISE	SALGUERO SEMINARIO PAULINA BEATRIZ	GESTIÓN TRIBUTARIA	Si	100%	Ejecutado
		142	PROYECTO DE INCONSISTENCIAS	REVISAR INCONSISTENCIAS DE INFORMACIÓN ENVADA POR SOCIEDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS RESPECTO AL ANEXO REOC Y ATS CON EL FORMULARIO DE RETENCIONES EN LA FUENTE DE IR	SALGUERO SEMINARIO PAULINA BEATRIZ	GESTIÓN TRIBUTARIA	Si	100%	Ejecutado
	2. IDENTIFICAR, CUANTIFICAR Y ACTUAR SOBRE LAS MANIFESTACIONES DE LA EVASIÓN, ELUSIÓN Y FRAUDE TANTO EN ACCIONES PREVENTIVAS, CONCURRENTES Y REACTIVAS	21	PROYECTO VA E (VERIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA) PARA LA REDUCCIÓN DEL IMPUESTO A LOS VEHÍCULOS	ATENDER EL 100% DE LOS CASOS REMITIDOS A CONTROL DENTRO DE LOS TIEMPOS ESTIPULADOS	SALGUERO SEMINARIO PAULINA BEATRIZ	GESTIÓN TRIBUTARIA	Si	100%	Ejecutado
		22	PROYECTO DE CONTROL DE PROYECCIÓN DE GASTOS PERSONALES	CONTROLAR Y ASesorAR A LAS 4 INSTITUCIONES MÁS REPRESENTATIVAS EN NÚMERO Y NIVELES DE INGRESOS DE FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS BAJO RELACIÓN DE DEPENDENCIA	SALGUERO SEMINARIO PAULINA BEATRIZ	GESTIÓN TRIBUTARIA	Parcial	81%	Se ejecutó la brigada de control presencial en 1 institución de las 4 planificadas por falta de capacidad operativa y promoción de otros
23		PROYECTO DE CONTROLES EXTENSIVOS	ATENDER EL 100% DE CASOS ASIGNADOS	SALGUERO SEMINARIO PAULINA BEATRIZ	GESTIÓN TRIBUTARIA	Parcial	90%	No se concluyó el proyecto en el 2010, ya que el anticipo del IR se lo presenta en el 2011	
24		PROYECTOS DE CONTROL	ATENDER EL 100% DE CASOS ASIGNADOS	SALGUERO SEMINARIO PAULINA BEATRIZ	GESTIÓN TRIBUTARIA	Parcial	91%	Se gestionó 1 de los 4 casos asignados por falta de información del denunciante.	

OBJETIVO ESTRATÉGICO	No.	PLAN DE ACCIÓN: Son las grandes orientaciones o caminos a seguir para el logro de los objetivos de la entidad.	META	RESPONSABLE Es la persona encargada de coordinar, dar seguimiento y cumplimiento de la acción planteada.	DEPARTAMENTO	CUMPLIMIENTO	% DE CUMPLIMIENTO	SEGUIMIENTO
		ACTIVIDAD						
3. FOMENTAR CULTURA TRIBUTARIA A TRAVÉS DE LA ASISTENCIA, CAPACITACIÓN Y DIFUSIÓN.	31	CAMPAÑA INFORMATIVA DEL SEXTO SORTEO DE LA LOTERÍA TRIBUTARIA	100% DE SOBRES PRESENTADOS EN ANTERIOR SORTEO	SALGUERO SEMINARIO PAULINA BEATRIZ	GESTIÓN TRIBUTARIA	SI	100%	Ejecutado
	32	PROGRAMA DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN TRIBUTARIA (ALUMNOS DEL TERCER AÑO DE BACHILLERATO DE LOS COLEGIOS DE LA PROVINCIA)	CUMPLIR CON EL PLAN DE CAPACITACIÓN A LOS ESTUDIANTES DE TERCEROS AÑOS DE BACHILLERATO	SALGUERO SEMINARIO PAULINA BEATRIZ	GESTIÓN TRIBUTARIA	SI	100%	Ejecutado
	33	PROGRAMA DE CULTURA TRIBUTARIA PARA LA EDUCACIÓN BÁSICA (NIÑOS DE LOS SEXTO Y SÉPTIMO AÑOS DE EDUCACIÓN BÁSICA)	CUMPLIR CON EL PLAN DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LOS NIÑOS Y NIÑAS DE SEXTO Y SÉPTIMO AÑOS DE EDUCACIÓN BÁSICA	SALGUERO SEMINARIO PAULINA BEATRIZ	GESTIÓN TRIBUTARIA	SI	100%	Ejecutado
	34	INFORMATIVOS EN LÍNEA	INFORMAR A LOS CONTRIBUYENTES MEDIANTE MINIINFORMATIVOS DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS, ESTABLECIMIENTOS GRÁFICOS Y PAGO DE MATRÍCULAS Y FECHAS DE VENCIMIENTOS DEL PAGO DE IMPUESTOS	JIMÉNEZ LANDÁZURI FERNANDO VLADIMIR	SERVICIOS TRIBUTARIOS	SI	100%	Ejecutado
	35	GUIA TRIBUTARIA	ELABORAR Y ENVIAR A DIARIO LA PRENSA UNA VEZ POR SEMANA INFORMACIÓN TRIBUTARIA	JIMÉNEZ LANDÁZURI FERNANDO VLADIMIR	SERVICIOS TRIBUTARIOS	SI	100%	Ejecutado
	36	PROYECTO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	INFORMAR A LOS CONTRIBUYENTES Y CIUDADANÍA EN GENERAL POR MEDIO DE BOLETINES DE PRENSA DE LAS ACTIVIDADES DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL SRI PASTAZA	SALGUERO SEMINARIO PAULINA BEATRIZ	GESTIÓN TRIBUTARIA	SI	100%	Ejecutado
4. REDUCIR LOS COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS DEL CUMPLIMIENTO DE LOS CONTRIBUYENTES	41	PROYECTO HOJAS RESUMEN PARA DECLARACIONES DE IVA	AGILITAR LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE DE DECLARACIONES VÍA INTERNET HACIA LOS CONTRIBUYENTES	JIMÉNEZ LANDÁZURI FERNANDO VLADIMIR	SERVICIOS TRIBUTARIOS	SI	100%	Ejecutado
6. CONSOLIDAR EL RECONOCIMIENTO Y APROBACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SRI EN LA SOCIEDAD	51	CAMPAÑAS PUBLICITARIAS	ELABORACIÓN DE CAMPAÑAS PUBLICITARIAS PARA DIFUNDIR ACCIONES REALIZADAS Y ACCIONES DE CONTROL	SALGUERO SEMINARIO PAULINA BEATRIZ	GESTIÓN TRIBUTARIA	SI	100%	Ejecutado
	52	SRI RADIAL	INFORMAR EN 10 PROGRAMAS RADIALES EN VIVO	JIMÉNEZ LANDÁZURI FERNANDO VLADIMIR	SERVICIOS TRIBUTARIOS	Parcial	93%	Falló un poco de difusión radial
	53	PROYECTO DE ATENCIÓN Y CAPACITACIONES	CUMPLIR CON EL NÚMERO DE CONTRIBUYENTES ASIGNADOS (3500) A SER CAPACITADOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA EN VENTANILLA	JIMÉNEZ LANDÁZURI FERNANDO VLADIMIR	SERVICIOS TRIBUTARIOS	SI	100%	Ejecutado
	54	DAR A CONOCER AL CLIENTE INTERNO LAS ACTIVIDADES LABORALES, SOCIALES Y CULTURALES DE CADA DEPARTAMENTO DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE FORMA MENSUAL Y A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO	ALCANZAR QUE EL 100% DE FUNCIONARIOS TENGAN CONOCIMIENTOS GENERALES DE CADA DEPARTAMENTO	SALGUERO SEMINARIO PAULINA BEATRIZ	GESTIÓN TRIBUTARIA	SI	100%	Ejecutado
TOTAL EJECUTADO AÑO 2010							98%	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	FJ	25/07/2013
Revisado por:	KL	25/07/2013

CÉDULA NARRATIVA DEL PROCESO DE DISMINUCIÓN DE LA BRECHA DE INSCRIPCIÓN

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA**



**Auditoría de Gestión a la Dirección Provincial de Pastaza del
Servicio de Rentas Internas del 1 de enero del 2010 al 31 de
diciembre del 2011**

CÉDULA NARRATIVA			
Fecha:	25/07/2013		
Componente:	1. REDUCCIÓN DE BRECHAS 1.1 BRECHA DE INSCRIPCIÓN		
Proceso:	DISMINUCIÓN DE LA BRECHA DE INSCRIPCIÓN		
Descripción:	<p>De la verificación realizada al proceso de disminución de la brecha de inscripción se constata la elaboración de oficios de exhibición y de actualización de RUC, y requerimientos de información; documentos que permiten exigir a los contribuyentes cumplir con sus deberes formales y a su vez depurar la base de RUC a través de actualizaciones o cancelaciones.</p> <p>Se verifica la ejecución de operativos y brigadas móviles con la finalidad de controlar el cumplimiento de deberes formales, generar riesgo en los contribuyentes en cuanto a la emisión de comprobantes de venta y a la vez informar sobre sus obligaciones tributarias y sanciones en caso de no cumplirlas</p>		
Conclusión:	Se concluye que el proceso de disminución de la brecha de inscripción se cumplió en un 100%		
Firmas:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> ING. MARÍA DE LOS ÁNGELES REAL ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA </td> </tr> </table>	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> ING. MARÍA DE LOS ÁNGELES REAL ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA
<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> ING. MARÍA DE LOS ÁNGELES REAL ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA		

Elaborado por: Karina Lafebre, Fernando Jiménez

Fuente: Departamento de Gestión Tributaria del SRI-Pastaza

CÉDULA NARRATIVA DEL PLAN DE PRESENTACIÓN OPORTUNA DEL IR 2009, IVA Y PAGOS RISE

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA**



**Auditoría de Gestión a la Dirección Provincial de Pastaza del
Servicio de Rentas Internas del 1 de enero del 2010 al 31 de
diciembre del 2011**

CÉDULA NARRATIVA			
Fecha:	25/07/2013		
Componente:	1. REDUCCIÓN DE BRECHAS 1.2 BRECHA DE PRESENTACIÓN		
Proceso:	PLAN DE PRESENTACIÓN OPORTUNA DEL IR 2009, IVA Y PAGOS RISE		
Descripción:	<p>En la verificación realizada al proceso del plan de presentación oportuna del Impuesto a la Renta 2009, IVA y pagos RISE dentro del componente de reducción de brechas de presentación en base al informe elaborado por el departamento de Gestión Tributaria se verifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Que Durante el mes de enero y febrero del 2010 se han realizado 29 capacitaciones a diferentes instituciones de la Provincia con un total de 1637 participantes conforme al registro de asistencia de contribuyentes. * En febrero se realizaron operativos de control para el sector Hotelero, Bares, Gasolineras, Restaurantes y los centros médicos a fin de constatar que posean su RUC activo y actualizado conforme a las actas de verificación. * Que se inspeccionó la facturación y registros contables a 56 centros médicos conforme actas de verificación. * Se capacitó al departamento financiero de instituciones públicas para el manejo adecuado de la proyección de gastos personales de funcionarios de cada una de sus dependencias. 		
Conclusión:	<p>Se concluye que el plan de presentación oportuna del Impuesto a la Renta 2009, IVA y pagos RISE se cumplió en un 100% conforme a lo planificado.</p>		
Firmas:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> LIC. LUCÍA ANA CADENA ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA </td> </tr> </table>	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> LIC. LUCÍA ANA CADENA ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA
<hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> LIC. LUCÍA ANA CADENA ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA		

Elaborado por: Karina Lafebre, Fernando Jiménez

Fuente: Departamento de Gestión Tributaria del SRI-Pastaza

CÉDULA NARRATIVA DEL PROYECTO DE DIFERENCIAS Y CONTROLES SEMI INTENSIVOS

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA**



**Auditoría de Gestión a la Dirección Provincial de Pastaza del
Servicio de Rentas Internas del 1 de enero del 2010 al 31 de
diciembre del 2011**

CÉDULA NARRATIVA			
Fecha:	25/07/2013		
Componente:	1. REDUCCIÓN DE BRECHAS 1.3 BRECHA DE VERACIDAD		
Proceso:	PROYECTO DE DIFERENCIAS Y CONTROLES SEMI INTENSIVOS		
Descripción:	<p>De la verificación realizada al proyecto de diferencias y controles semi intensivos dentro del componente de reducción de brechas de veracidad se constata lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Se procedió a culminar 39 casos pendientes de diferencias del año 2009. * Se han realizado dos Inspecciones Tributarias con el objetivo de obtener la mayor información posible para determinar diferencias. * Mediante inspecciones tributarias se ha gestionado a ocho contribuyentes para verificar los documentos que sustentan los gastos personales como por concepto de Vivienda, Educación, Vestimenta, Salud y Vestuario que incluyó en la declaraciones del Impuesto a la Renta de los años 2008 y 2009 conforme a actas de verificación e inspección contable. 		
Conclusión:	Se concluye que el proyecto de diferencias y controles semi intensivos se cumplió en un 100%.		
Firmas:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> ING. PATRICIA PUMALEMA ESPECIALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA </td> </tr> </table>	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> ING. PATRICIA PUMALEMA ESPECIALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA
<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> ING. PATRICIA PUMALEMA ESPECIALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA		

Elaborado por: Karina Lafebre, Fernando Jiménez

Fuente: Departamento de Gestión Tributaria del SRI-Pastaza

CÉDULA NARRATIVA DEL PLAN DE PERSUACIÓN DE PAGO DE IMPUESTOS

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA**



**Auditoría de Gestión a la Dirección Provincial de Pastaza del
Servicio de Rentas Internas del 1 de enero del 2010 al 31 de
diciembre del 2011**

CÉDULA NARRATIVA			
Fecha:	25/07/2013		
Componente:	1. REDUCCIÓN DE BRECHAS 1.4 BRECHA DE PAGO		
Proceso:	PLAN DE PERSUACIÓN DE PAGO DE IMPUESTOS		
Descripción:	<p>De la verificación realizada al plan de persuasión de pago de impuestos se constata lo siguiente:</p> <p>* Ejecución de una capacitación coordinada con el Jefe Político del Cantón Santa Clara Sr. Miguel Greña Cerda el 07 de abril de 2010 capacitándose a los contribuyentes que tienen negocios que están inscritos en el RUC y RISE, así como también a los Representantes de Asociaciones. Se contó con estudiantes del Colegio Antonio Cabri; teniendo la participación de 82 personas conforme al registro de asistencia.</p> <p>* El día sábado 24 de abril de 2010 conforme a registro de capacitaciones se realizó charlas informativas en la sede del Centro Agrícola del Cantón Pastaza dirigido a los agricultores de la provincia de Pastaza sobre el cumplimiento de sus deberes formales</p> <p>* En el año 2010 se han realizado 650 llamadas para el cumplimiento de la declaración del Impuesto a la Renta de las personas naturales obligadas; y, personas naturales no obligadas a llevar contabilidad conforme a estadísticas del departamento.</p>		
Conclusión:	Se concluye que el plan de persuasión de pago de impuestos se cumplió en un 100%.		
Firmas:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> ING. MARÍA DE LOS ÁNGELES REAL ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA </td> </tr> </table>	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> ING. MARÍA DE LOS ÁNGELES REAL ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA
<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> ING. MARÍA DE LOS ÁNGELES REAL ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA		

Elaborado por: Karina Lafebre, Fernando Jiménez

Fuente: Departamento de Gestión Tributaria del SRI-Pastaza

CÉDULA NARRATIVA DEL PROYECTO DE CONTROL DE PROYECCIÓN DE GASTOS PERSONALES

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA**



**Auditoría de Gestión a la Dirección Provincial de Pastaza del
Servicio de Rentas Internas del 1 de enero del 2010 al 31 de
diciembre del 2011**

