



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

*La Universidad Católica de Loja*

**ÁREA ADMINISTRATIVA**

TÍTULO DE MAGÍSTER EN AUDITORÍA INTEGRAL

**Examen de auditoría integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar, por el período comprendido entre 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013.**

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

AUTORA: Calle Gutiérrez, Nube Gabriela

DIRECTOR: Campaña Lucero, Juan Carlos, Mgs

CENTRO UNIVERSITARIO AZOGUES

2015

## APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

Magister.

Juan Carlos Campaña Lucero.

**DOCENTE DE LA TITULACIÓN**

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado **“Examen de auditoría integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar, por el período comprendido entre 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013”**, realizado por **Calle Gutiérrez Nube Gabriela**, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, mayo 2015

f).....

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, **Calle Gutiérrez Nube Gabriela**, declaro ser autor del presente trabajo de fin de maestría: Examen de auditoría integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar, por el período comprendido entre 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013, de la Titulación de la Maestría en Auditoría Integral, siendo el Magister Juan Carlos Campaña Lucero director del presente trabajo; eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f) .....

Calle Gutiérrez Nube Gabriela

0301605028

## DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a:

### **Mis padres: Jaime y Nube**

Dos seres maravillosos que siempre están junto a mí, alentándome a conseguir mis metas; por su amor incondicional, por ser mi ejemplo de esfuerzo, constancia y superación.

### **Mi esposo: Carlos**

Sin su ayuda y comprensión nada de esto sería posible; juntos amor mío seguiremos haciendo realidad los sueños que decidimos compartir cuando formamos nuestro hogar.

### **Mis hijos: Carlos Gabriel y Joaquín Alessandro**

Dueños absolutos de mi corazón, el amor que siento por ustedes mis pequeños es indescriptible, son en mi vida el motor que me impulsa a seguir, la razón por la que me supero y lucho día a día.

Mis Niños: ***Por mi ustedes existen, pero yo por ustedes vivo.***

### **Mi hermana: María Silvana**

Mi mejor amiga, mi confidente; por escucharme repetir el mismo discurso infinidad de veces y aun así siempre apoyarme, sabes, lo voy a cumplir!!!

**LOS AMO**

## AGRADECIMIENTO

Un profundo agradecimiento a **DIOS**, por regalarme una segunda oportunidad de vida y permitirme ver cada día crecer a mis hijos.

A todo el personal y cuerpo docente de la Universidad Técnica Particular de Loja, a mi Director de tesis Mgs. Juan Carlos Campaña, por sus conocimientos y profesionalismo brindados para culminar con éxito la presente maestría.

Al Servicio de Rentas Internas de la Provincia del Cañar, en especial al personal del Departamento de Devoluciones de IVA, por darme la apertura para realizar este trabajo.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|  |     |
|--|-----|
| <b>APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA</b> .....  | II  |
| <b>DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS</b> .....   | III |
| <b>DEDICATORIA</b> .....   | IV  |
| <b>AGRADECIMIENTO</b> .....  | V   |
| <b>INDICE DE CONTENIDOS</b> .....  | VI  |
| <b>INDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS</b> .....   | VI  |
| <b>RESUMEN</b> .....   | 1   |
| <b>ABSTRACT</b> .....  | 2   |
| <b>INTRODUCCIÓN</b> .....  | 3   |
| <b>CAPITULO I</b> .....  | 5   |
| <b>ANTECEDENTES</b> .....  | 5   |
| 1. Antecedentes .....  | 6   |
| 1.1. Antecedentes de la organización.....  | 6   |
| 1.2. Planteamiento del Problema.....   | 12  |
| 1.3. Objetivos de la investigación: .....  | 133 |
| 1.4. Justificación de la investigación. ....   | 14  |
| 1.5. Alcance de la investigación. ....   | 14  |
| 1.6. Hipótesis de Trabajo.....   | 14  |
| <b>CAPITULO II</b> .....   | 17  |
| <b>MARCO REFERENCIAL</b> .....   | 17  |
| 2. Marco teórico. ....   | 18  |
| 2.1. Marco conceptual de la auditoría integral y los servicios de aseguramiento.....                                     | 18  |
| 2.2. Descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorías que conforman la auditoría integral..... | 22  |
| 2.3 Impuesto al valor agregado IVA. ....   | 36  |
| 2.4 Devolución del IVA a los contribuyentes de la tercera edad. ....   | 38  |
| 2.5 Proceso de la auditoría integral.....  | 39  |
| <b>CAPÍTULO III</b> .....  | 47  |
| <b>ANÁLISIS DE LA INSTITUCIÓN</b> .....  | 47  |
| 3. Análisis de la institución. ....  | 48  |
| 3.1 Introducción.....  | 48  |
| 3.2 Análisis FODA. ....  | 49  |
| 3.3 Cadena de valor. ....  | 55  |
| 3.4 Importancia del área de análisis.....  | 63  |
| <b>CAPÍTULO IV</b> .....   | 64  |
| <b>INFORME DEL EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL</b> .....  | 64  |
| Orden de Trabajo. ....   | 68  |
| Notificación de Inicio de la Auditoría Integral.....   | 69  |
| <b>CAPITULO I</b> .....  | 70  |
| <b>INFORMACION INTRODUCTORIA</b> .....   | 70  |
| Motivo del examen de auditoría integral.....   | 70  |
| Objetivos del examen de auditoría integral.....  | 70  |
| Objetivos Específicos.....   | 70  |
| Alcance del examen de auditoría integral.....  | 71  |
| Base Legal.....  | 71  |
| Estructura Orgánica.....   | 72  |

|   |           |
|---|-----------|
| Objetivos de la Entidad.....                                  | 72        |
| Montos de los recursos examinados.....                        | 72        |
| Funcionarios relacionados.....                                | 74        |
| Equipo de trabajo .....                                       | 75        |
| Tiempo estimado.....  | 75        |
| Productos a obtener.....                                      | 75        |
| Comunicación de Resultados Provisoriales.....                 | 76        |
| Acta de Conferencia Final de Comunicación de Resultados ..... | 80        |
| Carta de Presentación.....                                    | 82        |
| <b>CAPITULO II.....</b>                                       | <b>84</b> |
| <b>RESULTADOS DE LA AUDITORÍA .....</b>                       | <b>84</b> |
| Componente de Control Interno.....                            | 84        |
| Componente de Cumplimiento .....                              | 85        |
| Componente Financiero.....                                    | 86        |
| Componente de Gestión .....                                   | 87        |
| Plan de Implementación de Resultados.....                     | 90        |
| <b>CAPITULO V .....</b>                                       | <b>91</b> |
| <b>DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS .....</b>                     | <b>91</b> |
| 5.1. GENERAL .....  | 92        |
| 5.2. ESPECÍFICOS.....   | 92        |
| <b>CAPITULO VI .....</b>                                      | <b>93</b> |
| <b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>                   | <b>93</b> |
| 6.1. CONCLUSIONES.....  | 94        |
| 6.2. RECOMENDACIONES.....                                     | 95        |
| <b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>                                     | <b>96</b> |
| <b>ANEXOS.....</b>  | <b>97</b> |

## INDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

### ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Devoluciones de IVA- Trámites Ingresados.....                       | 7  |
| Tabla 2. Devoluciones de IVA- Trámites Resueltos.....                        | 7  |
| Tabla 3. Devoluciones de IVA- Montos Solicitados .....                       | 8  |
| Tabla 4. Devoluciones de IVA- Montos Reconocidos .....                       | 8  |
| Tabla 5. Grupo de Edades del Censo de Población y Vivienda 2010- Cañar ..... | 15 |
| Tabla 6. Fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas .....              | 49 |
| Tabla 7. Trámites ingresados por devolución IVA tercera edad.....            | 62 |

### ÍNDICE DE GRÁFICOS

|   |    |
|---|----|
| Figura 1. Objetivos Estratégicos Institucionales .....                      | 10 |
| Figura 2. Auditorías que conforman la Auditoria Integral .....              | 23 |
| Figura 3. Componentes del Sistema de Control Interno .....                  | 31 |
| Figura 4. Modelo Integral de Gestión Estructural de Riesgos y Procesos..... | 51 |
| Figura 5. Estructura Orgánica Direcciones Regionales .....                  | 54 |
| Figura 6. Mapa de procesos.....   | 55 |
| Figura 7. Estructura por procesos .....                                     | 56 |
| Figura 8. Trámites Ingresados por Devolución de IVA Tercera Edad .....      | 63 |

## RESUMEN

La presente investigación trata sobre la Auditoría Integral aplicada al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar, por el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2013. Permite aplicar un enfoque global relacionado con aspectos: financieros, de gestión, de control y cumplimiento de leyes, reglamentos y resoluciones que intervienen en el proceso citado.

No existen estudios que evidencien el desarrollo de la auditoría integral en el proceso de devoluciones de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la Provincia del Cañar, por lo que este trabajo de investigación constituye una herramienta técnica orientadora para el control por parte de la entidad, contribuye al mejoramiento de la gestión institucional.

Los resultados afirman que es aplicable la metodología de la Auditoría Integral, ya que brindó un conocimiento profundo del proceso de devolución de IVA, los acontecimientos que se presentan alrededor de su desarrollo y permitió formular recomendaciones para la mejora continua de los procesos.

**PALABRAS CLAVES:** Auditoría Integral, devolución del IVA, gestión institucional, mejora continua.

## ABSTRACT

This research deals with the Integral Audit applied to the process IVA refund to taxpayers seniors Internal Revenue Service in the province of Cañar, for the period between January 1 to December 31 2013. It allows a comprehensive approach related aspects: financial, management, control and compliance with laws, regulations and decisions involved in that process.

There are no studies that demonstrate the development of comprehensive audit process VAT refunds to taxpayer's seniors the Internal Revenue Service of the Province of Cañar, so this research is a technical tool for guiding control by the entity, which contributes to the improvement of institutional management.

The results state that applies the methodology of Integral Audit, as it provided a thorough understanding of the process of VAT refund, the events that occur around its development, allowing recommendations for continuous improvement of processes and, achieve objectives and goals.

**KEYWORDS:** Integral Audit, IVA returnd, institutional management, continuous improvement.

## INTRODUCCIÓN

El Servicio de Renta Internas (SRI), es una entidad pública, autónoma, encargada de la recaudación de impuestos dentro del territorio ecuatoriano, tiene entre sus objetivos el crear en el ciudadano-contribuyente una conciencia tributaria, orientada al pago voluntario de sus tributos legales, no de una forma de imposición, sino desarrollando diferentes programas sociales para fomentar una cultura tributaria desde una edad temprana, para verla como una entidad que con su trabajo ayuda a la construcción de un mejor país. Recordemos que los valores recaudados de los diferentes impuestos como: IVA, ICE, Impuesto la Renta, Impuesto a la propiedad de vehículos motorizados, etc; pasan a formar parte del Presupuesto General de Estado, financiando sobre todo la labor social.

De la misma forma en la que recauda los tributos, también existen incentivos que permiten solicitar la devolución de impuestos pagados en exceso o de forma indebida, adentrándonos a nuestro tema de estudio, la devolución del IVA a los contribuyentes de la tercera edad, que procura estimular a este grupo de atención prioritaria a que mediante su contribución al Estado, éste también le retribuya con la devolución de estos valores.

En este sentido la Auditoria Integral, permite hacer un análisis a la forma en la que se desarrolla el proceso de devolución de IVA tercera edad, para tener un conocimiento global del manejo de este recurso público.

Para ello se desarrollaron cuatro capítulos en el presente trabajo de investigación, que se detallan de la siguiente manera:

En el Capítulo I: se argumentan las razones para el desarrollo de éste estudio y los objetivos que planteamos alcanzar al terminar el trabajo de investigación.

En Capítulo II: incluye conceptualizaciones de cada una de las Auditorias que forman la Auditoria Integral, se analizará las fases del proceso de la auditoria y los principales conceptos y definiciones relacionados con el tema de investigación.

Forma parte del Capítulo III: el análisis de la entidad y el proceso que vamos a auditar, que considera un estudio preliminar del proceso de Devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad en el Servicio de Rentas Internas de la Provincia del Cañar, contando con elementos de valor para continuar con el desarrollo del trabajo.

El Capítulo IV: designado para el informe de Auditoría Integral, elaborado a base de los hallazgos detectados con las respectivas conclusiones y recomendaciones, documento sustentado en las respectivas evidencias de auditoria obtenidas durante la fase de ejecución

Este aporte contribuirá a la Administración Tributaria a mejorar sus procesos de control, en la detección de riesgos, tomar acciones correctivas oportunas orientas a cumplir con los objetivos y metas de la entidad; así como también; alcanzar las objetivos departamentales tan importantes en el desarrollo de los procesos que ejecutan.

**CAPITULO I**  
**ANTECEDENTES**

## **1. Antecedentes.**

### **1.1. Antecedentes de la organización.**

El Servicio de Rentas Internas busca ser una organización sustentada en principios de justicia, equidad y absoluta neutralidad política, fundamentales para su relación con el contribuyente, pero también con quienes aspiran, en ejercicio de su legítimo derecho, a ocupar una posición en la entidad.

Estos principios asignan imparcialidad a la Administración Tributaria e independencia para definir sus políticas y estrategias de gestión y han permitido se maneje con equilibrio, transparencia y firmeza en la toma de decisiones. Guiarse bajo estos principios, le garantiza la aplicación confiable y transparente de las políticas y legislación tributaria. Tiene cobertura a nivel nacional, con sus agencias que funcionan en las 24 provincias del país. Su sede matriz se encuentra en la ciudad de Quito.

Los servicios que brinda la Dirección Provincial del Cañar, pretenden satisfacer las necesidades de los contribuyentes desde el momento que obtienen el Registro Único de Contribuyentes (RUC); informar acerca de sus obligaciones tributarias, de sus beneficios referentes a devoluciones del IVA, así como también, evitar el incumplimiento de las leyes tributarias.

Los contribuyentes de la tercera edad se acogen al derecho a la devolución del IVA por sus compras o gastos personales que realicen a partir del día y mes en el que cumpla los 65 años.

La Normativa Legal que regula las actividades para la devolución del IVA a los contribuyentes de la tercera edad está contenida en las siguientes disposiciones:

- Código Tributario.
- Ley del Anciano.
- Ley Reformatoria a la Ley del Anciano.
- Reglamento General de la Ley del Anciano.
- Reglamento para la Aplicación de los Beneficios Tributarios a favor del Anciano correspondiente a Impuestos Fiscales.
- Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios.

El departamento de devoluciones de IVA del Servicio de Rentas Internas de la Dirección Provincial del Cañar, registró en el año 2013 un total de **1.813** solicitudes de devoluciones de IVA a contribuyente de la tercera edad, de las que fueron resueltas un total de **1.795**.

**Tabla 1.** Devoluciones de IVA- Trámites Ingresados

| Oficina                  | ENERO      | FEBRERO    | MARZO      | ABRIL      | MAYO       | JUNIO      | JULIO      | AGOSTO     | SEPTIEMBRE | OCTUBRE    | NOVIEMBRE  | DICIEMBRE  | TOTAL        |
|--------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| Sector Público           | 20         | 15         | 22         | 32         | 20         | 20         | 24         | 23         | 27         | 23         | 34         | 50         | 310          |
| <b>Tercera Edad</b>      | <b>148</b> | <b>107</b> | <b>133</b> | <b>154</b> | <b>109</b> | <b>126</b> | <b>147</b> | <b>115</b> | <b>160</b> | <b>148</b> | <b>166</b> | <b>300</b> | <b>1.813</b> |
| Discapacidad             | 22         | 17         | 16         | 22         | 19         | 17         | 29         | 32         | 36         | 29         | 37         | 36         | 312          |
| Convenios                |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |              |
| Proveedores Exportadores |            |            |            |            |            |            |            |            |            | 12         |            |            | 12           |
| <b>TOTAL</b>             | <b>190</b> | <b>139</b> | <b>171</b> | <b>208</b> | <b>148</b> | <b>163</b> | <b>200</b> | <b>170</b> | <b>223</b> | <b>212</b> | <b>237</b> | <b>386</b> | <b>2.447</b> |

**Fuente:** Departamento Devoluciones de IVA

**Elaborado por:** Departamento Devoluciones de IVA

**Tabla 2.** Devoluciones de IVA- Trámites Resueltos

| Oficina                  | ENERO      | FEBRERO    | MARZO      | ABRIL      | MAYO       | JUNIO      | JULIO      | AGOSTO     | SEPTIEMBRE | OCTUBRE    | NOVIEMBRE  | DICIEMBRE  | TOTAL        |
|--------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| Sector Público           | 16         | 16         | 22         | 16         | 37         | 16         | 23         | 29         | 21         | 18         | 44         | 40         | 298          |
| <b>Tercera Edad</b>      | <b>146</b> | <b>108</b> | <b>134</b> | <b>153</b> | <b>110</b> | <b>125</b> | <b>145</b> | <b>115</b> | <b>160</b> | <b>148</b> | <b>166</b> | <b>285</b> | <b>1.795</b> |
| Discapacidad             | 16         | 19         | 18         | 19         | 21         | 19         | 23         | 33         | 36         | 29         | 37         | 36         | 306          |
| Convenios                |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |              |
| Proveedores Exportadores |            |            |            |            |            |            |            |            |            | -          | 1          |            | 1            |
| <b>TOTAL</b>             | <b>178</b> | <b>143</b> | <b>174</b> | <b>188</b> | <b>168</b> | <b>160</b> | <b>191</b> | <b>177</b> | <b>217</b> | <b>195</b> | <b>248</b> | <b>361</b> | <b>2.400</b> |

**Fuente:** Departamento Devoluciones de IVA

**Elaborado por:** Departamento Devoluciones de IVA

Expresado en valores monetarios, esto representa **710.639,60 USD** solicitados y la devolución efectiva realizada por el Departamento de Devoluciones de IVA a contribuyentes de la tercera edad en el año 2013 alcanzó la suma del **85%**.

**Tabla 3.** Devoluciones de IVA- Montos Solicitados

| Oficina        | ENERO          | FEBRERO        | MARZO          | ABRIL          | MAYO           | JUNIO          | JULIO          | AGOSTO         | SEPTIEMBRE     | OCTUBRE           | NOVIEMBRE      | DICIEMBRE         | TOTAL             |
|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------------|----------------|-------------------|-------------------|
| Sector Público | 246.474        | 244.260        | 328.433        | 526.174        | 291.189        | 274.058        | 426.313        | 369.627        | 242.468        | 5.784,20          | 481.619        | 8.590,30          | 12.026,70         |
| Tercera Edad   | <b>35.250</b>  | <b>24.049</b>  | <b>19.114</b>  | <b>29.310</b>  | <b>22.273</b>  | <b>20.532</b>  | <b>33.173</b>  | <b>23.789</b>  | <b>36.808</b>  | <b>168.788,35</b> | <b>39.032</b>  | <b>258.520,60</b> | <b>710.639,60</b> |
| Discapacidad   | 3.820          | 21.924         | 5.183          | 4.622          | 5.117          | 4.564          | 5.197          | 10.570         | 12.422         | 41.869,14         | 8.365          | 12.350,49         | 136.005,49        |
| Convenios      |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                   |                |                   |                   |
| Proveedores    |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                   |                |                   |                   |
| Exportadores   |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                   | 4.000          |                   | 4.000             |
| <b>TOTAL</b>   | <b>285.544</b> | <b>290.233</b> | <b>352.729</b> | <b>560.106</b> | <b>318.579</b> | <b>299.154</b> | <b>464.683</b> | <b>403.987</b> | <b>291.698</b> | <b>216.441,69</b> | <b>533.016</b> | <b>279.461,39</b> | <b>826.671,79</b> |

**Fuente:** Departamento Devoluciones de IVA

**Elaborado por:** Departamento Devoluciones de IVA

**Tabla 4.** Devoluciones de IVA- Montos Reconocidos

| Oficina        | ENERO          | FEBRERO        | MARZO          | ABRIL          | MAYO           | JUNIO          | JULIO          | AGOSTO         | SEPTIEMBRE     | OCTUBRE           | NOVIEMBRE      | DICIEMBRE         | TOTAL             |
|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------------|----------------|-------------------|-------------------|
| Sector Público | 246.473        | 244.259        | 328.361        | 526.174        | 284.757        | 274.058        | 389.072        | 290.686        | 242.468        | 5.094,79          | 473.730        | 8320,54           | 11.625,67         |
| Tercera Edad   | <b>24.597</b>  | <b>17.776</b>  | <b>16.597</b>  | <b>23.797</b>  | <b>16.987</b>  | <b>19.772</b>  | <b>27.520</b>  | <b>18.278</b>  | <b>29.528</b>  | <b>164.107,29</b> | <b>28.016</b>  | <b>220.678,20</b> | <b>607.652,20</b> |
| Discapacidad   | 3.663          | 21.901         | 3.826          | 4.120          | 3.981          | 3.887          | 4.362          | 7.817          | 7.658          | 27.648,39         | 6.319          | 10.240,56         | 105.423,56        |
| Convenios      |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                   |                |                   |                   |
| Proveedores    |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                   |                |                   |                   |
| Exportadores   |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                   | 1.820          |                   | 1.820             |
| <b>TOTAL</b>   | <b>274.733</b> | <b>283.936</b> | <b>348.783</b> | <b>554.091</b> | <b>305.725</b> | <b>297.717</b> | <b>420.954</b> | <b>316.782</b> | <b>279.654</b> | <b>196.850</b>    | <b>509.885</b> | <b>239.239,30</b> | <b>726.521,43</b> |

**Fuente:** Departamento Devoluciones de IVA

**Elaborado por:** Departamento Devoluciones de IVA

El SRI ha definido su misión y visión estratégica, cuyos lineamientos son los siguientes:

### **1.1.1 Misión.**

El Plan Estratégico Institucional del SRI (2012) señala:

Contribuir a la construcción de la ciudadanía fiscal, mediante la concienciación, 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; de manera que se asegure una efectiva recaudación destinada al fomento de la cohesión social. (p.86)

### **1.1.2 Visión.**

El Plan Estratégico Institucional del SRI (2012) señala:

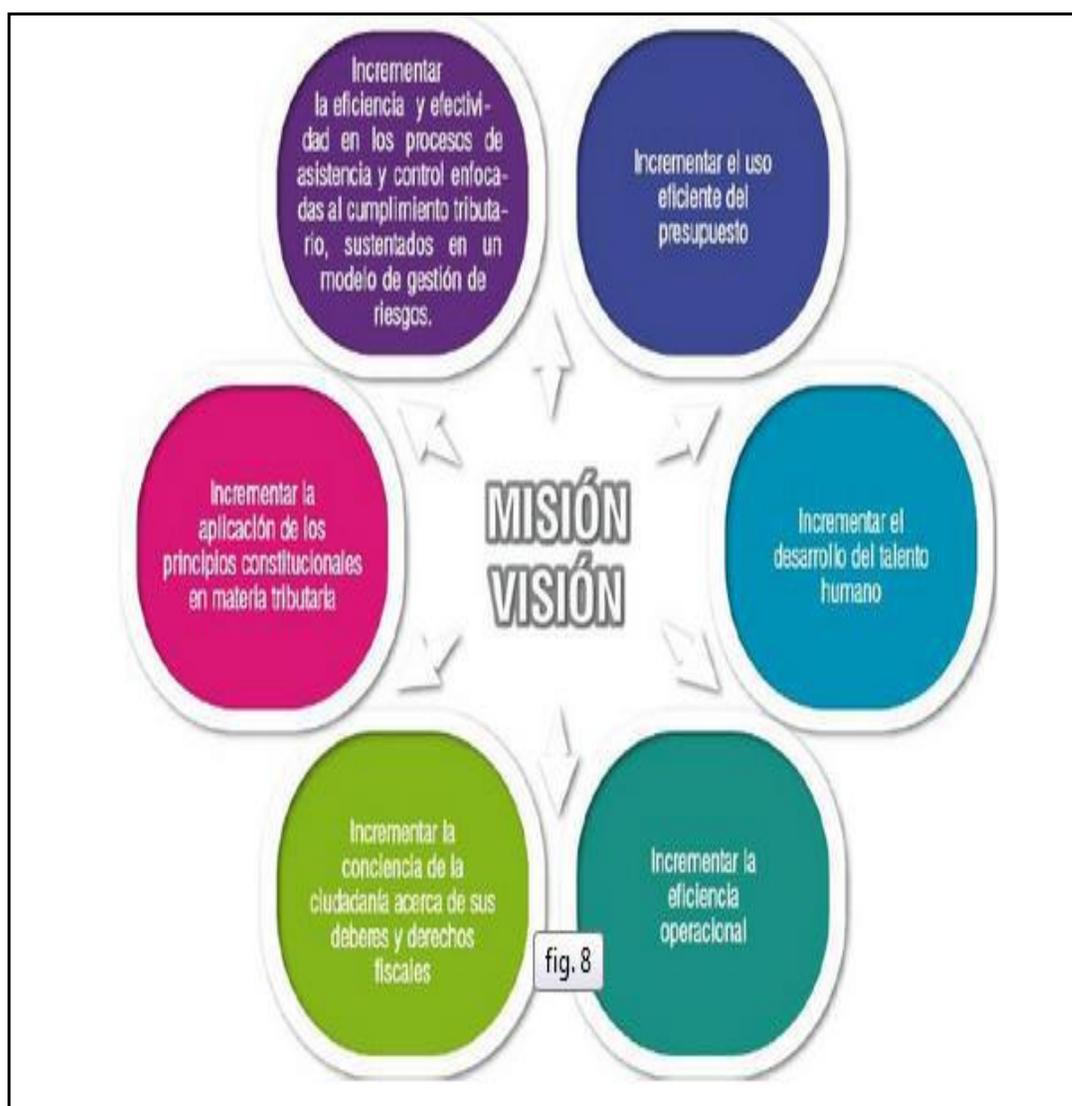
- Ser una institución que goza de confianza y reconocimiento social por hacerle bien al país.
- Hacer bien al país por nuestra transparencia, modernidad, cercanía y respeto a los derechos de los ciudadanos y contribuyentes.
  - Hacer bien al país porque contamos con funcionarios competentes, honestos, comprometidos y motivados.
  - Hacer bien al país por cumplir a cabalidad la gestión tributaria, disminuyendo significativamente la evasión, elusión y fraude fiscal. (p.86)

Referente a estos aspectos, el Servicio de Rentas Internas de la Provincia de Cañar, cumple con la Misión institucional, promoviendo planes de concienciación a los ciudadanos – contribuyentes a cerca del pago oportuno de sus impuestos; generalmente organizan brigadas de atención a las parroquias más alejadas una vez al mes.

Respecto a la Visión institucional el SRI-Cañar, busca siempre ser una institución pública transparente, eficiente y eficaz, los funcionarios son capacitados constantemente en temas tributarios y también en el trato cordial con calidad y calidez a todos los contribuyentes que diariamente acuden a las dependencias a realizar sus trámites respectivos.

### 1.1.3 Objetivos Estratégicos.

El Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Servicio de Rentas Internas emitida el 04 de Octubre de 2012, establece 6 objetivos primordiales que son: Incrementar la eficiencia y efectividad en los procesos de asistencia y control enfocados al cumplimiento tributario, sustentados en el modelo de gestión de riesgos. Incrementar el uso eficiente del presupuesto. Incrementar el desarrollo del talento humano. Incrementar la eficiencia operacional. Incrementar la conciencia de la ciudadanía acerca de sus deberes y derechos fiscales. Incrementar la aplicación de los principios constitucionales en materia tributaria.



**Figura 1.** Objetivos Estratégicos Institucionales

**Fuente:** Objetivos Estratégico Institucionales SRI en imágenes - internet

#### **1.1.4 Estructura Orgánica.**

La Dirección Provincial del Cañar, cuenta con los siguientes departamentos:

- **Asistencia al Contribuyente**

Este departamento es el responsable de la atención a los contribuyentes que vienen a la Dirección Provincial para realizar diferentes tramites, como por ejemplo: obtener el Registro Único de Contribuyentes RUC, realizar transferencia de dominio de vehículos, exoneraciones de impuesto fiscal y ambiental, obtener la clave de acceso al sistema, impuesto a las herencias legados y donaciones etc.

- **Gestión Tributaria**

Ejecuta planes de control y revisión masivos, con el objetivo de verificar que los contribuyentes realicen de manera correcta sus obligaciones tributarias.

- **Auditoria Tributaria**

Es el encargado de realizar controles integrales intensivos, mediante actos de determinación a los contribuyentes: Especiales, Naturales o Sociedades.

- **Devoluciones de IVA**

Se encarga de resolver las solicitudes presentadas para devolución de IVA de Entidades del Sector Público, Exportadores, Personas de la Tercera Edad, Personas con Discapacidad, etc.

