



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

La Universidad Católica de Loja

## **ÁREA ADMINISTRATIVA**

**TITULACIÓN DE MAGISTER EN AUDITORÍA INTEGRAL**

**Examen de Auditoría Integral al Proceso de Notificación y Valija del  
Servicio de Rentas Internas Cuenca año 2012**

**TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA**

**AUTOR: Toral Castillo, Melissa Cristina, Ing.**

**DIRECTOR: Dueñas López, Nelson Blasco, Ms.**

**CENTRO UNIVERSITARIO DE CUENCA**

**2014**

## **APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA**

Doctor.

Nelson Blasco Dueñas López.

**DOCENTE DE LA TITULACIÓN**

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado: Examen de Auditoría Integral al Proceso de Notificación y Valija del Servicio de Rentas Internas Cuenca año 2012 realizado por Toral Castillo Melissa Cristina ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, mayo de 2014

f) .....

## DECLARATORIA DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, Toral Castillo Melissa Cristina, declaro ser autor del presente trabajo de fin de maestría: Examen de Auditoría Integral al Proceso de Notificación y Valija del Servicio de Rentas Internas Cuenca año 2012 de la titulación de Magister en Auditoría Integral, siendo Nelson Blasco Dueñas López 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, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente, declaro conocer y aceptar las disposiciones del Art. 67 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) .....

**Autor:** Toral Castillo Melissa Cristina

**Cédula:** 0104783485

## DEDICATORIA

En primer lugar al Padre Creador por permitirme concluir esta etapa de mi vida, se que sin él no sería nada.

A mi ángel guardián, mi padre por su enseñanza y amor, por la mayor herencia que se puede dejar a un hijo: la educación, aunque no esté conmigo físicamente, siempre lo recordaré.

A mi madre por su apoyo todos estos años, por su infinito amor, comprensión y por ayudarme a que este momento tan anhelado llegara, gracias mami.

A mí querido esposo, amigo, compañero Rodrigo por la paciencia de cada día y por el apoyo incondicional para que este sueño se haga realidad.

Y a mis queridos hermanos, mis cómplices de travesuras que siempre han estado ahí en mis alegrías y tristezas para darme una frase de aliento cuando más la necesitaba.

LOS AMO.

Melissa Cristina Toral Castillo

## **AGRADECIMIENTO**

Creo que si tengo que expresar mi agradecimiento, en primer lugar debo dar gracias a DIOS, que siempre me acompañó, que me dio la fuerza y perseverancia necesaria para seguir adelante con mis estudios de Maestría de Auditoría Integral que he llegado a culminar.

A mi querido abuelito Arnulfo Castillo, pese a todo me apoyo de manera financiera y espiritual a culminar con este gran sueño, que me propuse un día junto a él en la sala de la casa. Muchas gracias por decir un “Si” sin titubear y alentarme para seguir adelante. Siempre has estado ahí sin importar el tiempo ni el lugar. No me cansaré de agradecerte por ser un apoyo en nuestra familia, un pilar indispensable en muchos momentos.

Al Servicio de Rentas Internas de la ciudad de Cuenca, quienes me permitieron llevar acabo mi investigación en tan prestigiosa entidad.

A mi Director de tesis Nelson Blasco Dueñas López, Ms., quien me brindo su asesoría, para poder desarrollar está investigación.

A cada uno de los funcionarios, docentes y demás personal de la Universidad Técnica Particular de Loja que me brindaron su ayuda en estos dos años de estudio.

A todos ustedes desde lo más profundo de mi corazón Hoz Doy las Gracias.

Melissa Cristina Toral Castillo

## INDICE DE CONTENIDOS

CARATULA .....	I
CERTIFICACIÓN.....	II
DECLARATORIA DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO .....	V
INDICE DE CONTENIDOS .....	VI
INDICE DE FIGURAS Y TABLAS.....	X
RESUMEN EJECUTIVO.....	1
ABSTRACT .....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPITULO I.....	5
Introducción .....	6
Antecedentes de la Organización. ....	6
Misión: .....	8
Visión:.....	8
Valores Institucionales.....	9
Objetivos Estratégicos Institucionales.....	10
Estructura Orgánica.....	11
Descripción de la estructura Orgánica .....	12
Departamento de servicios tributarios.....	12
Departamento de gestión tributaria.....	12
Departamento de auditoría tributaria.....	12
Departamento jurídico.....	12
Departamento de reclamos.....	12
Departamento administrativo financiero.....	13
Departamento de cobranzas.....	13

Departamento de planificación y control de gestión. ....	13
Secretaría regional.....	13
Planteamiento del problema. ....	14
Objetivos y Resultados Esperados. ....	15
Objetivos.....	15
Resultados Esperados.....	15
Justificación de la Investigación.....	16
Alcance de la investigación:.....	17
Hipótesis de trabajo. ....	18
Presentación de Memoria: .....	19
CAPITULO II.....	21
MARCO REFERENCIAL.....	22
Marco Teórico.....	22
Marco conceptual de la Auditoría Integral y los Servicios de Aseguramiento.....	22
Objetivos de la Auditoría Integral y los Servicios de Aseguramiento.....	23
Descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorías que conforman la auditoría integral. ....	26
Auditoría Financiera.....	27
Auditoría de Control Interno.....	30
Auditoría de Cumplimiento.....	34
Auditoría de Gestión.....	35
Proceso de la Auditoría Integral.....	41
Planeación.....	41
Ejecución.....	42
Comunicación.....	43
CAPITULO III.....	45
ANÁLISIS DE LA EMPRESA.....	46
Introducción.....	46
Misión, Visión, Organigrama Funcional.....	49

Cadena de Valor .....	52
Procesos Gobernantes .....	53
Procesos que Agregan Valor .....	53
Procesos habilitantes de asesoría y apoyo .....	54
Secretaría Regional .....	57
Importancia de la Área Analizar .....	57
CAPÍTULO IV .....	60
INFORME DEL EXÁMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL.....	61
Informe de la Auditoría Integral.....	62
INFORMACIÓN INTRODUCTORIA.....	72
MOTIVO DEL EXAMEN:.....	72
OBJETIVOS DEL EXAMEN:.....	72
ALCANCE:.....	72
ENFOQUE DE LA AUDITORIA:.....	72
COMPONENTES AUDITADOS: .....	72
MOTIVO DEL EXAMEN:.....	73
OBJETIVOS DEL EXAMEN:.....	73
INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD.....	74
MISIÓN:.....	74
VISIÓN: .....	74
BASE LEGAL:.....	74
ESTRUCTURA ORGÁNICA: .....	74
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:.....	75
FINANCIAMIENTO: .....	75
FUNCIONARIOS PRINCIPALES:.....	75
RESULTADOS GENERALES .....	77
INFORME DE CONTROL INTERNO: .....	77
RESULTADOS ESPECÍFICOS POR COMPONENTE .....	80
AUDITORÍA DE GESTIÓN: .....	80

COMPROMISO PARA LA IMPLANTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES .....	81
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	84
CONCLUSIONES .....	84
RECOMENDACIONES:.....	85
RECOMENDACIONES A LA ENTIDAD AUDITADA: .....	85
RECOMENDACIONES A LA UNIVERSIDAD: .....	86
Bibliografía:.....	87