CÉDULA NARRATIVA			
Fecha:	25/07/2013		
Componente:	2. IDENTIFICAR CUANTIFICAR Y ACTUAR SOBRE LAS MANIFESTACIONES DE LA EVASION, ELUSION Y FRAUDE TANTO EN ACCIONES PREVENTIVAS, CONCURRENTES Y REACTIVAS		
Proceso:	PROYECTO DE CONTROL DE PROYECCIÓN DE GASTOS PERSONALES		
Descripción:	<p>Se verifica que el proyecto de control de proyección de gastos personales dentro del componente de identificación y cuantificación de manifestaciones de evasión, elusión y fraude para la ejecución de acciones preventivas se realizó:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Ranking de instituciones por número de funcionarios o empleados bajo relación de dependencia. * El diseño de la hoja de control de proyección de gastos personales. * Planificación de ejecución de brigadas de control presenciales a una institución de las cuatro planificadas, según registro de brigadas realizadas. 		
Conclusión:	El proyecto de control de proyección de gastos personales se ejecutó en un 80%.		
Firmas:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/> LIC. LUCÍA ANA CADENA ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA </td> </tr> </table>	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/> LIC. LUCÍA ANA CADENA ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA
<hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/> LIC. LUCÍA ANA CADENA ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA		

Elaborado por: Karina Lafebre, Fernando Jiménez

Fuente: Departamento de Gestión Tributaria del SRI-Pastaza

CÉDULA NARRATIVA DEL PROYECTO DE CONTROLES EXTENSIVOS

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA**



**Auditoría de Gestión a la Dirección Provincial de Pastaza del
Servicio de Rentas Internas del 1 de enero del 2010 al 31 de
diciembre del 2011**

CÉDULA NARRATIVA			
Fecha:	25/07/2013		
Componente:	2. IDENTIFICAR CUANTIFICAR Y ACTUAR SOBRE LAS MANIFESTACIONES DE LA EVASION, ELUSION Y FRAUDE TANTO EN ACCIONES PREVENTIVAS, CONCURRENTES Y REACTIVAS		
Proceso:	PROYECTO DE CONTROLES EXTENSIVOS		
Descripción:	<p>Se verifica que en el proyecto de controles extensivos asignados por la Dirección Nacional dentro del componente de identificación y cuantificación de manifestaciones de evasión, elusión y fraude para la ejecución de acciones preventivas se realizaron las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Ejecución de la campaña asignada desde la Dirección Nacional, relativas a diferencias detectadas en Multas de IVA Mensual, Retenciones en la Fuente e Impuesto a la Renta del año 2008 dando como resultado la emisión de 16 oficios de comunicación de diferencias. * Se realizaron cinco inspecciones tributarias a contribuyentes representativos de la provincia para que realicen la declaración sustitutiva del impuesto a la Renta del año 2009 que fue presentada sin valores, conforme a registro de oficios emitidos. * Se emitió 40 oficios de corrección de casilleros a contribuyentes que no registraron un valor de anticipo en su declaración de Impuesto a la Renta de acuerdo a los parámetros establecidos en el numeral 2 del Art. 41 de la Ley de Régimen Tributario Interno y del Art. 76 del Reglamento para la Aplicación a la Ley de Régimen Tributario. * Se emitieron 69 comunicaciones de diferencias a los contribuyentes que omitieron ingresos en su declaración de Impuesto a la Renta del año 2007, 2008 y 2009. 		
Conclusión:	El proyecto de controles extensivos asignados por la Dirección Nacional se cumplió en un 100%.		
Firmas:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/> ING. PATRICIA PUMALEMA ESPECIALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA </td> </tr> </table>	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/> ING. PATRICIA PUMALEMA ESPECIALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA
<hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/> ING. PATRICIA PUMALEMA ESPECIALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA		

Elaborado por:

Karina Lafebre, Fernando Jiménez

Fuente:

Departamento de Gestión Tributaria del SRI-Pastaza

CÉDULA NARRATIVA DE LOS PROYECTOS DE CONTROL

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA**



**Auditoría de Gestión a la Dirección Provincial de Pastaza del
Servicio de Rentas Internas del 1 de enero del 2010 al 31 de
diciembre del 2011**

CÉDULA NARRATIVA			
Fecha:	25/07/2013		
Componente:	2. IDENTIFICAR CUANTIFICAR Y ACTUAR SOBRE LAS MANIFESTACIONES DE LA EVASION, ELUSION Y FRAUDE TANTO EN ACCIONES PREVENTIVAS, CONCURRENTES Y REACTIVAS		
Proceso:	PROYECTOS DE CONTROL		
Descripción:	<p>Se verifica que en los proyectos de control dentro del componente de identificación y cuantificación de manifestaciones de evasión, elusión y fraude para la ejecución de acciones preventivas se realizaron las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Atención requerimientos de control de los distintos departamentos en el que se procedió a emitir 16 oficios de inspecciones contables, 16 oficios de actualización de Ruc para un proyecto de la Dirección Nacional de control a los contribuyentes que mantenían registrada una actividad Ice en su Ruc. * Se expidieron 4 certificados para la realización de espectáculos públicos. * Se emitieron 27 comparecencias a los contribuyentes que tenían el mismo contador y que registraban anomalías en sus declaraciones a fin de socializar el proceso de multas y sanciones. 		
Conclusión:	Los proyectos de control se cumplieron en un 100%.		
Firmas:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/> ING. PATRICIA PUMALEMA ESPECIALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA </td> </tr> </table>	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/> ING. PATRICIA PUMALEMA ESPECIALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA
<hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/> ING. PATRICIA PUMALEMA ESPECIALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA		

Elaborado por: Karina Lafebre, Fernando Jiménez

Fuente: Departamento de Gestión Tributaria del SRI-Pastaza

CÉDULA NARRATIVA DEL PROYECTO DE PROMOCIÓN DE LOTERÍA TRIBUTARIA

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA**



**Auditoría de Gestión a la Dirección Provincial de Pastaza del
Servicio de Rentas Internas del 1 de enero del 2010 al 31 de
diciembre del 2011**

CÉDULA NARRATIVA			
Fecha:	25/07/2013		
Componente:	3. FOMENTAR CULTURA TRIBUTARIA A TRAVÉS DE LA ASISTENCIA, CAPACITACIÓN Y DIFUSIÓN.		
Proceso:	PROMOCIÓN DE LOTERÍA TRIBUTARIA		
Descripción:	<p>En la constatación del proceso de promoción de la Lotería Tributaria dentro del componente de fomentar Cultura Tributaria a través de la asistencia, capacitación y difusión se obtuvo como resultado la participación de 3.451 sobres para el quinto sorteo de la Lotería Tributaria realizado en el mes de junio y 10.102 según acta de conteo de sobres para el sexto sorteo de la Lotería Tributaria, siendo esto el resultado de las acciones realizadas conforme al informe de actividades.</p>		
Conclusión:	<p>El proyecto de promoción de la Lotería Tributaria se cumplió en un 100%.</p>		
Firmas:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> LIC. LUCÍA ANA CADENA ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA </td> </tr> </table>	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> LIC. LUCÍA ANA CADENA ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA
<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> LIC. LUCÍA ANA CADENA ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA		

Elaborado por: Karina Lafebre, Fernando Jiménez

Fuente: Departamento de Gestión Tributaria del SRI-Pastaza

CÉDULA NARRATIVA DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN TRIBUTARIA (ALUMNOS DEL TERCER AÑO DE BACHILLERATO DE LOS COLEGIOS DE LA PROVINCIA)

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA**



**Auditoría de Gestión a la Dirección Provincial de Pastaza del
Servicio de Rentas Internas del 1 de enero del 2010 al 31 de
diciembre del 2011**

CÉDULA NARRATIVA			
Fecha:	25/07/2013		
Componente:	3. FOMENTAR CULTURA TRIBUTARIA A TRAVÉS DE LA ASISTENCIA, CAPACITACIÓN Y DIFUSIÓN.		
Proceso:	PROGRAMA DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN TRIBUTARIA (ALUMNOS DEL TERCER AÑO DE BACHILLERATO DE LOS COLEGIOS DE LA PROVINCIA)		
Descripción:	<p>El programa de Educación y Capacitación Tributaria con los alumnos del tercer año de bachillerato de los colegios de la provincia de Pastaza que está dentro del componente de fomentar Cultura Tributaria a través de la asistencia, capacitación y difusión se cumplió con el cronograma de actividades en el 2010; se inscribieron al programa 177 alumnos de 7 centros educativos de la provincia.</p> <p>El programa empezó con la etapa de capacitación, concientización ciudadana, luego se ejecutó tres brigadas informativas por distintos sectores de la ciudad de Puyo y Mera, culminó con la clausura del programa donde fueron reconocidos los mejores estudiantes.</p>		
Conclusión:	El programa de Educación y Capacitación Tributaria con los alumnos del tercer año de bachillerato de los colegios de la provincia de Pastaza se cumplió en un 100%.		
Firmas:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> LIC. JAIME RIVADENEIRA ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA </td> </tr> </table>	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> LIC. JAIME RIVADENEIRA ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA
<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> LIC. JAIME RIVADENEIRA ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA		

Elaborado por: Karina Lafebre, Fernando Jiménez

Fuente: Departamento de Gestión Tributaria del SRI-Pastaza

CÉDULA NARRATIVA DEL PROGRAMA DE CULTURA TRIBUTARIA PARA LA EDUCACIÓN BÁSICA (NIÑOS DE LOS SEXTOS Y SÉPTIMOS AÑOS DE EDUCACIÓN BÁSICA).

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA**



**Auditoría de Gestión a la Dirección Provincial de Pastaza del
Servicio de Rentas Internas del 1 de enero del 2010 al 31 de
diciembre del 2011**

CÉDULA NARRATIVA			
Fecha:	25/07/2013		
Componente:	3. FOMENTAR CULTURA TRIBUTARIA A TRAVÉS DE LA ASISTENCIA, CAPACITACIÓN Y DIFUSIÓN.		
Proceso:	PROGRAMA DE CULTURA TRIBUTARIA PARA LA EDUCACIÓN BÁSICA (NIÑOS DE LOS SEXTOS Y SÉPTIMOS AÑOS DE EDUCACIÓN BÁSICA).		
Descripción:	<p>El programa de Cultura Tributaria para la educación básica con los alumnos de los sextos y séptimos años de la provincia de Pastaza que está dentro del componente de fomentar Cultura Tributaria a través de la asistencia, capacitación y difusión se cumplió con el cronograma de actividades en el 2010; se inscribieron al programa 2.089 alumnos y 88 maestros de los sextos años y séptimos años de 23 centros educativos de la provincia.</p> <p>El programa empezó con la entrega de material didáctico para que los maestros impartan los conocimientos tributarios, se realizaron monitoreos para constatar el avance de los conocimientos transmitidos.</p> <p>El programa finaliza con la realización del concurso interescolar de Cultura Tributaria en las que participan 3 establecimientos educativos.</p>		
Conclusión:	El programa de Cultura Tributaria para la educación básica con los alumnos de los sextos y séptimos años de la provincia de Pastaza se cumplió en un 100%.		
Firmas:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> LIC. JAIME RIVADENEIRA ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA </td> </tr> </table>	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> LIC. JAIME RIVADENEIRA ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA
<hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> LIC. JAIME RIVADENEIRA ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA		

Elaborado por: Karina Lafebre, Fernando Jiménez

Fuente: Departamento de Gestión Tributaria del SRI-Pastaza

CÉDULA NARRATIVA DEL PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA GUÍA TRIBUTARIA

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA**



**Auditoría de Gestión a la Dirección Provincial de Pastaza del
Servicio de Rentas Internas del 1 de enero del 2010 al 31 de
diciembre del 2011**

CÉDULA NARRATIVA			
Fecha:	25/07/2013		
Componente:	3. FOMENTAR CULTURA TRIBUTARIA A TRAVÉS DE LA ASISTENCIA, CAPACITACIÓN Y DIFUSIÓN.		
Proceso:	GUÍA TRIBUTARIA		
Descripción:	<p>En la verificación de la elaboración de la guía tributaria que está dentro del componente de fomentar Cultura Tributaria a través de la asistencia, capacitación y difusión se cumplió con lo planificado. Se realizó 27 publicaciones de manera gratuita en diario La Prensa de Pastaza hasta diciembre del 2010 en distintos temas tributarios.</p>		
Conclusión:	<p>El proceso de elaboración de la guía tributaria se cumplió en un 100%.</p>		
Firmas:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p>KARINA LAFEBRE</p> <p>AUDITOR OPERATIVO</p> </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p>ING. FERNANDO JIMÉNEZ</p> <p>JEFE SERVICIOS TRIBUTARIOS</p> </td> </tr> </table>	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p>KARINA LAFEBRE</p> <p>AUDITOR OPERATIVO</p>	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p>ING. FERNANDO JIMÉNEZ</p> <p>JEFE SERVICIOS TRIBUTARIOS</p>
<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p>KARINA LAFEBRE</p> <p>AUDITOR OPERATIVO</p>	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p>ING. FERNANDO JIMÉNEZ</p> <p>JEFE SERVICIOS TRIBUTARIOS</p>		

Elaborado por: Karina Lafebre, Fernando Jiménez

Fuente: Departamento de Servicios Tributarios del SRI-Pastaza

CÉDULA NARRATIVA DEL PROYECTO HOJA RESUMEN PARA DECLARACIONES DE IVA

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA**



**Auditoría de Gestión a la Dirección Provincial de Pastaza del
Servicio de Rentas Internas del 1 de enero del 2010 al 31 de
diciembre del 2011**

CÉDULA NARRATIVA			
Fecha:	25/07/2013		
Componente:	4. REDUCIR LOS COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS DEL CUMPLIMIENTO DE LOS CONTRIBUYENTES		
Proceso:	PROYECTO HOJA RESUMEN PARA DECLARACIONES DE IVA		
Descripción:	<p>En la verificación de la ejecución del proyecto de la hoja resumen para declaraciones de IVA que está dentro del componente de reducción de costos directos e indirectos del cumplimiento de los contribuyentes se constata la realización de las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Planificación de la ejecución del proyecto con el apoyo de estudiantes de nivel secundario que realizan las pasantías en la institución. * Implementación del formato simplificado de registros de datos para las declaraciones mensuales de IVA . 		
Conclusión:	El proceso de ejecución del proyecto de la hoja resumen para declaraciones de IVA por Internet se cumplió en un 100%		
Firmas:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> ING. FERNANDO JIMÉNEZ JEFE SERVICIOS TRIBUTARIOS </td> </tr> </table>	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> ING. FERNANDO JIMÉNEZ JEFE SERVICIOS TRIBUTARIOS
<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> ING. FERNANDO JIMÉNEZ JEFE SERVICIOS TRIBUTARIOS		

Elaborado por: Karina Lafebre, Fernando Jiménez

Fuente: Departamento de Servicios Tributarios del SRI-Pastaza

CÉDULA NARRATIVA DEL PLAN DE CAMPAÑAS PUBLICITARIAS

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA**



**Auditoría de Gestión a la Dirección Provincial de Pastaza del
Servicio de Rentas Internas del 1 de enero del 2010 al 31 de
diciembre del 2011**

CÉDULA NARRATIVA			
Fecha:	25/07/2013		
Componente:	5. CONSOLIDAR EL RECONOCIMIENTO Y APROBACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SRI EN LA SOCIEDAD		
Proceso:	CAMPAÑAS PUBLICITARIAS		
Descripción:	<p>En la verificación de la ejecución de las campañas publicitarias que está dentro del componente de consolidación del reconocimiento y aprobación de la gestión del Sri en la sociedad se constata la ejecución de las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Acercamientos con los medios de comunicación escrita, radial y televisión para establecer alianzas estratégicas de difusión de información. * Diseño de carteles publicitarios. * Rendición de cuentas a la ciudadanía de Pastaza en cumplimiento del mandato constitucional. * Participación en gabinetes sectoriales y ferias ciudadanas. * Realización de la campaña "Yo si pago mis impuestos y contribuyo con mi País". * Ejecución de la campaña de declaración oportuna de las obligaciones tributarias. 		
Conclusión:	La ejecución de las campañas publicitarias se realizó en un 100%.		
Firmas:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> LIC. LUCÍA ANA CADENA ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA </td> </tr> </table>	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> LIC. LUCÍA ANA CADENA ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA
<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> LIC. LUCÍA ANA CADENA ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA		