- **Departamento de Reclamos**

Analiza y procesa los reclamos presentados por pago indebido o pago en exceso que presentan los contribuyentes al momento de realizar sus declaraciones por lo general determinan el saldo en crédito tributario q es solicitado por pago en exceso; o el pago de la matrícula de los transportistas públicos que tienen derecho a la exoneración de estos valores solicitan pago indebido.

- Los departamentos Jurídico, de Planificación y Control de Gestión y Soporte Operacional, coordinan las decisiones que se toman desde la Dirección Provincial.

## **1.2. Planteamiento del problema.**

La experiencia ha demostrado que las acciones de control tradicional, bajo enfoques financieros, de gestión o de cumplimiento, asumidas en forma individual no garantizan acciones de mejoramiento eficaces y más aún un análisis completo de las operaciones administrativas y financieras de las empresas públicas y privadas en el país.

El Servicio de Rentas Internas, como entidad pública, está sujeta al control de la Contraloría General del Estado, organismo que a través de las auditorías de gestión, financieras y de examen especial, han formulado recomendaciones pertinentes, permitiendo de esta manera el mejoramiento de sus procesos con respecto a su misión institucional como entidad recaudadora de impuestos.

Bajo esta premisa, el Servicio de Rentas Internas de la Provincia del Cañar, no ha sido intervenido por la Contraloría General del Estado, Delegación del Cañar, situación que ha permitido reunir los argumentos suficientes para realizar un examen de auditoría integral al Proceso de Devoluciones de IVA a los Contribuyentes de la Tercera Edad en el periodo 2013; necesidad que debe ser satisfecha bajo un enfoque global de análisis, evaluación y mejoramiento de la gestión organizacional.

Dentro de los principales problemas que presenta el Departamento de Devoluciones de IVA, podemos mencionar los siguientes: retraso en el proceso de devoluciones, falta de conocimiento de la normativa vigente y falta de experiencia profesional por parte de los nuevos funcionarios contratados por la entidad, comisiones de servicio aprobadas sin contar con el recurso de reemplazo en el departamento, entre otros, por lo que disponer de una herramienta de soporte gerencial y operativo que cubra todos los frentes de la administración constituye la aspiración técnica de la presente investigación y responde a una necesidad cada vez más evidente de transformar las acciones de control en verdaderos instrumentos de gestión.

Por lo que enfocar un examen de Auditoría Integral al proceso de devoluciones de IVA a los contribuyentes de la tercera edad en el Servicio de Rentas Internas del Cañar periodo 2013, constituye la esencia de esta investigación.

Se plantean por lo tanto los siguientes interrogantes a desarrollar:

- Es factible la ejecución de un examen de auditoría integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar, por el período comprendido entre 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013?
- A base de los resultados del examen de auditoría integral: ¿Se generarán acciones correctivas con evidentes beneficios para la empresa?

### **1.3. Objetivos de la investigación:**

#### ***1.3.1 Objetivo general.***

Realizar un Examen de Auditoría Integral al proceso de Devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar, por el período comprendido entre 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013.

#### ***1.3.2 Objetivos específicos.***

- Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados al proceso de devoluciones de IVA a los contribuyentes de la Tercera Edad del Servicio de Rentas Internas de la Provincia del Cañar.
- Emitir una opinión sobre la razonabilidad de los saldos, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión que se realiza en el proceso de devoluciones de IVA a los contribuyentes de la Tercera Edad del Servicio de Rentas Internas de la Provincia del Cañar.
- Elaborar recomendaciones con enfoque integral que permitan mejorar el funcionamiento del proceso de devoluciones de IVA a los contribuyentes de la Tercera Edad del Servicio de Rentas Internas de la Provincia del Cañar.

#### ***1.3.3 Resultados esperados.***

- Archivo de papeles de trabajo de todas las fases del examen integral.
- Informe de auditoría.
- Plan de implementación de recomendaciones

#### **1.4. Justificación de la investigación.**

La globalización y el acceso a nuevos mercados y fuentes de información, la complejidad y el volumen de las operaciones de una entidad, ha provocado que sus máximos directivos tenga dificultad para permanecer informados de los procesos que realizan las diferentes áreas que conforman la institución, por lo que se ven obligados a delegar funciones entre los funcionarios que forman parte de la entidad.

“La necesidad de disponer de informes integrales de evaluación se presenta como una alternativa válida para enfrentar los retos del control externo a la empresa” Paula, G. (2013). *Examen de auditoría integral a las áreas de venta, inventarios y cartera de la empresa Latinoamericanas de Computadoras & Sistemas Cía. Ltda.* correspondiente al periodo 2012. Universidad Técnica Particular de Loja. Ecuador.

Las orientaciones específicas de las auditorías financieras y de gestión, si bien han proporcionado aportes importantes para el mejoramiento de la gestión empresarial, no cubren todos los enfoques.

Este contexto nos hace depender de la auditoría como una herramienta indispensable para verificar que las actividades realizadas por los funcionarios delegados, tengan estricto apego a lo que establece la ley, políticas, normas, reglamentos y demás documentos que rigen la entidad, así también para verificar el cumplimiento de sus objetivos, metas y determinar el grado de eficiencia, eficacia, y calidad que se alcanzó en cada uno de ellos.

El realizar un examen de auditoría integral al proceso de devoluciones de IVA a los contribuyentes de la tercera edad en el Servicio de Rentas Internas del Cañar, es de suma importancia, permitirá realizar un análisis de la situación actual del Sistema de Devoluciones, verificando la cantidad de personas que se acogen a este beneficio, los montos devueltos, determinar si los procesos se realizan con apego a la Normativa vigente en el SRI, si los funcionarios encargados de realizar los procesos cuentan con la experiencia y formación requerida, permitirá a la Dirección Provincial contar con elementos técnicos y metodológicos, de soporte y aseguramiento para evaluar el desarrollo de todo el proceso de devolución, aportando de esta manera al fortalecimiento institucional que le permitirá alcanzar los objetivos planteados.

Actualmente en el Servicio de Rentas Internas del Cañar, se atiende diariamente alrededor de 240 contribuyentes, que acuden a realizar diferentes trámites tributarios y sobre todo a solicitar la Devolución del IVA. Los contribuyentes de la tercera edad tienen derecho a su devolución desde que cumplen los 65 años de edad, debido a sus gastos o compras personales realizadas, siendo los contribuyentes de la Tercera Edad, en el último año fiscal 2013, quienes han presentado el mayor número de requerimientos de devoluciones en ésta dirección.

Utilizando las estadísticas del Censo de Población y Vivienda 2010 de la Provincial del Cañar, tenemos que la población con una edad comprendida entre los 65 años y más, representa el 8.7% del total de la población, es decir **19.634** personas.

**Tabla 5.** Grupo de Edades del Censo de Población y Vivienda 2010- Cañar.

| Rango de edad    | 2010           | %             |
|------------------|----------------|---------------|
| De 95 y más años | 236            | 0,1%          |
| De 90 a 94 años  | 576            | 0,3%          |
| De 85 a 89 años  | 1.458          | 0,6%          |
| De 80 a 84 años  | 2.676          | 1,2%          |
| De 75 a 79 años  | 3.461          | 1,5%          |
| De 70 a 74 años  | 4.858          | 2,2%          |
| De 65 a 69 años  | 6.369          | 2,8%          |
| De 60 a 64 años  | 6.962          | 3,1%          |
| De 55 a 59 años  | 7.735          | 3,4%          |
| De 50 a 54 años  | 8.701          | 3,9%          |
| De 45 a 49 años  | 10.012         | 4,4%          |
| De 40 a 44 años  | 10.826         | 4,8%          |
| De 35 a 39 años  | 11.953         | 5,3%          |
| De 30 a 34 años  | 13.483         | 6,0%          |
| De 25 a 29 años  | 16.561         | 7,4%          |
| De 20 a 24 años  | 20.434         | 9,1%          |
| De 15 a 19 años  | 25.127         | 11,2%         |
| De 10 a 14 años  | 26.851         | 11,9%         |
| De 5 a 9 años    | 23.984         | 10,7%         |
| De 0 a 4 años    | 22.921         | 10,2%         |
| <b>Total</b>     | <b>225.184</b> | <b>100,0%</b> |

Fuente: <http://www.inec.gob.ec/estadisticas/>

Elaborado por: Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos

### **1.5. Alcance de la investigación.**

El presente examen de auditoría integral incluye el siguiente alcance:

- **Componente o área evaluada:** Proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar.
- **Período cubierto:** 01 de enero y el 31 de diciembre de 2013.

De la misma forma se incluyó el proceso integral de auditoría integral, que encierra planificación, ejecución, comunicación de resultados y planes de seguimiento, lo cual metodológicamente garantiza la procedencia técnica del modelo de auditoría integral como una alternativa innovadora a las acciones de control realizadas en empresas privadas y públicas, garantizando la emisión de un informe de aseguramiento, bajo los estándares definidos en la estructura desarrollada como producto final del trabajo de auditoría.

Al finalizar, los entregables que forman parte de la investigación, contienen el informe de auditoría con comentarios y recomendaciones así como los planes de implementación de sugerencias, debidamente aprobados por la administración, lo que constituye un elemento fundamental para el mejoramiento continuo en el área evaluada y un soporte para la toma de decisiones gerenciales.

### **1.6. Hipótesis de trabajo.**

El examen integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013 permitirá obtener una evaluación completa de los aspectos financieros, de control interno, de cumplimiento y de gestión y generará un informe de aseguramiento que soporte de manera adecuada las decisiones que tome el director y proporcione acciones de mejoramiento para la entidad pública.

**CAPITULO II**  
**MARCO REFERENCIAL**

## 2. Marco teórico.

### 2.1. Marco conceptual de la auditoría integral y los servicios de aseguramiento.

“La auditoría integral tiene su origen en la necesidad de evaluar la economía, eficiencia y efectividad de cada una de las actividades de una institución pública o una empresa privada, para salvaguardar sus activos” Guailas, R. (2012). *Auditoría de gestión en la empresa constructora Ortega Ramón Ángel Sigifredo de la ciudad de Loja periodo 1 de enero y el 31 de diciembre 2010*. Universidad Técnica Particular de Loja. Ecuador.

Existen varios conceptos de Auditoría Integral, a continuación se detallan algunos de ellos:

**Subía (2011)** afirma que la Auditoría Integral:

“Es un proceso, conjunto de actividades consecutivas que tienen una misma finalidad, que está constituida por la secuencia lógica de las fases, desde la planificación hasta un informe final” (p.14).

**Blanco (2010)** define a la Auditoría Integral como:

El proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un período determinado, evidencia relativa a la siguiente temática: la información financiera, la estructura de control interno, el cumplimiento de las leyes pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos; con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre la temática y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación. (p.1)

De lo expuesto, podemos señalar que la Auditoría Integral, es un proceso sistemático con enfoque financiero, de gestión, de control interno y de cumplimiento; este examen es ejecutado por profesionales multidisciplinarios e independientes, con el objetivo de verificar si las operaciones y actividades de una institución se realizaron de conformidad a las disposiciones legales pertinentes la razonabilidad de los estados financieros, el funcionamiento del sistema de control interno, el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas aplicables vigentes la eficiencia, eficacia y calidad de la gestión institucional.

Los objetivos de una auditoría integral ejecutada por un contador público independiente son:

**Blanco (2010)** señala que los objetivos de la Auditoría Integral son:

Expresar una opinión sobre si los estados financieros objetos del examen, esta preparados en todos los asuntos importantes de acuerdo las normas de contabilidad y de revelaciones que le son aplicables. Este objetivo tienes el propósito de proporcionar una certeza razonable de que los estados financieros, finales o intermedios, tomados de forma integral están libres de manifestaciones erróneas importantes. Certeza razonable es un término que se refiere a la acumulación de evidencia de la auditoria necesaria para que el auditor concluya que no hay manifestaciones erróneas substanciales en los estados financieros tomados en forma integral. (p.1)

Establece si las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias y de procedimientos que le son aplicables. El propósito de esa revisión es proporcionar al auditor una certeza razonable si las operaciones de la entidad se conducen de acuerdo con las leyes y reglamentos que las rigen. (pp. 1 y 2)

Si la entidad se ha conducido de manera ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos. El grado en que la administración ha cumplido adecuadamente con las obligaciones y atribuciones que han sido asignadas y si tales funciones se han ejecutado de manera eficiente, efectiva y económica. (p.2)

Evaluar el sistema global del control interno para determinar si funciona efectivamente para la consecución de los siguientes objetivos básicos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad en la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p.2)

### **2.1.1 Importancia y contenido del informe de aseguramiento.**

#### **2.1.1.1 Objetivos de un servicio de aseguramiento.**

La Federación Internacional de Contadores, IFAC, como organización mundial de la profesión contable, dedicada a servir al interés público mediante el fortalecimiento de la profesión y la contribución al desarrollo de economías internacionales fuertes, desarrolla, fomenta y pone en práctica normas internacionales de alta calidad para los sectores de la auditoría, la seguridad, la educación, la ética y la contabilidad del sector público, mediante el apoyo a los consejos emisores de normas independientes.

**Blanco (2010) afirma:**

De acuerdo con la Normativa Internacional, el objetivo de un servicio de aseguramiento es el permitir que un contador profesional evalúe un asunto determinado que es responsabilidad de otra parte, mediante la utilización de criterios adecuados e identificables, con el fin de expresar un conclusión que transmita cierta confiabilidad hacer del tema en cuestión. Los servicios de aseguramiento realizados por contadores profesionales pretenden incrementar la credibilidad de la información aceda de un asunto determinado, mediante la evaluación de si el tema en cuestión esta de conformidad en todos los aspectos importantes, con criterios adecuados, mejorando, de esta manera, la probabilidad de que la información va a estar de acuerdo con las necesidades del supuesto usuario o destinatario de la misma. A este respecto, el nivel de confiabilidad suministrado por la conclusión del contador profesional transmite el grado de confianza que el supuesto destinatario puede depositar en la credibilidad de que se trate. (p.2)

Los servicios de aseguramiento que son realizados por contadores profesionales tienen como objetivo el incrementar la credibilidad de la información a cerca de un tema determinado, analizando si existe relación con los aspectos importantes, con criterios adecuados, mejorando de esta manera, la probabilidad de que la información va estar sujeta a las necesidades del destinatario de la misma.

**2.1.1.2. Elementos de un servicio de aseguramiento.**

Blanco (2010) afirma: De acuerdo con la norma internacional de auditoria, para que un contrato determinado constituya un servicio de aseguramiento se requerirá que contenga todos y cada uno de los siguientes elementos:

- “Una relación tripartita que implique a:
  - Un contador profesional.
  - Una parte responsable; y
  - Un supuesto destinatario de la información
  
- Un tema o asunto determinado;
  - Criterios confiables.
  - Un proceso de contratación; y
  - Una conclusión” (p.3).

### **2.1.1.3 Contenido del informe de aseguramiento.**

**Blanco (2010)**, afirma:

El informe de servicio de aseguramiento de acuerdo con el Marco Conceptual Internacional debe incluir:

- **Título:** un título apropiado ayuda a identificar la naturaleza del servicio de aseguramiento que se está proveyendo, la naturaleza del informe y para distinguir el informe del profesional en ejercicio de otros informes emitidos por otros tales como aquellos que no tienen la obligación de observar los mismos requerimientos éticos del profesional en ejercicio;
- **Un destinatario:** un destinatario identifica la parte o partes a quienes está dirigido el informe;
- **Una descripción del contrato y la identificación de la materia sujeto:** la descripción incluye el objeto del contrato, la materia sujeto, y (cuando es apropiado) el periodo de tiempo cubierto;
- **Una declaración que identifica la parte responsable y describir las responsabilidades del profesional en ejercicio:** expone que la parte responsable asume la materia sujeto, la función del profesional es expresar una conclusión sobre el asunto principal;
- **Cuando el informe tiene un propósito restringido, la identificación de las partes para quienes está restringido el informe y el propósito para el cual fue preparado:** el profesional comunicará sobre la parte o partes para quienes está restringido el informe;
- **Identificación de los estándares bajo los cuales fue conducido el contrato:** cuando un profesional desempeña un contrato para el cual existen estándares específicos, el informe identifica éstos estándares , por el contrario, cuando no existen estándares específicos, el informe señala que el contrato fue desempeñado de acuerdo con este estándar;
- **Identificación del criterio:** el informe identifica los criterios contra los que se evaluó o midió el asunto principal para que los lectores puedan entender las bases para las conclusiones del profesional.

Los criterios pueden describirse en el informe del profesional, o ser referenciados si existe una afirmación preparada por la parte responsable o existe en una fuente fácilmente accesible;

- **La conclusión del auditor, incluyendo cualesquiera reservas o negociaciones de conclusión:** el informe facilita a los usuarios de la conclusión del profesional en ejercicio sobre la materia sujeto evaluado contra el criterio y transmite un nivel alto de aseguramiento expresado en la forma de una opinión. Cuando el contrato tiene más de un objetivo, se expresa una conclusión sobre cada objetivo. Cuando el profesional en ejercicio expresa una reserva o negación de opinión, el informe contiene una descripción clara de todas las razones para ello;
- **Fecha del informe:** la fecha informa a los usuarios que el profesional en ejercicio ha considerado el efecto sobre la materia sujeto de los eventos materiales por los cuales el profesional en ejercicio es consciente a esa fecha, y;
- **El nombre de la firma o del auditor y el lugar de emisión del informe:** el nombre informa a los lectores acerca del individuo o la firma que asume la responsabilidad por el contrato. (pp. 25, 26 y 27)

El auditor puede extender el informe para incluir otra información y otras explicaciones que no se entienden como reservas. Otros ejemplos incluyen hallazgos relacionados con aspectos particulares del trabajo y recomendaciones del auditor. No se debe redactar información adicional de manera que afecte la conclusión del auditor.

## **2.2. Descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorías que conforman la auditoría integral.**



**Figura 2.** Auditorías que conforman la Auditoría Integral.  
**Fuente:** Auditoría Integral en imágenes – internet

### **2.2.1. Auditoría financiera.**

Podemos citar los siguientes conceptos de Auditoría Financiera:

**Sánchez (2006)**, describe a la Auditoría Financiera como:

Es el examen integral sobre la estructura, las transacciones y el desempeño de una entidad económica, para contribuir a la oportuna prevención de riesgos, la productividad en la utilización de los recursos y el acatamiento permanente de los mecanismos de control implantados por la administración.

(p. 2)

**Manual de Auditoría Financiera Gubernamental de la Contraloría General del Estado, (2001)**, conceptualiza a la Auditoría Financiera de la siguiente manera:

La Auditoría Financiera consiste en el examen de los registros, comprobantes, documentos y otras evidencias que sustentan los estados financieros de una entidad u organismo, efectuado por el auditor para formular el dictamen respecto de la razonabilidad con que se presentan los resultados de las operaciones, la situación financiera, los cambios operados en ella y en el patrimonio; para determinar el cumplimiento de las disposiciones legales y para formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procedimientos relativos a la gestión financiera y al control interno. (p. 17)

**El artículo 20 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado dispone:** la auditoría financiera informará respecto a un período determinado, sobre la razonabilidad de las cifras presentadas en los estados financieros de una institución pública, ente contable, programa o proyecto; concluirá con la elaboración de un informe profesional de auditoría, en el que se incluirán las opiniones correspondientes.

En este tipo de fiscalización, se incluirán el examen del cumplimiento de las normas legales, y la evaluación del control interno de la parte auditada.

La Auditoría Financiera se define como un examen metódico que realiza el auditor a la información financiera que presenta la administración de una institución, cuyo propósito es emitir una opinión respecto a que si éstos, están elaborados de conformidad con los principios, normas y demás disposiciones legales aplicables en nuestro país.

#### **2.2.1.1. Concepto y tipos de afirmación.**

En el Manual de Auditoría Gubernamental se define a la aseveración como “cualquier declaración o conjunto de declaraciones relacionadas tomadas en conjunto, expresadas por un ente responsable de ella (la administración)” (República, 1998).

**Zaldumbide (2011)**, manifiesta:

Estas aseveraciones se refieren a los activos, pasivos, ingresos, gastos y demás hechos económicos que se resumen y presentan como saldo en relación con:

- **La veracidad.**- También definida como existencia u ocurrencia; es decir que los activos, pasivos y patrimonio de los accionistas presentados en los estados financieros existen y que las transacciones registradas han ocurrido.
- **La integridad.**- Significa que la totalidad de las transacciones de activos, pasivos y patrimonio de los propietarios, deben estar incluidas y ser presentadas en los estados financieros. La empresa tiene derecho sobre los activos y la obligación de pagar los pasivos que están incluidos en los estados financieros.
- **La valuación y exposición.**- Expresa que los activos, pasivos, patrimonio de los propietarios, ingresos y gastos están presentados en valores determinados, en concordancia con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Así también, que las cuentas están descritas y clasificadas en los estados financieros, en concordancia con los principios de contabilidad generalmente aceptados, y se presentan todas las revelaciones materiales. (pp. 16 y 17)

### **2.2.1.2. Normas internacionales de información financiera.**

La institución que regula las finanzas públicas y la Normativa Contable para el Sector Público es el Ministerio de Finanzas, el mismo que no ha emitido un Acuerdo con el que se disponga la aplicación de las NIFF's en el sector público; por lo contrario, para las empresas privadas controladas por la Superintendencia de Compañías son de cumplimiento obligatorio, conforme consta en la Resolución No. 348 de lunes 4 de septiembre de 2006, por lo que el auditor que emita un dictamen a los estados financieros de este tipo de entidades, debe basar su criterio en lo que disponen éstas normas.

### **2.2.2. Auditoría de control interno.**

**Mantilla (2005)** afirma:

El control interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad en la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p.14)

La Norma de Control Interno, 100-01, emitida por la Contraloría General del Estado, mediante Acuerdo 020-CG de 5 de septiembre de 2002, establece que el control interno es responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control.

**El artículo 9 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado**, establece que el control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento.

**Blanco (2010) afirma:**

La auditoría del control interno es la evaluación del control interno integrado, con el propósito de determinar la calidad de los mismos, el nivel de confianza que se les puede otorgar y si son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus objetivos. Esta evaluación tendrá el alcance necesario para dictaminar sobre el control interno y por lo tanto, no se limita a determinar el grado de confianza que pueda conferírsele para otros propósitos. (p.105)

Por lo expuesto, la auditoría de control interno, es una verificación de los mecanismos, procedimientos o prácticas de control aplicados por la junta de directores de una entidad, gerencia y todo el personal, con el objetivo de determinar si este proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos planteados, cumplen los niveles de eficiencia y eficacia en sus procesos, proporcionan confiabilidad referente a la información financiera y cumplen con la normativa legal aplicable.

**2.2.2.1 Componentes de control interno.**

**Mantilla (2005)**, conceptualiza los cinco componentes de control interno como:

### **2.2.2.1.1 Ambiente de control.**

El ambiente de control, establece el tono de la organización, para influenciar la conciencia de control de su gente. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad; la filosofía de los administradores y el estilo de la operación, la manera como la administración asigna autoridad y responsabilidad y cómo organiza y desarrolla a su gente y la atención y dirección que le presta al consejo de directores. (p.25)

El control interno es un componente principal dentro de la organización, ya que es realizado por las personas que laboran en ella, teniendo en consideración que el personal es el que diariamente realiza y conoce los diferentes procesos que se ejecutan, la información, los recursos con los que cuenta, las fortalezas y las debilidades existentes. Se asume que el personal que está dentro de la organización se maneja con los mismos principios de la entidad, con un total sentido de ética y responsabilidad para realizar su trabajo; y cumplir con los objetivos y metas establecidos.

### **2.2.2.1.2 Valoración de Riesgos.**

Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos derivados de fuentes externas e internas, las cuales deben valorarse. Una condición previa para la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos. Dado que las condiciones económicas, industriales, regulatorias y la operación continuarán cambiando, se necesitan mecanismos especiales asociados con el cambio. (p.39)

En el desarrollo de las actividades del personal de las entidades se pueden presentar eventos que afectan al cabal desempeño de su trabajo, ya sean internos o externos, que podrían interferir en el cumplimiento de metas y objetivos planteados, por lo que se debe contar con políticas estructuradas de respuesta ante estos hechos, para poder identificarlos y superarlos efectivamente.

**Mantilla (2005)**, identificó los factores externos e internos, así:

**Factores externos:**

Cambios en el entorno de operación.  
Crecimiento rápido.  
Nueva tecnología.  
Modelos de negocio, productos o actividades nuevas.  
Reestructuración corporativa.  
Operaciones extranjeras expandidas.  
Nuevos pronunciamientos de contabilidad.

**Factores internos:**

Ruptura en el procesamiento de los sistemas de información.  
Calidad del personal vinculado y los métodos de entrenamiento y motivación.  
Cambio en las responsabilidades de la administración.  
Naturaleza de las actividades de la entidad.  
Un consejo o comité de auditoría que no actúa o que no es efectivo. (p.39)

**2.2.2.1.3 Las actividades de control.**

**Mantilla (2005)**, afirma que:

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas. Tales actividades ayudan a asegurar que se están tomando las acciones necesarias para manejar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo y ancho de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen un rango de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisión del desempeño de operaciones, seguridad de activos y segregación de responsabilidades. (p.59)

Se puede decir, que las actividades de control son procedimientos que el personal de la entidad aplica para evitar errores en los procesos que realiza, todos estos esfuerzos son llevados a cabo para el cumplimiento de los objetivos y metas que se tienen la institución.

#### **2.2.2.1.4 Los sistemas de información y comunicación**

**Mantilla (2005)**, señala:

Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y oportunidad que facilite a la gente cumplir sus responsabilidades. El sistema de información produce documentos que contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, la cual hace posible operar y controlar el negocio. Ella se relaciona no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre sucesos, actividades y condiciones externas necesarios para la toma de decisiones y la información externa de negocios. También debe darse una comunicación efectiva en un sentido amplio, que fluya hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización. Todo el personal debe recibir un mensaje claro por parte de la alta administración respecto a que las responsabilidades de control deben asumirse seriamente. (p.71)

La información se requiere en todos los niveles de una organización para operar el negocio y moverlo hacia la consecución de los objetivos de la entidad en todas las categorías, operaciones, información financiera y cumplimiento. (pp.71 y 72)

La comunicación es inherente a los sistemas de información. Los sistemas de información pueden proporcionar información al personal apropiado a fin de que ellos puedan cumplir sus responsabilidades de operación, información financiera y de cumplimiento. (p.72)

Es importante contar con medios de información y comunicación apropiados dentro de la organización, ya que, permitirá contar con elementos para poder cumplir con los planes establecidos, la información debe ser almacenada por un periodo prudencian en las entidades tanto públicas como privadas, que sirvan de referencia para realizar análisis históricos de resultados obtenidos. La comunicación debe ser fluida en todas las áreas y entre en personal, comunicando los resultados de un ejercicio fiscal, los planes, nuevo proyectos, etc. Deben ser conocidos por el personal no solo por sus directivos.