## INDICE DE FIGURAS Y TABLAS

### TABLAS

TABLA 1: PROCESOS HABILITANTES DE ASESORIA .....	55
--	----

### FIGURA

FIGURA 1: PRINCIPALES REFORMAS REALIZADAS EN EL SRI.....	7
FIGURA 2: OBJETIVOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES .....	10
FIGURA 3: ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL- ADMINISTRACIÓN REGIONAL: REGIONALES NORTE, LITORAL SUR Y AUSTRO .....	11
FIGURA 4: PROCESOS DE AUDITORIA FINANCIERA.....	38
FIGURA 5: ENFOQUE DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	36
FIGURA 6: PROCESOS DE AUDITORIA DE GESTION .....	40
FIGURA 7: PRINCIPALES REFORMAS REALIZADAS AL SRI.....	47
FIGURA 8: MODELO INTEGRAL DE GESTIÓN ESTRUCTURAL DE RIESGO POR PROCESOS .....	48
FIGURA 9: ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL- ADMINISTRACIÓN REGIONAL: REGIONAL NORTE, LITORAL SUR Y AUSTRO.....	51
FIGURA 10:MAPA DE PROCESOS .....	52
FIGURA 11: ESTRUCTURA POR PROCESOS .....	53
FIGURA 12: ESTRUCTURA POR PROCESOS QUE AGREGAN VALOR .....	54
FIGURA 13: ESTRUCTURA POR PROCESOS QUE AGREGAN VALOR .....	56

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La presente investigación consiste en una Auditoría Integral al Procesos de Notificación Y Valija del Servicio de Rentas Internas de la ciudad de Cuenca, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012, donde se evaluó aspectos: financieros, sistema de control interno, operacionales y de cumplimiento de leyes y reglamentos aplicables en este proceso, constituyendo una alternativa válida para optimizar las acciones y decisiones que ejecute la dirección, y apoyo para el cumplimiento de metas y objetivos.

Este examen proporcionara a la entidad una herramienta que contribuirá a la mejora continua del proceso en análisis y permitirá logran alcanzar los objetivos y metas propuestas con mayor facilidad.

**PALABRAS CLAVES:** auditoría integral, herramienta, logros, metas, objetivos, notificación.

## **ABSTRACT**

The present investigation consists in an integral auditory to the process of notification and document management of the IRS (Internal Rental Service) in Cuenca city, through the period from January 1<sup>st</sup> to December 31<sup>st</sup> 2012; the following aspects were evaluated in this process: Financial, internal control system, operational and the fulfillment of laws and regulations that would fit this process properly; establishing a valid alternative to optimize the actions and decisions to be performed by the headquarters, as well as to provide support to the accomplishment of goals and institutional objectives.

This analysis will provide the Institution a tool that will contribute a persistent development of this process, allowing the goals and objectives proposed to be achieved with more efficacy and efficiency.

**KEY WORDS:** Integral Auditory, Tools, Achievements, Goals, Objectives, Notification.

## INTRODUCCIÓN

El Servicio de Rentas internas (SRI) es la entidad responsable de la recaudación de los tributos establecidos en la ley. Su finalidad es consolidar la cultura tributaria en el Ecuador a efectos de incrementar sostenidamente el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.

Es en este ámbito en donde juega un papel fundamental la Auditoría Integral, verificando que las acciones de las entidades gubernamentales se realicen con criterios de Eficiencia, Economía y eficacia, para promover así la productividad y contribuir al logro de los objetivos del estado.

Las entidades públicas dependen de las responsabilidades de los funcionarios designados y nombrados, para que éstos sean los que conduzcan y administren los recursos humanos, financieros y materiales, con el fin de que sean utilizados en forma eficiente, económica y eficaz y, por consiguiente, se persiga el logro de los objetivos.

Los problemas que han afectado el funcionamiento de las Entidades Públicas, y que impiden que éstas desarrollen y logren sus objetivos son los siguientes: la burocracia, la ineficiencia y la corrupción, los cuales, la administración deberá identificar y corregir.

La detección de estas fallas, será posible mediante la ejecución de la Auditoría Integral, ya que en ella se evaluarán los procesos administrativos, operativos y financieros que les permite a los funcionarios responsables de estas entidades tener una visión completa de la situación y las sugerencias o mejoras a implementarse para volver a encauzar el rumbo correcto de la misma.

Con lo planteado en párrafos anteriores consideramos que era de suma importancia realizar un examen de Auditoría Integral al Proceso de Notificación y Valija periodo 2012 debido a que este proceso legitima cualquier acto que empuja la Administración tributaria. Además este examen nos permitirá conocer en forma integral los resultados de la administración de los recursos públicos.

Esta investigación se ha planificado en cuatro capítulos, los mismos que a continuación se detalla:

Capítulo I se establecerá los objetivos que se deben alcanzar al culminar el presente trabajo. Además se argumentará las razones de la realización de este estudio.

Capítulo II se desarrollará las generalidades de la Auditoría Integral, se indicará conceptos, normas y procedimientos que se utilizan en esta rama. Para culminar se indicará la base teórica de cada una de las fases que intervienen en el proceso de la auditoría integral, elaboración de los papeles de trabajo, hojas de hallazgos, y todos aquellos elementos que han sido necesarios para sustentar nuestra investigación.

Capítulo III conoceremos todo lo referente a la entidad y al Proceso que se va auditar. A través del conocimiento preliminar se pretende analizar y estar al tanto de las actividades que se realizan en el Proceso de Notificación y Valija del Servicio de Rentas Internas de la ciudad de Cuenca y de qué manera se las realizan, con el objeto de crear un ambiente de trabajo adecuado para el desarrollo de nuestra labor de auditoría.

Capítulo IV se expondrá los resultados obtenidos durante la Auditoría Integral, tema del presente trabajo de Tesis, en donde se resaltarán y se determinarán todos los hallazgos de ser el caso, de la misma manera se presentará un informe en donde contenga de manera general y específica todas las recomendaciones que se puedan brindar a fin de que el trabajo sirva para el mejoramiento continuo de la Administración Tributaria.

Por lo manifestado, este proyecto se planteó por cuanto esto ayudará a la Administración Tributaria a mejorar en el cumplimiento de sus objetivos financieros, de gestión, control interno y de cumplimiento de leyes y reglamentos aplicables.

Para poder desarrollar el proceso de Auditoría Integral en el Proceso de Notificación y Valija, se utilizaron métodos: deductivo, de observación, analítico y comparativo.

**CAPITULO I**  
**INTRODUCCIÓN**

## **1. Introducción**

### **1.1. Antecedentes de la Organización.**

El Servicio de Rentas Internas, con sus siglas SRI se creó el 2 de diciembre de 1997 mediante la Ley N° 41, publicada en el Registro Oficial N° 206. Es una entidad técnica y autónoma, con personería jurídica, de derecho público, patrimonio y fondos propios, jurisdicción nacional y con sede principal en la ciudad de Quito.

"El SRI tiene la responsabilidad de recaudar los tributos internos establecidos por Ley mediante la aplicación de la normativa vigente. Su finalidad es la de consolidar la cultura tributaria en el país a efectos de incrementar sostenidamente el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes."(Página del Servicio de Rentas Internas , 2013).