Elaborado por: Karina Lafebre, Fernando Jiménez

Fuente: Departamento de Gestión Tributaria del SRI-Pastaza

CÉDULA NARRATIVA DEL PROYECTO SRI - RADIAL

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA**



**Auditoría de Gestión a la Dirección Provincial de Pastaza del
Servicio de Rentas Internas del 1 de enero del 2010 al 31 de
diciembre del 2011**

CÉDULA NARRATIVA			
Fecha:	25/07/2013		
Componente:	5. CONSOLIDAR EL RECONOCIMIENTO Y APROBACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SRI EN LA SOCIEDAD		
Proceso:	SRI RADIAL		
Descripción:	<p>En la verificación de la ejecución del proyecto Sri-Radial que está dentro del componente de consolidación del reconocimiento y aprobación de la gestión del Sri en la sociedad , conforme a informe final elaborado por el Departamento de Servicios Tributarios se ejecutó 8 programas radiales mediante acercamiento interinstitucional entre el GAD Municipal Pastaza, Corporación Radio Mía y la Dirección Provincial del Servicio de Rentas Internas de Pastaza acordaron la ejecución de dicho proyecto.</p>		
Conclusión:	<p>El proceso de la ejecución del proyecto Sri-Radial se ejecutó en un 80% por falta de capacidad operativa no se concluyó el número de segmentos radiales planificados.</p>		
Firmas:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%; border: none;"> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO </td> <td style="text-align: center; width: 50%; border: none;"> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> ING. FERNANDO JIMÉNEZ JEFE SERVICIOS TRIBUTARIOS </td> </tr> </table>	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> ING. FERNANDO JIMÉNEZ JEFE SERVICIOS TRIBUTARIOS
<hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> ING. FERNANDO JIMÉNEZ JEFE SERVICIOS TRIBUTARIOS		

Elaborado por: Karina Lafebre, Fernando Jiménez

Fuente: Departamento de Servicios Tributarios del SRI-Pastaza

4.12 EVALUACIÓN CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DEL CICLO DEL CONTRIBUYENTE AÑO 2011

Cuadro No. 29

MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES POA 2011

OBJETIVO ESTRATÉGICO	No.	PLAN DE ACCIÓN	META	RESPONSABLE Es la persona encargada de coordinar, dar seguimiento y cumplimiento de la acción planteada.	DEPARTAMENTO	CUMPLIMIENTO	% DE CUMPLIMIENTO	SEGUIMIENTO	
		Son las grandes orientaciones o caminos a seguir para el logro de los objetivos de la entidad.							
		ACTIVIDAD							
1. REDUCCIÓN DE BRECHAS	11 BRECHA DE INSCRIPCIÓN	11.1	DEPURACIÓN DEL CATASTRO DE LOS CONTRIBUYENTES FALLECIDOS	CANCELAR EL RUC DEL 100% DE LOS CONTRIBUYENTES FALLECIDOS OBTENIDOS DE LAS BASES DE DATOS.	SALGUERO SEMINARIO PAULINA BEATRIZ	GESTIÓN TRIBUTARIA	SI	100%	Ejecutado
		11.2	REGULARIZACIÓN DE CONTRIBUYENTES INFORMALES DE LOS MERCADOS MUNICIPALES DEL CANTÓN PASTAZA	INSCRIBIR AL 50% DEL CATASTRO DE INFORMALES - REGULARIZAR AL 50% QUE LOS COMERCIANTES MANTENGAN COMPROBANTES DE VENTA VIGENTES	SALGUERO SEMINARIO PAULINA BEATRIZ	GESTIÓN TRIBUTARIA	SI	100%	Ejecutado
	12 BRECHA DE PRESENTACIÓN	12.1	PLAN DE PUBLICIDAD MASIVA PRESENTACIÓN OPORTUNA DE LAS DECLARACIONES DE IMPUESTOS	CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO DE LAS DECLARACIONES	SALGUERO SEMINARIO PAULINA BEATRIZ	GESTIÓN TRIBUTARIA	SI	100%	Ejecutado
		12.2	PLAN DE PERSUASIÓN DEL IMPUESTO A LA RENTA PERIODO 2011	REDUCIR LA BRECHA DE PRESENTACIÓN OPORTUNA Y PRESENTACIÓN DE LA DECLARACIÓN DEL IMPUESTO A LA RENTA EN DOS PUNTOS EN RELACION AL RESULTADO DEL AÑO 2011.	SALGUERO SEMINARIO PAULINA BEATRIZ	GESTIÓN TRIBUTARIA	SI	100%	Ejecutado
	13 BRECHA DE VERIFICACIÓN	13.1	PROYECTO DE CONTROL A NOTARIOS DE LA PROVINCIA DE PASTAZA	CONTROL DE INGRESOS Y SUSTENTOS DE COSTOS Y GASTOS A NOTARIOS	SALGUERO SEMINARIO PAULINA BEATRIZ	GESTIÓN TRIBUTARIA	SI	100%	Ejecutado
		13.2	CONTROL DE INCONSISTENCIAS POR INFORMACIÓN DE ANEXOS RDEP VS. FORMULARIOS 103 (BASE IMPONIBLES Y VALOR RETENIDO POR INGRESOS EN RELACIÓN DE DEPENDENCIA)	CUMPLIR EL PLAN DE CASOS ASIGNADOS	SALGUERO SEMINARIO PAULINA BEATRIZ	GESTIÓN TRIBUTARIA	SI	100%	Ejecutado
	14 BRECHA DE PAGO	14.1	CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS INVOLUCRADOS DIRECTA E INDIRECTAMENTE EN LAS ACCIONES DE COBRO EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA.	CAPACITAR AL 100% DE LOS FUNCIONARIOS INVOLUCRADOS EN LA ACCIÓN DE COBRO	FONSECA JARRÍN DEYSI ALEXANDRA	ADMINISTRATIVO FINANCIERO	NO	0%	No existe documentación alguna sobre este proyecto ya que no se ejecutó, el proceso se suspendió por asignación de nuevos proyectos e impedidos desde la Dirección Nacional mediante correo electrónico del 01 de abril del 2011
		14.2	CAPACITACIÓN SOBRE LOS PROCESOS DE COBRANZA A CONTRIBUYENTES, CONTADORES Y PÚBLICO EN GENERAL.	CAPACITAR SOBRE LOS PROCESOS DE COBRANZA A CONTRIBUYENTES, CONTADORES Y PÚBLICO EN GENERAL EN TODAS CAPACITACIONES QUE SE REALIZAN EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA.	SALGUERO SEMINARIO PAULINA BEATRIZ	GESTIÓN TRIBUTARIA	SI	100%	Ejecutado
	2. IDENTIFICAR, CUANTIFICAR Y ACTUAR SOBRE LAS MANIFESTACIONES DE LA EVASIÓN, ELUSIÓN Y FRAUDE (TANTO EN ACCIONES PREVENTIVAS, CONCURRENTES Y REACTIVAS)	2.1	REVISIÓN DE DEBERES FORMALES EN CONTRIBUYENTES INSCRITOS CON APOYO DE LOS ESTUDIANTES DEL NIVEL MEDIO DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN TRIBUTARIA.	GENERAR RIESGO EN LOS CONTRIBUYENTES Y LOGRAR LA PRESENTACIÓN OPORTUNA DE DECLARACIONES.	SALGUERO SEMINARIO PAULINA BEATRIZ	GESTIÓN TRIBUTARIA	SI	100%	Ejecutado
		2.2	PROYECTO DE DECLARACIÓN PATRIMONIAL 2009-2010-2011 DE LA DIRECCIÓN NACIONAL	ATENDER EL 100% DE SOLICITUDES DE SANCIÓN	SALGUERO SEMINARIO PAULINA BEATRIZ	GESTIÓN TRIBUTARIA	SI	100%	Ejecutado
2.3		PROYECTO DE VEHÍCULOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL	ATENDER EL 100% DE SOLICITUDES DE SANCIÓN	SALGUERO SEMINARIO PAULINA BEATRIZ	GESTIÓN TRIBUTARIA	PARCIAL	50%	NO SE CONCLUYÓ EL PROYECTO EN EL 2011, QUEDARON PENDIENTES 7 CASOS DE LOS 11 ORIGINADOS INICIALMENTE.	

OBJETIVO ESTRATÉGICO	No.	PLAN DE ACCIÓN: Son las grandes orientaciones o caminos a seguir para el logro de los objetivos de la entidad.	META	RESPONSABLE: Es la persona encargada de coordinar, dar seguimiento y cumplimiento de la acción planteada.	DEPARTAMENTO	CUMPLIMIENTO	% DE CUMPLIMIENTO	SEGUIMIENTO
	ACTIVIDAD							
3. FOMENTAR CULTURA TRIBUTARIA A TRAVÉS DE LA ASISTENCIA, CAPACITACIÓN Y DIFUSIÓN.	3.1	PROMOCIÓN DE LOTERÍA TRIBUTARIA.	100% DE SOBRES PRESENTADOS EN ANTERIOR SORTEO	SALGUERO SEMINARIO PAULINA BEATRIZ	GESTIÓN TRIBUTARIA	SI	100%	Ejecutado
	3.2	PROGRAMA DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN TRIBUTARIA (ALUMNOS DEL TERCER AÑO DE BACHILLERATO DE LOS COLEGIOS DE LA PROVINCIA).	CUMPLIR CON EL PLAN DE CAPACITACIÓN A LOS ESTUDIANTES DE TERCEROS AÑOS DE BACHILLERATO	SALGUERO SEMINARIO PAULINA BEATRIZ	GESTIÓN TRIBUTARIA	SI	100%	Ejecutado
	3.3	PROGRAMA DE CULTURA TRIBUTARIA PARA LA EDUCACIÓN BÁSICA (NIÑOS DE LOS SEXTOS Y SÉPTIMOS AÑOS DE EDUCACIÓN BÁSICA)	CUMPLIR CON EL PLAN DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LOS NIÑOS Y NIÑAS DE SEXTOS Y SÉPTIMOS AÑOS DE EDUCACIÓN BÁSICA	SALGUERO SEMINARIO PAULINA BEATRIZ	GESTIÓN TRIBUTARIA	SI	100%	Ejecutado
	3.4	CAPACITACIÓN A UNIDADES PRODUCTIVAS DE LOS COLEGIOS DE LA PROVINCIA DE PASTAZA PARA LA ASISTENCIA A CONTRIBUYENTES PARA DECLARACIONES POR INTERNET	CAPACITAR A LAS UNIDADES PRODUCTIVAS DE LOS COLEGIOS DE LA PROVINCIA DE PASTAZA	JIMÉNEZ LANDÁZURI FERNANDO VLADIMIR	SERVICIOS TRIBUTARIOS	PARCIAL	67%	No se ejecutó totalmente el proyecto por falta de apoyo de las entidades educativas
	3.5	GUIA TRIBUTARIA	ELABORAR Y ENVIAR A DIARIO LA PRENSA UNA VEZ POR SEMANA INFORMACIÓN TRIBUTARIA	JIMÉNEZ LANDÁZURI FERNANDO VLADIMIR	SERVICIOS TRIBUTARIOS	SI	100%	Ejecutado
4. REDUCIR LOS COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS DEL CUMPLIMIENTO DE LOS CONTRIBUYENTES	4.1	NOTIFICACIÓN DE OFICIOS CIRCULARES PARA LA EXONERACIÓN DE VEHÍCULOS-COOPERATIVAS Y COMPANÍAS DE TRANSPORTE	AGILITAR LOS PROCESOS Y MANTENER INFORMADO AL SECTOR DEL TRANSPORTE PÚBLICO SOBRE EL PROCESO DE EXONERACIONES	JIMÉNEZ LANDÁZURI FERNANDO VLADIMIR	SERVICIOS TRIBUTARIOS	NO	0%	No se ejecutó por la asignación de nuevos proyectos y falta de recursos operacionales
5. CONSOLIDAR EL RECONOCIMIENTO Y APROBACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVIDOR PÚBLICO EN LA SOCIEDAD	5.1	PLAN DE CAPACITACIÓN EN DISTINTOS DIALECTOS	ELABORACIÓN DE 1000 FOLLETOS INFORMATIVOS Y CAPACITACIÓN A 1000 CONTRIBUYENTES	JIMÉNEZ LANDÁZURI FERNANDO VLADIMIR	SERVICIOS TRIBUTARIOS	PARCIAL	25%	No hubo recursos para el desarrollo de material informativo
	5.2	SRR RADIAL	REALIZAR 12 PROGRAMAS RADIALES EN VIVO	JIMÉNEZ LANDÁZURI FERNANDO VLADIMIR	SERVICIOS TRIBUTARIOS	SI	100%	Ejecutado
	5.3	MEJORAR EL PROTOCOLO DE SERVICIO DE LOS FUNCIONARIOS DE VENTANILLAS	LLEGAR AL 100% DE FUNCIONARIOS DE VENTANILLAS AL MEJORAMIENTO DEL PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	JIMÉNEZ LANDÁZURI FERNANDO VLADIMIR	SERVICIOS TRIBUTARIOS	SI	100%	Ejecutado
	5.4	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA MEDIR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE SOBRE LAS INSTALACIONES, SERVICIOS Y FUNCIONARIOS DE SERVICIOS TRIBUTARIOS	LLEGAR AL 100% DE FUNCIONARIOS DE VENTANILLAS AL MEJORAMIENTO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE	JIMÉNEZ LANDÁZURI FERNANDO VLADIMIR	SERVICIOS TRIBUTARIOS	SI	100%	Ejecutado
	5.5	DAR A CONOCER AL CLIENTE INTERNO LAS ACTIVIDADES LABORALES, SOCIALES Y CULTURALES DE CADA DEPARTAMENTO DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE FORMA MENSUAL Y A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO	ALCANZAR QUE EL 100% DE FUNCIONARIOS TENGAN CONOCIMIENTOS GENERALES DE CADA DEPARTAMENTO	SALGUERO SEMINARIO PAULINA BEATRIZ	GESTIÓN TRIBUTARIA	SI	100%	Ejecutado
TOTAL EJECUTADO AÑO 2011							84%	

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	FJ	26/07/2013
Revisado por:	KL	26/07/2013

CÉDULA NARRATIVA DEL PROCESO DE DEPURACIÓN DEL CATASTRO DE LOS CONTRIBUYENTES FALLECIDOS

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA**



**Auditoría de Gestión a la Dirección Provincial de Pastaza del
Servicio de Rentas Internas del 1 de enero del 2010 al 31 de
diciembre del 2011**

CÉDULA NARRATIVA			
Fecha:	26/07/2013		
Componente:	1. REDUCCIÓN DE BRECHAS 1.1 BRECHA DE INSCRIPCIÓN		
Proceso:	DEPURACIÓN DEL CATASTRO DE LOS CONTRIBUYENTES FALLECIDOS		
Descripción:	<p>De la verificación realizada al proceso de depuración del catastro de los contribuyentes fallecidos dentro del componente de reducción de brechas de inscripción se constata la elaboración del requerimiento de información al Registro Civil de Pastaza mediante Oficio.</p> <p>Una vez obtenida la información se procede a realizar el cruce de información con la base de datos del Registro Único de Contribuyentes en el que se determina que de los 14 registros encontrados 6 pertenecen a personas naturales que tenían su RUC.</p> <p>Mediante Memorando No. PPA-GTRMGEEI11-00349 del 14/09/2011 el Departamento de Gestión Tributaria solicita al Departamento de Servicios Tributarios el proceso de cierre de los Rucs gestionados y verificados aplicándose de esta manera la Resolución No. NAC-DGERCGC10-00276 que determina el proceso de suspensión de de Ruc de oficio.</p>		
Conclusión:	Se concluye que el proceso de depuración del catastro de los contribuyentes fallecidos se cumplió en un 100%		
Firmas:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> ING. MARÍA DE LOS ÁNGELES REAL ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA </td> </tr> </table>	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> ING. MARÍA DE LOS ÁNGELES REAL ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA
<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> ING. MARÍA DE LOS ÁNGELES REAL ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA		