#### **2.2.2.1.5 Monitoreo**

**Mantilla (2005)**, re refiere al monitoreo como:

Los sistemas de control interno requieren que sean monitoreados, un proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Ello es realizado mediante acciones de monitoreo ongoing, evaluaciones separadas o una combinación de las dos. El monitoreo ongoing ocurre en el curso de las

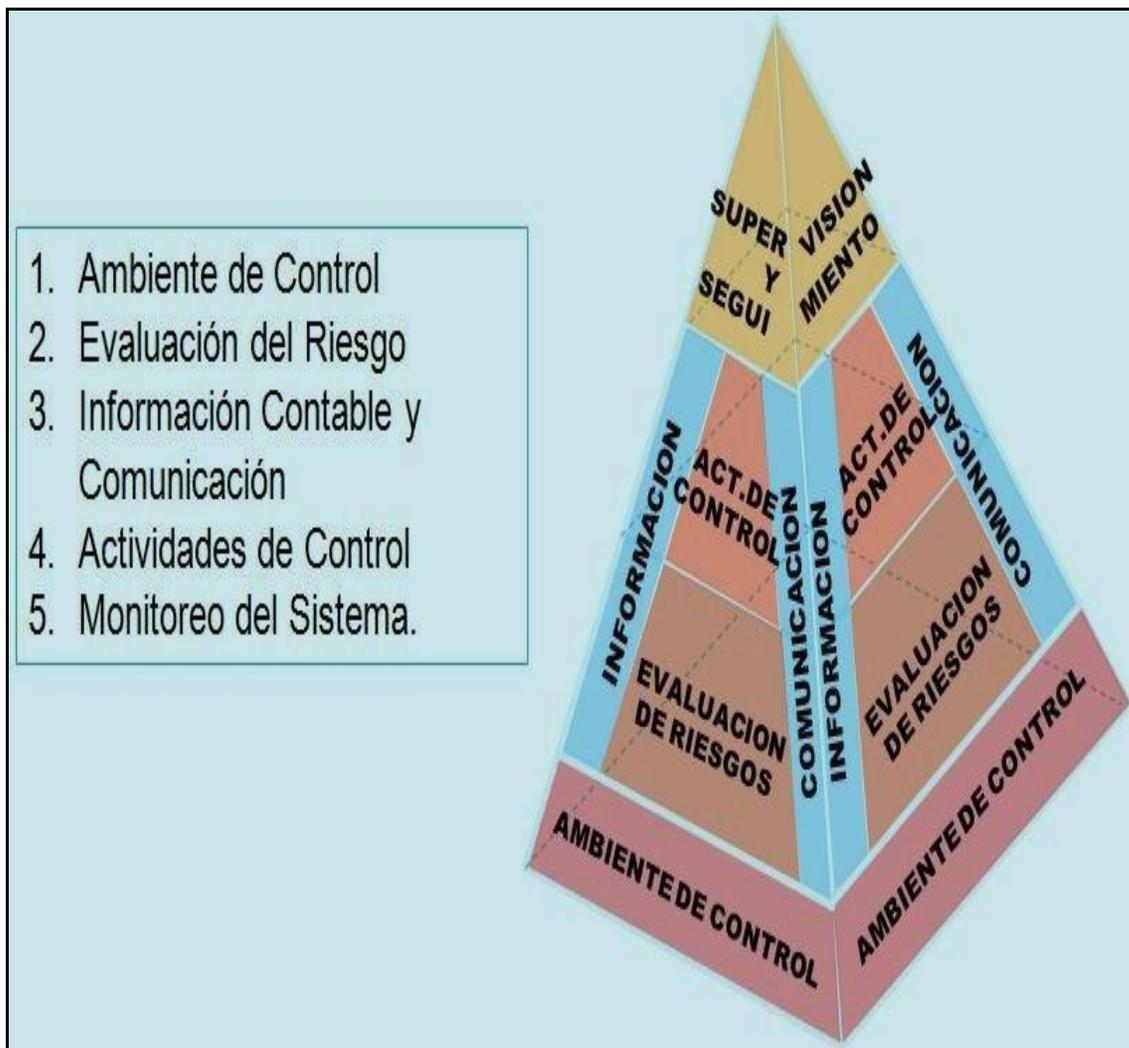
operaciones. Incluye las actividades reguladoras de administración y supervisión, así como otras acciones personales tomadas en el desempeño de sus obligaciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones separadas dependerá primeramente de la valoración de riesgos y de la efectividad de los procedimientos de monitoreo ongoing. Las deficiencias del control interno deben reportarse hacia arriba, informando los asuntos delicados a la gerencia, a la junta directiva. (p.83)

**Estupiñan (2006)** expresa:

La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes e innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implantación. Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades y mediante la combinación de las dos formas anteriores. (p.38)

En resumen se puede manifestar que, el monitoreo debe ser realizado por personas que tengan el cargo de supervisión dentro de la organización, para determinar la efectividad de los controles del proceso o área determinada, las actividades desarrolladas por la supervisión pueden incluir controles periódicos, solicitud de información, conciliaciones, etc.

“Los cinco componentes del sistema de control interno deben cumplirse, aunque esto no significa que cada componente funcione de forma idéntica, ni siquiera al mismo nivel, en distintas entidades, como se ilustra en el siguiente gráfico” Paguay, N, & Ronquillo, M. (2014). *Auditoría Integral al ciclo presupuestario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza, periodo 2013*. Universidad de las Fuerzas Armadas. Ecuador.



**Figura.3** Componentes del Sistema de Control Interno  
Fuente: <http://cdiadvise.blogspot.com/p/ambiente-de-control.html>

### **2.2.3. Auditoría de cumplimiento.**

**Blanco (2010)**, afirma lo siguiente:

La Auditoría de Cumplimiento es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. Esta auditoría se practica mediante la revisión de los documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables y si dichos procedimientos están operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad. (p. 189)

Es la verificación de las operaciones financieras, administrativas y económicas que peritan tener seguridad de que los diferentes procesos de la institución se los realizó con estricto apego a la norma legal vigente, además analiza si el control interno implementado es el correcto y está dando los resultados esperados para alcanzar los objetivos propuestos. Se ejecuta mediante una revisión analítica de los documentos de soporte legal, técnica y financiera.

La afirmación a evaluarse en la Auditoría de Cumplimiento es la que la gerencia ratifica que la organización cumple o adopta las principales disposiciones legales relacionadas con las actividades.

#### **2.2.3.1. Alcance de la auditoría de cumplimiento.**

Antes de empezar el análisis del alcance que en la práctica consideramos debe tener la auditoría de cumplimiento, daremos una noción general acerca de los distintos tipos de organizaciones reconocidos por nuestra legislación, a fin de determinar el enfoque que la misma debería tener en cada una de ellas.

A pesar de lo manifestado, es claro que parte de la legislación general resulta aplicable a todo tipo de organización, tal es el caso, por ejemplo, de la normativa tributaria, normas contables, entre otras.

Con fines ilustrativos, podemos distinguir básicamente, las siguientes categorías de organización:

- a) Entidades públicas propiamente dichas.
- b) Personas jurídicas de derecho privado con participación estatal.
- c) Empresas netamente privadas. (Arízaga, 2011, p.16)

#### **2.2.4. Auditoría de gestión.**

**Franklin (2007)**, expresa:

Una auditoría administrativa es la revisión total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable. (p.11)

### **Según el artículo 21 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado:**

La Auditoría de Gestión es la acción fiscalizadora dirigida a examinar y evaluar el control interno y la gestión, utilizando recursos humanos de carácter multidisciplinario, el desempeño de una institución, ente contable, o la ejecución de programas y proyectos, con el fin de determinar si dicho desempeño o ejecución, se está realizando, o se ha realizado, de acuerdo a principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia. Este tipo de auditoría examinará y evaluará los resultados originalmente esperados y medidos de acuerdo con los indicadores institucionales y de desempeño pertinentes.

Constituirán objeto de la auditoría de gestión: el proceso administrativo, las actividades de apoyo, financieras y operativas; la eficiencia, efectividad y economía en el empleo de los recursos humanos, materiales, financieros, ambientales, tecnológicos y de tiempo; y, el cumplimiento de las atribuciones, objetivos y metas institucionales.

Difiere de la Auditoría Financiera, en el sentido de que el resultado del análisis de la Auditoría de Gestión no implica la emisión de una opinión profesional, sino la elaboración de un informe amplio con los comentarios, conclusiones y recomendaciones determinadas.

Por lo expuesto, la Auditoría de Gestión o Auditoría Administrativa, es un análisis a una organización, la misma que estará sujeta a los requerimientos específicos que se prevean y estén autorizados por la alta administración, a fin de evaluar la eficiencia, eficacia y calidad de los productos y servicios proporcionados, la evaluación de eficacia se mide por el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos.

#### **2.2.4.1 Afirmaciones de la auditoría de gestión.**

**Robbins & Coulter (2010)**, detallan los conceptos de Eficiencia, Eficacia y Calidad de la siguiente manera:

**Eficiencia:** se refiere a obtener los mejores resultados a partir de la menor cantidad de recursos, es decir significa hacer una tarea correctamente y se representa como la relación que existe entre los insumos y los productos, si se habla de eficiencia en administración de operaciones es la razón real de un proceso en relación con algún estándar. Con frecuencia a esto se lo conoce como “hacer bien las cosas”, es decir no desperdiciar recursos (Robbins & Coulter, 2010).

**Eficacia:** la eficacia se suele describir como “hacer las cosas correctas”; es decir realizar aquellas actividades que ayudaran a la organización a alcanzar sus metas (Robbins & Coulter, 2010).

**Calidad:** la calidad es herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.

Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Por tanto, debe definirse en el contexto que se esté considerando, por ejemplo, la calidad del servicio postal, del servicio dental, del producto, de vida, etc (Robbins & Coulter, 2010).

#### **2.2.4.2 Indicadores de gestión.**

Un indicador es una expresión cualitativa o cuantitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad a través de la evolución de una variable o el establecimiento de una relación entre variables, la que comparada con períodos anteriores, productos similares o una meta o compromiso, permite evaluar el desempeño y su evolución en el tiempo. Por lo general, son fáciles de recopilar, altamente relacionados con otros datos y de los cuales se pueden sacar rápidamente conclusiones útiles y fidedignas.

Los indicadores son una forma clave de retroalimentar un proceso, de monitorear el avance o la ejecución de un proyecto y de los planes estratégicos, son inclusive más importantes si su tiempo de respuesta es inmediato, o muy corto, ya que de esta manera las acciones correctivas son realizadas sin demora y en forma oportuna.

#### **2.2.4.4. Hallazgos de auditoría.**

**El Manual General de Auditoría Gubernamental de la Contraloría General del Estado** expresa:

El término hallazgo se refiere a debilidades en el control interno detectadas por el auditor. Por lo tanto, abarca los hechos y otras informaciones obtenidas que merecen ser comunicados a los funcionarios de la entidad auditada y a otras personas interesadas.

Los hallazgos en la auditoría, se definen como asuntos que llaman la atención del auditor y que en su opinión, deben comunicarse a la entidad, ya que representan deficiencias importantes que podrían afectar en forma negativa, su capacidad para registrar, procesar, resumir y reportar información confiable y consistente, en relación con las aseveraciones efectuadas por la administración.

#### **2.2.4.4.1 Elementos del hallazgo de auditoría.**

El Manual General de Auditoría Gubernamental de la Contraloría General del Estado expresa:

Desarrollar en forma completa todos los elementos del hallazgo en una auditoría, no siempre podría ser posible. Por lo tanto, el auditor debe utilizar su buen juicio y criterio profesional para decidir cómo informar determinada debilidad importante identificada en el control interno. La extensión mínima de cada hallazgo de auditoría dependerá de cómo éste debe ser informado, aunque por lo menos, el auditor debe identificar los siguientes elementos:

**Condición:** Se refiere a la situación actual encontrada por el auditor al examinar un área, actividad, función u operación, entendida como “**lo que es**”.

**Criterio:** Comprende la concepción de “**lo que debe ser**”, con lo cual el auditor mide la condición del hecho o situación.

**Efecto:** Es el resultado adverso o potencial de la condición encontrada, generalmente representa la pérdida en términos monetarios originados por el incumplimiento para el logro de la meta, fines y objetivos institucionales.

**Causa:** Es la razón básica (o las razones) por lo cual ocurrió la condición, o también el motivo del incumplimiento del criterio de la norma. Su identificación requiere de la habilidad y el buen juicio del auditor y, es indispensable para el desarrollo de una recomendación constructiva que prevenga la recurrencia de la condición.

Los Hallazgos de Auditoría, consisten en toda la información que es recolectada por el auditor, que a su juicio considera relevante para poder identificar los procesos importantes dentro de una organización, departamento o área evaluada; y que deben ser comunicados en el informe final y deben cumplir con los atributos establecidos.

#### **2.2.4.5 Papeles de trabajo.**

**Franklin (2007)**, expresa:

Para ordenar, agilizar e imprimir de forma coherente su trabajo, el auditor tiene que hacerlo en lo que se denomina papeles de trabajo; que no son otra cosa que los registros en donde se describe las técnicas y procedimientos aplicados, las pruebas realizadas, la información obtenida y las conclusiones a las que se llega.

Los papeles de trabajo tienen que elaborarse sin perder de vista que su contenido debe incluir:

- Identificación de la auditoría.
- El proyecto de auditoría
- Índices, cuestionarios, cédulas y resúmenes del trabajo realizado.
- Indicaciones de las observaciones recibidas durante la aplicación de la auditoría.
- Observaciones acerca del desarrollo de su trabajo.
- Anotaciones sobre información relevante.
- Ajustes realizados durante su ejecución.
- Lineamientos recibidos por área o fase de la aplicación.
- Reporte de posibles irregularidades. (p.88)

Se puede resumir diciendo que, los Papeles de Trabajo, son los programas escritos que elabora el auditor, que contienen la evidencia recolectada a lo largo del desarrollo de la auditoría, que servirá para fundamentar los hallazgos, opiniones, conclusiones y recomendaciones que se presenten y comuniquen en el informe.

### **2.3 Impuesto al valor agregado IVA.**

#### **2.3.1 Concepto de impuesto.**

Un tributo es un impuesto que se paga al Estado, estos pagos son obligatorios y se exigen tanto a personas naturales y sociedades legalmente establecidas, por su parte el Estado con esta recaudación fiscal financia los diferentes gastos públicos y obra social de los principales ejes prioritarios que tengan según su política de estado.

Todo impuesto está generalmente representado por un valor porcentual que aplicado sobre una base imponible resulta una liquidación, el contribuyente que se ajuste al supuesto del impuesto está obligado a realizar el pago respectivo a la Administración Tributaria, mediante las declaraciones de impuestos respectivas.

### **2.3.2 Clasificación de los impuestos.**

Los impuestos se dividen en:

- **Impuestos Directos.**- “Los que atacan manifestaciones inmediatas de riqueza como el patrimonio y la renta. Los impuestos directos sufre el gravamen el contribuyente” (Troya, 1990, p. 14).
- **Impuestos Indirectos.**- “Inciden en manifestaciones mediatas de riqueza, como los actos de cambio, producción y consumo. En los impuestos indirectos se produce la transferencia de la exacción por el contribuyente a un tercero, a quien impropriamente se denomina contribuyente de hecho.” (Troya, 1990, p. 14).

### **2.3.3 Concepto del impuesto al valor agregado IVA.**

De acuerdo al **artículo 140 de la Ley del Régimen Tributario Interno del Ecuador** establece que:

El Impuesto al Valor Agregado grava las transferencias de dominio de bienes muebles corporales, en todas sus etapas de comercialización, sean éstas a título oneroso o a título gratuito, realizadas en el Ecuador por parte de personas naturales y sociedades. Así mismo grava la importación de bienes muebles corporales.

La Ley de Régimen Tributario Interno define en el artículo 56 a los servicios gravados por el tributo citado como:

El impuesto al valor agregado IVA, grava a todos los servicios, entendiéndose como tales a los prestados por el Estado, entes públicos, sociedades, o personas naturales sin relación laboral, a favor de un tercero, sin importar que en la misma predomine el factor material o intelectual, a cambio de una tasa, un precio pagadero en dinero, especie, otros servicios o cualquier otra contraprestación.

La obligación de pagar este impuesto se da al momento de adquirir un bien o prestar un servicio gravado con IVA. El pago lo realiza el contribuyente quien de acuerdo a la ley, debe cumplir con la obligación tributaria y sus deberes formales, luego de percibir el tributo lo entrega al Estado mediante su declaración mensual o semestral según sea el caso. La tarifa actual del IVA en el Ecuador para bienes y servicios es del 12% y 0%.

#### **2.4 Devolución del IVA a los contribuyentes de la tercera edad.**

Las personas de la tercera edad tienen derecho a la devolución de IVA por sus gastos o compras personales a partir del día y mes en el cual hayan cumplido 65 años de edad.

La devolución del IVA para los contribuyentes de la tercera edad se encuentra respaldada bajo la siguiente base legal:

- Código Tributario.
- Ley del Anciano.
- Ley Reformatoria a la Ley del Anciano.
- Reglamento General de la Ley del Anciano.
- Reglamento para la Aplicación de los Beneficios Tributarios a favor del Anciano correspondiente a Impuestos Fiscales.
- Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios.
- Resolución del Servicio de Rentas Internas No.NAC-DGER2008-0566 publicada en el Registro Oficial No. 342 del 21 de mayo de 2008.

Para solicitar la devolución de IVA se deben presentar los requisitos que en el caso de los contribuyentes de la Tercera Edad son los siguientes:

- Presentar la respectiva solicitud en las oficinas del SRI a nivel nacional.
- El contribuyente deberá presentar el original y copia de su cédula de ciudadanía.
- Los documentos entregados por el contribuyente deberán cumplir con los requisitos señalados en el Reglamento de Comprobantes de Venta y de Retención, con el impuesto desglosado de IVA, deben ser presentados originales, a excepción de los contribuyentes acogidos al RISE.

- Serán válidos los comprobantes de venta destinados al consumo y gasto personal del contribuyente siempre y cuando se hayan emitido a partir de la fecha en el que el beneficiario cumplió 65 años de edad.
- El monto máximo de devolución mensual correspondiente para el ejercicio fiscal 2013 será de cinco remuneraciones básicas por la tarifa del impuesto.

Estos requisitos descritos se encuentran publicados en la página web institucional:  
[www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)

Una vez que se cumplan todos los requisitos, el Servicio de Rentas Internas procederá a realizar la devolución de los valores a los contribuyentes de la tercera edad en el plazo de un mes, mediante notas de crédito, a la cuenta del beneficiario, u otras formas de pago establecidas en el Código Tributario.

Desde el 01 de Enero de 2013, las devoluciones a las personas de la tercera edad ya no se las realizan en efectivo, ahora deben contar con una cuenta de ahorros y corriente, antes registrada en las ventanillas de atención en el Servicio de Rentas Internas, para proceder con los depósitos respectivos por concepto de estos valores.

Una vez que se han analizado los procesos y características principales de todas las auditorías que conforman la Integral, se abordará a continuación el proceso de esta auditoría.

## **2.5 Proceso de la auditoría integral.**

La auditoría integral debido a su amplia cobertura, implica la conformación de un equipo de profesionales auditores multidisciplinario, siempre en relación de la naturaleza y actividades que desarrolla la institución a auditar, este aspecto importante debe ser tomado en consideración previo a realizar la auditoría.

Los profesionales auditores inician su trabajo con una revisión de los documentos que soportan las actividades que el cliente desarrolla para dimensionar la amplitud de la auditoría a ejecutar, el giro del negocio, la norma leal aplicable, planificación estratégica, táctica y operativa, constituyéndose en elementos básicos para direccionar el trabajo de auditoría.

## **2.5.1 Planeación del examen de auditoría integral.**

### **2.5.1.1 Planificación preliminar.**

La planificación preliminar tiene como objetivo obtener o actualizar la información general sobre la entidad y sus principales procedimientos para identificar de forma general las condiciones existentes para ejecutar la auditoría. La planificación preliminar se inicia con la orden de trabajo, se efectuará una evaluación del control interno a fin de seleccionar el enfoque del trabajo a realizar.

La información que se obtiene en esta fase proporcionará:

- Conocimiento de la institución, área, o proceso y su naturaleza jurídica,
- Misión, visión, metas y objetivos,
- Conocimiento de las principales actividades y planes,
- Informes de evaluaciones realizadas por la propia entidad, al cumplimiento de los planes estratégicos y operativos,
- Identificación de las políticas y prácticas administrativas y financieras,
- Determinación del grado de confiabilidad de la información administrativa y financiera,
- Comprensión global del desarrollo, complejidad y grado de dependencia de los sistemas informáticos.
- Identificación de los funcionarios.

El producto de la planificación preliminar se concretará en un informe o reporte que será puesto a consideración del jefe de la auditoría.

### **2.5.1.2 Planificación específica.**

Se basa en la información que se obtuvo en la planificación preliminar, se complementa con la evaluación de control interno, la determinación del nivel de confianza, el enfoque de la Auditoría basado en la calificación de los riesgos y la definición de procedimientos de cumplimiento o sustantivos que serán aplicados durante la ejecución de la auditoría.

**Blanco (2010) respecto al riesgo de auditoría señala:**

Significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante. El riesgo en la auditoría tiene tres componentes.

**Riesgo inherente.**- Es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una presentación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otras cuentas, clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados.

**Riesgo de control.**- Es el riesgo de que una presentación errónea que pudiera ocurrir en los saldos de cuentas o clases de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agregan con manifestaciones erróneas en otro saldo o clases, no sea prevenido o detectado y corregido como oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.

**Riesgo de detección.**- Es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una presentación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otros saldos o clases. (pp. 65 y 66).

**2.5.2 Ejecución del examen de auditoría integral.**

Consiste en aplicar los procedimientos de auditoría constituidos en los programas de trabajo, a través de pruebas de control o de cumplimiento y pruebas sustantivas, dependiendo del enfoque de auditoría establecidos en la matriz de riesgos.

A través de la utilización de técnicas de auditoría tales como: la observación, conciliación, inspección, comprobación, confirmación, entre otras, se aplican las pruebas sustantivas, que permiten al auditor profundizar en ciertos controles que no han sido ejecutados y que limitan el logro de objetivos y metas; así como, sirven para sustentar la razonabilidad de las afirmaciones o cuentas específicas de los estados financieros, el grado de eficacia y eficiencia en la utilización de los recursos públicos y el cumplimiento cabal de las disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias existentes dentro de la institución.

Los procedimientos sustantivos incluyen pruebas de detalle y procedimientos analíticos sustantivos. Los procedimientos analíticos sustantivos son más aplicables a volúmenes grandes de transacciones que tienden a ser predecibles en el tiempo, mientras que las pruebas de detalle son aplicables para obtener evidencia relacionadas con ciertas aseveraciones de los estados financieros, incluyendo la existencia y valuación.

El auditor debe establecer si la evidencia de auditoría es suficiente y apropiada para soportar las conclusiones; caso contrario debe obtener evidencia de auditoría adicional o de terceros, que servirá de fundamento para emitir una opinión y otras conclusiones. La evidencia es un factor crítico para la consecución de los objetivos de la auditoría, por lo tanto debe ser relevante, competente, suficiente y oportuna.

La suficiencia es la medida de la cantidad de evidencia de auditoría. Normalmente el auditor no examina toda la información disponible para formarse su opinión, ya que para concluir sobre el saldo de una cuenta o clase de transacciones, el funcionamiento de un control, el cumplimiento de estándares y disposiciones legales, ésta puede ser generada a base del juicio profesional o del muestreo.

**Franklin (2007)**, expresa:

**La evidencia** consiste en obtener las pruebas suficientes, competentes y relevantes para fundamentar razonablemente los juicios y conclusiones que formulen los auditores.

El auditor debe reunir toda la información que considere adecuada, donde contemple el riesgo, la importancia relativa y el costo como factores de edificio, además de la confiabilidad y calidad de la evidencia, la que se clasifica en:

**Física.-** Sostiene mediante la inspección u observación directa de las actividades, bienes y sucesos y se presenta a través de notas, fotografías, gráfica, cuadrado, mapas o muestras de materiales.

**Documental.-** Emanan de la información contenida en cartas, contrato, registro de contabilidad, factura y documento de la administración relacionado con los desempeños.

**Testimonial.-** Se capta de otras personas en forma de declaración hechas en el curso de investigaciones o entrevistas.

**Analítica.**- Se desprende de los cálculos, comprobaciones, razonamiento y separación de información en sus componentes.

La evidencia debe someterse a prueba para asegurar de que se cumpla de los requisitos básicos de ser.

**Suficiente.**- Esto es indispensable para sustentar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones de los auditores.

**Competente.**- Implica que debe ser consistentes, convincente, confiable y validada por el auditor público.

**Relevante.**- Cuando su uso se justifique para demostrar o refutar un hecho en forma lógica y concluyente.

**Pertinente.**- Cuando exista congruencia entre las observaciones, conclusiones y recomendaciones de la auditoría.

El auditor debe aplicar los procedimientos y técnicas de auditoría con la oportunidad y alcance que juzgue necesario de acuerdo con los objetivos de la revisión, la amplitud del universo sujeto a examen y las circunstancias específicas del trabajo a fin de reunir los suficientes elementos de juicio.

Por regla general las pruebas para respaldar las conclusiones del informe deben ser por muestreo. La comprobación absoluta puede resultar costosa en relación con el beneficio que se espera de la auditoría; no obstante, sin en el curso de la revisión se advierten situaciones de la que se pueda inferir que existen irregularidades, las pruebas deberán ampliarse hasta conseguir la evidencia suficiente. (pp. 619 y 620).

Como producto de la etapa de ejecución, se obtienen los papeles de trabajo que sustentan las observaciones efectuadas por el auditor, que pueden ser: los realizados por el auditor, los elaborados por la organización y los que se obtienen de fuente externa de la organización.

### **2.5.3 Comunicación de resultados.**

Se prepara la comunicación de resultados provisionales para conocimiento y descargo de los servidores involucrados. Además, se realiza la redacción y revisión final del borrador del informe, que será elaborado en el transcurso del examen, con la finalidad de que se comuniquen los resultados mediante su lectura a las autoridades, servidores y ex servidores responsables de las operaciones o procesos auditados.

El informe contendrá los comentarios, conclusiones y recomendaciones referentes a los hallazgos de auditoría.

### **2.5.4 Informe de auditoría integral.**

**Subía (2012)**, manifiesta:

El informe de auditoría integral incluirá inicialmente el dictamen correspondiente a la auditoría financiera, es decir, la opinión con respecto a la razonabilidad de los estados financieros preparados por la empresa. Se incluyen también la evaluación de control interno, del cumplimiento de leyes y regulaciones que la afectan y el grado de eficiencia, eficacia en la gestión empresarial. (p.52).

**Para Franklin (2007)**, el informe de auditoría debe presentarse con los siguientes criterios:

- **Oportunidad.**- Se debe emitir con la mayor serenidad posible, para que la información pueda ser utilizada oportunamente por los servidores públicos correspondientes.
- **Completo.**- Debe contener toda la información necesaria para cumplir con los objetivos de la auditoría, pero permitir una comprensión adecuada y correcta de los asuntos que se informen y que satisfagan los requisitos de contenido.

Es indispensable que el informe ofrezca suficiente información respecto de la magnitud e importancia de los hallazgos, su frecuencia comparada con el número de casos o transacciones revisadas en su relación con las operaciones de la institución.

- **Exactitud.**- La exactitud requiere que la evidencia que se presenta sea verdadera y que los hallazgos sean correctamente presentados.

Solo deberá incluir información, hallazgos y conclusiones sustentadas por evidencia competente y relevante, debidamente documentada en los papeles de trabajo del auditor.

- **Objetividad.**- El informe de auditoría no puede presentarse a interpretaciones erróneas, exponiendo los resultados con imparcialidad, evitando la tendencia a exagerar o resaltar el desempeño deficiente.
- **Convincente.**- Los resultados de la auditoría deben corresponder a sus objetivos por lo que es necesario que los hallazgos se presenten de una manera persuasiva, y que las recomendaciones y conclusiones se fundamenten en los hechos expuestos.
- **Claridad.**- Redacción, del lenguaje sencillo y de fácil lectura y comprensión debe estar desprovista de tecnicismo y vaguedades.
- **Conciso.**- El informe debe ser concreto, esto es, no tiene que ser más extenso de lo necesario para transmitir el mensaje, ya que el exceso de detalle distrae la atención y puede ocultar el mensaje y confundir al lector.
- **Utilidad.**- Debe aportar elementos que propicien la optimización del uso de los recursos y el mejoramiento de la administración. (pp.623 y 624).

### **2.5.5 Seguimiento**

**Sotomayor (2008)**, manifiesta:

De los resultados obtenidos en la etapa de seguimiento se derivan nuevas medidas que, tras comentarse y aprobarse, se deberán implementar sin ningún pretexto, ya que esto representa la culminación de una actividad. Resulta favorable que las organizaciones soliciten a sus empleados que aporten ideas, proyectos o estudios administrativos enfocados a mejorar su funcionalidad; estas prácticas de tipo individual o grupal se consiguen aportaciones valiosas que representan alternativas de solución a problemas operativos en la empresa. Las aportaciones de los empleados se suelen dar de tres formas: espontánea, solicitada y por concurso interno. (pp.161 y 162).

Una vez realizado el informe de auditoría, se elabora el plan de seguimiento de las recomendaciones que las principales autoridades de la institución se comprometen a aplicar en los plazos previamente establecidos entre el Auditor y los servidores involucrados, a fin de verificar el cabal cumplimiento y aplicación de esta disposición.

**CAPÍTULO III**  
**ANÁLISIS DE LA INSTITUCIÓN**

### **3. Análisis de la institución.**

#### **3.1 Introducción.**

El Servicio de Rentas Internas (SRI) se crea mediante la Ley N° 41 del Congreso Nacional, el 13 de Noviembre de 1997, como un organismo autónomo del Estado del Ecuador, cuya función principal es el cobro de impuestos, a partir de una base de datos de contribuyentes. Fue creado sobre la base de la antigua Dirección General de Rentas.

El SRI, recauda, entre otros, impuesto a la renta, impuesto al valor agregado y a los consumos especiales, por ser impuestos de carácter nacional. El SRI no tiene la facultad de recaudar impuestos prediales, tasas y contribución especial de mejoras que cobran los gobiernos autónomos descentralizados.