El Servicio de Rentas Internas cuenta con una cobertura a nivel nacional con oficinas en todas las provincias del país.

Esta entidad del estado tiene cuatro principales objetivos, los cuales se encuentran descritos en la Ley de Creación del Servicio de rentas Internas, los cuales son:

- “El incremento anual de la recaudación de los impuestos.
- El diseñar pro(Coordinación, 2012)puestas de políticas tributarias las cuales ayuden a lograr cumplir los principios tributarios que se encuentran descritos en el código tributario Art. 7.
- Lograr conseguir la satisfacción del contribuyente del servicio prestado por la entidad.
- Reducir la evasión y los mecanismos de elusión de impuestos en el país.”

Para lograr lo antes mencionado la entidad ha evolucionado como se demuestra en el siguiente cuadro el mismo que se encuentra en el Plan Estratégico Institucional del Servicio de Rentas Internas: 2012 – 2015(Coordinación, 2012).

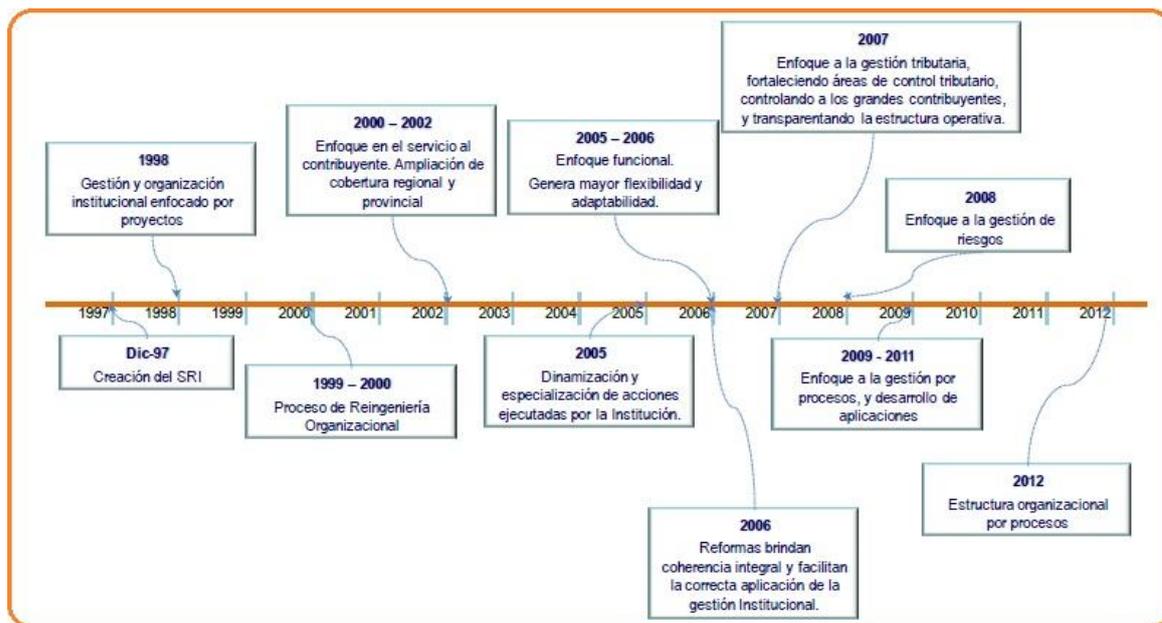


Figura1: Principales Reformas Realizadas en el SRI

Fuente: <http://www.sri.gob.ec/web/quest/67.jsessionid=F50E9036FA2986BF3A27BDE91D2C9FBA.sriint>  
02/08/2013 12:40 pm.

Como se observa en el figura 1 en el año 1997 se crea el SRI, desde ahí hasta el año 2006 la entidad se mantiene enfocado en el servicio; mientras que en el año 2007, se llevó a cabo una importante reforma a la estructura organizativa del SRI, con el fin de fortalecer un modelo funcional de centralización de la planificación, control de gestión y normalización, y descentralización de la gestión operativa. Entre el 2008 y 2011 se implementó el enfoque de gestión de riesgos, gestión de procesos y desarrollo de aplicaciones. A partir del año 2012 la entidad ingresa en una nueva etapa en donde se implementa el Modelo Integral de Gestión Estructural de Riesgos por Procesos (MIGERP) (ver figura 2).

De acuerdo a la ley de creación del Servicio de Rentas Internas en el Capítulo I, Art. 2 nos menciona cuales son las facultades, atribuciones y obligaciones:

1. "Ejecutar la política tributaria aprobada por el Presidente de la República.
2. Efectuar la determinación, recaudación y control de los tributos internos del Estado y de aquellos cuya administración no esté expresamente asignada por Ley a otra autoridad.
3. Preparar estudios respecto de reformas a la legislación tributaria.
4. Conocer y resolver las peticiones, reclamos, recursos y absolver las consultas que se propongan, de conformidad con la Ley.

5. Emitir y anular títulos de crédito, notas de crédito y órdenes de cobro.
6. Imponer sanciones de conformidad con la Ley.
7. Establecer y mantener el sistema estadístico tributario nacional.
8. Efectuar la cesión a título oneroso, de la cartera de títulos de crédito en forma total o parcial, previa autorización del Directorio y con sujeción a la Ley.
9. Solicitar a los contribuyentes o a quien los represente cualquier tipo de documentación o información vinculada con la determinación de sus obligaciones tributarias o de terceros, así como para la verificación de actos de determinación tributaria, conforme con la Ley.
10. Las demás que le asignen las leyes.”

#### **1.1.1. Misión:**

"Contribuir a la construcción de ciudadanía fiscal, mediante la concientización, la promoción, la persuasión y la exigencia del cumplimiento de las obligaciones tributarias, en el marco de principios y valores, así como de la Constitución y la Ley; de manera que se asegure una efectiva recaudación destinada al fomento de la cohesión social."(Servicio de Rentas internas , 2013).

Promover y exigir el cumplimiento de las obligaciones tributarias, en el marco de principios éticos y legales, para asegurar una efectiva recaudación que fomente la cohesión social.(Coordinación, 2012)

#### **1.1.2. Visión:**

El Servicio de Rentas Internas aspira a ser:

- ❖ "Ser una institución que goza de confianza y reconocimiento social por hacerle bien al país.
- ❖ Hacerle bien al país por su transparencia, modernidad, cercanía y respeto a los derechos de los ciudadanos y contribuyentes.
- ❖ Hacerle bien al país porque cuenta con funcionarios competentes, honestos, comprometidos y motivados.