Elaborado por: Karina Lafebre, Fernando Jiménez

Fuente: Departamento de Gestión Tributaria del SRI-Pastaza

CÉDULA NARRATIVA DEL PLAN DE PUBLICIDAD MASIVA PRESENTACIÓN OPORTUNA DE LAS DECLARACIONES DE IMPUESTOS

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA**



**Auditoría de Gestión a la Dirección Provincial de Pastaza del
Servicio de Rentas Internas del 1 de enero del 2010 al 31 de
diciembre del 2011**

CÉDULA NARRATIVA			
Fecha:	26/07/2013		
Componente:	1. REDUCCIÓN DE BRECHAS 1.2 BRECHA DE PRESENTACIÓN		
Proceso:	PLAN DE PUBLICIDAD MASIVA PRESENTACIÓN OPORTUNA DE LAS DECLARACIONES DE IMPUESTOS		
Descripción:	<p>En la verificación realizada al proceso del plan de publicidad masiva para la presentación oportuna de las declaraciones de impuestos dentro del componente de reducción de brechas de presentación en base al informe elaborado por el departamento de Gestión Tributaria se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Visita a 45 instituciones donde se colocó material informativo a la ciudadanía. * Colocación de publicidad rodante en 13 unidades de servicio público de la Compañía de Transportes Orquídea Amazónica y Cordero Guerra * Visita a 7 entidades educativas y 61 locales comerciales, en todos estos se colocó material informativo sobre el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias. * La Dirección Provincial de Pastaza mediante el proceso de contratación pública de subasta inversa contrató el “Diseño, Construcción e Instalación de Vallas y Paletas Publicitarias para el Servicio de Rentas Internas Regional Centro Uno en las ciudades de Ambato, Pelileo, Patate, Latacunga, Puyo y La Maná”, dentro del cual se estableció para la provincia de Pastaza la colocación de dos vallas y una paleta publicitaria. 		
Conclusión:	<p>Se concluye que el plan de publicidad masiva para la presentación oportuna de las declaraciones de impuestos y cumplimiento de los deberes formales de los contribuyentes se cumplió en un 100%.</p>		
Firmas:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> LIC. LUCÍA ANA CADENA ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA </td> </tr> </table>	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> LIC. LUCÍA ANA CADENA ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA
<hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> LIC. LUCÍA ANA CADENA ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA		

Elaborado por: Karina Lafebre, Fernando Jiménez

Fuente: Departamento de Gestión Tributaria del SRI-Pastaza

CÉDULA NARRATIVA DEL PROYECTO DE CONTROL A NOTARIOS DE LA PROVINCIA DE PASTAZA

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA**



Auditoría de Gestión a la Dirección Provincial de Pastaza del Servicio de Rentas Internas del 1 de enero del 2010 al 31 de diciembre del 2011

CÉDULA NARRATIVA			
Fecha:	26/07/2013		
Componente:	1. REDUCCIÓN DE BRECHAS 1.3 BRECHA DE VERACIDAD		
Proceso:	PROYECTO DE CONTROL A NOTARIOS DE LA PROVINCIA DE PASTAZA		
Descripción:	<p>De la verificación realizada al proyecto de control a notarios de la provincia de Pastaza dentro del componentede reducción de brechas de veracidad se constata lo siguiente:</p> <p>El departamento de Gestión Tributaria de la Dirección Provincial de Pastaza en sus procesos de control de diferencias inicio el proceso de control a dos notarios de la provincia:</p> <p>* Dra. Patricia Elizabeth Naveda Suárez (notaria del cantón Pastaza, ciudad Puyo) * Dr. Juan Xavier Gavilánez Sánchez (notario del cantón Mera ciudad Mera)</p> <p>El proceso de revisión se inicio con el objetivo de verificar costos y gastos del año 2008, para lo cual se realizaron inspecciones tributarias iniciadas el 10 de febrero del 2011 a los contribuyentes, del análisis realizado la contribuyente Dra. Patricia Elizabeth Naveda Suárez no pudo justificar los costos y gastos declarados en su impuesto a la renta del año 2008, mientras que el contribuyente Dr. Juan Xavier Gavilánez Sánchez presentó los justificativos de los costos y gastos.</p>		
Conclusión:	Se concluye que el proceso de control a notarios de la provincia de Pastaza se cumplió en un 100%		
Firmas:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> ING. PATRICIA PUMALEMA ESPECIALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA </td> </tr> </table>	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> ING. PATRICIA PUMALEMA ESPECIALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA
<hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> ING. PATRICIA PUMALEMA ESPECIALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA		

Elaborado por: Karina Lafebre, Fernando Jiménez

Fuente: Departamento de Gestión Tributaria del SRI-Pastaza

CÉDULA NARRATIVA DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS INVOLUCRADOS DIRECTA E INDIRECTAMENTE EN LAS ACCIONES DE COBRO EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA.

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA**



Auditoría de Gestión a la Dirección Provincial de Pastaza del Servicio de Rentas Internas del 1 de enero del 2010 al 31 de diciembre del 2011

CÉDULA NARRATIVA			
Fecha:	26/07/2013		
Componente:	1. REDUCCIÓN DE BRECHAS 1.4 BRECHA DE PAGO		
Proceso:	CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS INVOLUCRADOS DIRECTA E INDIRECTAMENTE EN LAS ACCIONES DE COBRO EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA.		
Descripción:	No existe documentación alguna sobre este proyecto ya que no se ejecutó, el proceso se suspendió por asignación de nuevos proyectos impartidos desde la Dirección Nacional mediante correo electrónico del 01 de abril del 2011.		
Conclusión:	No se ejecutó el proceso de capacitación a funcionarios de la Dirección Provincial de Pastaza del Servicio de Rentas Internas.		
Firmas:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> LIC. DEYSI FONSECA JEFE PROVINCIAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO </td> </tr> </table>	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> LIC. DEYSI FONSECA JEFE PROVINCIAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO
<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> LIC. DEYSI FONSECA JEFE PROVINCIAL ADMINISTRATIVO FINANCIERO		

Elaborado por: Karina Lafebre, Fernando Jiménez

Fuente: Departamento Administrativo Financiero del SRI-Pastaza

CÉDULA NARRATIVA DEL PROCESO DE REVISIÓN DE DEBERES FORMALES EN CONTRIBUYENTES INSCRITOS CON APOYO DE LOS ESTUDIANTES DEL NIVEL MEDIO DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN TRIBUTARIA.

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA**



**Auditoría de Gestión a la Dirección Provincial de Pastaza del
Servicio de Rentas Internas del 1 de enero del 2010 al 31 de
diciembre del 2011**

CÉDULA NARRATIVA			
Fecha:	26/07/2013		
Componente:	2. IDENTIFICAR CUANTIFICAR Y ACTUAR SOBRE LAS MANIFESTACIONES DE LA EVASION, ELUSION Y FRAUDE TANTO EN ACCIONES PREVENTIVAS, CONCURRENTES Y REACTIVAS		
Proceso:	REVISIÓN DE DEBERES FORMALES EN CONTRIBUYENTES INSCRITOS CON APOYO DE LOS ESTUDIANTES DEL NIVEL MEDIO DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN TRIBUTARIA.		
Descripción:	<p>Se verifica que el proceso de revisión de deberes formales en contribuyentes inscritos, lotería tributaria e impuesto a la renta con el apoyo de los estudiantes del nivel medio del programa de educación y capacitación tributaria dentro del componente de identificación y cuantificación de manifestaciones de evasión, elusión y fraude para la ejecución de acciones preventivas se obtuvo un resultado de 760 contribuyentes visitados.</p> <p>En el operativo de Impuesto a la Renta se obtiene un registro de 1200 contribuyentes informados.</p> <p>Se ejecutó también el operativo de información sobre la Lotería Tributaria, de acuerdo al informe final de actividades de los operativos programados.</p>		
Conclusión:	El proceso de revisión de deberes formales en contribuyentes inscritos, lotería tributaria e impuesto a la renta con el apoyo de los estudiantes del nivel medio del programa de educación y capacitación tributaria se cumplió en un 100%.		
Firmas:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> LIC. JAIME RIVADENEIRA ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA </td> </tr> </table>	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> LIC. JAIME RIVADENEIRA ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA
<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> LIC. JAIME RIVADENEIRA ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA		

Elaborado por: Karina Lafebre, Fernando Jiménez

Fuente: Departamento de Gestión Tributaria del SRI-Pastaza

CÉDULA NARRATIVA DEL PROYECTO DE VEHÍCULOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA**



**Auditoría de Gestión a la Dirección Provincial de Pastaza del
Servicio de Rentas Internas del 1 de enero del 2010 al 31 de
diciembre del 2011**

CÉDULA NARRATIVA			
Fecha:	26/07/2013		
Componente:	2. IDENTIFICAR CUANTIFICAR Y ACTUAR SOBRE LAS MANIFESTACIONES DE LA EVASION, ELUSION Y FRAUDE TANTO EN ACCIONES PREVENTIVAS, CONCURRENTES Y REACTIVAS		
Proceso:	PROYECTO DE VEHÍCULOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL		
Descripción:	<p>Se verifica que el proyecto de vehículos enviado por la Dirección Nacional dentro del componente de identificación y cuantificación de manifestaciones de evasión, elusión y fraude para la ejecución de acciones preventivas se obtuvo como resultado la emisión de 14 Oficios de inicio sumario por falta reglamentaria, de los cuales se cerraron 7 casos, los demás no se concluyeron en el 2011.</p>		
Conclusión:	<p>El proyecto de vehículos enviado por la Dirección Nacional se cumplió en un 50% en el año 2011.</p>		
Firmas:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%; border: none;"> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO </td> <td style="text-align: center; width: 50%; border: none;"> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/> LIC. LUCÍA ANA CADENA ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA </td> </tr> </table>	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/> LIC. LUCÍA ANA CADENA ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA
<hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/> LIC. LUCÍA ANA CADENA ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA		

Elaborado por: Karina Lafebre, Fernando Jiménez

Fuente: Departamento de Gestión Tributaria del SRI-Pastaza

CÉDULA NARRATIVA DEL PROYECTO DE PROMOCIÓN DE LOTERÍA TRIBUTARIA

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA**



**Auditoría de Gestión a la Dirección Provincial de Pastaza del
Servicio de Rentas Internas del 1 de enero del 2010 al 31 de
diciembre del 2011**

CÉDULA NARRATIVA			
Fecha:	26/07/2013		
Componente:	3. FOMENTAR CULTURA TRIBUTARIA A TRAVÉS DE LA ASISTENCIA, CAPACITACIÓN Y DIFUSIÓN.		
Proceso:	PROMOCIÓN DE LOTERÍA TRIBUTARIA		
Descripción:	<p>En la constatación del proceso de promoción de la Lotería Tributaria dentro del componente de fomentar Cultura Tributaria a través de la asistencia, capacitación y difusión se obtuvo como resultado la participación de 19.509 según acta de conteo de sobres para el séptimo sorteo de la Lotería Tributaria, siendo esto el resultado de las acciones realizadas conforme al informe de actividades.</p>		
Conclusión:	<p>El proyecto de promoción de la Lotería Tributaria se cumplió en un 100%.</p>		
Firmas:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> LIC. LUCÍA ANA CADENA ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA </td> </tr> </table>	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> LIC. LUCÍA ANA CADENA ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA
<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> LIC. LUCÍA ANA CADENA ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA		

Elaborado por: Karina Lafebre, Fernando Jiménez

Fuente: Departamento de Gestión Tributaria del SRI-Pastaza

CÉDULA NARRATIVA DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN TRIBUTARIA (ALUMNOS DEL TERCER AÑO DE BACHILLERATO DE LOS COLEGIOS DE LA PROVINCIA)

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA**



**Auditoría de Gestión a la Dirección Provincial de Pastaza del
Servicio de Rentas Internas del 1 de enero del 2010 al 31 de
diciembre del 2011**

CÉDULA NARRATIVA			
Fecha:	26/07/2013		
Componente:	3. FOMENTAR CULTURA TRIBUTARIA A TRAVÉS DE LA ASISTENCIA, CAPACITACIÓN Y DIFUSIÓN.		
Proceso:	PROGRAMA DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN TRIBUTARIA (ALUMNOS DEL TERCER AÑO DE BACHILLERATO DE LOS COLEGIOS DE LA PROVINCIA)		
Descripción:	<p>El programa de Educación y Capacitación Tributaria con los alumnos del tercer año de bachillerato de los colegios de la provincia de Pastaza que está dentro del componente de fomentar Cultura Tributaria a través de la asistencia, capacitación y difusión se cumplió con el cronograma de actividades en el 2011; se inscribieron al programa 246 alumnos de 9 centros educativos de la provincia.</p> <p>El programa empezó con la etapa de capacitación, concientización ciudadana, luego se ejecutó tres brigadas informativas por distintos sectores de la ciudad de Puyo y Mera, culminó con la clausura del programa donde fueron reconocidos los mejores estudiantes.</p>		
Conclusión:	El programa de Educación y Capacitación Tributaria con los alumnos del tercer año de bachillerato de los colegios de la provincia de Pastaza se cumplió en un 100%.		
Firmas:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> LIC. JAIME RIVADENEIRA ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA </td> </tr> </table>	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> LIC. JAIME RIVADENEIRA ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA
<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> LIC. JAIME RIVADENEIRA ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA		

Elaborado por: Karina Lafebre, Fernando Jiménez

Fuente: Departamento de Gestión Tributaria del SRI-Pastaza

CÉDULA NARRATIVA DEL PROGRAMA DE CULTURA TRIBUTARIA PARA LA EDUCACIÓN BÁSICA (NIÑOS DE LOS SEXTOS Y SÉPTIMOS AÑOS DE EDUCACIÓN BÁSICA).