El Art. 1 del Reglamento Orgánico Funcional del Servicio de Rentas Internas, establece la estructura orgánica de la siguiente manera:

- a) Administración Nacional- Su función básica es la de establecer los lineamientos estratégicos, normas, políticas, procedimientos y estándares que deben aplicarse en el ámbito nacional, asegurando la adecuada operación de la administración desconcentrada.
- b) Administración Regional.- Su función prioridad es la de aplicar los procesos y procedimientos bajo un esquema operativo desconcentrado uniforme en el ámbito regional y retroalimentar los sistemas implantados, a fin de promover su mejoramiento y alcanzarlos objetivos y metas institucionales, en un marco de eficiencia y productividad.

El Artículo 9, de la Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas, publicado en el Registro Oficial No. 226 de 02 de diciembre de 1997, contempla:

“...direcciones regionales y provinciales que fueren necesarias para la debida atención a los contribuyentes. El reglamento orgánico funcional, determinará el área de jurisdicción de cada dirección regional.”

Bajo este contexto el Servicio de Rentas Internas de la Provincia del Cañar nace mediante la Ley de Creación del Servicio de Rentas, donde laboran 22 personas en diferentes departamentos.

### 3.2 Análisis FODA.

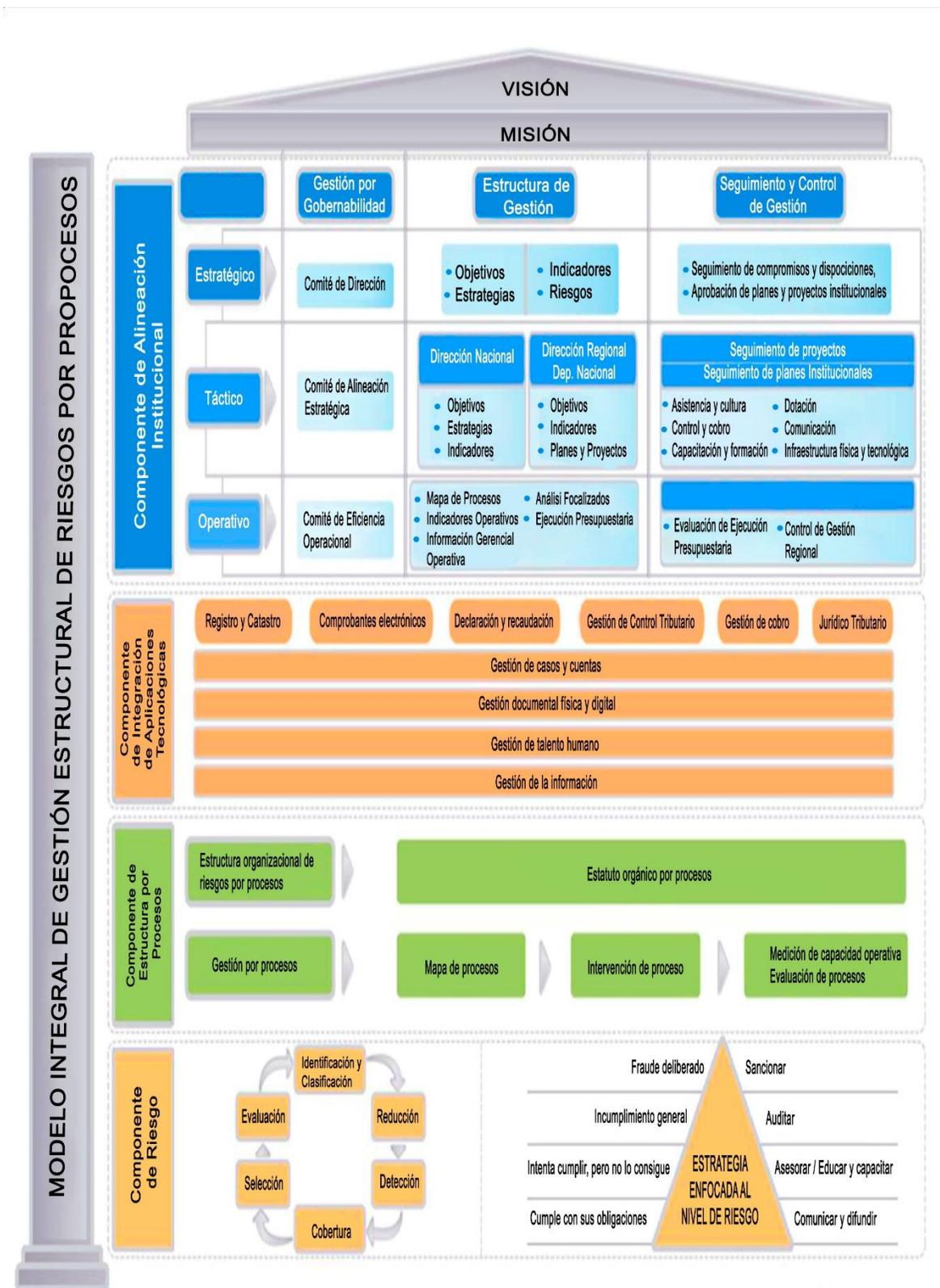
**Tabla 6.** Fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas.

| FORTALEZAS  | OPORTUNIDADES   |
|---|---|
| Flexibilidad interna debido a la autonomía funcional y financiera.      | Asistencia técnica y cooperación internacional.   |
| Gente profesional, joven y capacitada.                                  | Percepción favorable y de respeto de la gestión del SRI.  |
| Mística de trabajo de los funcionarios.                                 | Posición favorable de los medios de comunicación que apoyan el control tributario.                              |
| Plataforma tecnológica  | Mejora en los últimos años de los servicios virtuales.  |
| Infraestructura física a nivel nacional                                 | Sociedad dispuesta a contribuir a la construcción de una sociedad más justa a través del pago de sus impuestos. |
| DEBILIDADES   | AMENAZAS  |
| Modelo de control de gestión y administración de proyectos inadecuados. | Falta de cultura tributaria.  |
| Excesiva rotación de personal.  | Inexistencia para el control de la informalidad.  |

|   |   |
|---|---|
| Inequidad salarial y carencia de políticas de desarrollo de competencias.   | Inestabilidad política.   |
| Falta de preparación especializada.   | Escaso apoyo por parte de la función legislativa y judicial para la mejora de la normativa.       |
| Falta de unificación de criterios y procedimientos.   | Falta de normativa penal y sancionatoria.   |
| Normativa débil y compleja.   | Limitado acceso de los servicios en línea por parte de la población.                              |
| Escaso uso de la información interna para generación de conocimiento que apoye a los procesos de control y servicios. | Ciclo económico elevado, debido a las variaciones de los ingresos petroleros públicos y privados. |
| Excesivo nivel de procesos y procedimientos que afectan la labor interna y la percepción del contribuyente.           | Sector externo independiente de las remesas.  |
| Desalineación de las políticas corporativas y la operación a nivel regional.  | Inequidad tributaria debido a mayor brecha en Impuestos Directos.                                 |
| Deficiencias en los métodos de control tributario   |   |

**Fuente.** Plan Estratégico SRI 2007-2011

**Elaborado por:** Gabriela Calle G.



**Figura 4:** Modelo Integral de Gestión Estructural de Riesgos por Procesos

**Fuente:** Plan estratégico del SRI 2012 – 2015, Principales reformas realizadas por el SRI.

Este modelo integral de gestión nos presenta cuatro componentes importantes que son:

1. Componente de Alineación Institucional.- Este componente está orientado a lograr el cumplimiento de los objetivos, estrategias y metas planteadas en la planificación institucional estructurada en 3 niveles; estratégico, táctico y operativo. Así como la estructura y control de gestión y espacios de gobernabilidad.
2. Componente Integral de Aplicaciones Tecnológicas.- En este componente se diagnóstica la situación actual de la infraestructura y las aplicaciones tecnológicas del SRI bajo un enfoque de respuesta integral de los procesos de la cadena de valor.
3. Componente de Estructura por Proceso.- con este tipo de componente se puede identificar y gestionar varios procesos, así como lograr una mejora continua en el desempeño de la Administración Tributaria.
4. Componente de Riesgo.- es de suma importancia para cualquier empresa o entidad identificar los riesgos y amenazas que pueden afectar al giro del negocio; en este caso las circunstancias que puedan afectar al cumplimiento de las obligaciones de los contribuyentes. Es por esta razón que este componente permite a la Administración Tributaria enfocarse en actuaciones que le permitan al contribuyente el cumplir con las obligaciones tributarias adquiridas.

Los cuatro componentes que conforman el Modelo Integral de Gestión Estructural de Riesgos por Procesos están encaminados al cumplimiento de la misión y visión de la institución.

### **3.2.1 Misión, visión, orgánico funcional.**

#### **3.2.1.1 Misión.**

El Plan Estratégico Institucional del SRI (2012) señala:

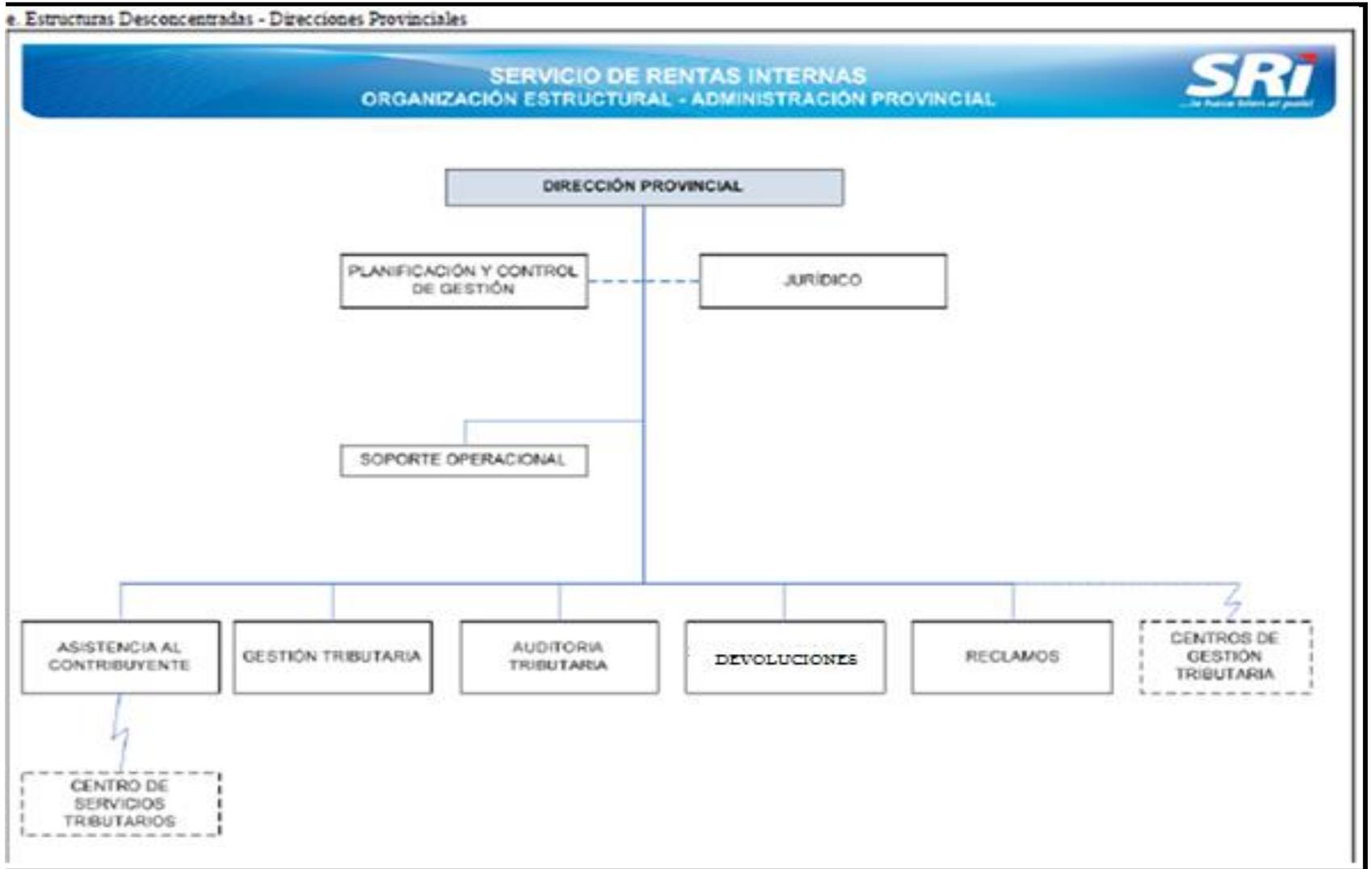
Contribuir a la construcción de la ciudadanía fiscal, mediante la concienciación, la promoción, la persuasión y la exigencia del cumplimiento de las obligaciones tributarias, en el marco de principios y valores, así como, de la Constitución y la Ley; de manera que se asegure una efectiva recaudación destinada al fomento de la cohesión social. (p.86)

### **3.2.1.2 Visión.**

El Plan Estratégico Institucional del SRI (2012) señala:

- Ser una institución que goza de confianza y reconocimiento social por hacerle bien al país.
- Hacer bien al país por nuestra transparencia, modernidad, cercanía y respeto a los derechos de los ciudadanos y contribuyentes.
- Hacer bien al país porque contamos con funcionarios competentes, honestos, comprometidos y motivados.
- Hacer bien al país por cumplir a cabalidad la gestión tributaria, disminuyendo significativamente la evasión, elusión y fraude fiscal.

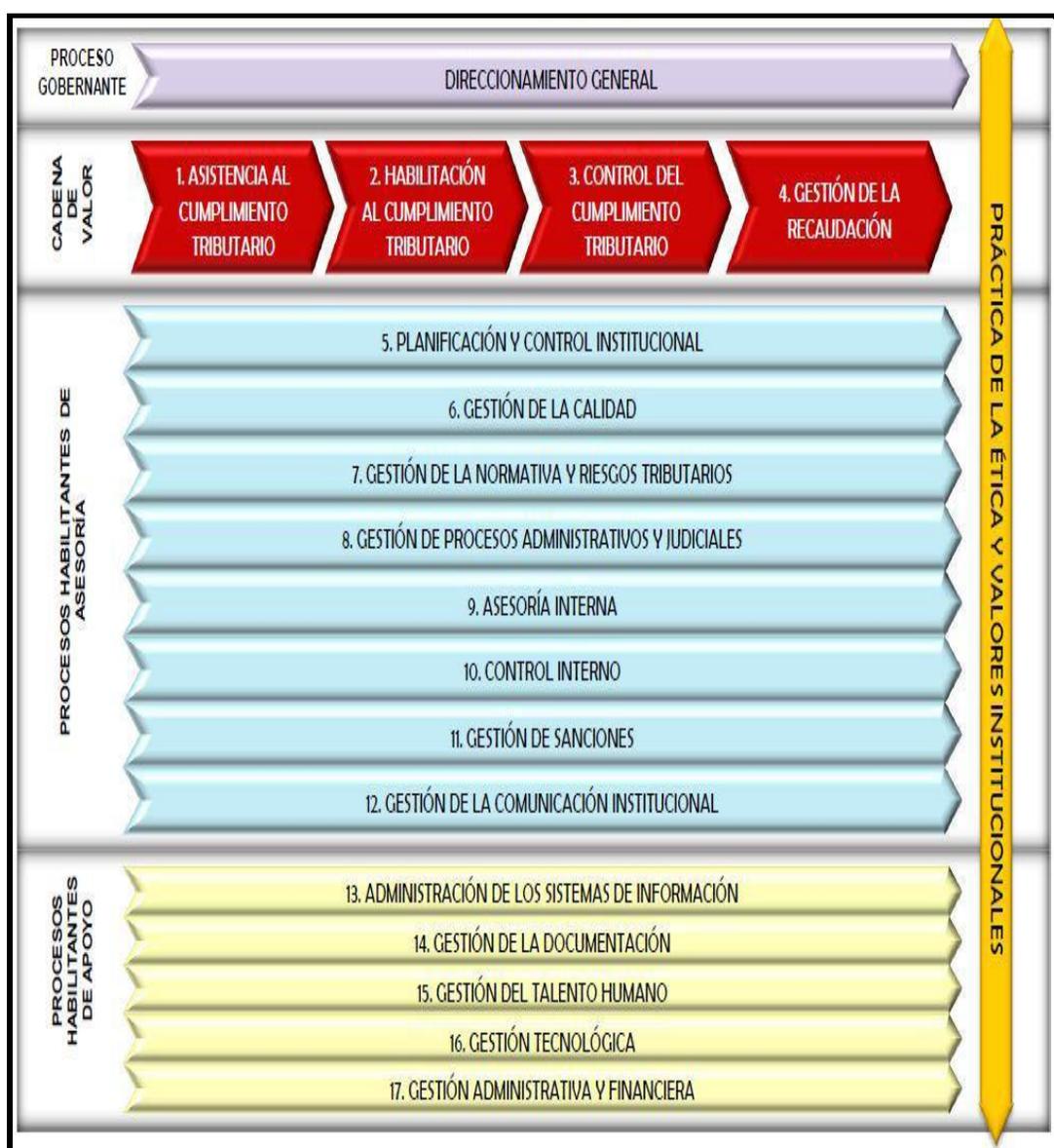
### **3.2.1.3 Orgánico funcional.**



**Figura 5.** Estructura Orgánica Direcciones Provinciales  
Fuente: Plan Estratégico SRI 2012-2015

### 3.3 Cadena de valor.

Con el componente de estructura por procesos, se puede identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados, analizar y seguir coherentemente su desarrollo en conjunto, así como obtener una mejora continua de los resultados por medio de la erradicación de errores y procesos redundantes en las diferentes funciones de la organización, que consolide estos dos modelos: de riesgo tributario y de gestión por procesos, que permitan a la Administración mejorar su desempeño.

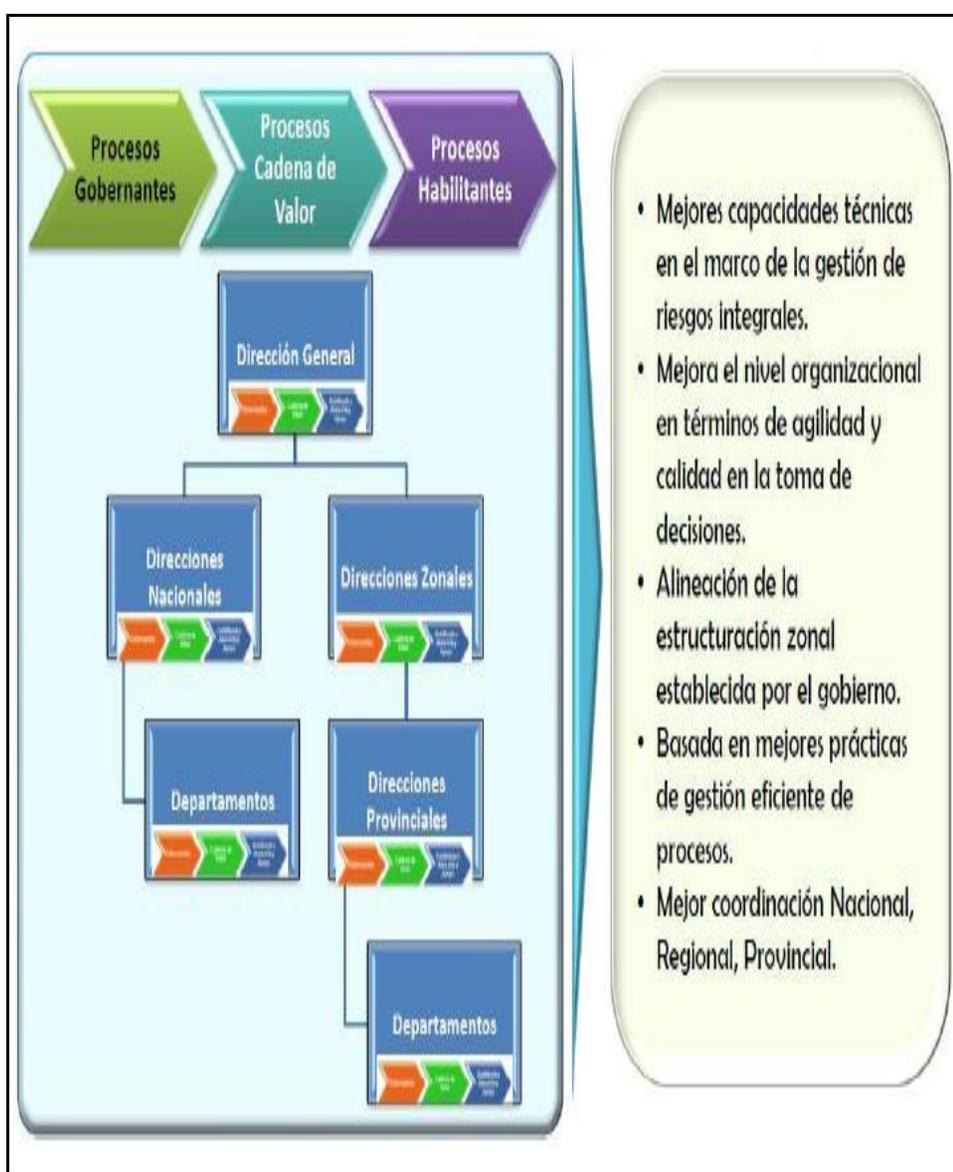


**Figura 6.** Mapa de procesos

**Fuente:** Plan Estratégico SRI 2012-2015

Los productos y servicios elaborados por el Servicio de Rentas Internas deben seguir un orden y clasificación en función de su grado de contribución o valor agregado de acuerdo con el Art. 6 del Estatuto Orgánico Organizacional por Procesos. El SRI para cumplir con su misión, objetivos desarrolla procesos internos que está conformados por:

- ✚ Procesos gobernantes.
- ✚ Procesos que agregan valor.
- ✚ Procesos habilitantes de asesoría y apoyo.



**Figura 7.** Estructura por procesos  
**Fuente:** Plan Estratégico SRI 2012-2015

### **3.3.1 Procesos gobernantes.**

El Art. 6 del Estatuto Orgánico por Procesos del Servicio de Rentas Internas 2012, conceptualiza a los proceso gobernantes como:

Orientan la gestión institucional a través de la formulación de políticas y la expedición de normas e instrumentos para poner en funcionamiento a la organización.

Los procesos que agregan valor generan, administran y controlan los productos y servicios destinados a usuarios externos y permiten cumplir con la misión institucional, denotan la especialización de la misión consagrada en la Ley y constituyen la razón de ser de la institución.

Los procesos habilitantes de asesoría y apoyo están encaminados a generar productos y servicios para los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos, viabilizando la gestión institucional.

#### **3.3.1.1 Director provincial del Servicio de Rentas Internas.**

El **Art. 109** del Reglamento Orgánico Funcional del Servicio de Rentas Internas describe las Funciones del Director Provincial:

- Representar al Servicio de Rentas Internas dentro de su jurisdicción, de acuerdo a la delegación del Director General o Regional;
- Asegurar la aplicación de las políticas, mecanismos, procedimientos y sistemas definidos en el ámbito nacional, que faciliten la atención a los contribuyentes en el ámbito provincial;
- Requerir a los contribuyentes o terceros, la información necesaria para ejecutar el Plan de Control Tributario en el ámbito provincial, en coordinación con el Departamento Regional de Auditoría Tributaria;
- Asegurar la aplicación de los procedimientos de verificación y control para garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias del contribuyente, según su real situación económica y financiera;
- Dirigir, organizar, coordinar y controlar la gestión operativa y administrativa de la Dirección Provincial y las delegaciones zonales y jefaturas de agencias bajo su jurisdicción, de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes;

- Presentar las metas, objetivos y proforma presupuestaria de la Dirección Provincial; y,
- Cumplir con las metas y objetivos de la Dirección Provincial y presentar el informe al respectivo Director Regional.

La representación del SRI a través de sus Directores Nacionales, Regionales o Provinciales es muy relevante, el funcionario debe tener vastos conocimientos no solo en materia tributaria, sino en materia legal, una hoja de vida transparente que apremie su formación académica, la selección y designación se la realiza desde la Dirección Nacional General con sede en la ciudad de Quito.

### **3.3.2 Procesos básicos o agregadores de valor.**

Son todos los procesos orientados a controlar y administrar los productos y servicios que utiliza el contribuyente, permitiendo cumplir con la misión institucional.

De acuerdo al **Art. 7** del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Proceso, establece que los procesos agregadores de valor son:

Subdirección General de Gestión Tributaria

- Departamento de Inteligencia Tributaria
- Departamento de Fedatarios Fiscales

Dirección Nacional de Recaudación y Asistencia al Ciudadano

- Departamento de Asistencia al Ciudadano
- Departamento de Recaudación y Gestión de Reintegros
- Departamento de Cobro
- Departamento de Derechos del Contribuyente

Dirección Nacional de Control Tributario

- Departamento de Riesgos y Programación Tributaria
- Departamento de Gestión Tributaria
- Departamento de Auditoría Tributaria
- Departamento de Grandes Contribuyentes y Fiscalidad Internacional

El departamento de Gestión Tributaria mediante el uso de la información de los anexos de IVA, de Impuesto a la Renta y de las declaraciones, realiza cruces de información que le permite efectuar controles masivos a contribuyentes especiales y no especiales, como por ejemplo; Contribuyentes no inscritos; Montos declarados versus montos recibidos por proveedor; Autorización de comprobantes de venta vigente, y control al mismo contribuyente como valores retenidos versus valores declarados, entre otros, es el departamento pilar dentro de la institución que le permite verificar el nivel de cumplimiento tributario de los contribuyentes.

Para comunicar las diferencias existentes se genera una Comunicación de Diferencias, documento que otorga 15 días hábiles al contribuyente para que justifique o pague.

En caso de no justificar, la Administración Tributaria emite una Liquidación de pago y está en la obligación de generar un título de crédito, el cual puede ser cobrado incluso por la vía coactiva.

#### Productos y Servicios:

- Notificaciones de Inicio Sumario.
- Preventivas de Clausura.
- Oficios de suspensión de comprobantes de venta.
- Oficios de inconsistencias.
- Oficios de corrección cálculo anticipo.
- Oficios de multas e intereses.
- Oficios persuasivos.
- Comunicaciones de diferencias.
- Liquidaciones de Pago.
- Resoluciones de aplicación de diferencias.
- Resoluciones sancionatorias pecuniarias y no pecuniarias.
- Gestión de monitoreos.
- Otros actos administrativos.
- Informes de detección de riesgos tributarios y operativos.
- Peticiones atendidas.
- Resoluciones de devoluciones de impuestos.

### **3.3.3 Procesos habilitantes de asesoría y de apoyo.**

Los procesos habilitantes de asesoría y apoyo están encaminados a generar productos y servicios para cumplir con los procesos gobernantes y agregadores de valor.

El **Art. 7** del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Proceso del SRI establece a los **Procesos Habilitantes de Asesoría** en los siguientes:

Dirección de Auditoría Interna

Subdirección General Jurídica

- Departamento de Normativa
- Departamento de Asesoría Jurídica
- Departamento Procesal Jurídico-Administrativo

Subdirección General de Planificación Estratégica

- Dirección Nacional de Gestión Institucional
- Departamento de Planificación Institucional
- Departamento de Gestión de Proyectos Institucionales
- Departamento de Gestión de la Calidad
- Departamento de Seguridad Institucional
- Departamento de Comunicación Institucional
- Dirección Nacional de Tecnología e Innovación
- Departamento de Diseño de Servicios Tecnológicos
- Departamento de Transición de Servicios Tecnológicos
- Departamento de Operaciones de Servicios Tecnológicos

Dirección Nacional Centro de Estudios Fiscales

- Departamento de Estudios Fiscales
- Departamento de Conocimiento de la Administración Tributaria
- Departamento de Estudios de Comercio Internacional

### Y a los **Procesos Habilitantes de Apoyo:**

Subdirección General Administrativa

Dirección Nacional de Talento Humano

- Departamento de Planificación del Talento Humano
- Departamento de Gestión del Talento Humano
- Departamento de Bienestar, Seguridad y Salud Ocupacional
- Dirección Nacional Administrativa Financiera
- Departamento Administrativo
- Departamento Financiero
- Secretaría General

### **3.3.4 Análisis del área de devoluciones de IVA.**

El Art. 7 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Proceso se refiere a los Procesos Desconcentrados Provinciales de la siguiente manera:

#### **PROCESOS DESCONCENTRADOS PROVINCIALES**

##### **PROCESO GOBERNANTE**

- Dirección Provincial

##### **PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA**

- Planificación y Control de Gestión
- Jurídico Administrativo

##### **PROCESOS HABILITANTES DE APOYO**

- Soporte Operacional

##### **PROCESOS AGREGADORES DE VALOR**

- Asistencia al Contribuyente
- Gestión Tributaria
- Auditoría Tributaria
- Devoluciones de IVA.
- Reclamos y Devoluciones

Según la legislación vigente el Estado Ecuatoriano ha propuesto establecer plataformas de ayuda social a los sectores menos favorecidos o más vulnerables, en este esquema global se involucran todas las instituciones del sector público, elaborando estrategias para alcanzar objetivos específicos del Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017.