- ❖ Hacerle bien al país por cumplir a cabalidad la gestión tributaria, disminuyendo significativamente la evasión, elusión y fraude fiscal."(Servicio de Rentas internas , 2013)

### **1.1.3. Valores Institucionales**

- ❖ Conocimiento de la Constitución y la Ley;
- ❖ Solidaridad
- ❖ Colaboración
- ❖ Respeto
- ❖ Equidad
- ❖ Compromiso
- ❖ Confidencialidad o reserva
- ❖ Vocación de servicio
- ❖ Honradez
- ❖ Honestidad
- ❖ Responsabilidad social
- ❖ Responsabilidad ambiental
- ❖ Transparencia y participación

#### 1.1.4. Objetivos Estratégicos Institucionales



Figura 2: Objetivos Estratégicos Institucionales

Fuente: <http://aula.virtualepn.edu.ec/mod/book/view.php?id=33822&chapterid=14353> 28/01/2014 23:10

### 1.1.5. Estructura Orgánica

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS  
ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL - ADMINISTRACIÓN REGIONAL  
REGIONALES NORTE, LITORAL SUR Y AUSTRO**

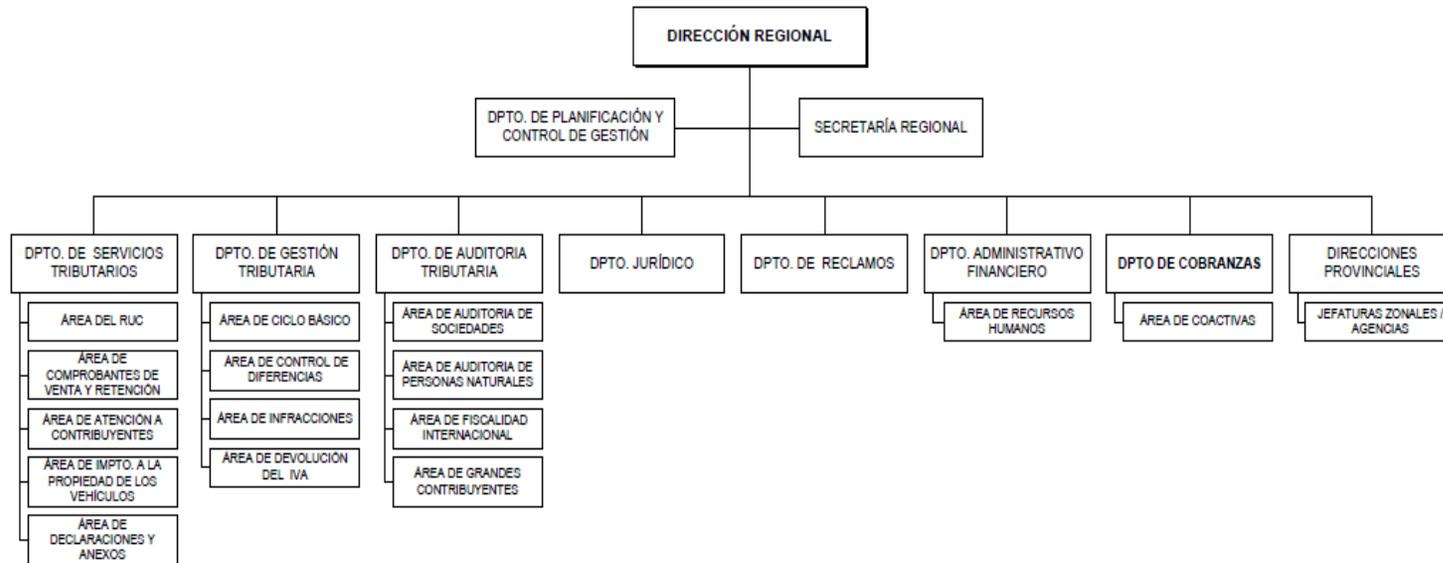


Figura 3: Organización Estructural - Administración Regional: Regionales Norte, Litoral Sur y Austro

Fuente: <http://aula.virtualepn.edu.ec/mod/book/view.php?id=33822&chapterid=14353> 28/01/2014 23:10

### **1.1.6. Descripción de la estructura Orgánica**

#### **Departamento de servicios tributarios.**

Es el encargado de la atención directa al contribuyente, brindando diversos tipos de servicios, en temas relacionados como impuestos vehiculares; impuesto a herencias, legados y donaciones; impuestos a tierras rurales; Registro Único de Contribuyentes; Impuesto al Valor Agregado (IVA); y resolver demás dudas e inquietudes que se le presenten al sujeto pasivo.

#### **Departamento de gestión tributaria.**

Se encarga de la ejecución de planes, revisiones y controles masivos a los diferentes contribuyentes, con el propósito de verificar el correcto cumplimiento de lo establecido en la normativa legal tributaria, así como de velar su correcta aplicación al momento de emitir las sanciones correspondientes por el incumplimiento o inobservancia de la ley.

#### **Departamento de auditoría tributaria.**

El Departamento de Auditoría Tributaria es el encargado de realizar controles integrales intensivos, mediante actos determinativos a los diferentes tipos de contribuyentes: Personas Naturales, Sociedades, Grandes Contribuyentes y a todo lo relacionado con Fiscalidad Internacional.

#### **Departamento jurídico.**

Encargado de velar por el cabal cumplimiento de la Normativa Legal y en especial en temas tributarios con la correcta aplicación de la esencia de la Ley en cada uno de los Actos Administrativos que realice la entidad.

#### **Departamento de reclamos.**

Se encarga de resolver los trámites administrativos ingresados por los diferentes sujetos pasivos, ya sean estos personas naturales o jurídicas, en relación a devoluciones por pagos indebidos o en exceso, así como cualquier reclamo en donde el sujeto pasivo considere que tiene saldo a favor.

### **Departamento administrativo financiero.**

El papel que desempeña este departamento es la adecuada distribución y asignación de los diferentes fondos públicos asignados dentro de las partidas presupuestarias así como el correcto uso de los mismos.

### **Departamentode cobranzas.**

Encargado de gestionar y recaudar los diferentes tributos, mediante el empleo de mecanismos de persuasión o presión fiscal a los contribuyentes, que por alguna situación se encuentran con obligaciones pendientes, deudas firmes o han incumplido con los convenios de pago, situaciones que derivan o son causales para el inicio del trámite de coactiva.

### **Departamento de planificación y control de gestión.**

Se encarga de verificar el grado de cumplimiento de las brechas fiscales y la medición de los diferentes indicadores de gestión, con el propósito de brindar información estadística, pieza clave en la toma de decisiones..

### **Secretaría regional.**

La Secretaría Regional del Austro o Zonal Seis, es la encargada de certificar todo acto administrativo, custodiar y salvaguardar la documentación tanto interna o externa ingresada por los diferentes contribuyentes, prestando atención eficiente, eficaz y oportuna a todos sus usuarios, a más de cumplir con los tiempos preestablecidos.

Los procesos que realiza la Secretaría Zonal son:

- ❖ Certificación de documentos.
- ❖ Registro integral de uso y control de archivo.
- ❖ Direccionamiento de trámites.
- ❖ Copias certificadas de actos administrativos y normativos de la entidad (Administración Tributaria).

- ❖ Registro de ingreso y egreso de correspondencia.
- ❖ Notificaciones.
- ❖ Administración de los sistemas de gestión documental.

La información anteriormente descrita fue tomada de acuerdo al (Tribunal Constitucional de la Republica Ecuatoriana, 2012).

## **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.

La sinergia que se genera al reunir los propósitos de cada una de las auditorías: financiera, de gestión, de cumplimiento legal y de control interno, nos permitirá obtener resultados favorables a la gestión privada y pública.