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA**



**Auditoría de Gestión a la Dirección Provincial de Pastaza del
Servicio de Rentas Internas del 1 de enero del 2010 al 31 de
diciembre del 2011**

CÉDULA NARRATIVA			
Fecha:	26/07/2013		
Componente:	3. FOMENTAR CULTURA TRIBUTARIA A TRAVÉS DE LA ASISTENCIA, CAPACITACIÓN Y DIFUSIÓN.		
Proceso:	PROGRAMA DE CULTURA TRIBUTARIA PARA LA EDUCACIÓN BÁSICA (NIÑOS DE LOS SEXTOS Y SÉPTIMOS AÑOS DE EDUCACIÓN BÁSICA).		
Descripción:	<p>El programa de Cultura Tributaria para la educación básica con los alumnos de los sextos y séptimos años de la provincia de Pastaza que está dentro del componente de fomentar Cultura Tributaria a través de la asistencia, capacitación y difusión se cumplió con el cronograma de actividades en el 2011; se inscribieron al programa 1126 alumnos y 41 maestros de los sextos años y 1134 alumnos con 43 maestros de los séptimos años de 25 centros educativos de la provincia.</p> <p>El programa empezó con la entrega de material didáctico para que los maestros impartan los conocimientos tributarios, se realizaron monitoreos para constatar el avance de los conocimientos transmitidos.</p> <p>El programa finaliza con la realización del concurso interescolar de Cultura Tributaria en las que participan 4 establecimientos educativos.</p>		
Conclusión:	El programa de Cultura Tributaria para la educación básica con los alumnos de los sextos y séptimos años de la provincia de Pastaza se cumplió en un 100%.		
Firmas:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> LIC. JAIME RIVADENEIRA ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA </td> </tr> </table>	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> LIC. JAIME RIVADENEIRA ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA
<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> LIC. JAIME RIVADENEIRA ANALISTA DE GESTIÓN TRIBUTARIA		

Elaborado por: Karina Lafebre, Fernando Jiménez

Fuente: Departamento de Gestión Tributaria del SRI-Pastaza

CÉDULA NARRATIVA DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN A UNIDADES PRODUCTIVAS DE LOS COLEGIOS DE LA PROVINCIA DE PASTAZA PARA LA ASISTENCIA A CONTRIBUYENTES PARA DECLARACIONES POR INTERNET

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA**



**Auditoría de Gestión a la Dirección Provincial de Pastaza del
Servicio de Rentas Internas del 1 de enero del 2010 al 31 de
diciembre del 2011**

CÉDULA NARRATIVA			
Fecha:	26/07/2013		
Componente:	3. FOMENTAR CULTURA TRIBUTARIA A TRAVÉS DE LA ASISTENCIA, CAPACITACIÓN Y DIFUSIÓN.		
Proceso:	CAPACITACIÓN A UNIDADES PRODUCTIVAS DE LOS COLEGIOS DE LA PROVINCIA DE PASTAZA PARA LA ASISTENCIA A CONTRIBUYENTES PARA DECLARACIONES POR INTERNET		
Descripción:	<p>El proceso de capacitación a unidades productivas de los colegios de la provincia de Pastaza para la asistencia a contribuyentes en las declaraciones por Internet que está dentro del componente de fomentar Cultura Tributaria a través de la asistencia, capacitación y difusión se cumplió parcialmente.</p> <p>Para este proceso se tomó como referencia a los colegios: Colegio Técnico Provincia de Pastaza (Puyo), Unidad Educativa Particular Amazónica (Puyo), Colegio Jorge Icaza (Shell), Colegio Antonio Cabri (Santa Clara).</p> <p>El proceso no concluyó debido a que las entidades educativas no contaba con estudiantes de manera permanente para la atención de las Unidades Productivas.</p>		
Conclusión:	El proceso de capacitación a unidades productivas de los colegios de la provincia de Pastaza para la asistencia a contribuyentes en las declaraciones por Internet se cumplió en un 50%.		
Firmas:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> ING. FERNANDO JIMÉNEZ JEFE SERVICIOS TRIBUTARIOS </td> </tr> </table>	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> ING. FERNANDO JIMÉNEZ JEFE SERVICIOS TRIBUTARIOS
<hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> ING. FERNANDO JIMÉNEZ JEFE SERVICIOS TRIBUTARIOS		

Elaborado por: Karina Lafèbre, Fernando Jiménez

Fuente: Departamento de Servicios Tributarios del SRI-Pastaza

CÉDULA NARRATIVA DEL PROCESO DE NOTIFICACIÓN DE OFICIOS CIRCULARES PARA LA EXONERACIÓN DE VEHÍCULOS - COOPERATIVAS Y COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA**



**Auditoría de Gestión a la Dirección Provincial de Pastaza del
Servicio de Rentas Internas del 1 de enero del 2010 al 31 de
diciembre del 2011**

CÉDULA NARRATIVA			
Fecha:	26/07/2013		
Componente:	4. REDUCIR LOS COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS DEL CUMPLIMIENTO DE LOS CONTRIBUYENTES		
Proceso:	NOTIFICACIÓN DE OFICIOS CIRCULARES PARA LA EXONERACIÓN DE VEHÍCULOS - COOPERATIVAS Y COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE		
Descripción:	<p>En la verificación del proceso de notificación de oficios circulares para la exoneración de vehículos a cooperativas y compañías de transporte que está dentro del componente de reducción de costos directos e indirectos del cumplimiento de los contribuyentes no existe información alguna de este proceso ya que no se ejecutó por reasignación de nuevos proyectos prioritarios por parte de la Dirección Nacional según consta en el informe de cierre del proceso.</p>		
Conclusión:	<p>El proceso de notificación de oficios circulares para la exoneración de vehículos a cooperativas y compañías de transporte no se cumplió.</p>		
Firmas:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center; border: none;"> <hr style="width: 100%;"/> KARINA LA FEBRE AUDITOR OPERATIVO </td> <td style="text-align: center; border: none;"> <hr style="width: 100%;"/> ING. FERNANDO JIMÉNEZ JEFE SERVICIOS TRIBUTARIOS </td> </tr> </table>	<hr style="width: 100%;"/> KARINA LA FEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="width: 100%;"/> ING. FERNANDO JIMÉNEZ JEFE SERVICIOS TRIBUTARIOS
<hr style="width: 100%;"/> KARINA LA FEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="width: 100%;"/> ING. FERNANDO JIMÉNEZ JEFE SERVICIOS TRIBUTARIOS		

Elaborado por: Karina Lafebre, Fernando Jiménez

Fuente: Departamento de Servicios Tributarios del SRI-Pastaza

CÉDULA NARRATIVA DEL PLAN DE CAPACITACIÓN EN DISTINTOS DIALECTOS

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA**



**Auditoría de Gestión a la Dirección Provincial de Pastaza del
Servicio de Rentas Internas del 1 de enero del 2010 al 31 de
diciembre del 2011**

CÉDULA NARRATIVA			
Fecha:	26/07/2013		
Componente:	5. CONSOLIDAR EL RECONOCIMIENTO Y APROBACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SRI EN LA SOCIEDAD		
Proceso:	PLAN DE CAPACITACIÓN EN DISTINTOS DIALECTOS		
Descripción:	<p>En la verificación de la ejecución del plan de capacitación en distintos dialectos que está dentro del componente de consolidación del reconocimiento y aprobación de la gestión del Sri en la sociedad no fue viable y no se ejecutó según consta en el informe de cierre del proceso al no existir en la provincia de Pastaza universidades que tengan la carrera de idiomas.</p>		
Conclusión:	<p>El proceso de la ejecución del plan de capacitación en distintos dialectos se ejecutó en un 25%.</p>		
Firmas:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50%; border: none;"> <p>_____ KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO</p> </td> <td style="text-align: center; width: 50%; border: none;"> <p>_____ ING. FERNANDO JIMÉNEZ JEFE SERVICIOS TRIBUTARIOS</p> </td> </tr> </table>	<p>_____ KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO</p>	<p>_____ ING. FERNANDO JIMÉNEZ JEFE SERVICIOS TRIBUTARIOS</p>
<p>_____ KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO</p>	<p>_____ ING. FERNANDO JIMÉNEZ JEFE SERVICIOS TRIBUTARIOS</p>		

Elaborado por: Karina Lafebre, Fernando Jiménez

Fuente: Departamento de Servicios Tributarios del SRI-Pastaza

CÉDULA NARRATIVA DEL PROYECTO SRI - RADIAL

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA**



**Auditoría de Gestión a la Dirección Provincial de Pastaza del
Servicio de Rentas Internas del 1 de enero del 2010 al 31 de
diciembre del 2011**

CÉDULA NARRATIVA			
Fecha:	26/07/2013		
Componente:	5. CONSOLIDAR EL RECONOCIMIENTO Y APROBACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SRI EN LA SOCIEDAD		
Proceso:	SRI RADIAL		
Descripción:	<p>En la verificación de la ejecución del proyecto Sri-Radial que está dentro del componente de consolidación del reconocimiento y aprobación de la gestión del Sri en la sociedad , conforme a informe final elaborado por el Departamento de Servicios Tributarios se ejecutó 14 programas radiales mediante acercamiento interinstitucional entre el GAD Municipal Pastaza y la Dirección Provincial del Servicio de Rentas Internas de Pastaza acordaron la ejecución de dicho proyecto en la Radio Municipal de Pastaza.</p>		
Conclusión:	<p>El proceso de la ejecución del proyecto Sri-Radial se ejecutó en un 100%.</p>		
Firmas:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> ING. FERNANDO JIMÉNEZ JEFE SERVICIOS TRIBUTARIOS </td> </tr> </table>	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> ING. FERNANDO JIMÉNEZ JEFE SERVICIOS TRIBUTARIOS
<hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> ING. FERNANDO JIMÉNEZ JEFE SERVICIOS TRIBUTARIOS		

Elaborado por: Karina Lafebre, Fernando Jiménez

Fuente: Departamento de Servicios Tributarios del SRI-Pastaza

4.13 EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES Y PROCESOS DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE, AÑO 2010.

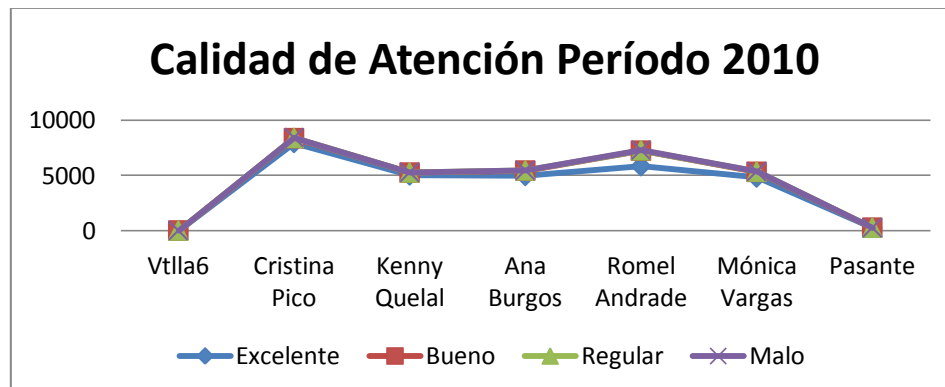
Obteniendo el reporte del Sistema de Turnos Q_matic de la calidad de atención al contribuyente del año 2010, se obtiene los siguientes resultados:

Cuadro No. 30
REPORTE DE CALIFICACIONES POR FUNCIONARIO DEL AÑO 2010

Código Ventanilla	Nombre	Nivel de Calificación				Total Calificaciones
		Excelente	Bueno	Regular	Malo	
100	Cristina Pico	7937	426	28	27	8418
106	Kenny Quelal	5001	246	12	17	5276
109	Ana Burgos	4949	480	17	14	5460
112	Romel Andrade	5831	1400	35	22	7288
118	Mónica Vargas	4808	508	23	10	5349
201	Pasante	255	11	0	0	266
Frecuencia:		28781	3071	115	90	32057

Fuente: Reporte del Sistema de Turnos Q_Matic Sri-Pastaza

Gráfico No.05



Fuente: Cuadro No.30

Elaborado por: Autores

En cuanto al análisis de calidad de atención por funcionario en relación al número de contribuyentes atendidos y del grado de satisfacción expresado mediante los calificadores de atención se obtiene lo siguiente:

Cuadro No. 31

ANÁLISIS DE LAS CALIFICACIONES POR FUNCIONARIO DEL AÑO 2010

Código Ventanilla	Nombre	Calificaciones			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
100	Cristina Pico	7937	426	28	27
	Porcentaje de satisfacción	94%	5%	0%	0%
106	Kenny Quelal	5001	246	12	17
	Porcentaje de satisfacción	95%	5%	0%	0%
109	Ana Burgos	4949	480	17	14
	Porcentaje de satisfacción	91%	9%	0%	0%
112	Romel Andrade	5831	1400	35	22
	Porcentaje de satisfacción	80%	19%	0%	0%
118	Mónica Vargas	4808	508	23	10
	Porcentaje de satisfacción	90%	9%	0%	0%
201	Pasante	255	11	0	0
	Porcentaje de satisfacción	96%	4%	0%	0%

Fuente: Reporte del Sistema de Turnos Q_Matic Sri-Pastaza

Elaborado por: Autores

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	FJ	29/07/2013
Revisado por:	KL	29/07/2013

CÉDULA NARRATIVA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE, AÑO 2010

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA**



**Auditoría de Gestión a la Dirección Provincial de Pastaza del
Servicio de Rentas Internas del 1 de enero del 2010 al 31 de
diciembre del 2011**

CÉDULA NARRATIVA			
Fecha:	29/07/2013		
Componente:	CALIDAD DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE		
Proceso:	SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE EN VENTANILLAS		
Descripción:	<p>Luego Ana Burgos, seguido por Mónica Vargas, Kenny Quelal, la ventanilla de pasantías, de ahí se obtiene que es mínima la frecuencia de mala atención al contribuyente pero el funcionario que tiene mayor porcentaje de calificación buena es el funcionario Rommel Andrade con un 19%, por lo que es necesario que se afiance este proceso y se tienda a que la calificación sea excelente.</p>		
Conclusión:	<p>La calidad de Atención al Contribuyente se puede considerar satisfactorio, sin embargo podría mejorarse por parte de los servidores públicos Asistentes de Ventanilla.</p>		
Firmas:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> DEYSI FONSECA JEFE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO </td> </tr> </table>	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> DEYSI FONSECA JEFE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
<hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> DEYSI FONSECA JEFE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO		

Elaborado por: Karina Lafebre, Fernando Jiménez

Fuente: Departamento Administrativo del SRI-Pastaza

4.14 EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES Y PROCESOS DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE, AÑO 2011.

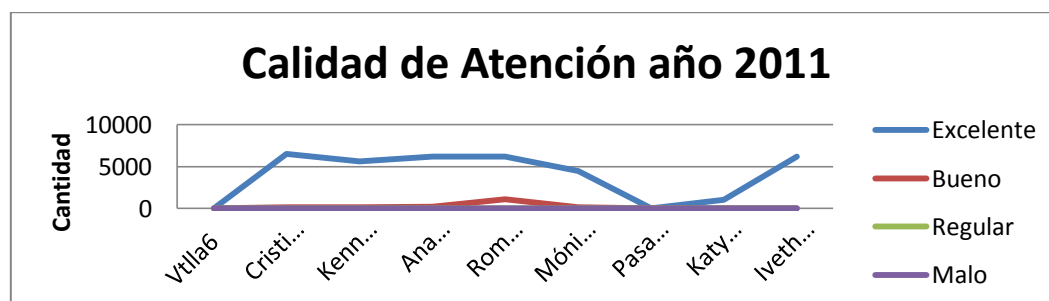
Obteniendo el reporte del Sistema de Turnos Q_matic de la calidad de atención al contribuyente del año 2011, se obtiene los siguientes resultados:

Cuadro No. 32
REPORTE DE CALIFICACIONES POR FUNCIONARIO DEL AÑO 2011

Código Ventanilla	Nombre	Nivel de Calificación				Total Calificaciones
		Excelente	Bueno	Regular	Malo	
100	Cristina Pico	6505	169	15	12	6701
106	Kenny Quelal	5634	139	10	11	5794
109	Ana Burgos	6189	243	7	8	6447
112	Romel Andrade	6205	1103	53	17	7378
118	Mónica Vargas	4476	139	8	4	4627
201	Pasante	4	0	0	0	4
200	Katy Caicedo	1023	11	1	1	1036
103	Iveth Asqui	6172	55	2	3	6232
Frecuencia		36208	1859	96	56	38219

Fuente: Reporte del Sistema de Turnos Q_Matic Sri-Pastaza

Gráfico No. 06



Fuente: Cuadro No.32

Elaborado por: Autores

En cuanto al análisis de calidad de atención por funcionario en relación al número de contribuyentes atendidos y del grado de satisfacción expresado mediante los calificadores de atención se obtiene lo siguiente:

Cuadro No. 33
ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE
AÑO 2011

Código Ventanilla	Nombre	Calificaciones			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
6	Pasante	4	0	0	0
	Porcentaje de satisfacción	100%	0%	0%	0%
100	Cristina Pico	6505	169	15	12
	Porcentaje de satisfacción	97%	3%	0%	0%
106	Kenny Quelal	5634	139	10	11
	Porcentaje de satisfacción	97%	2%	0%	0%
109	Ana Burgos	6189	243	7	8
	Porcentaje de satisfacción	96%	4%	0%	0%
112	Romel Andrade	6205	1103	53	17
	Porcentaje de satisfacción	84%	15%	1%	0%
118	Mónica Vargas	4476	139	8	4
	Porcentaje de satisfacción	97%	3%	0%	0%
201	Katy Caicedo	1023	11	1	1
	Porcentaje de satisfacción	99%	1%	0%	0%
103	Iveth Asqui	6172	55	2	3
	Porcentaje de satisfacción	99%	1%	0%	0%

Fuente: Reporte del Sistema de Turnos Q_Matic Sri-Pastaza

Elaborado por: Autores

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	FJ	29/07/2013
Revisado por:	KL	29/07/2013