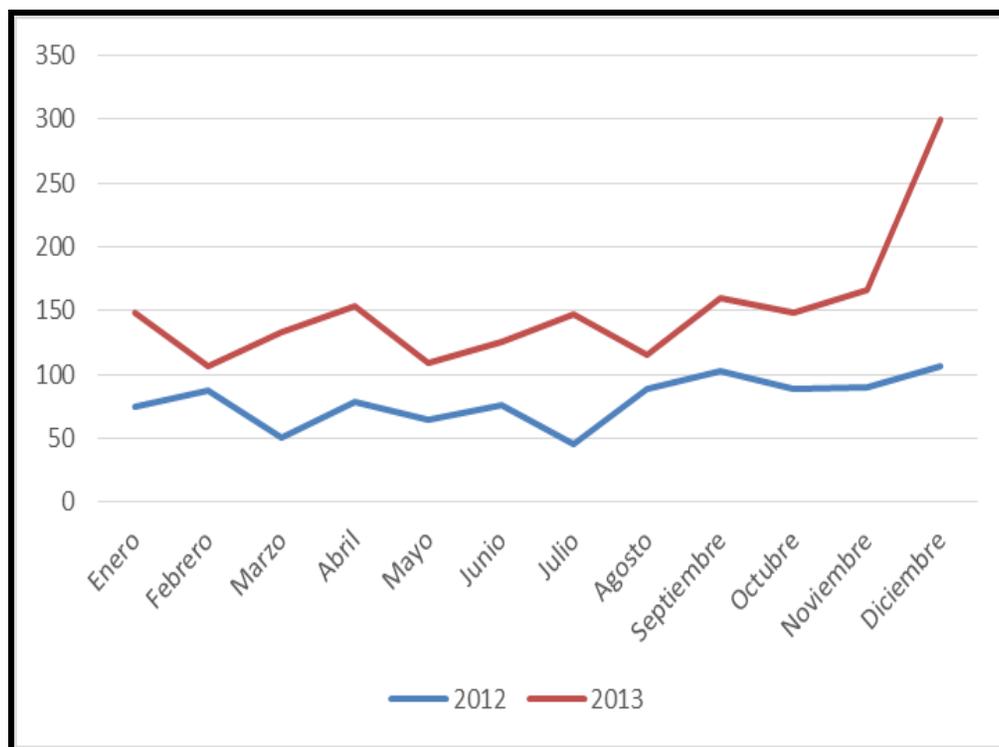
Sobre el beneficio que tienen los contribuyentes de la tercera edad, podemos decir que no son muy difundidos, a pesar de ser un tema desconocido para muchos, en la Dirección Provincial del Cañar los datos estadísticos reflejan un incremento significativo en las solicitudes que se presentan por este rubro.

**Tabla 7.** Trámites ingresados por devolución IVA tercera edad

| Meses        | 2012       | 2013        | Incremento | Incremento % |
|--------------|------------|-------------|------------|--------------|
| Enero        | 75         | 148         | 73         | 8,48%        |
| Febrero      | 87         | 107         | 20         | 2,32%        |
| Marzo        | 50         | 133         | 83         | 9,64%        |
| Abril        | 78         | 154         | 76         | 8,83%        |
| Mayo         | 65         | 109         | 44         | 5,11%        |
| Junio        | 76         | 126         | 50         | 5,81%        |
| Julio        | 45         | 147         | 102        | 11,85%       |
| Agosto       | 89         | 115         | 26         | 3,02%        |
| Septiembre   | 102        | 160         | 58         | 6,74%        |
| Octubre      | 89         | 148         | 59         | 6,85%        |
| Noviembre    | 90         | 166         | 76         | 8,83%        |
| Diciembre    | 106        | 300         | 194        | 22,53%       |
| <b>Total</b> | <b>952</b> | <b>1813</b> | <b>861</b> |              |

**Fuente:** Departamento de Devoluciones de IVA

**Elaborado por:** Gabriela Calle G.



**Figura 8.** Trámites ingresados por devolución IVA tercera edad

**Fuente:** Departamento de Devoluciones de IVA

**Elaborado por:** Departamento de Devoluciones de IVA

### **3.4. Importancia del área a analizar.**

La necesidad de disponer de informes integrales de evaluación se presenta como una alternativa válida para enfrentar los retos del control externo a la institución. Las orientaciones específicas de las auditorías financieras y de gestión, si bien han proporcionado aportes importantes para el mejoramiento de la gestión empresarial, no cubren todos los enfoques.

La auditoría integral constituye una alternativa a los esquemas de control vigentes en el Ecuador. Su adopción en otros países, demuestra la utilidad de un enfoque completo y holístico de la auditoría. La credibilidad de la información financiera no garantiza el cumplimiento de todos los requisitos legales, de control interno y operativos requeridos para obtener una interpretación acertada con respecto al desempeño organizacional.

Organizaciones internacionales como la Federación Internacional de Contadores y el Consejo de Estándares Internacionales de Auditoría y Servicios de Aseguramiento, reconocen la necesidad de ampliar la cobertura de servicios de control y seguridad para posicionar con mayor fuerza la auditoría.

La auditoría integral se realizará al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad, que es un subproceso del departamento de Devoluciones de la institución, de notable importancia para el desarrollo de las actividades y que en los últimos años ha tenido un incremento significativo en las solicitudes que diariamente son ingresadas a las dependencias de la institución.

Las personas de la tercera edad, pueden acogerse a la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA), de acuerdo a la Ley de Régimen Tributario por la adquisición y compras de medicina, alimentos, vestuario, para realizar este trámite deben cumplir los requisitos que se encuentran publicados en la página web institucional ([www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec))

Para los contribuyentes de la tercera edad, este derecho es muy favorable ya que pueden recuperar una parte de su dinero invertido.

## **CAPÍTULO IV**

### **INFORME DEL EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL**

## ÍNDICE

### CONTENIDO DEL INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL

Carátula

Índice

Carta de Presentación

#### **CAPITULO I.- Información Introductoria**

Motivo

Objetivos

Alcance

Base Legal

Estructura orgánica

Objetivos de la entidad

Monto de recursos examinados

Servidores relacionados

#### **CAPITULO II.- Resultados de la Auditoria**

Presentación por cada uno de los componentes analizados, Conclusiones y Recomendaciones, relacionados con la evaluación de la Estructura de Control Interno

Cronograma de implementación de las recomendaciones

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS DE LA PROVINCIA DEL CAÑAR**

**ACCIÓN DE CONTROL: EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL AL PROCESO DE DEVOLUCIÓN DE IVA A LOS CONTRIBUYENTES DE LA TERCERA EDAD DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS DE LA PROVINCIA DEL CAÑAR**

**Por el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013**

AUDITORIA INTERNA

---

Cañar-Ecuador

**Orden de Trabajo****Oficio No. Of. Cir. Nro. 012 PAA – CAMAI – UTPL - 2014****Sección: Auditoría Externa****Asunto: Orden de trabajo para actividad de control**

Azogues, 10 de junio de 2014

Economista

Gabriela Calle Gutiérrez

Estudiante de la Maestría en Auditoría Integral UTPL

Presente.-

De mi consideración:

En cumplimiento a los artículos 211 de la Constitución de la República del Ecuador, 19, 20, 21 y 36 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, solicito a usted se realice el Examen de Auditoría Integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar, por el período comprendido entre 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013, con cargo al Plan Operativo de Control del año 2014.

Objetivos:

- Establecer si las operaciones administrativas se realizaron conforme a las normas, disposiciones legales y reglamentarias.
- Comprobar que en los procesos de ejecución de las devoluciones de IVA se alcanzaron de manera ordenada, eficiente, efectiva las metas y objetivos propuestos.
- Determinar si el sistema de control interno funcionó efectivamente y permitió el logro de los objetivos.

El equipo de auditores estará conformado por Econ. Gabriela Calle Gutiérrez, Auditora Responsable y Mgs. Juan Carlos Campaña, Supervisor.

El tiempo estimado para la ejecución de esta acción de control es de 45 días laborables, que incluye la elaboración del borrador del informe y la conferencia final de comunicación de resultados.

Atentamente,

UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA

Nota: Elaborado a base de los acuerdos emitidos por el Contralor General del Estado

## **Notificación de inicio de la Auditoría Integral**

Azogues, 04 de Octubre de 2014

Ingeniero

Gonzalo González Palomeque

Director del Servicio de Rentas Internas de la Provincial del Cañar

Presente.-

De mi consideración:

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 90 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y 21 de su Reglamento, notifico a usted que la Auditoría Interna Institucional, iniciará el Examen de Auditoría Integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar, por el período comprendido entre 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013.

Los objetivos de la acción de control son: Establecer si las operaciones administrativas se realizaron conforme a las normas, disposiciones legales y reglamentarias; comprobar que en los procesos de ejecución de las devoluciones de IVA a los contribuyentes de la tercera edad se alcanzaron de manera ordenada, eficiente, efectiva las metas y objetivos propuestos; determinar si el sistema de control interno funcionó efectivamente y permitió el logro de los objetivos.

Para esta acción de control el equipo de auditores está conformado por Econ. Gabriela Calle Gutiérrez, Auditora Responsable y Mgs. Juan Carlos Campaña, Supervisor, por lo que se servirá disponer se preste la colaboración necesaria para la ejecución del trabajo indicado.

Agradeceré enviar respuesta a nuestra oficina ubicada en la Av. Luis Cordero 9-22 y Aurelio Jaramillo, Azogues, señalando nombres y apellidos completos, dirección domiciliaria completa, nombre y dirección de su lugar de trabajo, números de teléfono del domicilio, trabajo y celular; cargo y período de gestión y copia legible de su cédula de ciudadanía.

Atentamente,

Econ. Gabriela Calle Gutiérrez

Estudiante de la Maestría en Auditoría Integral UTPL

Nota: Elaborado a base de los acuerdos emitidos por el Contralor General del Estado

## CAPITULO I

### INFORMACION INTRODUCTORIA

#### **Motivo del examen de auditoría integral.**

El examen especial de auditoría integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar, se realizó de conformidad a la orden de trabajo **Of. Cir. Nro. 012 PAA – CAMAI – UTPL - 2014**, del 10 de junio de 2014.

#### **Objetivos del examen de auditoría integral.**

##### **Objetivo General**

- Proveer un informe de aseguramiento, que incluye: el dictamen de la razonabilidad de los saldos del componente analizado; evaluación de la eficiencia, eficacia y calidad del proceso analizado; verificación del cumplimiento de las disposiciones legales que le sean aplicables; y, la opinión respecto al sistema de control interno implementado por la entidad.

##### **Objetivos Específicos**

- Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados al proceso de devoluciones de IVA a los contribuyentes de la Tercera Edad del Servicio de Rentas Internas de la Provincia del Cañar.
- Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión pública relacionada al proceso de devoluciones de IVA a los contribuyentes de la Tercera Edad del Servicio de Rentas Internas de la Provincia del Cañar.

- Elaborar recomendaciones con enfoque integral que permitan mejorar el funcionamiento del proceso de devoluciones de IVA a los contribuyentes de la Tercera Edad del Servicio de Rentas Internas de la Provincia del Cañar.

### **Alcance del examen de auditoría integral.**

El examen especial de auditoría integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad comprende, la aplicación de las auditorías de control interno, financiera, de cumplimiento y de gestión, cubrió el período comprendido entre el 01/01/2013 hasta el 31/12/2013.

### **Base Legal**

Mediante Ley 41, publicada en el Registro Oficial 206 de 02 de diciembre de 1997, se creó al Servicio de Rentas Internas como una entidad técnica y autónoma, con personería jurídica, de derecho público, patrimonio y fondos propios, jurisdicción nacional y sede principal en la ciudad de Quito.

Las actuaciones del Servicio de Rentas Internas, están normadas por las siguientes disposiciones:

- Constitución de la República del Ecuador;
- Código Tributario,
- Código del Trabajo,
- Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento,
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública,
- Ley Orgánica de Servicio Público,
- Ley de la Seguridad Social,
- Ley de Gestión Ambiental,
- Reglamento de aplicación a la Ley de Régimen Tributario Interno/ Ley del Anciano,
- Resoluciones y
- Otras.

### **Estructura Orgánica.**

De conformidad con el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Proceso del Servicio de Rentas Internas, para el cumplimiento de sus funciones, atribuciones y responsabilidades, la Dirección Provincial del Cañar, está integrada por los siguientes procesos:

- a) Dirección Provincial
  - a 1) Planificación y Control de Gestión
  - a 2) Soporte Operacional
  
- b) Departamento Jurídico
- c) Asistencia al Contribuyente
- d) Gestión Tributaria
- e) Auditoría Tributaria
- f) Devoluciones del IVA
- g) Reclamos

### **Objetivos de la Entidad.**

Los objetivos del Servicio de Rentas de la Dirección Provincial del Cañar son los siguientes:

- **Objetivo 1:** “Incrementar la eficiencia y efectividad en los procesos de asistencia y control, enfocadas al cumplimiento tributario, sustentados en un modelo de gestión de riesgos.
- **Objetivo 2:** Incrementar la aplicación de los principios constitucionales en materia tributaria.
- **Objetivo 3:** Incrementar la conciencia de la ciudadanía acerca de sus deberes y derechos fiscales.
- **Objetivo 4:** Incrementar la eficiencia operacional.
- **Objetivo 5:** Incrementar el desarrollo del talento humano.
- **Objetivo 6:** Incrementar el uso eficiente del presupuesto.

### **Montos de los recursos examinados**

Los valores efectivos erogados por el Servicio de Rentas Internas de la Dirección Provincial del Cañar durante el periodo del examen fueron:

- Departamento de Devoluciones de IVA, Devoluciones de IVA contribuyentes de la tercera edad.

**(En dólares de los Estados Unidos de América)**  
**Devoluciones de IVA-Montos solicitados año 2013**

| Oficina                  | ENERO          | FEBRERO        | MARZO          | ABRIL          | MAYO           | JUNIO          | JULIO          | AGOSTO         | SEPTIEMBRE     | OCTUBRE           | NOVIEMBRE      | DICIEMBRE         | TOTAL             |
|--------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------------|----------------|-------------------|-------------------|
| Sector Público           | 246.474        | 244.260        | 328.433        | 526.174        | 291.189        | 274.058        | 426.313        | 369.627        | 242.468        | 5.784,20          | 481.619        | 8.590,30          | 12.026,70         |
| <b>Tercera Edad</b>      | <b>35.250</b>  | <b>24.049</b>  | <b>19.114</b>  | <b>29.310</b>  | <b>22.273</b>  | <b>20.532</b>  | <b>33.173</b>  | <b>23.789</b>  | <b>36.808</b>  | <b>168.788,35</b> | <b>39.032</b>  | <b>258.520,60</b> | <b>710.639,60</b> |
| Discapacidad             | 3.820          | 21.924         | 5.183          | 4.622          | 5.117          | 4.564          | 5.197          | 10.570         | 12.422         | 41.869,14         | 8.365          | 12.350,49         | 136.005,49        |
| Convenios                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                   |                |                   |                   |
| Proveedores Exportadores |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                   | 4.000          |                   | 4.000             |
| <b>TOTAL</b>             | <b>285.544</b> | <b>290.233</b> | <b>352.729</b> | <b>560.106</b> | <b>318.579</b> | <b>299.154</b> | <b>464.683</b> | <b>403.987</b> | <b>291.698</b> | <b>216.441,69</b> | <b>533.016</b> | <b>279.461,39</b> | <b>826.671,79</b> |

**Devoluciones de IVA- Montos Reconocidos año 2013**

| Oficina                  | ENERO          | FEBRERO        | MARZO          | ABRIL          | MAYO           | JUNIO          | JULIO          | AGOSTO         | SEPTIEMBRE     | OCTUBRE           | NOVIEMBRE      | DICIEMBRE         | TOTAL             |
|--------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------------|----------------|-------------------|-------------------|
| Sector Público           | 246.473        | 244.259        | 328.361        | 526.174        | 284.757        | 274.058        | 389.072        | 290.686        | 242.468        | 5.094,79          | 473.730        | 8320,54           | 11.625,67         |
| <b>Tercera Edad</b>      | <b>24.597</b>  | <b>17.776</b>  | <b>16.597</b>  | <b>23.797</b>  | <b>16.987</b>  | <b>19.772</b>  | <b>27.520</b>  | <b>18.278</b>  | <b>29.528</b>  | <b>164.107,29</b> | <b>28.016</b>  | <b>220.678,20</b> | <b>607.652,20</b> |
| Discapacidad             | 3.663          | 21.901         | 3.826          | 4.120          | 3.981          | 3.887          | 4.362          | 7.817          | 7.658          | 27.648,39         | 6.319          | 10.240,56         | 105.423,56        |
| Convenios                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                   |                |                   |                   |
| Proveedores Exportadores |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                   | 1.820          |                   | 1.820             |
| <b>TOTAL</b>             | <b>274.733</b> | <b>283.936</b> | <b>348.783</b> | <b>554.091</b> | <b>305.725</b> | <b>297.717</b> | <b>420.954</b> | <b>316.782</b> | <b>279.654</b> | <b>196.850</b>    | <b>509.885</b> | <b>239.239,30</b> | <b>726.521,43</b> |

Fuente: Departamento de Devoluciones de IVA

**Funcionarios relacionados.**

| Nombres y Apellidos   | Cargo  | Periodo de Gestión |             |
|-----------------------|--|--------------------|-------------|
|                       |  | Desde              | Hasta       |
| Ing. Gonzalo González | Director Provincial                                  | 01/01/2008         | A la fecha* |
| Ing. Fernanda Romero  | Jefa del Área de Devoluciones de IVA                 | 01/01/2009         | A la fecha* |
| Ing. Violeta Palacios | Analista 1 de devoluciones IVA tercera edad          | 01/01/2013         | A la fecha* |
| Ing. Cristian Flores  | Analista de validación devoluciones IVA tercera edad | 01/05/2013         | A la fecha* |
| Sr. Jorge Lopez       | Notificador  | 01/01/2008         | A la fecha* |

\* Hasta la fecha de corte de cuenta del examen

**Equipo de trabajo.**

Auditor responsable: Econ. Gabriela Calle G.

Supervisor: Mgs. Juan Carlos Campaña.

**Tiempo estimado.**

| Resultados esperados                   | Cronograma / mes |             |             |             |
|--|------------------|-------------|-------------|-------------|
|  | Nov<br>2014      | Dic<br>2014 | Ene<br>2015 | Feb<br>2015 |
| Memorando de Planificación Preliminar  |                  |             |             |             |
| Archivo permanente                     |                  |             |             |             |
| Programas específicos de auditoría     |                  |             |             |             |
| Papeles de trabajo                     |                  |             |             |             |
| Hallazgos de auditoría                 |                  |             |             |             |
| Borrador del Informe de Auditoría      |                  |             |             |             |
| Comunicación del Informe Borrador      |                  |             |             |             |
| Conclusiones y Recomendaciones         |                  |             |             |             |
| Informe de Auditoría Integral          |                  |             |             |             |
| Plan de seguimiento de recomendaciones |                  |             |             |             |

**Productos a obtener**

Como resultado del examen de auditoría integral, se emitirá un informe que contenga comentarios conclusiones y recomendaciones

Nota: Elaborado a base de los acuerdos emitidos por el Contralor General del Estado

## Comunicación de Resultados Provisionales

Azogues, 23 de Diciembre de 2014

Señor Ingeniero  
Gonzalo González Palomeque  
**DIRECTOR DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS DE LA PROVINCIA DEL CAÑAR**

Presente.-

De mi consideración:

De conformidad con lo que establece 90 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y 22 de su Reglamento, me permito comunicar los resultados provisionales del Examen de Auditoría Integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar, por el período comprendido entre 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013, con cargo al Plan Operativo de Control del año 2014.

### **Componente de Control Interno.** **Personal sin perfil profesional y capacitación**

Los funcionarios que laboran en el Departamento de Devoluciones de IVA no cumplen con el perfil profesional, ni la capacitación requerida para desempeñar sus funciones, inobservando lo establecido en el **Art. 11** de la Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas, el cual dispone:

*“El personal del Servicio de Rentas Internas será técnico y calificado... estará sujeto a capacitación y evaluaciones periódicas sobre su rendimiento. No podrán ser nombrados funcionarios del Servicio de Rentas Internas quien no cumpliera con los requisitos obligatoriamente establecidos para cada puesto, no hubiere aprobado el curso de capacitación pertinente y no hubiere participado en el correspondiente concurso de oposición y merecimientos.”*

Este aspecto se presentó debido a que no se consideraron los perfiles profesionales por parte de la Dirección de Talento Humano, para contratar al personal más idóneo con la formación y capacitación respectiva para desempeñar de forma eficiente las funciones encomendadas; lo que ocasionó que los procesos de devoluciones del departamento se retrasen, desde la revisión y la recepción física de los documentos, ingresos al sistema Workflow, autorizaciones y depósitos de los dineros solicitados.

## **Conclusión**

El departamento de Devoluciones de IVA de los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la Provincial de Cañar no contó con los servidores que reúnan el perfil profesional y la capacitación requerida para desempeñar sus funciones.

## **Componente de Cumplimiento**

### **Incumplimiento de Reglamento de comprobantes de Venta y Retención.**

El servidor validador del departamento de devoluciones de IVA a los contribuyentes de la tercera edad, al momento de recibir las solicitudes de devolución ingresado por secretaria, no se percata de la revisión física de las facturas; mismas que deben estar sin borrones, tachones ni enmendaduras y contar con la autorización de SRI, a más de contar con la identificación completa del beneficiario de la tercera edad; inobservando lo establecido en el Art. 42 del Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y documentos complementarios que dispone:

*“Los comprobantes de venta, documentos complementarios y comprobantes de retención no deberán presentar borrones, tachones o enmendaduras. Los documentos que registren defectos de llenado se anularán y archivarán en original y copias”*

El poco conocimiento del Reglamento de Comprobantes de Ventas y Retención del funcionario validador, ocasiona que el analista de devoluciones tenga que realizar una segunda revisión de las facturas receptadas; generó que el trabajo de la analista de devoluciones de IVA se retrase, y no cumpla con los tiempos establecidos para ejecutar sus procesos.

## Conclusión

El funcionario validador en varias ocasiones recepta facturas que no cumplen con los requisitos que expresa el Reglamento de comprobantes de venta y retención, por lo que sus funciones tienen que ser asumidas por la funcionaria analista del departamento, generando retraso en el trabajo que debe cumplir dicha funcionaria.

### Componente Financiero.

#### Control previo a las devoluciones de IVA no se realizó.

La Jefa del Departamento de Devoluciones de IVA a los contribuyentes de la tercera edad, al momento de recibir el borrador de las resoluciones de IVA realizadas por el Analista, no revisa las facturas presentadas y los documentos de respaldo adjuntos a la solicitud de devolución, agrupándolos todos para su revisión los últimos días de cada mes, inobservando lo establecido en la NCI: 401-03 Supervisión, la misma que establece:

*“...La supervisión de los procesos y operaciones se los realizará constantemente para asegurar que se desarrollen de acuerdo con lo establecido en las políticas, regulaciones y procedimientos en concordancia con el ordenamiento jurídico; comprobar la calidad de sus productos y servicios y el cumplimiento de los objetivos de la institución...”*

Debido a que la funcionaria responsable del departamento tiene una gran carga de trabajo, lo que ocasionó que no se considere la devolución de la **Factura: 001-002-000098**, por un valor no reconocido de **100,80 USD**, para el contribuyente de la tercera que si cumplió con los requisitos solicitados.

Este error de revisión origina que según lo dispuesto en el Art. 22 del Código Tributario, el Servicio de Rentas Internas deba devolver a favor del contribuyente el valor de 100,80 USD más el pago de los intereses que se generaron.

### Conclusión.

La falta de revisión oportuna de los borradores de resolución de devolución de IVA tercera edad por parte de la Responsable del departamento ocasionó que se devuelvan valores menores a los legalmente solicitados.

## **Componente de Gestión**

### **Atención de las solicitudes de devoluciones de IVA**

El objetivo planteado por el Servicio de Rentas Internas de la Provincia del Cañar para el procesamiento de las solicitudes de devolución del IVA a los contribuyentes de la tercera edad, fue el de resolver las devoluciones de IVA dentro del plazo de 90 días, que se cumplió en un 78% con relación a la meta institucional del 100% presentándose una brecha desfavorable del -22%; al respecto el Art. 181 del Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, dispone:

*“Las personas de la tercera edad tienen derecho a que el IVA que paguen en la adquisición de bienes y servicios de su uso y consumo personal les sea reintegrado a través de la emisión de la respectiva nota de crédito, cheque u otro medio de pago, sin intereses, en un tiempo no mayor a noventa (90) días de presentada su solicitud a la que adjuntarán originales o copias certificadas de los correspondientes comprobantes de venta y demás documentos o información que el Servicio de Rentas Internas requiera para verificar el derecho a la devolución”.*

En el último periodo fiscal dos personas del departamento fueron a laborar en otras instituciones públicas, bajo la modalidad de comisión de servicios sin sueldo, lo que generó el retraso en cumplimiento de la planificación anual relacionada con la atención de las solicitudes de devoluciones, que en varias ocasiones vencen el tiempo estipulado de respuesta del sistema nacional Workflow.

### **Conclusión**

No se cumplió con uno de los objetivos principales del SRI y que tiene relación con la atención a las solicitudes de devolución de IVA de los contribuyentes de la tercera edad en un plazo no mayor a 90 días.

Atentamente,

Eco. Gabriela Calle Gutiérrez.

Auditora Responsable

## **Acta de Conferencia Final de Comunicación de Resultados**

### **ACTA DE CONFERENCIA FINAL DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS CONTENIDOS EN EL BORRADOR DEL INFORME DE EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL PROCESO DE DEVOLUCIÓN DE IVA A LOS CONTRIBUYENTES DE LA TERCERA EDAD DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS DE LA PROVINCIA DEL CAÑAR, POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE 1 DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2013**

En la ciudad de Azogues, Provincia de Cañar, a los 24 días del mes de diciembre del 2014, siendo las 10H00 horas, los suscritos: Econ. Gabriela Calle Auditora Responsable y el Mgs. Juan Carlos Campaña Supervisor, se constituye en la sala de capacitaciones de la institución Serrano 7-14 y Matovelle, con el objeto de dejar constancia de la comunicación final de resultados mediante la lectura del borrador del informe Examen de Auditoría Integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar, por el período comprendido entre 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013, de conformidad a la orden de trabajo **Of. Cir. Nro. 012 PAA – CAMAI – UTPL – 2014** de 10 de Junio de 2014.

En cumplimiento del inciso final del artículo 90 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, se convocó mediante oficio circular XXX-2013, de 22 de diciembre de 2013, a los funcionarios relacionados con el examen, para que asistan a la presente diligencia, misma que se cumplió en los términos previstos por la ley y las normas profesionales sobre la materia.

Al efecto, en presencia de los abajo firmantes, se procedió a la lectura del borrador del informe y se analizaron los resultados del examen constantes en los comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Para constancia de lo actuado, las personas asistentes suscriben la presente acta en dos ejemplares de igual tenor.

| <b>NOMBRES Y<br/>APELLIDOS</b> | <b>CARGO</b>  | <b>FIRMA</b> | <b>CÉDULA DE<br/>CIUDADANÍA</b> |
|--------------------------------|---|--------------|---------------------------------|
| Ing. Gonzalo González          | Director Provincial   |              |                                 |
| Ing. Fernanda Romero           | Jefa del Área de<br>Devoluciones de IVA                       |              |                                 |
| Ing. Violeta Palacios          | Analista 1 de<br>devoluciones IVA<br>tercera edad             |              |                                 |
| Ing. Cristian Flores           | Analista de<br>validación<br>devoluciones IVA<br>tercera edad |              |                                 |
| Sr. Jorge López                | Notificador   |              |                                 |
| Econ. Gabriela Calle G         | Auditora<br>Responsable                                       |              |                                 |
| Mgs. Juan Carlos<br>Campaña    | Supervisor  |              |                                 |

Nota: Elaborado a base de los acuerdos emitidos por el Contralor General del Estado

## **Carta de Presentación**

Azogues, 18 de diciembre de 2014

Ingeniero.  
Gonzalo González Palomeque  
Director Provincial  
Servicio de Rentas Internas del Cañar  
Ciudad.

De mi consideración:

Hemos practicado la auditoría integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar, por el período comprendido entre 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013, la cual cubre la siguiente temática: auditoría financiera; evaluación del sistema de control interno; evaluación del cumplimiento de las leyes y regulaciones que la afecta; y el grado de eficiencia y eficacia en el manejo de sus programas y actividades evaluado con los indicadores de desempeño.