El nuevo ordenamiento del Estado, bajo una concepción de responsabilidad integral de los servicios públicos y de regulación de la actividad privada, hacia un enfoque social y de resultados, brindan el impulso al presente proyecto y hacen evidente la necesidad de disponer de informes de aseguramiento, en aras de cumplir uno de los principales y esenciales propósitos de la auditoría, el mejoramiento organizacional.

Sin embargo, esta necesidad de control, debe ser satisfecha bajo un enfoque global de análisis, evaluación y mejoramiento de la gestión empresarial privada y organizacional en el sector público. 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 inquietud cada vez más evidente de transformar las acciones de control en verdaderos instrumentos de apoyo.

Con estos antecedentes, enfocar un examen de auditoría integral al proceso de Notificación y Valija del Servicio de Rentas Internas Cuenca periodo 2012, constituye la esencia de esta investigación.

Se plantean por lo tanto los siguientes problemas a desarrollar:

- Es factible la ejecución de un examen de auditoría integral al proceso de Notificación y Valija del Servicio de Rentas Internas Cuenca periodo 2012?
- A base de los resultados del examen de auditoría integral: ¿Se generarán acciones correctivas con evidentes beneficios para la empresa?
- ¿La cobertura integral de esta auditoría brindará información y sugerencias que soporten significativamente la toma de decisiones?

### **1.3. Objetivos y Resultados Esperados.**

#### **1.3.1 Objetivos**

##### **General:**

Realizar un examen de Auditoría Integral al Proceso de Notificación y Valija del Servicio de Rentas Internas de la ciudad de Cuenca en el periodo 2012.

##### **Específico:**

1. Ejecutar todas las fases del proceso de Auditoría Integral orientados al proceso de Notificación y Valija del Servicio de Rentas Internas de la ciudad de Cuenca en el periodo 2012.
2. Dar una opinión sobre el sistema de Control Interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión que se realiza en el Proceso de Notificación y Valija del Servicio de Rentas Internas de la ciudad de Cuenca en el periodo 2012.
3. Generar el informe de examen integral y las acciones correctivas que la Administración tendrá que considerar.

#### **1.3.2 Resultados Esperados**

1. Pretende obtener la evidencia suficiente y competente; la cual se verá reflejada en los papeles de trabajo, mismos que deberán ser archivados de manera ordenada y cronológica.

2. En base a los hallazgos obtenidos, los cuales son respaldados con evidencia suficiente y competente obtenida en las diferentes fases de este examen se redactará el Informe de auditoría.
3. En base a la opinión que se hubiere tenido en el Informe de Auditoría, se redactará un Plan de implementación de recomendaciones basado en aspectos relevantes del proceso en examen.

#### **1.4. Justificación de la Investigación.**

A medida que la humanidad avanza; la globalización y el acceso a nuevos mercados y fuentes de información la complejidad y volumen de las operaciones de una entidad; ya sea esta del sector público o privado aumenta; provocando que sus directores o representantes legales tenga dificultad para mantenerse informados de los procesos que realizan las diferente áreas que conforman la organización, viéndose obligado a delegar funciones entre las personas que le colaboran.

Está situación nos hace depender de la auditoría como una herramienta indispensable para corroborar y verificar que las actividades realizadas por las personas delegadas se apeguen a lo dispuesto en la ley, políticas, normas, reglamentos y demás documentos a los que se debe regir la entidad, así como para verificar el cumplimiento de sus metas, objetivos y con qué grado de eficiencia, eficacia, economía y calidad se llegó a cumplir cada uno de ellos.

Por lo expuesto, se puede indicar que el tener un Informe de Auditoría Integral es un aporte significativo y de mucha importancia para toda entidad, ya sea esta pública o privada, más aún como es el Servicio de Rentas Internas una entidad de control, es allí en donde se ve la necesidad de contar con un Examen de Auditoría Integral al Proceso de Notificación y Valija en la ciudad de Cuenca; mismo que se encuentra a cargo y es realizado por el Departamento de Secretaría de la Regional del Austro, principalmente por el rol que tiene este proceso en todo Acto Administrativo relacionado con los tributos y en especial con la determinación de las obligaciones tributarias que realiza la Administración Tributaria.

La notificación de un Trámite llevado a cabo por el Servicio de Rentas Internas es de suma importancia, ya que da la validez legal de lo actuado por el sujeto activo al momento de emitir o generar un documento.

De acuerdo al **(Art. 105 del Código Tributario del Ecuador)** nos defina a la notificación como: *"es el acto por el cual se hace saber a una persona natural o jurídica el contenido de un acto o resolución administrativa, o el requerimiento de un funcionario competente de la administración en orden al cumplimiento de deberes formales"*.

La notificación es responsabilidad de los funcionarios que el Servicio de Rentas Internas designe para este fin. Dichos funcionarios deberán dejar constancia en la razón de notificación el día, fecha, hora, persona quien recibió y la forma como se notifico la razón.

La notificación de estos actos se podrán realizar las veinticuatro horas del día, procurando hacerlo dentro del horario del contribuyente o de su abogado procurador. **(Artículo 114 del Código Tributario.)**

Es por eso que con la aplicación de este examen en el proceso de Notificación y Valija en la ciudad de Cuenca se pretende llegar a:

- Dictaminar sobre si las cuentas Financieras que intervienen en este proceso, se presentan de forma razonable y de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
- Dictaminar sobre el cumplimiento de leyes y reglamentos aplicables.
- Dictaminar sobre el Control Interno.
- Dictaminar sobre el desempeño y la gestión en los términos de eficiencia, eficacia y economía.

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

El presente examen especial de auditoría integral incluye el siguiente alcance, en función de la cobertura de auditoría: Componente o área evaluada y Período cubierto.

Componente o área evaluada: Procesos de Notificación y Valija del Servicio de Rentas Internas de la ciudad de Cuenca.

Período cubierto: 2012.

Este examen se al realizara al Procesos de Notificación y Valija del Servicio de Rentas Internas de la ciudad de Cuenca. La utilidad teórica se basa en la aplicación de todos los instrumentos conceptuales y metodológicos de las auditorías: financiera, de control interno, de cumplimiento y de gestión, abordados a lo largo de la maestría.

De la misma forma se incluirá el proceso integral de auditoría integral, que incluye 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 los 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.

La experiencia ecuatoriana con respecto a auditoría no evidencia la realización de exámenes de auditoría integral, lo que deja de lado los beneficios de una cobertura global de control, al menos en componentes sensibles de la empresa. Disponer de unaherramienta de soporte y aseguramiento constituye el reto esencial de esta investigación.

## **1.6 Hipótesis de trabajo.**

El examen integral al proceso Procesos de Notificación y Valija del Servicio de Rentas Internas de la ciudad de Cuenca, por el período 2012 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.

## **1.7 Presentación de Memoria:**

El presente trabajo se relaciona con un Examen de Auditoría Integral al Proceso de Notificación y Valija, del Servicio de Rentas Internas Cuenca correspondiente al periodo 2012.

Este examen tiene como propósito principal de ser un instrumento que permita verificar las acciones que se están llevando a cabo en el proceso de Notificación y Valija, las mismas que cumplan con los criterios de Eficiencia, Economía, Eficacia y Ética, para promover de esta manera la productividad y contribuir al logro de los objetivos de la institución y del estado.