Realizando un comparativo de los dos años se obtiene lo siguiente:

Cuadro No. 34
COMPARATIVO AÑO 2010 Y 2011 DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL
CONTRIBUYENTE

Código Ventanilla	Nombre	2010		2011		2010		2011	
		Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Malo	Malo
100	Cristina Pico	7937	6505	426	169	28	15	27	12
106	Kenny Quelal	5001	5634	246	139	12	10	17	11
109	Ana Burgos	4949	6189	480	243	17	7	14	8
112	Romel Andrade	5831	6205	1400	1103	35	53	22	17
118	Mónica Vargas	4808	4476	508	139	23	8	10	4
201	Pasante	255	4	11	0	0	0	0	0
200	Katy Caicedo	0	1023	0	11	0	1	0	1
103	Iveth Asqui	0	6172	0	55	0	2	0	3
Frecuencia		28781	36208	3071	1859	115	96	90	56

Fuente: Reporte del Sistema de Turnos Q_Matic Sri-Pastaza

Elaborado por: Autores

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	FJ	29/07/2013
Revisado por:	KL	29/07/2013

CÉDULA NARRATIVA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE, AÑO 2011

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA**



**Auditoría de Gestión a la Dirección Provincial de Pastaza del
Servicio de Rentas Internas del 1 de enero del 2010 al 31 de
diciembre del 2011**

CÉDULA NARRATIVA			
Fecha:	29/07/2013		
Componente:	CALIDAD DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE		
Proceso:	SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE EN VENTANILLAS		
Descripción:	<p>Se determina que en comparación del año 2010 y 2011, se ha incrementado el número de usuarios que concurren al SRI, por los servicios, además se concluye que la atención en el año 2011 ha mejorado en relación a la atención brindada en el año 2010, así como ha bajado en porcentaje de calificaciones buenas, regulares y malas en el año 2011; pero pese a esto se puede decir que el funcionario Romel Andrade sigue siendo el funcionario que más calificaciones buenas tiene en relación a todas las calificaciones.</p>		
Conclusión:	<p>La calidad de Atención al Contribuyente se puede considerar satisfactorio, sin embargo podría mejorarse por parte de los servidores públicos a esto se debe añadir que es necesario una capacitación de Atención al Cliente.</p>		
Firmas:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO </td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/> DEYSI FONSECA JEFE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO </td> </tr> </table>	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/> DEYSI FONSECA JEFE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
<hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/> KARINA LAFEBRE AUDITOR OPERATIVO	<hr style="border: none; border-top: 1px solid black;"/> DEYSI FONSECA JEFE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO		

Elaborado por: Karina Lafebre, Fernando Jiménez

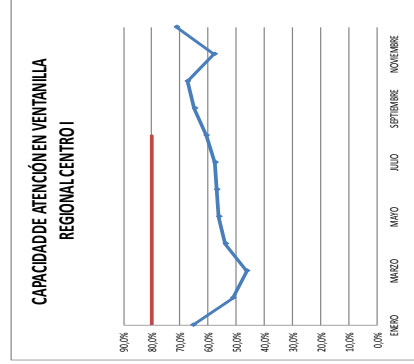
Fuente: Departamento de Gestión de Talento Humano del SRI-Pastaza

CAPACIDAD DE ATENCIÓN EN VENTANILLA

CONTRIBUYENTES ATENDIDOS DENTRO DEL TIEMPO DE ESPERA PROMEDIO/CONTRIBUYENTES ATENDIDOS EN VENTANILLA

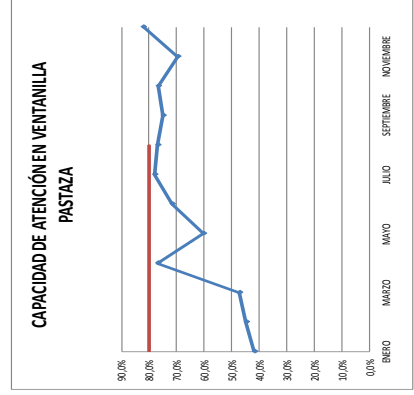
PROVINCIA	PORCENTAJE 80% CUMPLIMIENTO												
	2010	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
TUNGURAHUA	80%	55,3%	68,0%	49,3%	49,2%	48,4%	58,8%	59,4%	62,4%	54,9%	69,8%	56,141	
COTOPAXI	80%	65,2%	68,7%	60,6%	51,6%	69,0%	70,0%	60,0%	75,5%	63,2%	70,9%	12,512	
PASTAZA	80%	67,1%	41,8%	44,8%	76,8%	60,3%	71,7%	78,0%	76,7%	69,6%	82,2%	4,594	
REGIONAL CENTRO 1	80%	58,9%	65,4%	51,3%	46,4%	54,0%	57,0%	64,9%	67,4%	57,9%	71,3%	73,247	
AMBATO	80%	53,0%	63,0%	45,2%	39,1%	41,2%	52,9%	46,3%	63,0%	57,5%	66,1%	41,563	
SUR	80%	51,1%	75,1%	47,2%	39,2%	63,5%	49,4%	25,9%	44,3%	70,7%	47,2%	15,109	
BAÑOS DE AGUA SANTA	80%	82,5%	84,0%	89,1%	84,6%	85,2%	85,1%	80,0%	84,7%	78,5%	83,7%		
LATACUNGA	80%	61,4%	68,7%	60,6%	56,7%	51,6%	64,5%	64,1%	72,7%	74,6%	64,3%	12,927	
LA MANÁ	80%	82,8%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	67,9%	85,4%	90,0%	83,2%	81,8%	85,1%		

Gráfico No. 7



Fuente: Cuadro No.35

Gráfico No. 8



Fuente: Cuadro No.35

PROVINCIA	ACUMULADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
PASTAZA	CONTRIBUYENTES ATENDIDOS DENTRO DEL TIEMPO DE ESPERA PROMEDIO	23,684	1,085	1,107	1,779	2,506	1,778	2,535	2,919	1,910	2,960	2,666	905
	CONTRIBUYENTES ATENDIDOS EN VENTANILLA	35,335	2,597	2,473	3,767	3,261	2,948	3,537	3,743	2,355	3,456	3,475	1,300
REGIONAL CENTRO 1	CONTRIBUYENTES ATENDIDOS DENTRO DEL TIEMPO DE ESPERA PROMEDIO	204,379	16,654	13,373	16,226	15,355	16,234	19,406	18,179	15,326	20,053	20,267	13,339
	CONTRIBUYENTES ATENDIDOS EN VENTANILLA	347,033	25,448	26,073	34,961	28,883	28,940	34,029	33,332	25,218	30,906	30,086	23,033

Fuente: Reporte de Sistema de Turnos Q_Matic
Elaborado por: Autores

Porcentaje de Capacidad de Atención año 2011 en la Regional Centro 1 del SRI.

CAPACIDAD DE ATENCIÓN EN VENTANILLA

CONTRIBUYENTES ATENDIDOS DENTRO DEL TIEMPO DE ESPERA PROMEDIO/CONTRIBUYENTES ATENDIDOS EN VENTANILLA

2011		PORCENTAJE 80% CUMPLIMIENTO													
PROVINCIA	META	ACUMULADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	BRECHA
TUNGURAHUA	80%	67,4%	76,0%	64,0%	56,9%	40,8%	52,3%	63,0%	65,7%	78,1%	71,6%	87,9%	79,2%	84,0%	26.949
COTOPAXI	80%	68,0%	59,4%	50,8%	50,5%	59,7%	64,7%	47,6%	53,6%	82,8%	93,8%	91,2%	84,6%	94,3%	11.276
PASTAZA	80%	83,0%	67,8%	63,0%	77,2%	79,2%	96,1%	90,6%	90,7%	93,7%	88,3%	80,1%	81,4%	85,1%	
REGIONAL CENTRO 1	80%	69,3%	70,7%	60,3%	57,8%	49,7%	60,7%	61,8%	64,9%	81,1%	79,7%	87,9%	80,9%	87,0%	37.070
AMBATO	80%	66,4%	76,4%	61,3%	58,9%	40,3%	50,5%	64,0%	66,3%	77,6%	67,8%	86,8%	75,0%	80,0%	20.307
SUR	80%	62,2%	67,9%	61,5%	39,4%	29,0%	45,8%	56,1%	56,1%	75,4%	74,4%	90,0%	86,7%	95,2%	8.483
BAÑOS DE AGUA SANTA	80%	90,8%	89,8%	92,2%	90,9%	88,4%	92,3%	85,6%	88,0%	91,1%	92,2%	90,1%	94,9%	96,4%	
LATACUNGA	80%	69,2%	53,9%	52,1%	52,2%	63,0%	68,3%	51,9%	57,4%	81,4%	95,7%	90,7%	82,1%	93,7%	7.828
LA MANÁ	80%	64,4%	78,6%	46,2%	44,6%	49,9%	52,6%	41,5%	41,5%	88,3%	87,9%	93,0%	93,2%	96,4%	3.447

Gráfico No. 9

PROVINCIA	ACUMULADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
PASTAZA	CONTRIBUYENTES ATENDIDOS DENTRO DEL TIEMPO DE ESPERA PROMEDIO	32.465	2.225	1.832	3.151	2.633	3.221	3.550	3.033	2.808	2.851	2.420	2.586
	CONTRIBUYENTES ATENDIDOS EN VENTANILLA	38.137	3.288	2.908	4.079	3.325	3.320	3.410	2.996	3.230	3.023	2.869	3.003

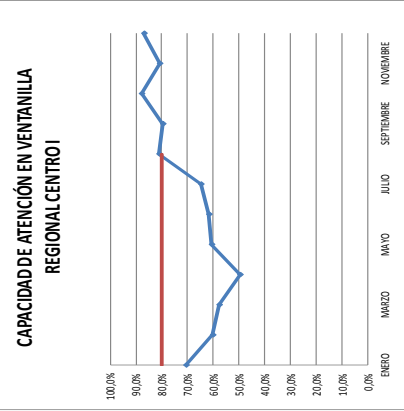
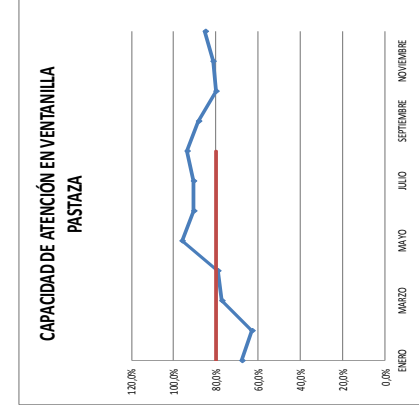


Gráfico No. 10



Fuente: Reporte de Sistema de Turnos Q_Matic
Elaborado por: Autores

Fuente: Cuadro No.36

Fuente: Cuadro No.36

Cuadro No. 37

Tiempo Promedio de Espera año 2010 en la Regional Centro 1 del SRI

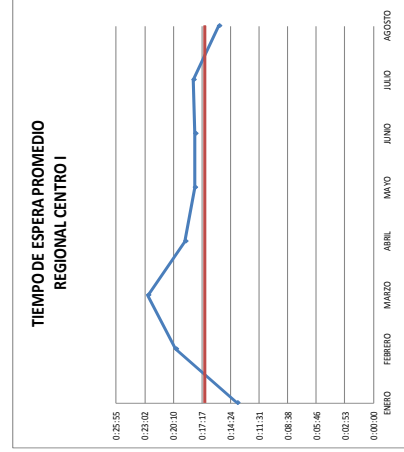
IG 3/9

TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA - META 17 Min.

TIEMPO DE ESPERA PROMEDIO

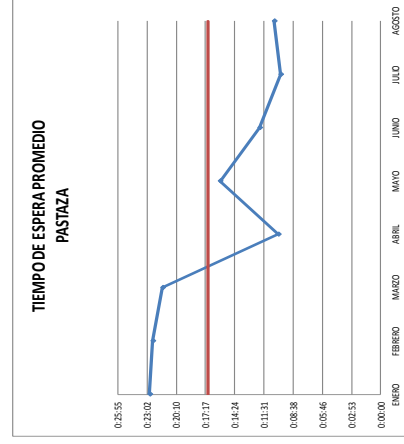
PROVINCIA	META	ACUMULADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	BRECHA
TUNGURAHUA	100%	110,28%	157,25%	99,35%	85,76%	113,08%	117,06%	85,96%	92,50%	115,12%	105,66%	134,21%	109,36%	162,42%	
COTOPAXI	100%	124,24%	135,64%	108,05%	94,10%	78,83%	101,09%	156,68%	154,55%	124,85%	159,87%	170,00%	135,82%	156,44%	
PASTAZA	100%	121,57%	74,56%	75,56%	78,95%	167,76%	107,14%	142,06%	171,72%	161,39%	159,87%	163,46%	136,64%	188,89%	
REGIONAL CENTRO 1	100%	100,68%	123,72%	85,29%	74,80%	89,56%	94,35%	94,59%	93,63%	109,12%	119,10%	129,99%	106,29%	141,68%	
AMBATO	100%	91,43%	118,88%	78,34%	65,13%	72,24%	88,54%	90,75%	74,56%	107,37%	118,60%	105,37%	101,59%	123,79%	0:01:36
SUR	100%	87,37%	157,89%	72,03%	66,67%	123,49%	93,07%	51,57%	72,96%	82,79%	77,39%	138,21%	84,58%	162,94%	0:02:28
BANOS DE AGUA SANTA	100%	207,46%	230,77%	281,77%	216,10%	217,95%	278,69%	222,71%	188,19%	214,29%	142,06%	177,70%	173,47%	235,02%	
LATAJUNGA	100%	105,30%	135,64%	108,05%	94,10%	78,83%	82,13%	117,51%	104,29%	90,43%	132,12%	156,92%	96,59%	119,16%	
LA MANA	100%	203,69%					131,44%	236,02%	298,25%	201,58%	202,38%	185,45%	228,70%	227,68%	

Gráfico No. 11



Fuente: Cuadro No.37

Gráfico No. 12



Fuente: Cuadro No.37

PROVINCIA	ACUMULADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
TIEMPO DE ESPERA PROMEDIO PASTAZA	0:13:59	0:22:48	0:22:30	0:21:32	0:10:08	0:15:52	0:11:58	0:09:54	0:10:32	0:10:38	0:10:24	0:12:22	0:09:00
TIEMPO DE ESPERA PROMEDIO REGIONAL CENTRO 1	0:16:53	0:13:44	0:19:56	0:22:44	0:16:59	0:18:01	0:17:58	0:18:09	0:15:35	0:14:16	0:13:05	0:16:00	0:12:00

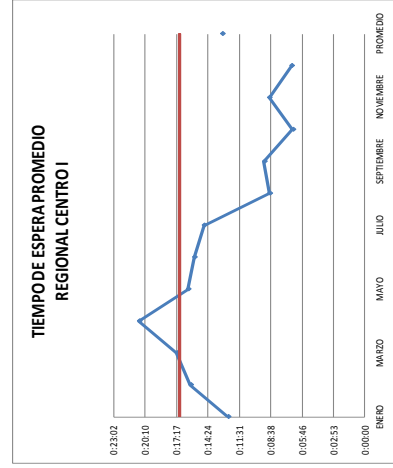
Fuente: Reporte de Sistema de Turnos Q_Matic
Elaborado por: Autores

TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA -META 17 Min.