La Administración es responsable de la preparación, integridad y presentación razonable de la información financiera; que se fundamenta en las afirmaciones de veracidad, integridad y correcta valuación, de mantener una estructura efectiva de control interno para el logro de los objetivos de la institución; del cumplimiento de las Leyes, Estatutos y Reglamentos aplicables; del establecimiento de los objetivos, metas y programas así como de las estrategias para la conducción ordenada y eficiente del proceso que realice el área auditada.

Nuestra obligación es expresar conclusiones sobre cada uno de los temas relacionados con la auditoría integral, referentes al adecuado manejo de la información financiera, sistema de control interno, el cumplimiento de las leyes y regulaciones que son aplicables y de gestión con la evaluación del desempeño de la eficiencia y efectividad en la consecución de sus objetivos, con base en los procedimientos que hemos considerado necesarios para la obtención de evidencia suficientemente apropiada con el propósito de obtener una seguridad razonable de nuestras conclusiones sobre la temática de la auditoría integral. Dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectados; también las proyecciones de cualquier evaluación del control interno para períodos

futuros están sujetas al riesgo de que el control interno se pueda tornar inadecuado por los cambios en sus elementos.

Realizamos nuestra auditoría integral de acuerdo con las Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental aplicables a la auditoría de información financiera, como también a la Auditoría de Gestión, de Control Interno y Cumplimiento. Esas normas requieren que la auditoría sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable de que la información financiera y los montos examinados no contengan exposiciones erróneas de carácter significativo en su contenido; que la estructura del control interno ha sido diseñado adecuadamente y opera de manera efectiva; si se han cumplido con las principales leyes y regulaciones que le son aplicables; y si es confiable la información que sirvió de base para el cálculo de los indicadores de desempeño en la evaluación de los resultados de la administración.

La auditoría financiera incluye el examen, sobre una base selectiva, de la evidencia que respaldan las cifras presentadas por la entidad en el presupuesto ejecutado; la evaluación de las normas o principios de contabilidad utilizados; las principales estimaciones efectuadas por la administración, así como la evaluación de la presentación de la evaluación financiera. Consideramos que nuestra auditoría integral proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión sobre la información de devoluciones de IVA y conclusiones sobre otras temáticas.

En nuestra opinión, la información financiera presentada por la entidad auditada, se presenta razonablemente de conformidad con Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en el Ecuador.

Con base en nuestros procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida, concluimos que la Dirección Provincial del Servicio de Rentas mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura efectiva de control interno en relación con la conducción ordenada de sus operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con las leyes y regulaciones que la afectan. La información suplementaria que se presenta contiene los indicadores esenciales que evalúan el desempeño de la administración en relación con los objetivos generales, metas y actividades de la entidad, esta información fue objeto de nuestra auditoría integral la misma que no refleja razonablemente los resultados de la gestión en el alcance de los objetivos y metas de la entidad.

Econ. Gabriela Calle Gutiérrez  
Auditora Responsable

## CAPITULO II

### RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

#### **Componente de Control Interno.** **Personal sin perfil profesional y capacitación**

Los funcionarios que laboran en el Departamento de Devoluciones de IVA no cumplen con el perfil profesional, ni la capacitación requerida para desempeñar sus funciones, inobservando lo establecido en el **Art. 11** de la Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas, el cual dispone:

*“El personal del Servicio de Rentas Internas será técnico y calificado... estará sujeto a capacitación y evaluaciones periódicas sobre su rendimiento. No podrán ser nombrados funcionarios del Servicio de Rentas Internas quien no cumpliera con los requisitos obligatoriamente establecidos para cada puesto, no hubiere aprobado el curso de capacitación pertinente y no hubiere participado en el correspondiente concurso de oposición y merecimientos.”*

Este aspecto se presentó debido a que no se consideraron los perfiles profesionales por parte de la Dirección de Talento Humano, para contratar al personal más idóneo con la formación y capacitación respectiva para desempeñar de forma eficiente las funciones encomendadas; lo que ocasionó que los procesos de devoluciones del departamento se retrasen, desde la revisión y la recepción física de los documentos, ingresos al sistema Workflow, autorizaciones y depósitos de los dineros solicitados.

#### **Conclusión**

El departamento de Devoluciones de IVA de los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la Provincial de Cañar no contó con los servidores que reúnan el perfil profesional y la capacitación requerida para desempeñar sus funciones

## **Recomendación**

### **Al Jefe de Talento Humano.**

Realizará los concursos de mérito y oposición, para la contratación de personal, observando y dando estricto cumplimiento a los perfiles previamente elaborados por el área de Talento Humano y aprobados por el Director del Servicio de Rentas Internas.

Al personal existente y que no reúne los requisitos necesarios para el puesto que ocupa, los reubicará de acuerdo al perfil que reúnen.

## **Componente de Cumplimiento**

### **Incumplimiento de Reglamento de comprobantes de Venta y Retención.**

El servidor validador del departamento de devoluciones de IVA a los contribuyentes de la tercera edad, al momento de recibir las solicitudes de devolución ingresado por secretaria, no se percata de la revisión física de las facturas; mismas que deben estar sin borrones, tachones ni enmendaduras y contar con la autorización de SRI, a más de contar con la identificación completa del beneficiario de la tercera edad; inobservando lo establecido en el Art. 42 del Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y documentos complementarios que dispone:

*“Los comprobantes de venta, documentos complementarios y comprobantes de retención no deberán presentar borrones, tachones o enmendaduras. Los documentos que registren defectos de llenado se anularán y archivarán en original y copias”*

El poco conocimiento del Reglamento de Comprobantes de Ventas y Retención del funcionario validador, ocasiona que el analista de devoluciones tenga que realizar una segunda revisión de las facturas receptadas; generó que el trabajo de la analista de devoluciones de IVA se retrase, y no cumpla con los tiempos establecidos para ejecutar sus procesos.

## **Conclusión**

El funcionario validador en varias ocasiones recepta facturas que no cumplen con los requisitos que expresa el Reglamento de comprobantes de venta y retención, por lo que sus funciones tienen que ser asumidas por la funcionaria analista del departamento, generando retraso en el trabajo que debe cumplir dicha funcionaria.

## Recomendación

Al Director Provincial.

Dispondrá al Jefe de Recursos Humanos la implementación y ejecución inmediata del plan anual de capacitaciones, para el personal que fue contratado bajo la modalidad de contrato temporal, a fin de disminuir los retrasos generados por el desconocimiento de temas reglamentarios

## Componente Financiero.

### Control previo a las devoluciones de IVA no se realizó.

La Jefa del Departamento de Devoluciones de IVA a los contribuyentes de la tercera edad, al momento de recibir el borrador de las resoluciones de IVA realizadas por el Analista, no revisa las facturas presentadas y los documentos de respaldo adjuntos a la solicitud de devolución, agrupándolos todos para su revisión los últimos días de cada mes, inobservando lo establecido en la NCI: 401-03 Supervisión, la misma que establece:

*“...La supervisión de los procesos y operaciones se los realizará constantemente para asegurar que se desarrollen de acuerdo con lo establecido en las políticas, regulaciones y procedimientos en concordancia con el ordenamiento jurídico; comprobar la calidad de sus productos y servicios y el cumplimiento de los objetivos de la institución...”*

Debido a que la funcionaria responsable del departamento tiene una gran carga de trabajo, lo que ocasionó que no se considere la devolución de la **Factura: 001-002-000098**, por un valor no reconocido de **100,80 USD**, para el contribuyente de la tercera que si cumplió con los requisitos solicitados.

Este error de revisión originó que según lo dispuesto en el Art. 22 del Código Tributario, el Servicio de Rentas Internas deba devolver a favor del contribuyente el valor de 100,80 USD más el pago de los intereses que se generaron.

### **Conclusión.**

La falta de revisión oportuna de los borradores de resolución de devolución de IVA tercera edad por parte de la Responsable del departamento ocasionó que se devuelvan valores menores a los legalmente solicitados.

### **Recomendación.**

#### **Al Director Provincial del Servicio de Rentas Internas del Cañar.**

Dispondrá al Departamento de Recursos Humanos (RR.HH), realice un estudio de la carga de trabajo del Departamento de Devoluciones y de ser necesario se incremente personal a fin de que la Responsable del Departamento de Devoluciones cumpla con las expectativas planteadas.

### **Componente de Gestión**

#### **Atención de las solicitudes de devoluciones de IVA**

El objetivo planteado por el Servicio de Rentas Internas de la Provincia del Cañar para el procesamiento de las solicitudes de devolución del IVA a los contribuyentes de la tercera edad, fue el de resolver las devoluciones de IVA dentro del plazo de 90 días, que se cumplió en un 78% con relación a la meta institucional del 100% presentándose una brecha desfavorable del -22%; al respecto el Art. 181 del Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, dispone:

*“Las personas de la tercera edad tienen derecho a que el IVA que paguen en la adquisición de bienes y servicios de su uso y consumo personal les sea reintegrado a través de la emisión de la respectiva nota de crédito, cheque u otro medio de pago, sin intereses, en un tiempo no mayor a noventa (90) días de presentada su solicitud a la que adjuntarán originales o copias certificadas de los correspondientes comprobantes de venta y demás documentos o información que el Servicio de Rentas Internas requiera para verificar el derecho a la devolución”.*

En el último periodo fiscal dos personas del departamento fueron a laborar en otras instituciones públicas, bajo la modalidad de comisión de servicios sin sueldo, lo que generó el retraso en cumplimiento de la planificación anual relacionada con la atención de las solicitudes de devoluciones, que en varias ocasiones vencen el tiempo estipulado de respuesta del sistema nacional Workflow.

**Conclusión**

No se cumplió con uno de los objetivos principales del SRI y que tiene relación con la atención a las solicitudes de devolución de IVA de los contribuyentes de la tercera edad en un plazo no mayor a 90 días.

**Recomendación****Al Director Provincial.**

Previo a la autorización de las comisiones de servicio, verificará que se cuente con el personal capacitado para el cumplimiento de las funciones asignadas al departamento con la finalidad de que se cumpla con los objetivos planteados.

Eco. Gabriela Calle Gutiérrez.

Auditora Responsable

## **Compromiso para la Implantación de las Recomendaciones**

**Of. Cir. Nro. 013 PAA – CAMAI – UTPL – 2014**

Azogues, 26 de Diciembre de 2014

Señor:

Director Provincial

Servicio de Rentas Internas del Cañar

Ciudad.-

De mi consideración:

En la reunión de trabajo llevada a cabo el 24 de diciembre de 2014, se analizaron las recomendaciones formuladas al Examen de Auditoria Integral al Proceso de Devolución de IVA a los Contribuyentes de la Tercera Edad del Servicio de Rentas Internas del Cañar, por el período comprendido entre el 1 de enero del 2013 y el 31 de diciembre del 2013, las que se nos dio a conocer en la lectura del borrador del informe.

Una vez que las recomendaciones fueron analizadas y discutidas, las consideramos aplicables, puesto que ayudarán a mejorar los procedimientos de administrativos, financieros, de gestión y de cumplimiento que nos permitirá cumplir con las metas y objetivos institucionales.

Producto de estas reuniones, se ha elaborado el cronograma de implantación de las recomendaciones que adjunto al presente, el mismo que al haber suscrito los funcionarios involucrados, nos comprometemos a cumplirlo en las condiciones y plazos previstos y de ser necesario, se dotarán de los recursos pertinentes.

Atentamente,

Econ. Gabriela Calle Gutiérrez.

Auditora Responsable



**CAPÍTULO V**  
**DEMOSTRACIÓN DE LA HIPOTESIS**

### **5.1. GENERAL**

El examen integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013 permitirá obtener una evaluación completa de los aspectos financieros, de control interno, de cumplimiento y de gestión y generará un informe de aseguramiento que soporte de manera adecuada las decisiones que tome el director y proporcione acciones de mejoramiento para la entidad pública.

### **5.2. ESPECIFICOS**

La Auditoría realizada fue factible, gracias a que se contó con toda la información requerida para su ejecución dentro de la Institución.

La culminación del presente trabajo de investigación nos permite demostrar la posibilidad de realizar una Auditoría Integral a un proceso, lo que abarcó todos los aspectos establecidos.

El informe presentado incluyó lo relacionado a las auditorías: Financiera, de Gestión, Cumplimiento y Control Interno.

Logrando alcanzar los objetivos planteados al inicio de la auditoría que en general se referían a la ejecución de la auditoría integral y la obtención de un plan de aplicación de las recomendaciones.

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 6.1. CONCLUSIONES

1.-La ejecución del examen de auditoría integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad en el Servicio de Rentas Internas de la Provincia del Cañar por el periodo comprendido del 01 de enero y el 31 de diciembre del 2013, se realizó con el objeto de obtener una evaluación integra de los aspectos más importantes relacionados con la temática de control interno, de cumplimiento, financiero y de gestión, cuyo resultado se obtuvo el presente informe de aseguramiento, que será el soporte técnico para la toma de decisiones gerenciales y proporcionará las acciones de mejora continua a favor del SRI de la Provincia del Cañar.

2.- Se ha podido concluir que es posible realizar procedimientos de Auditoría Integral en todos los departamentos de las entidades tanto públicas como privadas, lo que se constituye en una herramienta fundamental para que los directivos y Máximas Autoridades utilicen los informes y se tomen los correctivos necesarios a fin de mejorar la gestión Institucional, que los procedimientos incorrectos se corrijan y se eviten de esta manera futuras sanciones por parte de los organismos de Control.

3.- Del trabajo efectuado podemos concluir que el SRI-Cañar; el principal problema actualmente es la falta de personal calificado dentro del ámbito tributario, origina errores en montos a devolver a los contribuyentes de la tercera edad, sobrecarga de trabajo para los demás funcionarios, retraso en los tiempos de respuesta a las solicitudes de devolución del IVA.

## **6.2. RECOMENDACIONES**

1.- Es recomendable que en el Servicio de Rentas Internas se realice exámenes de auditoría integral por cuanto abarca la parte financiera, evaluación del control interno, verifica el cumplimiento de disposiciones legales y la medición de indicadores de gestión, ayudando a que la máxima autoridad tome las mejores decisiones para fortalecer su equipo de trabajo.

2.- Es viable y aplicable que el Servicio de Rentas Internas de la Provincia del Cañar consideren los hallazgos como un trabajo serio y de cumplimiento obligatorio, para lo cual se servirán disponer a los servidores involucrados aplicar las mejores acciones debidamente sustentadas para garantizar en un cierto tiempo que el plan de seguimiento de recomendaciones ha sido cumplido a satisfacción.

3.- Se recomienda además contratar a personal calificado para el departamento de devoluciones de IVA contribuyentes tercera edad, a fin de que sus actividades se encuentren alineadas a la misión y visión institucional, y que se escoja a profesionales con experiencia a fin de mejorar la gestión y viabilizar las actividades que desarrolla el mismo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Blanco, Y. (2010). *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral*. Bogotá: Kimpres Ltda.
- Contraloría General del Estado. (2003). *Manual General de Auditoría Gubernamental*. Quito: Registro Oficial 107 de 19 de junio de 2003.
- Estupiñan, R. (2006). *Pruebas Selectivas en Auditoría*. Colombia: Ecue Ediciones.
- Franklin, E. (2007). *Auditoría Administrativa, Gestión Estratégica del Cambio, Segunda Edición*. Edo. México: Pearson Educación.
- Mantilla, S. (2005). *Control Interno, Informe COSO, Cuarta Edición*. Bogotá: Kimpres Ltda.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2010). *Administración, Décima Edición*, México: Pearson Educación.
- Sánchez, G. (2006). *Auditoría de Estados Financieros, Segunda Edición*. Edo. México: Pearson Educación.
- Sotomayor, A. (2008). *Auditoría Administrativa: Proceso y Aplicación*. México: McGraw-Hill.
- Servicios de Rentas Internas. (15 de 11 de 2014). *Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de Servicio de Rentas Internas: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/67>
- Subía, J. (2011). *Marco Conceptual de la Auditoría Integral, Guía Didáctica, Módulo I*, Loja: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Troya, J. (1990). *Derecho Tributario Internacional*. Quito: Corporación Editora Nacional.

## **ANEXOS**

**ARCHIVO DE LA PLANIFICACIÓN**  
**Fase I. Planificación de la Auditoría Integral**  
**AD-2: Autorización del Director Provincial**



Azogues, 10 de Junio de 2014

Sra. Economista  
Gabriela Calle Gutiérrez  
**ESTUDIANTE DE LA MAESTRÍA EN AUDITORIA INTEGRAL DE LA UTPL**  
Ciudad.-

Me permito informarle que la solicitud que usted presento a esta Dirección Provincial del Servicio de Rentas, para realizar la tesis sobre: **"Examen de auditoría integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar, por el período comprendido entre 1 de enero al 31 de diciembre de 2013"**; para la titulación de Magister en Auditoria Integral en la Universidad Técnica Particular de Loja, ha sido aprobada.

Sin otro particular suscribo;



**DIRECTOR DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS DE LA PROVINCIA DEL CAÑAR.**

**ARCHIVO DE LA PLANIFICACIÓN**

**Fase I. Planificación de la Auditoría Integral**

**PP-5.c: Procesos de selección del tamaño de la muestra**

|   |                                       |                |
|---|---------------------------------------|----------------|
| <b>Examen de auditoría integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar, por el período comprendido entre 1 de enero al 31 de diciembre de 2013</b> |                                       | P/T:PP-<br>5.c |
| <b>SELECCIÓN DE LA MUESTRA</b>  |                                       |                |
| <b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>   | UNIVERSO                              | 98             |
| TM = CR/RA  | TAMAÑO DE LA MUESTRA                  | 40%            |
| TM = 2 / 0,05   | <b>MUESTRA A SER ANALIZADA (U*TM)</b> | <b>39</b>      |
| TM = 40%  | CR = Calificación de Riesgo           | 2              |
| <b>RANGO DE ESCOGITAMIENTO</b>  | RA = Riesgo de Auditoría              | 0.05           |
| RE = UNIVERSO / TM  | Riesgo alto =                         | 3              |
| RE = 98 / 40  | Riesgo medio =                        | 2              |
| <b>RE= 3</b>  | Riesgo bajo =                         | 1              |
| Elaborado por:  |                                       | FECHA:         |
| <b>NGCG</b>   |                                       |                |
| Revisado por:   |                                       | FECHA:         |
| <b>JCCL</b>   |                                       |                |

**ARCHIVO DE LA PLANIFICACIÓN**

**Fase I. Planificación de la Auditoría Integral**

**PP-5.b: Análisis Indicadores.**

| <p align="center"><b>Examen de auditoría integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar, por el período comprendido entre 1 de enero al 31 de diciembre de 2013</b></p> |                  |              |  |   |
|---|------------------|--------------|--|---|
|   |                  |              |  | <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: auto;"> P/T:PP-<br/>5.b </div> |
| <b><u>INDICADORES</u></b>   |                  |              |  |   |
| <p>Los indicadores que están establecido en el POA 2013; diseñado para evaluar la ejecución de los proceso de devoluciones de IVA tercera edad son:</p> <p>Objetivo: • Reducir los costos directos e indirectos del cumplimiento de los contribuyentes.</p>         |                  |              |  |   |
| <b>TABLERO DE CONTROL</b>   |                  |              |  |   |
| Nombre del Indicador  | Estándar y Rango | Periodicidad | Cálculo  | Unidad de Medida  |
| Indicador de Eficacia   |                  |              |  |   |
| Porcentaje de atención de la cartera de trámites de devoluciones de IVA   | 100%             | Anual        | $\frac{\text{\# de trámites de devoluciones de IVA resueltos en el periodo}}{\text{total de trámites de devoluciones de IVA ingresados}} \times 100$ | %   |

|   |      |       |   |   |  |
|---|------|-------|---|---|--|
| Indicador de Eficiencia   |      |       |   |   |  |
| Porcentaje de atención de la cartera de trámites de devoluciones de IVA | 100% | Anual | $\frac{\text{Monto reconocido en resolución de devoluciones de IVA}}{\text{total de monto solicitado en devoluciones de IVA}} \times 100$ | % |  |
| Indicador de Calidad  |      |       |   |   |  |
| Devoluciones de IVA resueltas dentro del plazo de 90 días.              | 100% | Anual | $\frac{\text{Devoluciones de IVA resueltas dentro del plazo}}{\text{Total de devoluciones resueltas}} \times 100$                         | % |  |

|                            |        |
|----------------------------|--------|
| Elaborado por: <b>NGCG</b> | FECHA: |
| Revisado por: <b>JCCL</b>  | FECHA: |

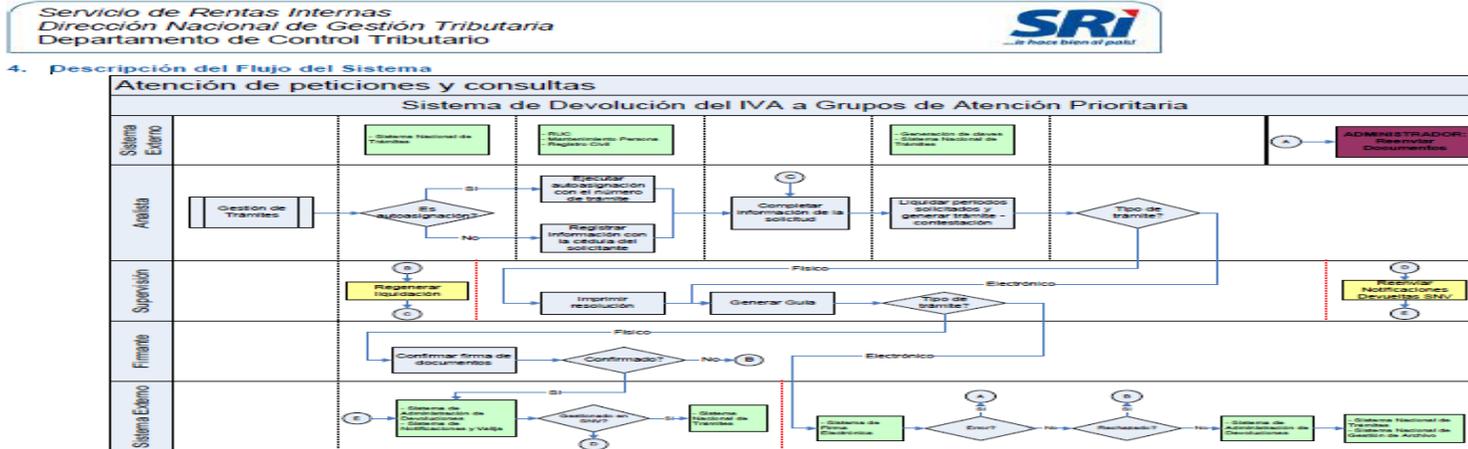
PP-2: Descripción de los procesos de contratación por ínfima cuantía

Examen de auditoría integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar, por el período comprendido entre 1 de enero al 31 de diciembre de 2013

P/T:PP-  
2.c

**VISITA PRELIMINAR**

En la visita preliminar efectuada la funcionaria responsable del área de Devoluciones de IVA nos presentó el flujograma del proceso que siguen en el departamento:



Elaborado por: **NGCG**

FECHA:

Revisado por: **JCCL**

FECHA:

**ARCHIVO DE LA PLANIFICACIÓN**

**Fase I. Planificación de la Auditoría Integral**

**PP-2: Entrevista con el Director Provincial**

|   |   |                |
|---|---|----------------|
| <p><b>Examen de auditoría integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar, por el período comprendido entre 1 de enero al 31 de diciembre de 2013</b></p>  | <table border="1"> <tr> <td>P/T:PP-<br/>2.a</td> </tr> </table> | P/T:PP-<br>2.a |
| P/T:PP-<br>2.a  |   |                |
| <p><b><u>ENTREVISTA DIRECTOR PROVINCIAL DEL SRI-CAÑAR</u></b></p>   |   |                |
| <p><b>Componente:</b> Devolución del IVA<br/> <b>Rubro:</b> Contribuyentes tercera edad</p>   |   |                |
| <p><b>Nombre del entrevistado:</b> Ing. Gonzalo Adrián González Palomeque<br/> <b>Cargo:</b> Director Provincial<br/> <b>Entrevistador:</b> Econ. Gabriela Calle Gutiérrez<br/> <b>Fecha:</b> 2 de diciembre de 2014<br/> <b>Hora:</b> 10:00<br/> <b>Lugar:</b> Instalaciones del Edificio: Dpto. Devoluciones de IVA –SRI-CAÑAR</p>  |   |                |
| <p><b>1. ¿Coméntenos del proceso de devoluciones de IVA a los contribuyentes de la tercera edad?</b></p> <p>En los últimos años las solicitudes de devoluciones de IVA por tercera edad se han incrementado, existe mayor conocimiento de las leyes y beneficios que tienen los sectores de atención prioritaria esto ligado al Plan Nacional del Buen Vivir que las Instituciones sobre todo del sector público estamos obligados a cumplir.</p> |   |                |
| <p><b>2. ¿Existe personal nuevo en el departamento?</b></p> <p>Si, 2 funcionarios de carrera de la institución se encuentran con comisión de servicios, trabajan en otras instituciones ocupando importantes cargos, la ley contempla estas comisiones como un derecho que tiene el funcionario público, por lo que, hemos contratado a 2 personas que están iniciando su vida laboral bajo la modalidad de contrato temporal.</p>                |   |                |
| <p><b>3. ¿Considera que el proceso de devoluciones de IVA tercera edad se desarrolla de forma eficiente?</b></p> <p>La funcionaria encargada del departamento de devoluciones de IVA, tiene mi confianza absoluta, es una funcionaria de carrera, coordina que los procesos se desarrollen de forma adecuada.</p>   |   |                |
| <p><b>4. ¿Verifica los montos de las resoluciones de IVA previo a sumillarlas?</b></p> <p>Claro, todas las resoluciones son convalidadas con el sistema Workflow, según el reporte que se genera del mismo sistema, constato los montos</p>   |   |                |

**PP-2: Entrevista con el responsable del Área de Devoluciones de IVA**

**Examen de auditoría integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar, por el período comprendido entre 1 de enero al 31 de diciembre de 2013**

|                |
|----------------|
| P/T:PP-<br>2.b |
|----------------|

**ENTREVISTA A LA JEFA DEL ÁREA DE DEVOLUCIONES DE IVA DEL SRI-CAÑAR**

**Componente:** Devolución del IVA

**Rubro:** Contribuyentes tercera edad

**Nombre del entrevistado:** Ing. María Fernanda Romero AVECILLAS

**Cargo:** Jefa del Área de Devoluciones de IVA

**Entrevistador:** Econ. Gabriela Calle Gutiérrez

**Fecha:** 2 de diciembre de 2014

**Hora:** 10:00

**Lugar:** Instalaciones del Edificio: Dpto. Devoluciones de IVA –SRI-CAÑAR

1. **¿Se encuentran asignadas por escrito las funciones que deben cumplir los integrantes del Área de Devoluciones de IVA?**  
  
Existe un manual de funciones que cada uno de los funcionarios que trabajan bajo mi supervisión conocen.
  
2. **¿Existe procedimientos que permitan ejercer un adecuado control de los montos que se devuelven por concepto de IVA tercera edad?**  
  
Para el caso de revisión de montos, el sistema detecta si existen alteraciones entre los valores que se colocan en el sistema y los que constan en la notificación enviada al contribuyente.
  