A lo largo del desarrollo del presente trabajo conjuntamente en una sola revisión se desarrollarán cuatro tipos de auditoría como son: Financiera, Gestión, de Control Interno, de Cumplimiento, cuyo objetivo principal es la revisión de los aspectos que relacionan a cada auditoría antes mencionada, con el fin de evaluar y examinar si la Entidad como tal ha aplicado y utilizado los recursos humanos, financieros y materiales con Eficiencia, Economía, Eficacia, Ética y si los resultados obtenidos han sido presentados en forma oportuna y confiable, con apego a las leyes y reglamentos vigentes para el proceso de Notificación y Valija, a más de las normas jurídicas que por su naturaleza intervengan.

Toda la información que se recopilará en este examen es el resultado de haber aplicado un conjunto de fases y estas fases están relacionadas tan estrechamente que se considera al proceso realizado un cuerpo indivisible, en el que sus elementos se separan únicamente para efectos de análisis de sus conceptos.

La presente investigación está conformado por cuatro capítulos, en los que se desarrollarán las siguientes temáticas:

**Capítulo I:** En este capítulo se establecerá los objetivos que se deben alcanzar al culminar el presente trabajo. Además se argumentará las razones de la realización de este estudio.

**Capítulo II:** Se desarrollará en este capítulo las generalidades de la Auditoría Integral, se indicará conceptos, normas y procedimientos que se utilizan en esta rama. Para culminar se indicará la base teórica de cada una de las fases que intervienen en el proceso de la auditoría integral, elaboración de los papeles de trabajo, hojas de hallazgos, y todos aquellos elementos que han sido necesarios para sustentar nuestra investigación.

**Capítulo III:** A través de este capítulo conoceremos todo lo referente a la entidad y al proceso que se va auditar.

A través del conocimiento preliminar se pretende analizar y estar al tanto de las actividades que se realizan en el Proceso de Notificación y Valija del Servicio de Rentas Internas de la ciudad de Cuenca y de qué manera se las realizan, con el objeto de crear un ambiente de trabajo adecuado para el desarrollo de nuestra labor de auditoría.

**Capítulo IV:** Capítulo en el cual se expondrá los resultados obtenidos durante la Auditoría Integral, tema del presente trabajo de Tesis, en donde se resaltará y se determinará todos los hallazgos de ser el caso; de la misma manera se presentará un informe que contenga de manera general y específica todas la recomendaciones que se puedan brindar a fin de que el trabajo sirva para el mejoramiento continuo de la Administración Tributaria.

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

## **2.1. Marco Teórico**

### **2.1.1. Marco conceptual de la Auditoría Integral y los Servicios de Aseguramiento.**

#### **2.1.1.1. Definición**

La Auditoría Integral se puede definir como un proceso sistemático realizado a un área o proceso en un determinado periodo, con el fin de obtener y evaluar objetivamente la evidencia sobre las afirmaciones relativas a los actos y eventos relacionados a la siguiente materia: Estados Financiera, la Estructura del Control Interno, el Cumplimiento de las Leyes, Reglamentos, Normativas a las que se debe regir la entidad y la Conducción Ordenada en el Logro de las Metas y Objetivos propuestos; con la intención de determinar el grado de correspondencia entre las afirmaciones y los criterios establecidos, para luego comunicar los resultados a las personas interesadas.

(BLANCO LUNA, 2010) define a la auditoría integral como “Proceso de obtener y evaluar objetivamente en un periodo 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).

Este examen es de suma importancia, ya que es una herramienta de control y supervisión, que permite a la entidad o empresa crear una cultura de disciplina, así como el detectar fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la entidad en análisis.

Para lograr un resultado óptimo en la auditoría debe existir una comunicación permanente entre el auditor, la entidad y los que interactúan.

Después de definir que es una auditoría integral podemos concluir que al realizar este tipo de examen, tenemos como resultado un informe de aseguramiento, en el cual se recopila los resultados de un análisis que implica la ejecución de un trabajo enfocado a las partes financieras, de cumplimiento, control interno y de gestión de cada entidad o empresa en

análisis. Es por esa razón que este informe nos da una visión global de como se encuentra la entidad contestándonos diferentes incógnitas sobre:

- Los Estados Financieros se presentan de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
- Si la entidad ha cumplido, en el desarrollo de sus operaciones con las disposiciones legales que le sean aplicables, sus reglamentos, los estatutos y las decisiones de los órganos de dirección y administración.
- Evaluar la estructura del control interno de la entidad con el alcance necesario para dictaminar sobre el mismo.
- Nos indica el grado de eficiencia en el logro de los objetivos previstos por la entidad y el grado de eficiencia y eficacia con que se han manejado los recursos disponibles.
- Evaluar los mecanismos, operaciones, procedimientos, derechos a usuarios, responsabilidad, facultades y aplicaciones específicas de control relacionadas con operaciones en ambientes informáticos.

Al tener respuestas de manera veraz y oportuna a estas interrogantes, los administradores, gerentes, directores, accionistas y demás entes públicos y/o privados interesados en la empresa o entidad, tienen la posibilidad de plantear estrategias para el mejoramiento continuo, por estas razones al informe de auditoría integral se lo conoce como informe de aseguramiento.

## **2.1.2 Objetivos de la Auditoría Integral y los Servicios de Aseguramiento.**

### **2.1.2.1. Objetivos de la Auditoría Integral:**

Después de haber analizado el concepto de auditoría integral los objetivos que se pretenden alcanzar con este examen son:

#### **Financiero:**

Expresar una opinión sobre si los estados financieros objetos del examen, están elaborados de acuerdo con las normas de contabilidad generalmente aceptadas y la veracidad de los mismos. Este objetivo tiene el propósito de proporcionar una

certeza razonable de que los estados financieros, están libres de manifestaciones erróneas importantes.

**De Gestión:**

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, eficaz y con calidad de gestión.

**De Cumplimiento:**

Establecer si las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias estatutarias 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. Incluyendo las relacionados con el impacto medioambiental.

**De control interno:**

Evaluar el sistema global del control interno para determinar en qué condiciones se encuentra y si el mismo es capaz de cumplir con los siguientes objetivos, dichos objetivos también los menciona(BLANCO LUNA, 2010) en su libro:

- “Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”(BLANCO LUNA, 2010, p.2 )

Después de tener claro cuáles son los objetivos que busca una auditoría integral, se puede definir a este examen como un servicio de aseguramiento, ya que la misma busca que la información que proporcione la entidad, organización o procesos en evaluación brinde una información con credibilidad de nivel alto o por lo menos moderado.

### **2.1.2.2. Objetivo de los Servicios de Aseguramiento:**

(Federación Internacional de Contadores (IFAC)) establece que el objetivo de los Servicios de Aseguramiento es el “fortalecer la credibilidad de la información a un nivel alto o moderado”.

En base al objetivo que nos indica IFAC sobre el Servicio de Aseguramiento; el contador público auditor pretende incrementar la credibilidad de la información que maneje una empresa o entidad, con el fin de que dicha información cubra las expectativas y necesidades del usuario o destinatario de la misma.