TIEMPO DE ESPERA PROMEDIO

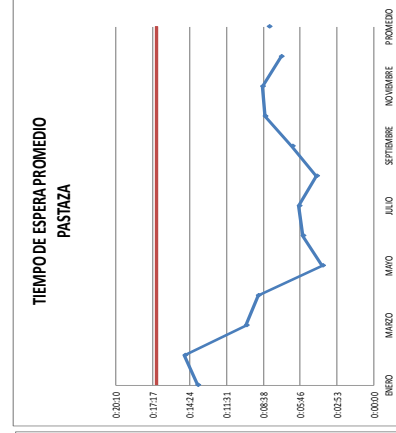
PROVINCIA	META	ACUMULADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	BRECHA
TUNGURAHUA	100%	150,69%	171,91%	145,16%	111,68%	85,24%	105,08%	130,55%	134,09%	196,66%	178,53%	280,22%	237,58%	318,09%	
COTOPAXI	100%	123,29%	123,19%	78,10%	79,75%	91,07%	99,03%	72,14%	79,56%	230,77%	350,52%	313,85%	270,56%	435,90%	
PASTAZA	100%	206,97%	123,19%	114,86%	170,00%	187,50%	421,49%	305,39%	289,77%	377,78%	265,63%	199,22%	194,66%	233,94%	
REGIONAL CENTRO 1	100%	129,81%	135,28%	106,22%	98,48%	82,05%	104,74%	108,55%	115,05%	194,23%	183,91%	256,63%	193,35%	252,01%	
AMBATO	100%	124,80%	158,88%	113,84%	101,19%	72,55%	89,79%	120,57%	121,14%	168,32%	125,93%	241,71%	157,41%	186,81%	
SUR	100%	113,50%	133,51%	113,59%	71,43%	55,92%	68,73%	93,07%	96,96%	162,94%	158,39%	298,25%	251,23%	463,64%	
BAÑOS DE AGUA SANTA	100%	324,15%	272,73%	324,84%	335,53%	283,33%	349,32%	253,73%	262,89%	314,81%	392,31%	310,98%	435,90%	520,41%	
LATAJUNGA	100%	130,91%	91,73%	85,28%	87,93%	105,15%	137,47%	84,44%	98,84%	200,79%	439,66%	262,89%	200,00%	349,32%	
LA MANA	100%	116,50%	187,50%				77,39%	62,96%	66,58%	271,28%	291,43%	389,31%	418,03%	579,55%	

Gráfico No. 13



Fuente: Cuadro No.38

Gráfico No. 14



Fuente: Cuadro No.38

PROVINCIA	ACUMULADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
TIEMPO DE ESPERA PROMEDIO PASTAZA	0.0813	0.1348	0.1448	0.1000	0.0904	0.0402	0.0534	0.0552	0.0430	0.0524	0.0832	0.0844	0.0716
REGIONAL ESPERA PROMEDIO CENTRO 1	0.1308	0.1234	0.1600	0.1716	0.2043	0.1614	0.1540	0.1447	0.0845	0.0915	0.0837	0.0848	0.0845

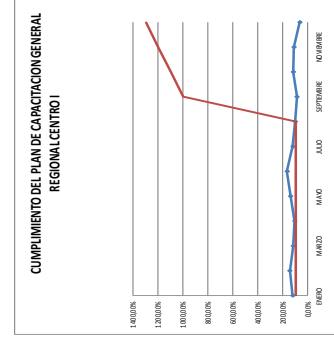
Fuente: Reporte de Sistema de Turnos Q_Matic
Elaborado por: Autores

CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN GENERAL

CONTRIBUYENTES CAPACITADOS/CONTRIBUYENTES PROGRAMADOS A CAPACITAR

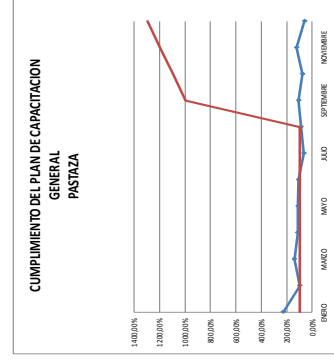
PROVINCIA	META 2010	ACUMULADO	CONTRIBUYENTES CAPACITADOS 2 HORAS O MÁS											
			ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE
TUNGURAHUA	100%	113,32%	93,80%	94,56%	119,86%	106,41%	121,18%	148,92%	127,87%	114,22%	62,08%	113,59%	100,77%	43,21%
COTOPAXI	100%	150,05%	116,86%	256,47%	98,95%	94,64%	179,08%	220,92%	125,36%	76,73%	122,88%	136,21%	120,78%	101,70%
PASTAZA	100%	119,84%	228,29%	98,57%	140,86%	114,57%	111,71%	107,14%	65,43%	88,29%	106,00%	76,00%	122,29%	59,14%
REGIONAL CENTRO 1	100%	125,23%	119,18%	143,69%	116,47%	104,00%	137,25%	164,78%	118,55%	99,41%	86,35%	115,22%	109,73%	62,94%
AMBATO	100%	109,32%	106,23%	100,57%	107,45%	102,59%	118,22%	151,90%	144,53%	102,83%	72,15%	74,09%	97,33%	24,62%
BANOS DE AGUA SANTA	100%	138,00%	17,00%	57,50%	196,50%	130,00%	139,50%	130,50%	25,00%	184,50%	0,00%	357,50%	122,00%	158,00%
LATACUNGA	100%	136,49%	116,86%	256,47%	98,95%	94,64%	202,71%	184,21%	94,89%	48,72%	103,76%	117,14%	101,20%	78,65%
LA MANÁ	100%	298,57%					22,00%	465,00%	328,00%	263,00%	250,00%	263,00%	251,00%	255,00%

Gráfico No. 15



Fuente: Cuadro No.39

Gráfico No. 16



Fuente: Cuadro No.39

PROVINCIA	ACUMULADO	CONTRIBUYENTES CAPACITADOS 2 HORAS O MÁS												
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE	
PASTAZA	CONTRIBUYENTES CAPACITADOS	4614	799	345	483	401	391	375	229	309	371	266	428	207
	CONTRIBUYENTES PROGRAMADOS A CAPACITAR	3850	350	350	350	350	350	350	350	350	350	350	350	350
REGIONAL CENTRO 1	CONTRIBUYENTES CAPACITADOS	35128	3039	3064	2970	2652	3500	4202	3023	2535	2202	2938	2798	1605
	CONTRIBUYENTES PROGRAMADOS A CAPACITAR	28050	2550	2550	2550	2550	2550	2550	2550	2550	2550	2550	2550	2550

Fuente: Reporte de Sistema de Turnos Q_Matic
Elaborado por: Autores

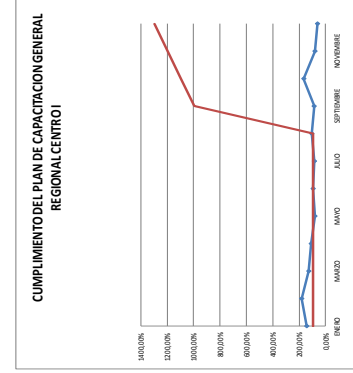
Cuadro No. 40
Plan de Capacitaciones año 2011 en la Regional Centro 1 del SRI

CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN GENERAL

CONTRIBUYENTES CAPACITADOS/CONTRIBUYENTES PROGRAMADOS A CAPACITAR

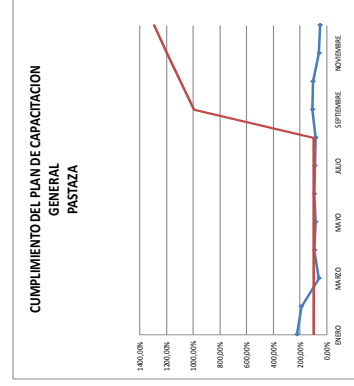
PROVINCIA	META 2011	CONTRIBUYENTES CAPACITADOS 2 HORAS O MÁS													
		ACUMULADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	BRECHA
TUNGURAHUA	100%	113,61%	140,77%	207,40%	170,69%	141,91%	75,35%	86,41%	90,67%	100,00%	87,81%	110,46%	85,54%	66,36%	
COTOPAXI	100%	109,50%	113,63%	130,00%	80,88%	57,50%	93,88%	113,13%	75,38%	126,38%	79,88%	298,38%	85,13%	59,88%	
PASTAZA	100%	101,25%	221,31%	189,89%	56,56%	90,98%	81,97%	92,35%	87,98%	80,87%	104,92%	102,73%	56,01%	49,45%	
REGIONAL CENTRO 1	100%	110,68%	143,68%	181,78%	128,08%	109,60%	81,81%	95,24%	85,71%	105,29%	87,78%	165,77%	81,36%	62,09%	
AMBATO	100%	115,74%	154,88%	231,66%	179,10%	126,86%	81,97%	87,54%	86,07%	106,89%	73,84%	111,92%	85,91%	62,23%	
BAÑOS DE AGUA SANTA	100%	100,48%	53,59%	57,42%	118,66%	234,93%	34,45%	79,43%	119,14%	57,42%	174,16%	101,44%	83,25%	91,87%	
LATACUNGA	100%	100,44%	104,32%	94,96%	76,98%	49,21%	92,81%	100,29%	68,92%	130,36%	63,17%	318,13%	59,14%	47,05%	
LA MANA	100%	169,44%	175,24%	361,90%	106,67%	112,38%	100,95%	198,10%	118,10%	100,00%	190,48%	167,62%	257,14%	144,76%	

Gráfico No. 17



Fuente: Cuadro No.40

Gráfico No. 18



Fuente: Cuadro No.40

PROVINCIA	ACUMULADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
PASTAZA	CONTRIBUYENTES CAPACITADOS	4.447	810	695	207	333	300	322	296	384	376	205	181
	CONTRIBUYENTES PROGRAMADOS A CAPACITAR	4.392	386	386	366	366	366	366	366	366	366	366	366
REGIONAL CENTRO 1	CONTRIBUYENTES CAPACITADOS	35.423	3.832	4.846	3.416	2.923	2.182	2.540	2.818	2.341	4.421	2.170	1.656
	CONTRIBUYENTES PROGRAMADOS A CAPACITAR	32.004	2.667	2.667	2.667	2.667	2.667	2.667	2.667	2.667	2.667	2.667	2.667

Fuente: Reporte de Sistema de Turnos Q_Matic
Elaborado por: Autores

PROPORCIÓN DE DECLARACIÓN POR INTERNET

DECLARACIONES RECIBIDAS POR INTERNET/TOTAL DE DECLARACIONES RECIBIDAS

PROVINCIA	META	ACUMULADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	BRECHA
TUNGURAHUA	80,0%	82,3%	78,4%	80,7%	80,4%	82,9%	84,0%	83,0%	81,4%	82,9%	83,4%	84,9%	83,7%	83,8%	
COTOPAXI	80,0%	82,9%	75,6%	81,3%	80,2%	83,9%	84,1%	84,1%	80,9%	84,5%	84,8%	86,0%	84,6%	87,0%	
PASTAZA	80,0%	95,4%	93,9%	94,9%	94,3%	96,6%	95,5%	95,2%	95,1%	94,9%	95,4%	96,2%	96,2%	96,5%	

REGIONAL CENTRO 1	80,0%	83,8%	79,0%	82,2%	81,7%	84,7%	85,2%	84,7%	82,5%	84,5%	85,0%	86,4%	85,3%	86,0%	
-------------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--

BAÑOS DE AGUA SANTA	80,0%	91,8%	90,0%	89,8%	90,8%	92,3%	92,4%	92,4%	90,9%	92,2%	92,4%	92,9%	93,1%	93,1%	
SAN PEDRO DE PELILEO	80,0%	80,6%	77,8%	78,7%	76,4%	80,7%	84,0%	81,0%	78,8%	81,5%	80,9%	83,7%	84,4%	81,8%	
PATATE	80,0%	91,6%	89,3%	91,2%	92,9%	89,4%	89,0%	90,4%	91,8%	93,3%	92,4%	91,5%	94,9%	92,8%	
LA MANA	80,0%	72,6%	54,5%	60,9%	57,8%	63,9%	72,6%	76,9%	72,8%	72,2%	79,0%	83,7%	77,4%	87,1%	1,791

PROVINCIA	ACUMULADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
PASTAZA	DECLARACIONES RECIBIDAS POR INTERNET	85.854	6.901	5.977	9.101	7.626	6.821	7.328	7.570	6.348	7.221	7.134	6.854
	TOTAL DE DECLARACIONES RECIBIDAS	90.027	7.346	6.298	9.652	7.894	7.146	7.700	7.959	6.692	7.570	7.416	7.105
REGIONAL CENTRO 1	DECLARACIONES RECIBIDAS POR INTERNET	742.938	63.649	55.041	77.488	59.123	59.939	57.804	57.713	61.800	60.386	56.929	62.122
	TOTAL DE DECLARACIONES RECIBIDAS	886.530	80.552	66.984	94.802	69.765	70.367	68.273	68.289	72.669	69.894	66.736	72.223

Fuente: Base de Datos del SRI - Discoverer

Elaborado por: Autores

PROPORCIÓN DE DECLARACIÓN POR INTERNET

DECLARACIONES RECIBIDAS POR INTERNET/TOTAL DE DECLARACIONES RECIBIDAS

PROVINCIA	META	ACUMULADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	BRECHA
TUNGURAHUA	80,0%	85,6%	80,3%	80,7%	85,4%	87,2%	86,8%	86,4%	85,8%	86,7%	87,2%	87,2%	87,4%	86,5%	
COTOPAXI	80,0%	87,2%	79,4%	81,2%	87,5%	88,4%	88,9%	89,6%	85,2%	88,6%	89,5%	90,1%	90,1%	90,1%	
PASTAZA	80,0%	98,3%	96,2%	94,8%	98,5%	98,8%	98,7%	98,8%	98,1%	99,0%	99,0%	98,8%	99,1%	99,1%	
REGIONAL CENTRO 1	80,0%	87,3%	81,6%	82,1%	87,2%	88,7%	88,5%	88,7%	86,8%	88,6%	89,0%	89,2%	89,3%	88,9%	

PROVINCIA	ACUMULADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
PASTAZA	DECLARACIONES RECIBIDAS POR INTERNET	90.454	7.844	5.952	8.825	7.430	7.900	8.533	7.913	8.087	7.165	6.673	7.110
	TOTAL DE DECLARACIONES RECIBIDAS	92.040	8.154	6.280	8.956	7.522	7.995	8.694	7.990	8.170	7.253	6.734	7.175
REGIONAL CENTRO 1	DECLARACIONES RECIBIDAS POR INTERNET	784.576	66.772	54.956	80.419	62.830	65.841	76.646	62.909	67.860	59.861	59.008	63.214
	TOTAL DE DECLARACIONES RECIBIDAS	898.299	81.809	66.902	92.171	70.812	74.257	88.298	70.986	76.205	67.101	66.042	71.145

Fuente: Base de Datos del SRI - Discoverer
Elaborado por: Autores

Capacidad de Atención:

Conclusión: Se determina que la capacidad de atención ha mejorado de un año a otro en base al análisis del año 2010 y 2011, ya que el indicador refiere que en el año 2010 no se cumplía con el estándar de capacidad de atención y en el año 2011 se evidencia que los cuatro primeros meses tampoco se cumplía el estándar, pero el resto de meses sí, lo que generó un cumplimiento anual del estándar en un 82,95%, lo que es bueno para la institución, sin embargo para mejorar este resultado el Servicio de Rentas Internas de Pastaza debe emplear nuevos y más recursos con el objeto de llegar a un cumplimiento superior.

Tiempo Promedio de Espera:

Conclusión: Se evidencia que en el año 2010 y 2011 se ha podido cumplir con el estándar de los tiempos de espera para la atención al cliente, exceptuando los tres primeros meses del año 2010.

Plan de Capacitaciones:

Conclusión: Se puede determinar que en el año 2010 hay 4 meses en los que no se cumplió con la cantidad de personas capacitadas y en el año 2011 hay 8 meses en los que no se cumplió con el número de personas presupuestadas a capacitar.

Proporción de Declaraciones Vía Internet:

Conclusión: Se determina que se ha cumplido satisfactoriamente con los índices establecidos en el año 2010 y 2011, según lo planificado.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	FJ	29/07/2013
Revisado por:	KL	29/07/2013



FASE IV

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

“Al Director Provincial del Servicio de Rentas Internas de Pastaza.

En calidad de Auditores de la Dirección Provincial del Servicio de Rentas Internas de Pastaza, hemos practicado una evaluación de su control interno por los años terminados en diciembre 31 de 2010 y 2011.

La administración es responsable de mantener una estructura adecuada de control interno para el logro de los objetivos de la entidad y de la información y administración de su gestión.