3. **¿Se realizan evaluaciones de desempeño al personal del Área y con qué periodicidad?**  
  
Se efectúa las evaluaciones de desempeño semestralmente.

|                               |        |
|-------------------------------|--------|
| Elaborado por:<br><b>NGCG</b> | FECHA: |
| Revisado por:<br><b>JCCL</b>  | FECHA: |

## ARCHIVO DE LA PLANIFICACIÓN

### Fase I. Planificación de la Auditoría Integral

#### PP-1: Programa general para la Planificación Preliminar

| <p><b>Examen de auditoría integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar, por el período comprendido entre 1 de enero al 31 de diciembre de 2013</b></p>  |  |                          |                   |            |
|---|--|--------------------------|-------------------|------------|
|   |  |                          |                   | P/T:AF-1   |
| <b><u>PROGRAMA GENERAL PARA LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</u></b>   |  |                          |                   |            |
| <p><b>Objetivo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conocer a fondo a la Institución, sus procesos, actividades y beneficiarios.</b></li> <li>• <b>Conseguir información de las actividades del SRI-Cañar para obtener un conocimiento previo de las mismas.</b></li> </ul> |  |                          |                   |            |
| No.   | PROCEDIMIENTOS   | Referencia<br>PT         | Realizado<br>por: | Fecha      |
| <b>A. Control Interno</b>   |  |                          |                   |            |
| A.1   | Solicite el Estatuto Orgánico por Proceso.   | AP-A.3                   | NGCG              | 27/11/2014 |
| A.2   | Determine si se ejecuta el POA 2013  | AP-A.2                   | NGCG              | 27/11/2014 |
| A.3   | Solicite el Código de Ética  | AP-C.1                   | NGCG              | 28/11/2014 |
| A.4   | Solicite el Organigrama Estructural.   | AP-D1                    | NGCG              | 28/11/2014 |
| <b>B. Cumplimiento</b>  |  |                          |                   |            |
| B.1   | Verifique que las autorizaciones de comisión de servicios tengan relación con lo establecido en el Reglamento de Talento Humano. | AP-C.2                   | NGCG              | 27/11/2014 |
| B.2   | Determine se cumplió con los requisitos de convocatoria para selección de personal.  | Comunicación<br>recibida | NGCG              | 28/11/2014 |
| <b>C. Financiero</b>  |  |                          |                   |            |
| C.1   | Determine controles claves, y verifique que los expedientes tengan los documentos que sustentan la aplicación de los controles.  | AP-E1                    | NGCG              | 28/11/2014 |
| <b>D. Gestión</b>   |  |                          |                   |            |
| D.1   | - Determine si los índices obtenidos están conforme a los estándares esperados   | PP-5.b                   | NGCG              | 28/11/2014 |



Examen de auditoría integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar

P/T: ECI-2/2

Evaluación de Control Interno  
1 de enero al 31 de diciembre 2013

Componente: Control Interno

Fuente: Proceso de ingreso de solicitud de devolución de IVA tercera edad

CÁLCULO DEL NIVEL DE CONFIANZA  $NC = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} \times 100$

$NC = \frac{234}{273} \times 100$

$NC = 85\%$

CÁLCULO DEL RIESGO DE CONTROL  $RC = 100\% - NC$

$RC = 100\% - 83\%$

$RC = 15\%$

| RIESGO    |           |           |
|-----------|-----------|-----------|
| ALTO      | MEDIO     | BAJO      |
| 85% - 50% | 49% - 25% | 24% - 5%  |
| 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| BAJA      | MEDIO     | ALTA      |
| CONFIANZA |           |           |

PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO

PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO

RIESGO DE AUDITORÍA  $RA = RI \times RC \times RD$   $RD = \frac{RA}{RI \times RC}$   $RD = \frac{0,05}{0,15 \times 0,15}$   $RD = 2$

$0,05 = 0,15 \times 0,15 \times 2$

$0,05 = 0,05$

TAMAÑO DE LA MUESTRA  $TM = \frac{\text{Riesgo de control}}{\text{Riesgo de auditoría}}$

$TM = \frac{0,15}{0,05}$

$TM = 3\%$

Elaborado por: N.G.C.G Fechas:  
Supervisado por: J.C.C.L Fechas:



Examen de auditoría integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar

P/T: ECIC-2/2

Evaluación de Cumplimiento  
1 de enero al 31 de diciembre 2013

Componente: Cumplimiento

Fuente: Reglamento para proceder con la devolución de IVA tercera edad

CÁLCULO DEL NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} \times 100$$

$$NC = \frac{108}{156} \times 100$$

$$NC = 69\%$$

CÁLCULO DEL RIESGO DE CONTROL

$$RC = 100\% - NC$$

$$RC = 100\% - 69\%$$

$$RC = 31\%$$

| RIESGO    |           |           |
|-----------|-----------|-----------|
| ALTO      | MEDIO     | BAJO      |
| 85% - 50% | 49% - 25% | 24% - 5%  |
| 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| BAJA      | MEDIO     | ALTA      |
| CONFIANZA |           |           |

PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO

PRUEBAS SUSTANTIVAS

RIESGO DE AUDITORÍA

$$RA = RI \times RC \times RD$$

$$RD = \frac{RA}{RI \times RC}$$

$$RD = \frac{0,05}{0,15 \times 0,31}$$

$$RD = 1$$

$$0,05 = 0,15 \times 0,31 \times 1$$

$$0,05 = 0,05$$

TAMAÑO DE LA MUESTRA

$$TM = \frac{\text{Riesgo de control}}{\text{Riesgo de auditoría}}$$

$$TM = \frac{0,31}{0,05}$$

$$TM = 6\%$$

Elaborado por: N.G.C.G Fechas:  
Supervisado por: J.C.C.L Fechas:

Examen de auditoría integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar

P/T: ECIF-1/2

Evaluación de Control Interno

1 de enero al 31 de diciembre 2013

Componente: Financiero

Fuente: Información Departamento Devoluciones de IVA

| N° | Controles Clave   | Expedientes de Devolución de IVA |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    | TOTAL | Pond. | Calif. |    |    |    |
|----|---|----------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|-------|--------|----|----|----|
|    |   | 1                                | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 |       |       |        | 38 | 39 |    |
| 1  | ¿Los montos devueltos por concepto de IVA tercera edad son los correctos?                                     | √                                | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √     | 39    | 39     | 39 |    |    |
| 2  | ¿Cumplen los expedientes los requisitos de presentación?  | √                                | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √     | √     | 39     | 39 | 39 |    |
| 3  | ¿El analista de validación verifica los valores de las facturas al momento de la presentación?                | √                                | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √     | √     | √      | 39 | 39 | 39 |
| 4  | ¿Los montos devueltos son depositados en las cuentas bancarias con las que la institución mantiene convenios? | √                                | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √     | √     | √      | 39 | 39 | 39 |
| 5  | ¿Los montos depositados son verificados con los montos que constan en la resolución emitida?                  | √                                | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √     | √     | √      | 39 | 39 | 39 |
| 6  | ¿Se verifica la actividad económica del contribuyente previo al ingreso al sistema de validación Workflow?    | √                                | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √     | √     | √      | 39 | 39 | 39 |
| 7  | ¿Los montos depositados están dentro de los 90 días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud?     | x                                | x | x | x | x | x | x | x | x | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x     | x     | 0      | 39 | 0  |    |
|    |   |                                  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    | TOTAL | 273   | 234    |    |    |    |

Examen de auditoría integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar

P/T: ECIF-2/2

Evaluación de Control Interno

1 de enero al 31 de diciembre 2013

Componente: Financiero

Fuente: Proceso de ingreso de solicitud de devolución de IVA tercera edad

CÁLCULO DEL NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} \times 100$$

$$NC = \frac{234}{273} \times 100$$

$$NC = 85\%$$

CÁLCULO DEL RIESGO DE CONTROL

$$RC = 100\% - NC$$

$$RC = 100\% - 85\%$$

$$RC = 15\%$$

| RIESGO    |           |           |
|-----------|-----------|-----------|
| ALTO      | MEDIO     | BAJO      |
| 85% - 50% | 49% - 25% | 24% - 5%  |
| 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| BAJA      | MEDIO     | ALTA      |
| CONFIANZA |           |           |

PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO

PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO

RIESGO DE AUDITORÍA

$$RA = RI \times RC \times RD$$

$$RD = \frac{RA}{RI \times RC}$$

$$RD = \frac{0,05}{0,15 \times 0,15}$$

$$RD = 2$$

$$0,05 = 0,15 \times 0,15 \times 2$$

$$0,05 = 0,05$$

TAMAÑO DE LA MUESTRA

$$TM = \frac{\text{Riesgo de control}}{\text{Riesgo de auditoría}}$$

$$TM = \frac{0,15}{0,05}$$

$$TM = 3\%$$

Elaborado por: N.G.C.G Fechas:  
Supervisado por: J.C.C.L Fechas:

Examen de auditoría integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar

P/T: ECG-1/2

Evaluación de Control Interno

1 de enero al 31 de diciembre 2013

Componente: Gestión

Fuente: Información Departamento Devoluciones de IVA

| N° | Controles Clave   | Expedientes de Devolución de IVA |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    | TOTAL | Pond. | Calif. |    |
|----|---|----------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|-------|--------|----|
|    |   | 1                                | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 |       |       |        | 39 |
| 1  | ¿En el POA se definieron la misión, visión, objetivos, metas, actividades e indicadores de gestión ?                                  | √                                | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | 39    | 39    | 39     |    |
| 2  | ¿Se ha cumplido con el objetivo de resolver el 100% de solicitudes de devolución en el plazo máximo de 90 días?                       | x                                | x | x | x | x | x | x | x | x | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | x  | 0     | 39    | 0      |    |
| 3  | ¿Previo a generar la resolución de devolución se verifica que los datos del contribuyente de la tercera edad sean los correctos?      | √                                | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √     | 39    | 39     | 39 |
| 4  | ¿El Director Provincial previo a la sumilla final de las resoluciones valida los datos a devolver con los datos del sistema Workflow? | √                                | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √     | 39    | 39     | 39 |
| 5  | ¿El contribuyente de la tercera edad es notificado de los montos que recibe por devolución del IVA?                                   | √                                | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √     | 39    | 39     | 39 |
| 6  | ¿El notificador cuenta con un archivo cronológico de las notificaciones realizadas?   | √                                | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √  | √     | 39    | 39     | 39 |
|    |   |                                  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    | TOTAL | 234   | 195    |    |

Examen de auditoría integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar

P/T: ECIG-2/2

Evaluación de Control Interno

1 de enero al 31 de diciembre 2013

Componente: Gestión

Fuente: Proceso de ingreso de solicitud de devolución de IVA tercera edad

CÁLCULO DEL NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} \times 100$$

$$NC = \frac{195}{234} \times 100$$

$$NC = 83\%$$

CÁLCULO DEL RIESGO DE CONTROL

$$RC = 100\% - NC$$

$$RC = 100\% - 83\%$$

$$RC = 17\%$$

| RIESGO    |           |           |
|-----------|-----------|-----------|
| ALTO      | MEDIO     | BAJO      |
| 85% - 50% | 49% - 25% | 24% - 5%  |
| 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| BAJA      | MEDIO     | ALTA      |
| CONFIANZA |           |           |

PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO

PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO

RIESGO DE AUDITORÍA

$$RA = RI \times RC \times RD$$

$$RD = \frac{RA}{RI \times RC}$$

$$RD = \frac{0,05}{0,15 \times 0,17}$$

$$RD = 1,9$$

$$0,05 = 0,15 \times 0,17 \times 1,9$$

$$0,05 = 0,05$$

TAMAÑO DE LA MUESTRA

$$TM = \frac{\text{Riesgo de control}}{\text{Riesgo de auditoría}}$$

$$TM = \frac{0,17}{0,05}$$

$$TM = 3\%$$

Elaborado por: N.G.C.G Fechas:  
Supervisado por: J.C.C.L Fechas:

**Examen de auditoría integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar**

**1 de enero al 31 de diciembre de 2013**

**Análisis información Contribuyente Tercera Edad**

P/T: CTE-1/1

**Fuente: Departamento de Devoluciones de IVA**

Al momento que los expedientes son receptados por el analista del departamento de devoluciones de IVA, procede con la verificación de la información del contribuyente de la tercera edad, la mayoría está registrada en el sistema, pero de los contribuyentes que realizan el trámite por primera vez se ingresa toda la información proporcionada al momento de la recepción del trámite, dirección, teléfono, actividad económica.

El sistema Workflow detecta automáticamente la jurisdicción del contribuyente, de no ser la provincia del cañar, procede al direccionamiento a la jurisdicción respectiva.

Así mismo, si el contribuyente de la tercera edad se encuentra registrado en el Registro Único de Contribuyentes (RUC), el sistema alerta, ya que no es posible devolver los motos de IVA por facturas que tengan relación a su actividad económica registrada.

La mayoría de los contribuyentes de la tercera edad que solicitan devolución, son personas acogidas a la jubilación, reciben la pensión del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social únicamente.

Observaciones:.....

Elaborado por: N.G.C.G

Fecha:

Supervisado Por: J.C.C.L

Fecha:

**Examen de auditoría integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar**

**1 de enero al 31 de diciembre de 2013**

P/T: RT-1/1

**Análisis Reasignamiento de Trámite**

**Fuente: Departamento de Devoluciones de IVA**

El sistema informático Workflow asigna de manera automática las solicitudes de devolución a la Jefa del departamento de devoluciones de IVA tercera edad, la que puede reasignar a cada funcionario las solicitudes que considere pertinentes según su función en el departamento.

Los motivos principales por los que se reasigna un trámite son:

1. Permiso son cargo a vacaciones
2. Permiso por docencia
3. Permiso por estudio
4. Traslado administrativo
5. Ascenso provisional
6. Cambio administrativo
7. Cesación de funciones
8. Comisión de servicios con RMU
9. Comisión de servicios sin RMU
10. Delegación de funciones

En el departamento existen dos funcionarios que se encuentran con Comisión de servicios sin RMU.

Observaciones:.....

Elaborado por: N.G.C.G

Fecha:

Supervisado Por: J.C.C.L

Fecha:

**Examen de auditoría integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar**

**1 de enero al 31 de diciembre de 2013**

**Análisis sistema Notificación y Valija**

**Fuente: Departamento de Devoluciones de IVA**

P/T: NV-1/1

El sistema de notificaciones y valija funciona de una manera bastante ordenada, las resoluciones emitidas son enviadas con el funcionario notificados a su entrega, quién va a la dirección que el contribuyente de la tercera edad detallo en su solicitud, varias ocasiones no es posible encontrar a los contribuyentes debido a la lejanía de sus hogares por lo que el notificados procede a ingresar el tramite como no ubicado, cuenta con un sistema de archivos cronológicamente ubicado, nos números de trámite son escritos de forma manual en algunos casos para que los tiempos en los s sistema de notificación no se incrementen y puedan cumplir con las metas propuestas en su área.

Las notificaciones firmadas conjuntamente con los expedientes resueltos son trasladadas al archivo central en donde tienen un tiempo de conservación de 7 años, luego del cual se procede con su destrucción.

Observaciones:.....

Elaborado por: N.G.C.G

Fecha:

Supervisado Por: J.C.C.L

Fecha:

Examen de auditoría integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar

P/E RCVR-1

Análisis Cumplimiento del Reglamento de Comprobantes de Venta y Retención

Como consecuencia de la contratación de personal nuevo a la Institución, que no cumplen con la capacitación requerida en conocimientos tributarios, se da un retraso en la respuesta a los trámites ingresados en la Institución, con lo que no se cumple en varios casos con los 90 días reglamentarios correspondientes. El personal nuevo desconoce el Reglamento de Comprobantes de Venta y Retención por lo que se da un retroceso en los procesos del departamento de devoluciones.

Los principales motivos para el rechazo de las facturas presentadas, que contempla el Reglamento de Comprobantes de Venta y Retención son los siguientes:

- **Art. 9.- Sustento del crédito tributario.** - *Para ejercer el derecho al crédito tributario del impuesto al valor agregado por parte del adquirente de los bienes o servicios, se considerarán válidas las facturas, liquidaciones de compras de bienes y prestación de servicios y los documentos detallados en el Art. 4 de este reglamento, siempre que se identifique al comprador mediante su número de RUC, nombre o razón social, denominación o nombres y apellidos, se haga constar por separado el impuesto al valor agregado y se cumplan con los demás requisitos establecidos en este reglamento.*
- **Art. 42.-** *Los comprobantes de venta, documentos complementarios y comprobantes de retención no deberán presentar borrones, tachones o enmendaduras. Los documentos que registren defectos de llenado se anularán y archivarán en original y copias.*

Las facturas analizadas están en concordancia con las disposiciones reglamentarias, sin embargo una factura fue rechazada sin que se pueda establecer la razón por la que el funcionario validador no la contemplo para el proceso de devolución.

Elaborado por: N.G.C.G      Fecha:

Supervisado por: J.C.L.C      Fecha:

Examen de auditoría integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar  
1 de enero al 31 de diciembre de 2013

Cédula Sumaria Auditoría Financiera

P/T: CSAF-1

Fuente: Departamento Devoluciones de IVA

Muestra: 39 expedientes

| MUESTRA | Expedientes     | FACTORES EXAMINADOS: |                        |                     |                       |                        |          |
|---------|-----------------|----------------------|------------------------|---------------------|-----------------------|------------------------|----------|
|         |                 | Año                  | Monto Solicitado (USD) | Limite Máximo (USD) | Monto Rechazado (USD) | Monto a Devolver (USD) | Marca    |
| 1       | 103012013006927 | 2013                 | 560,86                 | 190,80              | 370,06                | 190,8                  | ✓        |
| 2       | 103012013006945 | 2013                 | 100,50                 | 190,80              | 0,00                  | 100,50                 | ✓        |
| 3       | 103012013005960 | 2013                 | 239,65                 | 190,80              | 48,85                 | 190,8                  | ✓        |
| 4       | 103012013003917 | 2013                 | 56,90                  | 190,80              | 0,00                  | 56,9                   | ✓        |
| 5       | 103012013002500 | 2013                 | 249,10                 | 190,80              | 58,30                 | 190,8                  | ✓        |
| 6       | 103012013008156 | 2013                 | 56,97                  | 190,80              | 0,00                  | 56,97                  | ✓        |
| 7       | 103012013003940 | 2013                 | 456,70                 | 190,80              |                       |                        | ✓        |
| 8       | 103012013009724 | 2013                 | 23,45                  | 190,80              | 0,00                  | 23,45                  | ✓        |
| 9       | 103012013005508 | 2013                 | 576,79                 | 190,80              | 385,99                | 190,8                  | ✓        |
| 10      | 103012013001292 | 2013                 | 345,40                 | 190,80              | 154,60                | 190,8                  | ✓        |
| 11      | 103012013007076 | 2013                 | 344,50                 | 190,80              | 153,70                | 190,8                  | ✓        |
| 12      | 103012013002860 | 2013                 | 123,30                 | 190,80              | 0,00                  | 190,8                  | ✓        |
| 13      | 103012013008644 | 2013                 | 124,60                 | 190,80              | 0,00                  | 124,6                  | ✓        |
| 14      | 103012013004428 | 2013                 | 145,60                 | 190,80              |                       |                        | ✓        |
| 15      | 103012013000212 | 2013                 | 234,00                 | 190,80              | 43,20                 | 190,8                  | ✓        |
| 16      | 103012013005996 | 2013                 | 167,00                 | 190,80              | 0,00                  | 167,00                 | ✓        |
| 17      | 103012013001780 | 2013                 | 123,40                 | 190,80              | 0,00                  | 123,4                  | ✓        |
| 18      | 103012013007564 | 2013                 | 56,80                  | 190,80              | 0,00                  | 56,8                   | ✓        |
| 19      | 103012013003348 | 2013                 | 70,44                  | 190,80              | 0,00                  | 70,44                  | ✓        |
| 20      | 103012013009132 | 2013                 | 95,44                  | 190,80              | 0,00                  | 95,44                  | ✓        |
| 21      | 103012013004916 | 2013                 | 323,20                 | 190,80              |                       |                        | ✓        |
| 22      | 103012013000700 | 2013                 | 44,42                  | 190,80              | 0,00                  | 44,42                  | ✓        |
| 23      | 103012013006484 | 2013                 | 15,67                  | 190,80              | 0,00                  | 15,67                  | ✓        |
| 24      | 103012013002268 | 2013                 | 535,77                 | 190,80              | 344,97                | 190,8                  | ✓        |
| 25      | 103012013008052 | 2013                 | 678,23                 | 190,80              | 487,43                | 190,8                  | ✓        |
| 26      | 103012013003836 | 2013                 | 45,78                  | 190,80              | 0,00                  | 45,78                  | ✓        |
| 27      | 103012013009620 | 2013                 | 23,56                  | 190,80              | 0,00                  | 23,56                  | ✓        |
| 28      | 103012013005404 | 2013                 | 96,76                  | 190,80              | 0,00                  | 96,76                  | ✓        |
| 29      | 103012013011188 | 2013                 | 42,23                  | 190,80              | 0,00                  | 42,23                  | ✓        |
| 30      | 103012013006972 | 2013                 | 55,75                  | 190,80              | 0,00                  | 55,75                  | ✓        |
| 31      | 103012013002756 | 2013                 | 76,77                  | 190,80              | 0,00                  | 76,77                  | ✓        |
| 32      | 103012013008540 | 2013                 | 32,45                  | 190,80              | 0,00                  | 32,45                  | ✓        |
| 33      | 103012013004324 | 2013                 | 56,78                  | 190,80              | 0,00                  | 56,78                  | ✓        |
| 34      | 103012013000108 | 2013                 | 34,23                  | 190,80              | 0,00                  | 34,23                  | ✓        |
| 35      | 103012013005892 | 2013                 | 24,78                  | 190,80              | 0,00                  | 24,78                  | ✓        |
| 36      | 103012013001676 | 2013                 | 556,70                 | 190,80              | 365,90                | 190,8                  | ✓        |
| 37      | 103012013007460 | 2013                 | 128,90                 | 190,80              | 0,00                  | 128,9                  | ✓        |
| 38      | 103012013003244 | 2013                 | 198,34                 | 190,80              | 7,54                  | 190,8                  | ✓        |
| 39      | 103012013009028 | 2013                 | 33,09                  | 190,80              | 0,00                  | 33,09                  | ✓        |
| 39      | <b>TOTAL:</b>   |                      | <b>\$ 6.593,95</b>     | <b>\$ 190,8</b>     | <b>\$ 2.420,54</b>    | <b>Σ \$ 3876,27</b>    | <b>✓</b> |

**Conclusión:**

Se devuelve mensualmente el valor de \$190,80, que es el resultado de multiplicar 5 veces el salario básico unificado (\$318,00) y obtener el 12%.

Se receipta una sola solicitud mensual, pero de existir alcances a la solicitud se receiptan de igual manera.

Existen 3 expedientes rechazados.

Elaborado por: N.G. Fecha:

Revisado por: J.C.L. Fecha:

✓= Valores analizados son correctos.

**Examen de auditoría integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar**

**1 de enero al 31 de diciembre de 2013**

P/T: RCA-  
1

**Reporte de Convenios con Instituciones Financieras**

**Banco:** a

**Cuenta:** Escriba...

**Confirmar Cuenta:** ASOCIACION MUTUALISTA PICHINCHA PARA LA VIVIENDA

**Tipo Cuenta:** BANCO AMAZONAS S.A.

**Fecha Inicio:** BANCO BOLIVARIANO C.A.

**Fecha Fin:** BANCO CAPITAL SOCIEDAD ANONIMA

**Tipo Cuenta BCE:** BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

de Rentas Internas. BANCO COMERCIAL DE MANABI C.A.

BANCO DE GUAYAQUIL S.A.

BANCO DE LA PRODUCCION S.A. PRODUBANCO

BANCO DE LOJA S.A.

BANCO DE MACHALA S.A.

BANCO DEL AUSTRO S.A.

BANCO DEL LITORAL S.A.

BANCO DEL PACIFICO S.A.

BANCO GENERAL RUMIÑAHUI S.A.

BANCO INTERNACIONAL S.A.

BANCO NACIONAL DE FOMENTO

BANCO PICHINCHA C.A.

BANCO PROCREDIT S.A.

BANCO SOLIDARIO S.A.

CITIBANK N.A.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 29 DE OCTUBRE LTDA.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ANDALUCIA LTDA.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CONSTRUCCION COMERCIO Y PRODUCCION LTDA.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COTOCOLLAO LTDA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUENA EMPRESA BIBLIAN

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EL SAGRARIO LTDA.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GUARANDA LTDA.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO LTDA.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO OSCUS LTDA.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PABLO MUÑOZ VEGA LTDA.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PADRE JULIAN LORENT

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI CACPECO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PROGRESO LTDA.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO LTDA.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JOSE LIMITADA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTA ROSA LTDA.

MUTUALISTA IMBABURA

**SRI.gob.ec**

Desde el 01 de enero de 2013, se pueden realizar los depósitos en cualquier institución financiera con la que tengan cuenta de ahorros o corrientes los contribuyentes de la tercera edad, entre las entidades con mayor frecuencia están las que constan en el reporte, anteriormente solo se depositaba en la cuenta de ahorros del Banco del Pacífico, la que tenían que aperturar obligatoriamente los contribuyentes de la tercera edad.

Elaborado por: N.G.C.G  
Supervisado por: J.C.L.C

Fecha:  
Fecha:

|  |                        |
|--|------------------------|
| <p><b>Examen de auditoría integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar</b></p> <p><b>1 de enero al 31 de diciembre de 2013</b></p>   | <p>P/T: ASW-<br/>1</p> |
| <p><b>Análisis alertas Sistema Workflow</b></p>  |                        |
| <p>Luego de verificar el procedimiento que se realiza para efectuar la devolución del IVA a los contribuyentes de la tercera edad, y una vez generado el borrador de la resolución de devolución, se detecta que el sistema Workflow emite alertas al momento de encontrar diferencias entre los montos que son reconocidos y los montos que son digitados manualmente por el analista del departamento.</p> <p>Por lo que se considera este proceso no es susceptible de errores de digitación, lo que implica un óptimo proceso de control y supervisión para la Jefa responsable y para el Director Provincial que es el que sumilla la resolución final emitida para el contribuyente.</p> |                        |

Elaborado por: N.G.C.G  
Supervisado por: J.C.L.C

Fecha:  
Fecha:

**Examen de auditoría integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar**

**1 de enero al 31 de diciembre de 2013**

P/T: FV-1

**Análisis funciones de Validador**

Mesa de Validación de Devoluciones de IVA.

| Funciones  | Cumple   |
|--|--|
| Recepta, valida y distribuye las solicitudes de devolución de IVA. | No valida la información de las facturas al momento de la recepción.   |
| Despacha los requerimientos de información.                        | √  |
| Despacha contestaciones finales a solicitudes de devolución.       | √  |
| Envía las resoluciones para firma del Director y/o delegados.      | √  |
| Da información sobre el estado de la solicitud de devolución.      | La secretaria es la persona que da información a los contribuyentes de la tercera edad, ya que no se les permite el acceso directo a los departamentos por parte de los guardias de seguridad. |

El cumplimiento de las funciones por parte del funcionario validador es de un 60%

Elaborado por: N.G.C.G  
Supervisado por: J.C.L.C

Fecha:  
Fecha:

Examen de auditoría integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar  
1 de enero al 31 de diciembre de 2013  
Análisis de facturas rechazadas

P/T: AFR-1

Fuente: Departamento Devoluciones de IVA

| MUESTRA  | Expedientes     | FACTORES EXAMINADOS: |                        |                     |  |   |
|--|-----------------|----------------------|------------------------|---------------------|--|---|
|  |                 | Año                  | Monto Solicitado (USD) | Limite Máximo (USD) | Facturas rechazadas                            | Motivos de Rechazo  |
| 1  | 103012013003940 | 2013                 | 456,70                 | 190,80              | 001-001-0034567002001-0000567; 001-001-0000034 | Las facturas contiene enmendaduras, borrones, no consta el nombre ni número de cédula del contribuyente de la tercera edad. |
| 2  | 103012013004428 | 2013                 | 145,60                 | 190,80              | 001-003-0094583; 001-001-0003456               | Se presentan notas de venta RISE, no tiene desglosado el valor del IVA.   |
| 3  | 103012013004916 | 2013                 | 323,20                 | 190,80              | 001-003-5060345; 001-002-0000098               | Facturas con la leyenda consumidos final, autorización del SRI caducada.  |
| <p><b>Nota</b><br/>La factura 001-002-0000098 cumple los requisitos de facturación, pero fue rechazada por el funcionario analista del proceso<br/>El monto rechazado es de 100,80 USD</p> |                 |                      |                        |                     |  | <p>Elaborado por: N.G.C.G      Fecha:<br/>Supervisado por: J.C.L.C      Fecha:</p>  |

**Examen de auditoría integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar**

1 de enero al 31 de diciembre de 2013

**Análisis Resolución**

P/T: AR-1

## **DIRECCIÓN{XXX} DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

### **EL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 41, publicado en el Registro Oficial 206 de 2 de diciembre de 1997 que crea el Servicio de Rentas Internas, los Directores Regionales y Provinciales están facultados para, dentro de sus respectivas jurisdicciones, ejercer las funciones que el Código Tributario asigna al Director General del Servicio de Rentas Internas.

Que, mediante Resolución No. \${XXX} del \${XXX} se ha nombrado a \${XXX} \${XXX} como \${XXX} de la \${XXX} } del Servicio de Rentas Internas.

Que, mediante Resolución No. XXXXXXXX publicada en el Registro Oficial 671 del 28 de marzo de 2012 la Directora Regional XXXXXX del Servicio de Rentas Internas, delegó XXXXXXXXXXXX

Que, la Resolución 0116 del 1 de Febrero de 2002, publicada en el Registro Oficial 517 del 19 de febrero del 2002, otorga a los Directores Regionales y Provinciales del Servicio de Rentas Internas dentro del ámbito de su competencia, la facultad de conocer y resolver las solicitudes de devolución del Impuesto al Valor Agregado, señalado en el artículo 74 de la Ley de Régimen Tributario Interno.