Blanco Yanel en su libro Normas y Procedimientos de Auditoría Integral, nos indica que existe una amplia serie de servicios de aseguramiento como (BLANCO LUNA, 2010, p. 3):

- “Contratos para informar a cerca de un amplio espectro de asuntos que comprenden tanto información financiera como no financiera.
- Contratos que permiten suministrar niveles elevados o moderado de confiabilidad.
- Contratos de atestación y presentación directa de informes.
- Contratos sobre información tanto interna como externa.
- Contratos tanto en el sector público como privado” (BLANCO LUNA, 2010, p. 4).

### **2.1.2.3. Elementos de un servicio de Aseguramiento**

Basándonos en las Normas Internacionales de Auditoría Integral para un contrato determinado sea considerado como un servicio de aseguramiento, este debe contener los siguientes elementos:

- “Una relación tripartita que aplique 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
- Una conclusión”(BLANCO LUNA, 2010, p. 4).

### **2.1.2.3. Contenido de un Informe de Aseguramiento**

Un informe de aseguramiento para que sea considerado como tal debe incluir el siguiente contenido:

- Título.
- Destinatario.
- Tema o Asunto Determinado.
- Parte Responsable.
- Responsabilidad del Contador Público.
- Limitaciones.
- Estándares Aplicables.
- Criterios.
- Opinión sobre los Estados Financieros.
- Otras Conclusiones.
- Fecha y Lugar de la Emisión del Informe.
- Nombre y Firma del Contador Público.

El auditor podrá extender el informe para incluir cualquier otra información que considere relevante en el examen realizado.

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

La Auditoría Integral está compuesta por cuatro tipos de auditoría las cuales son:

- Auditoría Financiera
- Auditoría de Control Interno
- Auditoría de Cumplimiento
- Auditoría de Gestión

Estás cuatro ramas de la auditoría nos permitirán llegar a obtener un examen integral adecuado de la entidad en análisis.

### **2.2.1 Auditoría Financiera**

El objetivo de este tipo de auditoría es el brindar una opinión objetiva, profesional e independiente sobre los siguientes aspectos:

- ❖ Es el determinar la razonabilidad, integridad y autenticidad con la que se elaboraron los Estados Financieros. Si esto fueron elaborados de acuerdo con las Normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas.
- ❖ El verificar el cumplimiento o desviación de las leyes, reglamentos y políticas que regulan las operaciones, transacciones, documentos de respaldo contables de la entidad auditada.

Para cumplir con el objetivo de la auditoría financiera se deben aplicar en este examen diferentes criterios de evaluación tales como:

- ❖ Normas Ecuatorianas de Contabilidad.
- ❖ Normas Internacionales de Contabilidad.
- ❖ Normas Internacionales de Información Financiera.
- ❖ Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
- ❖ Código, ley, reglamento y resoluciones tributarios.

Teniendo en cuenta los criterios que se van a tomar para realizar la evaluación, se procederá a realizar el examen; el mismo que cuenta de 5 faces:

## *El proceso de la auditoría financiera*

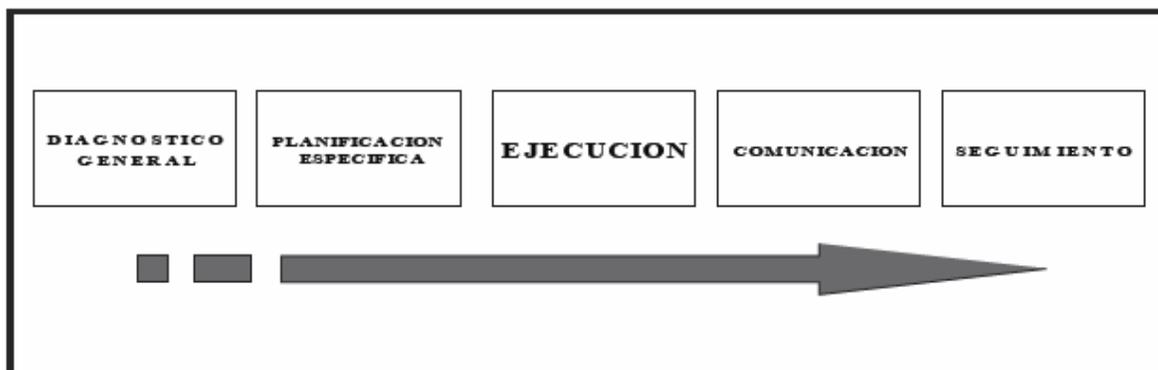


Figura 4: Proceso de Auditoría Financiera

Fuente: Marcelo León Cornejo: Modulo de Auditoría Financiera 1, Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja, Maestría de Auditoría Integral, Noviembre 2010

- 1. Diagnóstico General.-** En esta primera fase, el auditor trata de conocer a la organización para determinar los factores internos y externos que podría afectar el desempeño de la entidad.
- 2. Planificación de la Auditoría.-** esta fase tiene implicaciones en determinar el alcance del examen, el cronograma, criterios, metodología a emplear y los medios o recursos requeridos para asegurar que la auditoría cubra las actividades, sistemas y controles más importantes. Esta segunda fase se divide en dos etapas: Planificación preliminar y planificación específica.
- 3. Ejecución del Trabajo.-** aquí se aplicará los programas de trabajo determinados en la fase de planificación, con el fin de obtener la suficiente evidencia que nos permita sustentar los hallazgos.
- 4. Comunicación de Resultados.-** Con el resultado obtenido en la fase anterior se procederá a elaborar el informe final, el que contendrá sus respectivas conclusiones y recomendaciones.
- 5. Seguimiento.-** En esta fase se realizará un seguimiento y monitoreo de las recomendaciones expuestas por el auditor en el informe, con el fin de comprometer a la empresa con el mejoramiento continuo.

### 2.2.1.1. Relación del objetivo de auditoría financiera con las afirmaciones.

Después de llevar a cabo el proceso anteriormente mencionados se obtendrán evidencias documentales, las mismas que servirán de sustento de las diferentes afirmaciones sobre los Estados Financieros analizados. Dicha evidencia debe ser suficiente, competente y relevante para poder fundamentar la opinión emitida por el auditor.

#### 2.2.1.1.1. 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).

*“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”*(Cobeña, 2011).

## 2.2.2 Auditoría de Control Interno

La auditoría del control interno tiene como objetivo fundamental la evaluación del Sistema de Control Interno (COSO) con el fin de verificar la seguridad razonable que este control proporciona a la organización en la consecución de sus objetivos.

### 2.2.2.1. Definición del Control Interno

*“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 los objetivos en las siguientes categorías:*

- *Efectividad y eficiencia de las operaciones.*
- *Confiabilidad en la información financiera.*
- *Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.”(Samuel, 2005, p.14)*

Después de tener claro que se pretende con el Control Interno en una empresa o entidad se puede llegar a la conclusión que el Control internos es:

- **Un proceso Sistemático.-** ya que se realizan diferentes actividades consecutivas con el fin de alcanzar un objetivo.
- **Personas.-** para lograr cumplir los objetivos propuestos por la entidad se necesita la intervención de personas que deberán aplicar las diferentes políticas y procedimientos que tenga la entidad o empresa.
- **Grado de seguridad razonable.-** este sistema proporcionara a la administración o dirección una seguridad razonable en la consecución de sus objetivos, ya que a pesar que exista un sistema de control interno bien diseñado no se puede asegurar una seguridad absoluta.
- **Relación.-** este sistema se encuentra estrechamente ligado en la consecución de los objetivos planteados.