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre el mismo con base a la revisión aplicada a la gestión de los Departamentos de Servicios Tributarios y Gestión Tributaria.

La revisión se efectuó de acuerdo con las Normas de auditoría generalmente aceptada a los planes operativos y procesos de las áreas de Atención al Contribuyente y Ciclo del Contribuyente del Servicio de Rentas Internas de Pastaza.

En nuestra opinión la institución mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura adecuada de control interno en relación con la conducción ordenada de las operaciones, cumplimiento con las leyes, y en la administración de los procesos de atención al contribuyente y ciclo del contribuyente, excepto por qué no se han cumplido

con actividades relacionadas a las unidades de producción con las instituciones educativas conforme al POA institucional.

Además, el control interno ofrece una seguridad razonable, en todos los aspectos importantes, de prevenir o detectar errores o irregularidades en el curso normal de sus operaciones, excepto por qué se deben implementar mejoras, y actividades que permitan cumplir con las actividades que mejoren el cumplimiento de lo planificado para un mejor desempeño en el control de la reducción de brechas tributarias.

Puyo, Agosto 12 de 2013

Firma

Karina Lafebre

Tarjeta Profesional No.001

Fernando Jiménez

Tarjeta Profesional No.002”

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Puyo, 16 de agosto de 2013

Sr. Dr.

Galo Renato Navas Espín

DIRECTOR PROVINCIAL DEL SRI DELEGACIÓN PASTAZA

Presente.-

Objetivo del Informe:

El presente informe tiene por objeto dar a conocer sobre la razonabilidad y cumplimiento de la gestión de los procesos de atención al contribuyente y ciclo del contribuyente de la Dirección Provincial de Pastaza del Servicio de Rentas Internas.

Alcance:

La actual evaluación está comprendida entre el 1 de enero del 2010, hasta el 31 de diciembre del 2011.

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Observación No. 1:

En la institución falta comunicación rápida y efectiva entre la dirección, mandos medios y los servidores públicos.

Recomendación No. 1:

Al responsable de comunicación interna, elaborar una bitácora de control de comunicación, que permita evidenciar el tiempo de socialización y conocimiento de normativa y cambios; la difusión de boletines de prensa deben realizarlos incluso dentro de la institución vía correo electrónico.

Observación No. 2:

A la Dirección Regional le falta hacer análisis de riesgos que le permita tener controlados los problemas e inconvenientes internos y externos que no son esperados, ni medibles en el buen desarrollo de sus funciones que es básicamente la recaudación y atención al contribuyente.

Recomendación No. 2:

El Director del Servicio de Rentas Internas debe apoyar al análisis e identificación de los riesgos que pueden afectar al desempeño de las funciones de la institución.

Observación No. 3:

El SRI Pastaza no tiene un seguimiento profundo y constante en la implementación de las mejoras, lo que no permite tener una evaluación que garantice si los procesos están mejorando o no.

Recomendación No. 3:

Al Director provincial del SRI - Pastaza, debe organizar una comisión de supervisión de la implementación y seguimiento de mejoras, con el objeto de tener un equipo de evaluación que apoye al normal desarrollo de las funciones y de la implementación de las mejoras.

EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

Observación No. 4:

Se evidencia que en el año 2010 no se ha cumplido con el porcentaje del 80% establecido en los indicadores de capacidad de atención al contribuyente, ya que en porcentaje total se ha llegado al 67.07%, lo que genera un indicador negativo, esto por falta de personal para la atención al público.

Recomendación No. 4:

Al Jefe de Servicios Tributarios de Pastaza realizar un análisis de productividad de los Asistentes de Ventanilla evaluando tiempos óptimos de atención por cada proceso que

determinen o no la solicitud de nuevas partidas para incrementar personal en atención al contribuyente, considerando ya que cada vez la ciudad crece y se necesita personal para dar mayor atención al público.

Observación No. 5:

Se evidencia que en el año 2010 no se ha cumplido con el tiempo de espera en el primer trimestre del año, ya que el promedio de este trimestre era del 22 minutos y lo establecido en el POA institucional es de 17 minutos, por lo que no se había acatado lo descrito, lo que generó durante este trimestre un nivel alto de incumplimiento y de la meta para la provincia.

Recomendación No. 5:

Al Jefe de Servicios Tributarios aplicar teoría de colas de atención para la entrega de los turnos del sistema Q_Matic que existe en el Departamento de Servicios Tributarios, adicionalmente se debe evaluar el conocimiento de procesos a los Asistentes de Ventanilla de los diferentes trámites que se realizan y ejecutar procesos de capacitación permanente debido a los constantes cambios de la normativa tributaria.

Observación No. 6:

Se determina que el funcionario Romel Andrade es el funcionario de ventanillas que tiene de todos los funcionarios más atención con calificación de Bueno, que no es malo, pero que a diferencia de los demás funcionarios, es quien tiene mayor calificación de este tipo.

Recomendación No. 6:

El Jefe de Servicios Tributarios de Pastaza tiene que apoyar a que el funcionario mencionado, mejore su calidad de atención y realizar el feedback correspondiente el mismo que debe reflejarse en un acta de compromisos acordados, para que se encuentre en el margen de los demás compañeros con atención de Excelente, los acuerdos deben tener el respectivo seguimiento el mismo que servirá como base para la evaluación de desempeño que se realiza anualmente.

EVALUACIÓN DEL CICLO DEL CONTRIBUYENTE

Observación No. 7:

No se cumple con la actividad de controlar y asesorar a las 4 instituciones más representativas en número y niveles de ingresos de funcionarios y empleados bajo relación de dependencia del proyecto de control de proyección de gastos personales, descrito en el POA, ya que tiene el 81% de cumplimiento, generándose así una brecha negativa del 19%, debido a que se ejecutó una sola brigada de control presencial en 1 institución de las 4 planificadas por falta de capacidad operativa y cumplimiento de otros proyectos.

Recomendación No. 7:

Al Jefe de Gestión Tributaria de Pastaza establecer actividades a desarrollarse en el POA institucional que puedan ser ejecutadas determinando su capacidad operativa real, coordinar con los demás Departamentos las actividades en los que se requiera de su contingencia para determinar así mismo la capacidad operativa total de la Dirección Provincial de Pastaza.

Observación No. 8:

No se ha cumplido con la actividad de Atender el 100% de casos asignados, del proyecto de controles extensivos, ya que solo se ha cumplido en un 90%, debido a que no se han realizado todas las notificaciones a los contribuyentes.

Recomendación No. 8:

A los Jefes Departamentales de Pastaza establecer actividades coordinadas entre Departamentos con el fin de que las actividades en los que se requiera de su contingencia determinar la capacidad operativa total de la Dirección Provincial de Pastaza.

Observación No. 9:

No se ha cumplido con la actividad de Atender el 100% de casos asignados, del proyectos de control, ya que solo se ha cumplido con el 91%, debido a que solo se gestionó 1 de los 4 casos asignados por falta de información del denunciante.

Recomendación No. 9:

Al Jefe de Área de Derechos del Contribuyente establecer los parámetros mínimos necesarios que deben contener las denuncias tributarias el mismo que debe ser presentado mediante Memorando al Director Regional del SRI para su aprobación, con el objeto de que todos los casos denunciados se puedan dar el seguimiento oportunamente y con un resultado positivo.

Observación No. 10:

No se ha cumplido con la actividad de capacitar al 100% de los funcionarios involucrados en cobranzas, del proyecto de capacitación a funcionarios involucrados directa e indirectamente en las acciones de cobro en la Dirección Provincial de Pastaza, obteniendo como resultado el 0% de lo planificado, debido a que no se tuvo tiempo para realizar este proyecto, generándose una brecha negativa totalmente.

Recomendación No. 10:

El Director del SRI de Pastaza, debe coordinar con los Jefes Departamentales actividades que permitan capacitar al personal sobre los procesos de cobranza, con el objeto de que se gestione de mejor manera este proceso, así mismo establecer un cronograma de capacitaciones a los servidores públicos que debe ser incluido en el POA sobre los cambios que se den en la normativa tributaria en general.

Observación No. 11:

No se cumplió totalmente con la actividad de atender el 100% de solicitudes de sanción, del proyecto de vehículos de la Dirección Nacional, ya que no se concluyó el proyecto en el 2011, porque quedaron pendientes 7 casos de los 14 originados inicialmente, calificando el 50% de cumplimiento.

Recomendación No. 11:

Al Jefe de Gestión Tributaria de Pastaza establecer actividades a desarrollarse en el POA institucional que puedan ser ejecutadas determinando su capacidad operativa real, coordinar

con los demás Departamentos las actividades en los que se requiera de su contingencia para determinar así mismo la capacidad operativa total de la Dirección Provincial de Pastaza.

Observación No. 12:

No se cumplió totalmente la actividad de capacitar a las unidades productivas de los colegios de la provincia de Pastaza, del proyecto de capacitación a unidades productivas de los colegios de la provincia de Pastaza para la asistencia a contribuyentes para declaraciones por internet, debido por la falta de apoyo de las entidades educativas.

Recomendación No. 12:

El Director del SRI, debe concientizar con las diferentes entidades sobre los diferentes proyectos tributarios y su incidencia en la mejora de la recaudación fiscal, para lo cual debe gestionar convenios o acuerdos con las instituciones educativas interesadas en participar con sus unidades productivas y brindar atención a la ciudadanía bajo la tutela del SRI.

Observación No. 13:

No se cumplió con la actividad de mantener informado al sector del transporte público para agilizar los procesos de exoneraciones, del proyecto de notificación de oficios circulares para la exoneración de vehículos - cooperativas y compañías de transporte, debido a la asignación de nuevos proyectos y falta de recursos operacionales, 0% de cumplimiento.

Recomendación No. 13:

El Director del SRI, debe tramitar con la Dirección Nacional que no se asigne actividades sino se cuenta con los recursos necesarios para su cumplimiento, ya que esto genera un impacto negativo en la gestión.

Observación No. 14:

No se ha cumplido con la actividad de elaboración de 1.000 folletos informativos y capacitación a 1.000 contribuyentes, del proyecto de plan de capacitación en distintos dialectos, debido a que no hubo recursos para el desarrollo de material informativo.

Recomendación No. 14:

Al Jefe de Servicios Tributarios elaborar el presupuesto de los proyectos a ejecutarse durante el año para integrarlo en el presupuesto referencial de la Dirección Regional proveyendo de esta manera los recursos necesarios para la ejecución de los mismos.

Conclusión:

Se determina la gestión de la Dirección Provincial de Pastaza del SRI en los años 2010 y 2011, ha sido buena, sin embargo existen actividades que deben redefinirse y ajustarse a la realidad de la Provincia, con el objeto de que alcance un buen nivel de cumplimiento y desempeño.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- 1.** El presente trabajo de investigación práctico permitirá a la Dirección Provincial Pastaza del Servicio de Rentas Internas mediante la aplicación de las recomendaciones planteadas; ejecutar sus procesos de manera eficiente y efectiva en los procesos de control y servicios que presta la institución al contribuyente.
- 2.** La Dirección Provincial del Servicio de Rentas Internas de Pastaza puede mejorar el cumplimiento de su misión y visión, con un adecuado diseño de actividades que sobre todo se puedan cumplir efectivamente y en el plazo establecido.
- 3.** La aplicación de la Auditoría de Gestión permite a sus ejecutores, establecer las debilidades y áreas críticas de sus procesos para luego emitir recomendaciones cuya aplicación permite a su destinatario el mejoramiento de las falencias detectadas.
- 4.** La tesis presentada ha significado una experiencia de desarrollo y formación profesional para los autores, reforzando los conocimientos adquiridos durante la carrera universitaria a través del presente trabajo práctico llevado a la realidad de la Dirección Provincial del Servicio de Rentas Internas de Pastaza.

5.2 RECOMENDACIONES

1. Es imprescindible que el Director Provincial del Servicio de Rentas Internas de Pastaza tome en cuenta las recomendaciones planteadas en el Informe de Auditoría para lograr que los procesos se lleven a cabo de una manera eficiente y efectiva.
2. Las instituciones públicas y privadas deben aplicar mecanismos de control y evaluación de sus departamentos y procesos con el fin de asegurar el cumplimiento de sus metas y objetivos y establecer la existencia de áreas críticas o cuellos de botella que afecten su desarrollo.
3. La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo debe mantener el requisito de realización de una Tesis de Grado para la obtención del título con el fin de lograr que los estudiantes apliquen y refuercen sus conocimientos a través de casos prácticos y reales.
4. La presente tesis constituye una fuente de referencia y consulta para docentes, estudiantes que necesiten conceptos de Auditoría de Gestión.

BIBLIOGRAFÍA

- SLOOSE, C.A; Gordiez,J.C.;Giordano Silvia. “Auditoria un nuevo enfoque empresarial”. Buenos Aires. Ediciones MACHI. 2da Edición, 1999. Pág. 41-105
- MADARIAGA GOROCICA, Juan. *Manual Práctico de Auditoria*, Ediciones Deusto, España, 2004, Pág. 12
- WHITTING, Ray y PANY, Kurt. *Auditoría un Enfoque Integral*, Editorial McGRAW – HILL INTERAMERICANA S.A., doceava edición, 2000, Pág. 122.
- FRANKLIN,E. Auditoría Administrativa. México, Editorial McGRAW-HILL, 2001. Pág. 2
- MALDONADO E. MILTON; Auditoria de Gestión; Tercera edición 2006. Pág. 35-38.
- CUBERO Abril Teodoro; Manual Específico de Auditoría de Gestión; págs.356. Formato PDF; 2009
- PÉREZ, J. Control de Gestión Empresarial. Editorial ESIC, España, 1999. Pág.209.
- MALDONADO, Milton K. *Auditoría de Gestión, Economía, Ecología, Eficacia, Eficiencia, Ética*. Editorial Luz de América. segunda edición. Quito-Ecuador, 2001. Pág. 248.
- CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO. Normas Técnicas de Control Interno. Normas Generales de Control Interno. Indicadores de Gestión. Págs. 3-6.
- AREN, Elder, Beasley. Auditoría un enfoque integral, Editorial PRENTICE- HALL INC., México, decimoprimer edición, 2007, Pág. 395,397.
- ESTUPIÑAN Rodrigo, Control Interno y Fraudes con base en los ciclos Transaccionales e Análisis de Informe Coso I y II, 2 Edición. Ecoe Ediciones Ltda.Pág. 25-30
- MANTILLA Alberto Samuel , Auditoria Basada en Riesgos ,Eco Ediciones Ltda. Pág. 239-256.
- ORTIZ, JOSÉ JOAQUÍN Y ORTIZ B. ARMANDO; Auditoría integral con enfoque al Control de Gestión Administrativo y Financiero; Editorial Kimpres Ltda.; Quito D.M; 2002. Pág 327-329.

- SÁNCHEZ CUIEL, Gabriel. *Auditoría de Estados Financieros Práctica Moderna Integral*, Editorial PEARSON EDUCACIÓN, segunda edición, México, 2006, Pág. 2.
- Plan Estratégico Institucional del SRI 2012 – 2015, pág. 87

LINFOGRAFÍA

- <http://www.monografias.com/trabajos32/auditoria/auditoria.shtml>.
- <http://www.monografias.com/trabajos42/auditoria-de-gestion/auditoria-de-gestion.shtml>
- http://members.tripod.com/~Guillermo_Cuellar_M/gestion.html.
- <http://www.monografias.com/trabajos11/conges/conges2.shtml>.
- <http://www.monografias.com/trabajos15/auditoria-interna/auditoria-interna.shtml>
- <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/rgl-genaud/2h.htm>.
- <http://www.monografias.com/trabajos37/procedimientos-auditoria/procedimientos-auditoria2.shtml>.
- <http://www.monografias.com/trabajos55/auditoria-academica/auditoriaacademica2.shtml?monosearch>
- <http://www.geocities.com/ahauditoria/ciclo.html>
- http://www.contraloriaibague.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=66&Itemid=71
- <http://www.sri.gob.ec/>

ANEXOS