Que, mediante Resolución No. \${XXX}, \${XXX} \${XXX} de la \${XXX} del Servicio de Rentas Internas ha delegado a \${XXX} \${XXX} la facultad de atender, sustanciar y resolver las peticiones de devolución del Impuesto al Valor Agregado que presenten los sujetos pasivos de este impuesto de esta regional desde el \${XXX}.

Que, mediante Resolución No. \${XXX}, \${XXX} \${XXX} \${XXX} de la \${XXX} del Servicio de Rentas Internas ha subrogado a \${XXX} \${XXX}, la facultad de atender, sustanciar y resolver las peticiones de devolución de IVA que presenten los sujetos pasivos de este impuesto de esta regional desde el \${XXX} hasta el {XXX}

Que, el artículo 2 de la Resolución NAC-DGERCGC09-00860 del 29 de diciembre de 2009 y la reforma de su anexo en la Resolución NAC-DGERCGC11-00033 publicada en el Registro Oficial No. 379 del 07 de febrero de 2011, establecen el mecanismo para la recepción de notificaciones electrónicas a través del portal del Servicio de Rentas Internas, mediante la firma del acuerdo de responsabilidad y uso de medios electrónicos.

Que el artículo 14 de la Ley del Anciano concede beneficios tributarios a las personas mayores de sesenta y cinco años de edad en el pago de toda clase de impuestos hasta el límite de cinco remuneraciones básicas unificadas.

Que el Art. 181 del Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno dispone que: *"Las personas de la tercera edad tienen derecho a que el IVA que paguen en la adquisición de bienes y servicios de su uso y consumo personal les sea reintegrado a través de la emisión de la respectiva nota de crédito, cheque u otro medio de pago, sin intereses, en un tiempo no mayor a noventa (90) días de presentada su solicitud a la que adjuntarán originales o copias certificadas de los correspondientes comprobantes de venta y demás documentos o información que el Servicio de Rentas Internas requiera para verificar el derecho a la devolución. Se reconocerán intereses si vencido el término antes indicado no se hubiese reembolsado el IVA reclamado. Para establecer el monto máximo mensual que corresponde a la devolución de IVA mensual se tomará en cuenta una única base imponible máxima de consumo de hasta cinco remuneraciones básicas que corresponderá a las adquisiciones de bienes o prestación de servicios gravados con el impuesto."*

Que el Decreto 2823, publicado en el Registro Oficial 623 de 22 de julio de 2002, reglamenta la Aplicación de los Beneficios Tributarios a favor del Anciano relativo a Impuestos Fiscales, el cual, en sus artículos 4 y 5 ordena la devolución del Impuesto al Valor Agregado y del Impuesto a los Consumos Especiales por Telecomunicaciones a las personas que reúnan las condiciones del artículo 14 de la Ley del Anciano, contra la presentación de facturas que satisfagan los requisitos previstos en el Reglamento de Comprobantes de Venta y Retención.

Que mediante la Resolución No. NAC-DGER2008-0566 publicada en el Registro Oficial No. 342 del 21 de Mayo del 2008, se ha definido la devolución del Impuesto al Valor Agregado e Impuesto a los Consumos Especiales al momento del pago de la planilla, por lo que tales montos, de ser el caso han sido previamente reintegrados y considerados en las liquidaciones de los valores a devolver.

Que, el día \${XXX}, el (la) señor(a) \${XXX} presenta la solicitud de devolución de Impuestos pagados, y a cuyo reintegro tiene derecho en virtud a las normas citadas en los considerandos anteriores, por lo que la Administración Tributaria.

Elaborado por: N.G.C.G

Fecha:

Supervisado por: J.C.L.C

Fecha:

**Examen de auditoría integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar**

**1 de enero al 31 de diciembre de 2013**

P/T: IG-1/4

**Indicadores de Gestión**

**Fuente: Departamento de Devoluciones de IVA**

- **Indicador de Eficacia.**

Porcentaje de atención de la cartera de trámites de devoluciones de IVA.

- **Variable a medir**

Solicitudes de Devolución de IVA resueltas.

- **Indicador de Eficiencia**

Porcentaje de atención de la cartera de trámites de devoluciones de IVA.

- **Variable a medir**

Aceptación de montos a devolver en resoluciones de devoluciones de IVA.

- **Indicador de Calidad**

Productividad por funcionario con relación a los trámites resueltos

- **Variable a medir**

Solicitudes de Devoluciones de IVA resueltas dentro del plazo

Observaciones:.....

Elaborado por: N.G.C.G

Fecha:

Supervisado Por: J.C.C.L

Fecha:

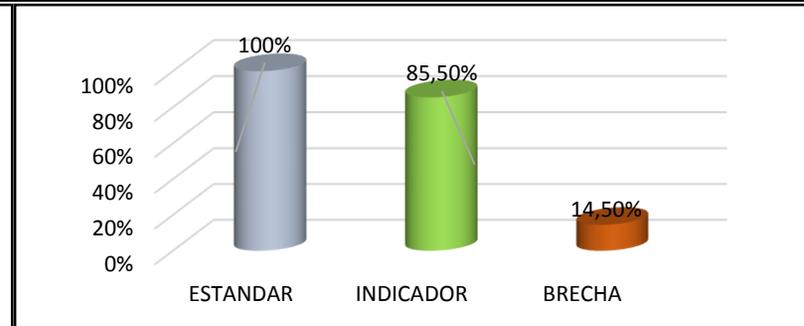
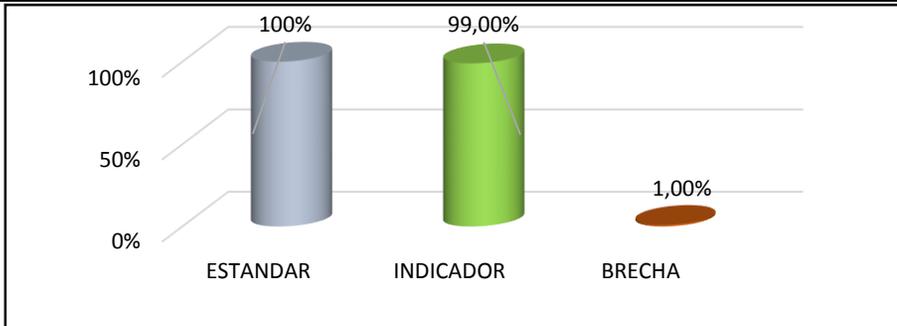
| Examen de auditoría integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar |                  |              |  |                  | P/T: IG-2/4   |
|--|------------------|--------------|--|------------------|---|
| 1 de enero al 31 de diciembre de 2013  |                  |              |  |                  |   |
| Indicadores de Gestión   |                  |              |  |                  |   |
| Fuente: Departamento de Devoluciones de IVA  |                  |              |  |                  |   |
| TABLERO DE CONTROL   |                  |              |  |                  |   |
| Nombre del Indicador   | Estándar y Rango | Periodicidad | Cálculo  | Unidad de Medida | Análisis de Resultados  |
| <b>Indicador de Eficacia</b>   |                  |              |  |                  |   |
| Porcentaje de atención de la cartera de trámites de devoluciones de IVA  | 100%             | Anual        | $\frac{\text{\# de trámites de devoluciones de IVA resueltos en el periodo}}{\text{total de trámites de devoluciones de IVA ingresados}} \times 100 = 99\%$ $\frac{1.795}{1.813} \times 100 = 99\%$    | %                | índice=indicador/estándar<br>índice =(99/100)x100<br>índice = 99%<br>Brecha desfavorable =-1%         |
| <b>Indicador de Eficiencia</b>   |                  |              |  |                  |   |
| Porcentaje de atención de la cartera de trámites de devoluciones de IVA  | 100%             | Anual        | $\frac{\text{Monto reconocido en resolución de devoluciones de IVA}}{\text{total de monto solicitado en devoluciones de IVA}} \times 100 = 85.5\%$ $\frac{607.653,00}{710.639,00} \times 100 = 85.5\%$ | %                | índice =indicador/estándar<br>índice =(85.5/100)x100<br>índice = 85.5%<br>Brecha desfavorable =-14.5% |
| <b>Indicador de Calidad</b>  |                  |              |  |                  |   |
| Devoluciones de IVA resueltas dentro del plazo de 90 días.   | 100%             | Anual        | $\frac{\text{Devoluciones de IVA resueltas dentro del plazo}}{\text{Total de devoluciones resueltas}} \times 100$ $\frac{1.400}{1.795} \times 100 = 78\%$  | %                | índice =indicador/estándar<br>índice =(78/100)x100<br>índice = 78%<br>Brecha desfavorable =-22%       |

**Examen de auditoría integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar**

**1 de enero al 31 de diciembre de 2013**

P/T: IG-3/4

**Indicadores de Gestión**

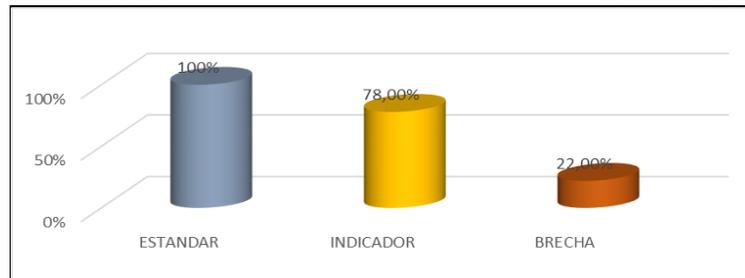


*Devolución de IVA resueltas devoluciones de IVA*

Fuente: Departamento de Devoluciones de IVA

*Atención de la cartera de trámites de*

Fuente: Departamento de Devoluciones de IVA



*Devoluciones de IVA resueltas dentro del plazo*  
Fuente: Departamento de Devoluciones de IVA

| Nivel de cumplimiento (índice) | Color    |
|--------------------------------|----------|
| Del 80% al 100%                | Verde    |
| Del 50% al 79%                 | Amarillo |
| Del 0% al 49%                  | Rojo     |

Elaborado: N.G.C.G

**Examen de auditoría integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar**

**1 de enero al 31 de diciembre de 2013**

**Indicadores de Gestión**

P/T: IG-4/4

**Fuente: Departamento de Devoluciones de IVA**

Según el Plan Estratégico Instituciones del Servicio de Rentas Internas 2010-2013, se establece como objetivo principal para el Departamento de Devoluciones de IVA tercera edad:

- ***Reducir los costos directos e indirectos del cumplimiento de los contribuyentes.***

Aplicados los resultados obtenidos en el Servicio de Rentas Internas del Cañar, se puede evidenciar que el objetivo no se cumplió, ya que la meta fue del 100% de cumplimiento, alcanzando el 78% de cumplimiento y la brecha desfavorable representa el -22%.

Observaciones:.....

Elaborado por: N.G.C.G

Fecha:

Supervisado Por: J.C.C.L

Fecha:

## HALLAZGOS DE AUDITORIA FINANCIERA

P/T: HA-1

**Examen de auditoría integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar, por el período comprendido entre 1 de enero al 31 de diciembre de 2013.**

**HOJA DE HALLAZGO N° 1**

**SEGÚN ORDEN DE TRABAJO:** Of. Cir. Nro. 012 PAA – CAMAI – UTPL - 2014

Procedimiento: Examen Especial de Auditoría Integral

**Componente: Control previo a las devoluciones de IVA no se realizó.**

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>CONDICIÓN</b> | La Jefa del departamento de devoluciones de IVA a los contribuyentes de la tercera edad, al momento de recibir el borrador de las resoluciones de IVA realizadas por el Analista, no revisa las facturas presentadas y los documentos de respaldo adjuntos a la solicitud de devolución, agrupándolos todos para su revisión los últimos días de cada mes  |
| <b>CRITERIO</b>  | Inobservando lo establecido en la NCI: 401-03 Supervisión, la misma que establece: <i>“...La supervisión de los procesos y operaciones se los realizará constantemente para asegurar que se desarrollen de acuerdo con lo establecido en las políticas, regulaciones y procedimientos en concordancia con el ordenamiento jurídico; comprobar la calidad de sus productos y servicios y el cumplimiento de los objetivos de la institución...”</i>   |
| <b>CAUSA</b>     | Debido a que la funcionaria responsable del departamento tiene una gran carga de trabajo, lo que ocasionó que no se considere la devolución de la Factura: 001-002-000098, por un valor no reconocido de 100,80 USD, para el contribuyente de la tercera que si cumplió con los requisitos solicitados.  |
| <b>EFECTO</b>    | La falta de revisión oportuna por parte de Jefa del departamento de devoluciones de IVA, ocasionó que no se considere la devolución de la <b>Factura: 001-002-000098</b> , por un valor no reconocido de <b>100,80 USD</b> , para el contribuyente de la tercera que si cumplió con los requisitos solicitados.<br>Este error de revisión origina que según lo dispuesto en el Art. 22 del Código Tributario, el Servicio de Rentas Internas deba devolver a favor del contribuyente el valor de 100,80 USD más el pago de los intereses que se generaron. |

|                      |  |
|----------------------|--|
| <b>CONCLUSIÓN</b>    | La falta de revisión oportuna de los borradores de resolución de devolución de IVA tercera edad por parte de la Responsable del departamento ocasionó que se devuelvan valores menores a los legalmente solicitados.   |
| <b>RECOMENDACIÓN</b> | Al Director Provincial del Servicio de Rentas Internas del Cañar.<br>1. Dispondrá al Departamento de Recursos Humanos (RR.HH), realice un estudio de la carga de trabajo del Departamento de Devoluciones y de ser necesario se incremente personal a fin de que la Responsable del Departamento de Devoluciones cumpla con las expectativas planteadas. |

|              | Iniciales | Fecha |
|--------------|-----------|-------|
| Elaborado:   | N.G.C.G   |       |
| Supervisado: | J.C.C.L   |       |

## HALLAZGOS DE AUDITORIA DE GESTIÓN

|   |   |
|---|---|
| <p><b>Examen de auditoría integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar, por el período comprendido entre 1 de enero al 31 de diciembre de 2013.</b></p> |   |
| <p><b>HOJA DE HALLAZGO Nº 2</b></p>   |   |
| <p><b>SEGÚN ORDEN DE TRABAJO:</b> Of. Cir. Nro. 012 PAA – CAMAI – UTPL - 2014</p>   |   |
| <p>Procedimiento: Examen Especial de Auditoría Integral</p>   |   |
| <p><b>Componente: Atención de las solicitudes de devoluciones de IVA</b></p>  |   |
| <p><b>CONDICIÓN</b></p>   | <p>El objetivo planteado por el Servicio de Rentas Internas de la Provincia del Cañar para el procesamiento de las solicitudes de devolución del IVA a los contribuyentes de la tercera edad, fue el de resolver las devoluciones de IVA dentro del plazo de 90 días, que se cumplió en un 78% con relación a la meta institucional del 100% presentándose una brecha desfavorable del -22%</p>   |
| <p><b>CRITERIO</b></p>  | <p>Al respecto el Art. 181 del Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, dispone:</p> <p><i>“Las personas de la tercera edad tienen derecho a que el IVA que paguen en la adquisición de bienes y servicios de su uso y consumo personal les sea reintegrado a través de la emisión de la respectiva nota de crédito, cheque u otro medio de pago, sin intereses, en un tiempo no mayor a noventa (90) días de presentada su solicitud a la que adjuntarán originales o copias certificadas de los correspondientes comprobantes de venta y demás documentos o información que el Servicio de Rentas Internas requiera para verificar el derecho a la devolución”.</i></p> |
| <p><b>CAUSA</b></p>   | <p>En el último periodo fiscal dos personas del departamento fueron a laborar en otras instituciones públicas, bajo la modalidad de comisión de servicios sin sueldo</p>  |
| <p><b>EFFECTO</b></p>   | <p>Lo que generó el retraso en cumplimiento de la planificación anual relacionada con la atención de las solicitudes de devoluciones, que en varias ocasiones vencen el tiempo estipulado de respuesta del sistema nacional Workflow.</p>   |

|                      |  |
|----------------------|--|
| <b>CONCLUSIÓN</b>    | No se cumplió con uno de los objetivos principales del SRI y que tiene relación con la atención a las solicitudes de devolución de IVA de los contribuyentes de la tercera edad en un plazo no mayor a 90 días.  |
| <b>RECOMENDACIÓN</b> | <p>Al Directo Provincial.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Previo a la autorización de las comisiones de servicio, verificará que se cuente con el personal capacitado para el cumplimiento de las funciones asignadas al departamento con la finalidad de que se cumpla con los objetivos planteados.</li> </ol> |

|              | Iniciales | Fecha |
|--------------|-----------|-------|
| Elaborado:   | N.G.C.G   |       |
| Supervisado: | J.C.C.L   |       |

**HALLAZGOS DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO**

|   |  |       |
|---|--|-------|
| <p><b>Examen de auditoría integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar, por el período comprendido entre 1 de enero al 31 de diciembre de 2013.</b></p> |  |       |
| <p><b>HOJA DE HALLAZGO N° 3</b></p>   |  |       |
| <p><b>SEGÚN ORDEN DE TRABAJO:</b> Of. Cir. Nro. 012 PAA – CAMAI – UTPL - 2014</p>   |  |       |
| <p>Procedimiento: Examen Especial de Auditoría Integral</p>   |  |       |
| <p><b>Componente: Personal sin perfil profesional y capacitación</b></p>  |  |       |
| <b>CONDICIÓN</b>  | <p>Los funcionarios que laboran en el Departamento de Devoluciones de IVA no cumplen con el perfil profesional, ni la capacitación requerida para desempeñar sus funciones</p>   |       |
| <b>CRITERIO</b>   | <p>Inobservando lo establecido en el Art. 11 de la Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas, el cual dispone:<br/> <i>“El personal del Servicio de Rentas Internas será técnico y calificado... estará sujeto a capacitación y evaluaciones periódicas sobre su rendimiento. No podrán ser nombrados funcionarios del Servicio de Rentas Internas quien no cumplieren con los requisitos obligatoriamente establecidos para cada puesto, no hubiere aprobado el curso de capacitación pertinente y no hubiere participado en el correspondiente concurso de oposición y merecimientos.”</i></p> |       |
| <b>CAUSA</b>  | <p>Este aspecto se presentó debido a que no se consideraron los perfiles profesionales por parte de la Dirección de Talento Humano, para contratar al personal más idóneo con la formación y capacitación respectiva para desempeñar de forma eficiente las funciones encomendadas</p>   |       |
| <b>EFFECTO</b>  | <p>Lo que ocasionó que los procesos de devoluciones del departamento se retrasen, desde la revisión y la recepción física de los documentos, ingresos al sistema Workflow, autorizaciones y depósitos de los dineros solicitados.</p>  |       |
| <b>CONCLUSIÓN</b>   | <p>El departamento de Devoluciones de IVA de los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la Provincial de Cañar no contó con los servidores que reúnan el perfil profesional y la capacitación requerida para desempeñar sus funciones</p>  |       |
| <b>RECOMENDACIÓN</b>  | <p>Al Jefe de Talento Humano.<br/>           1. Realizará los concursos de mérito y oposición, para la contratación de personal, observando y dando estricto cumplimiento a los perfiles previamente elaborados por el área de Talento Humano y aprobados por el Director del Servicio de Rentas Internas.</p>   |       |
|   | Iniciales  | Fecha |
| Elaborado:  | N.G.C.G  |       |
| Supervisado:  | J.C.C.L  |       |

## HALLAZGOS DE AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO

|  |  |
|--|--|
| <b>Examen de auditoría integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar, por el período comprendido entre 1 de enero al 31 de diciembre de 2013.</b> |  |
| <b>HOJA DE HALLAZGO Nº 4</b>   |  |
| <b>SEGÚN ORDEN DE TRABAJO:</b> Of. Cir. Nro. 012 PAA – CAMAI – UTPL - 2014   |  |
| Procedimiento: Examen Especial de Auditoría Integral   |  |
| <b>Componente: Incumplimiento de Reglamento de comprobantes de Venta y Retención.</b>  |  |
| <b>CONDICIÓN</b>   | El servidor validador del departamento de devoluciones de IVA a los contribuyentes de la tercera edad, al momento de recibir las solicitudes de devolución ingresado por secretaria, no se percata de la revisión física de las facturas; mismas que deben estar sin borrones, tachones ni enmendaduras y contar con la autorización de SRI, a más de contar con la identificación completa del beneficiario de la tercera edad. |
| <b>CRITERIO</b>  | Inobservando lo establecido en el Art. 42 del Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y documentos complementarios que dispone: <i>“Los comprobantes de venta, documentos complementarios y comprobantes de retención no deberán presentar borrones, tachones o enmendaduras. Los documentos que registren defectos de llenado se anularán y archivarán en original y copias”</i>   |
| <b>CAUSA</b>   | El poco conocimiento del Reglamento de Comprobantes de Ventas y Retención del funcionario validador, ocasiona que el analista de devoluciones tenga que realizar una segunda revisión de las facturas receptadas.  |
| <b>EFECTO</b>  | Lo que generó que el trabajo de la analista de devoluciones de IVA se retrase, y no cumpla con los tiempos establecidos para ejecutar sus procesos.  |
| <b>CONCLUSIÓN</b>  | El funcionario validador en varias ocasiones recepta facturas que no cumplen con los requisitos que expresa el Reglamento de comprobantes de venta y retención, por lo que sus funciones tienen que ser asumidas por la funcionaria analista del departamento, generando retraso en el trabajo que debe cumplir dicha funcionaria.   |
| <b>RECOMENDACIÓN</b>   | Al Directo Provincial.<br>1. Dispondrá al Jefe de Recursos Humanos la implementación y ejecución inmediata del plan anual de capacitaciones, para el personal que fue contratado bajo la modalidad de contrato temporal, a fin de disminuir los retrasos generados por el desconocimiento de temas reglamentarios.   |

|              |           |       |
|--------------|-----------|-------|
|              | Iniciales | Fecha |
| Elaborado:   | N.G.C.G   |       |
| Supervisado: | J.C.C.L   |       |

## ARCHIVO DE LA COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

### **Fase III. Informe de la Auditoría Integral**

#### **Comunicación de Resultados Provisionales**

**OFICIO:** 103010099494  
**ASUNTO:** Convocatoria a conferencia final

Azogues, 23 de Diciembre de 2014

Señor Ingeniero  
Gonzalo González Palomeque  
**DIRECTOR DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS DE LA PROVINCIA DEL CAÑAR**

Presente.-

De mi consideración:

De conformidad con lo que establece 90 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y 22 de su Reglamento, me permito comunicar los resultados provisionales del Examen de Auditoría Integral al proceso de devolución de IVA a los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la provincia del Cañar, por el período comprendido entre 1 de enero al 31 de diciembre de 2013, con cargo al Plan Operativo de Control del año 2014.

#### **Componente de Control Interno.** **Personal sin perfil profesional y capacitación**

Los funcionarios que laboran en el Departamento de Devoluciones de IVA no cumplen con el perfil profesional, ni la capacitación requerida para desempeñar sus funciones, inobservando lo establecido en el **Art. 11** de la Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas, el cual dispone:

*“El personal del Servicio de Rentas Internas será técnico y calificado... estará sujeto a capacitación y evaluaciones periódicas sobre su rendimiento. No podrán ser nombrados funcionarios del Servicio de Rentas Internas quien no cumpliera con los requisitos obligatoriamente establecidos para cada puesto, no hubiere aprobado el curso de capacitación pertinente y no hubiere participado en el correspondiente concurso de oposición y merecimientos.”*

Este aspecto se presentó debido a que no se consideraron los perfiles profesionales por parte de la Dirección de Talento Humano, para contratar al personal más idóneo con la formación y capacitación respectiva para desempeñar de forma eficiente las funciones encomendadas; lo que ocasionó que los procesos de devoluciones del departamento se retrasen, desde la revisión y la recepción física de los documentos, ingresos al sistema Workflow, autorizaciones y depósitos de los dineros solicitados.

## **Conclusión**

El departamento de Devoluciones de IVA de los contribuyentes de la tercera edad del Servicio de Rentas Internas de la Provincial de Cañar no contó con los servidores que reúnan el perfil profesional y la capacitación requerida para desempeñar sus funciones

## **Componente de Cumplimiento**

### **Incumplimiento de Reglamento de comprobantes de Venta y Retención.**

El servidor validador del departamento de devoluciones de IVA a los contribuyentes de la tercera edad, al momento de recibir las solicitudes de devolución ingresado por secretaria, no se percata de la revisión física de las facturas; mismas que deben estar sin borrones, tachones ni enmendaduras y contar con la autorización de SRI, a más de contar con la identificación completa del beneficiario de la tercera edad; inobservando lo establecido en el Art. 42 del Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y documentos complementarios que dispone:

*“Los comprobantes de venta, documentos complementarios y comprobantes de retención no deberán presentar borrones, tachones o enmendaduras. Los documentos que registren defectos de llenado se anularán y archivarán en original y copias”*

El poco conocimiento del Reglamento de Comprobantes de Ventas y Retención del funcionario validador, ocasiona que el analista de devoluciones tenga que realizar una segunda revisión de las facturas receptadas; generó que el trabajo de la analista de devoluciones de IVA se retrase, y no cumpla con los tiempos establecidos para ejecutar sus procesos.

## Conclusión

El funcionario validador en varias ocasiones recepta facturas que no cumplen con los requisitos que expresa el Reglamento de comprobantes de venta y retención, por lo que sus funciones tienen que ser asumidas por la funcionaria analista del departamento, generando retraso en el trabajo que debe cumplir dicha funcionaria.

### Componente Financiero.

#### Control previo a las devoluciones de IVA no se realizó.

La Jefa del departamento de devoluciones de IVA a los contribuyentes de la tercera edad, al momento de recibir el borrador de las resoluciones de IVA realizadas por el Analista, no revisa las facturas presentadas y los documentos de respaldo adjuntos a la solicitud de devolución, agrupándolos todos para su revisión los últimos días de cada mes, inobservando lo establecido en la NCI: 401-03 Supervisión, la misma que establece:

*“...La supervisión de los procesos y operaciones se los realizará constantemente para asegurar que se desarrollen de acuerdo con lo establecido en las políticas, regulaciones y procedimientos en concordancia con el ordenamiento jurídico; comprobar la calidad de sus productos y servicios y el cumplimiento de los objetivos de la institución...”*

Debido a que la funcionaria responsable del departamento tiene una gran carga de trabajo, lo que ocasionó que no se considere la devolución de la **Factura: 001-002-000098**, por un valor no reconocido de **100,80 USD**, para el contribuyente de la tercera que si cumplió con los requisitos solicitados.

Este error de revisión origina que según lo dispuesto en el Art. 22 del Código Tributario, el Servicio de Rentas Internas deba devolver a favor del contribuyente el valor de 100,80 USD más el pago de los intereses que se generaron.

## **Conclusión.**

La falta de revisión oportuna de los borradores de resolución de devolución de IVA tercera edad por parte de la Responsable del departamento ocasionó que se devuelvan valores menores a los legalmente solicitados.

## **Componente de Gestión**

### **Atención de las solicitudes de devoluciones de IVA**

El objetivo planteado por el Servicio de Rentas Internas de la Provincia del Cañar para el procesamiento de las solicitudes de devolución del IVA a los contribuyentes de la tercera edad, fue el de resolver las devoluciones de IVA dentro del plazo de 90 días, que se cumplió en un 78% con relación a la meta institucional del 100% presentándose una brecha desfavorable del -22%; al respecto el Art. 181 del Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, dispone:

*“Las personas de la tercera edad tienen derecho a que el IVA que paguen en la adquisición de bienes y servicios de su uso y consumo personal les sea reintegrado a través de la emisión de la respectiva nota de crédito, cheque u otro medio de pago, sin intereses, en un tiempo no mayor a noventa (90) días de presentada su solicitud a la que adjuntarán originales o copias certificadas de los correspondientes comprobantes de venta y demás documentos o información que el Servicio de Rentas Internas requiera para verificar el derecho a la devolución”.*

En el último periodo fiscal dos personas del departamento fueron a laborar en otras instituciones públicas, bajo la modalidad de comisión de servicios sin sueldo, lo que generó el retraso en cumplimiento de la planificación anual relacionada con la atención de las solicitudes de devoluciones, que en varias ocasiones vencen el tiempo estipulado de respuesta del sistema nacional Workflow.

## **Conclusión**

No se cumplió con uno de los objetivos principales del SRI y que tiene relación con la atención a las solicitudes de devolución de IVA de los contribuyentes de la tercera edad en un plazo no mayor a 90 días.

Atentamente,

Eco. Gabriela Calle Gutiérrez.

Auditora Responsable

Nota: Elaborado a base de los acuerdos emitidos por el Contralor General del Estado