### 2.2.2.2. Objetivos del Control Interno

El Control Interno descansa sobre tres objetivos fundamentales. Si se logra identificar perfectamente cada uno de estos objetivos, se puede afirmar que se conoce el significado de Control Interno.

Los objetivos del Control Interno son:

- **Suficiencia y Confiabilidad de la Información Financiera.-** se refiere al proceso que se realiza para la elaboración de los Estados Financiero. Esta información tendrá utilidad si su contenido es confiable y si es presentada a los usuarios con la debida oportunidad.
- **Efectividad y Eficiencia de las Operaciones.-** que todas las operaciones realizadas por la entidad, sean utilizando los recursos de una manera óptima en la cual se dé un cumplimiento cabal a la normativa.
- **Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.-** toda acción que se emprenda por parte de la dirección u organización, debe estar enmarcada dentro las disposiciones legales del país y debe obedecer al cumplimiento de toda la normativa que le sea aplicable a la entidad.

### 2.2.2.3. Componentes del Control Interno

Dentro del marco integrado se identifican cinco elementos de control interno que se relacionan entre sí y son inherentes al estilo de gestión de la empresa. Los mismos son:

- **Ambiente de Control.-** *“Significa el tono o pautas básicas que una organización define para la realización de sus operaciones o actividades y para el cumplimiento mismo de sus objetivos, influyendo en la conciencia de control de sus empleados.  
El ambiente de control es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura; e influenciando o dando las guías básicas para estructurar las actividades de un negocio, establecer objetivos y para valorar los riesgos”*(Ortega, 2011, p.20 ).
- **Valoración de Riesgo.-** En la actualidad existen varios factores (riesgos) ya sea internos o externos que pueden interferir en el cumplimiento de los objetivos de una entidad o empresa. Es por eso que se deben establecer mecanismos de valoración de riesgos, los

cuales permitan identificar los posibles eventos que pueden impedir el cumplimiento de los objetivos planteados.

- **Actividades de Control.-** Las actividades de una organización se manifiestan en las políticas, sistemas y procedimientos, siendo realizadas por el recurso humano que integra la entidad. Todas aquellas actividades que se orienten hacia la identificación y análisis de los riesgos reales o potenciales que amenacen la misión y los objetivos; y en beneficio de la protección de los recursos propios o de los terceros en poder de la organización, son actividades de control.
- **Información y Comunicación.-** Un sistema adecuado de información permitirá a la gerencia el obtener una información de tipo financiero, operativo y de cumplimiento que permita controlar a la empresa de una manera adecuada.  
*“Una empresa que quiere lograr sus objetivos, debe tener bien definidos sus canales de comunicación y la información que debe llegar a cada nivel de la organización, garantizando que sea un flujo multidireccional”*(Ortega, 2011, p. 24).
- **Monitoreo.-** A medida que pasa el tiempo el sistema de control interno puede variar, es por eso que las actividades de monitoreo aseguran que este sistema sigue operando efectivamente en la entidad.

#### 2.2.2.4. Definición de la Auditoría de Control Interno

***“La auditoría del Control Interno es la revisión y evaluación al sistema de control interno definido en una organización o entidad, que se realiza con el fin de determinar su calidad, y nivel de confianza en los resultados obtenidos con su aplicación, debiendo como en todo trabajo de auditoría utilizar una metodología que cubra:***

- ***Planeación***
- ***Pruebas de cumplimiento de controles***
- ***Comunicación de resultados”***(Ortega, 2011, p.27).

**1. Planificación.-** Se debe tener un conocimiento de la entidad para proceder a realizar el plan de trabajo, esta primera etapa es fundamental ya que se procede a realizar la respectiva valoración de riesgo, en la que se pueden utilizar los siguientes métodos:

- Indagaciones a la administración y personal de diferentes niveles
- Procedimientos analíticos
- Observaciones e inspección

Después de tener un conocimiento de la entidad, se realiza la valoración de riesgos y se procede a establecer las pruebas de trabajo necesarias con el fin de dar un criterio sustentado de la calidad o validez del sistema de control interno.

**2. Pruebas de cumplimiento de controles.-** Todas estas pruebas permitirán obtener evidencia suficiente y apropiada de la efectividad y eficiencia de los controles existentes.

Son consideradas como pruebas de cumplimiento:

- Inspección de la documentación del sistema de control.
- Reconstrucción de transacciones.
- Observación de controles
- Pruebas de Sistema

**3. Comunicación de resultados.-** *“La comunicación de resultados de una evaluación de control interno, que en definitiva significa el producto que el auditor o evaluador debe entregar a la administración, significa una tarea muy importante ya que debe contemplar varios aspectos como son: la oportunidad de reporte de novedades, calidad y claridad de la redacción, contenidos de interés, selección adecuada de destinatarios del reporte, y formas de presentación de estos reportes.*

*Los reportes o informes de una auditoría interna, pueden diferenciarse en su contenido y amplitud en función del alcance del trabajo requerido, pudiendo ser informes intermedios sobre un periodo de tiempo, o informes sobre un punto específico en el tiempo”*(Ortega, 2011, p.34).

## **2.2.3 Auditoría de Cumplimiento**

### **2.2.3.1 Definición de la Auditoría de Cumplimiento**

Esta auditoría tiene como propósito el verificar el nivel de cumplimiento que tiene la organización respecto a la adecuada aplicación de las políticas, directrices, procesos, procedimientos respecto a la normativa legal que le rige.

*“La auditoría de cumplimiento comprende la prueba y la presentación de informes sobre si una organización ha cumplido los requisitos de las diversas leyes, regulaciones y acuerdos”*(Pany, 2000, p. 598).

### **2.2.3.2. 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.*

*En el siguiente apartado, se analizará la legislación que regula a cada clase en particular”*(Arízaga, 2011, p.16).

## **2.2.4 Auditoría de Gestión**

### **2.2.4.1. Definición de la auditoría Integral**

La Auditoría de Gestión está dirigida hacia el análisis de la empresa como una unidad o a parte de ella tomando en cuenta cada aspecto operativo, financiero y administrativo de la organización, es por eso que el alcance de una auditoría de gestión debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de la misión, visión, objetivos institucionales y demás metas planteadas por la administración.
- La estructura organizacional de la entidad y los niveles jerárquicos a los que se rige.
- Acatamiento de las normas de cumplimiento general y específico.
- Evaluación de la eficiencia y economía con la que se utilizan los recursos disponibles; y la eficacia con la que se cumple con los objetivos y metas.
- Identificación de procedimientos ineficaces, costosos y que no generen los resultados esperados.
- Identificar y controlar los riesgos para adoptar las medidas que permitan reducir el riesgo o eliminarlo.
- Control de legalidad, del fraude y de la forma como se protegen los recursos.

Es decir que la auditoría de gestión es una herramienta administrativa que evalúa a una institución de manera global, como se puede observar en el cuadro que se expone a continuación.

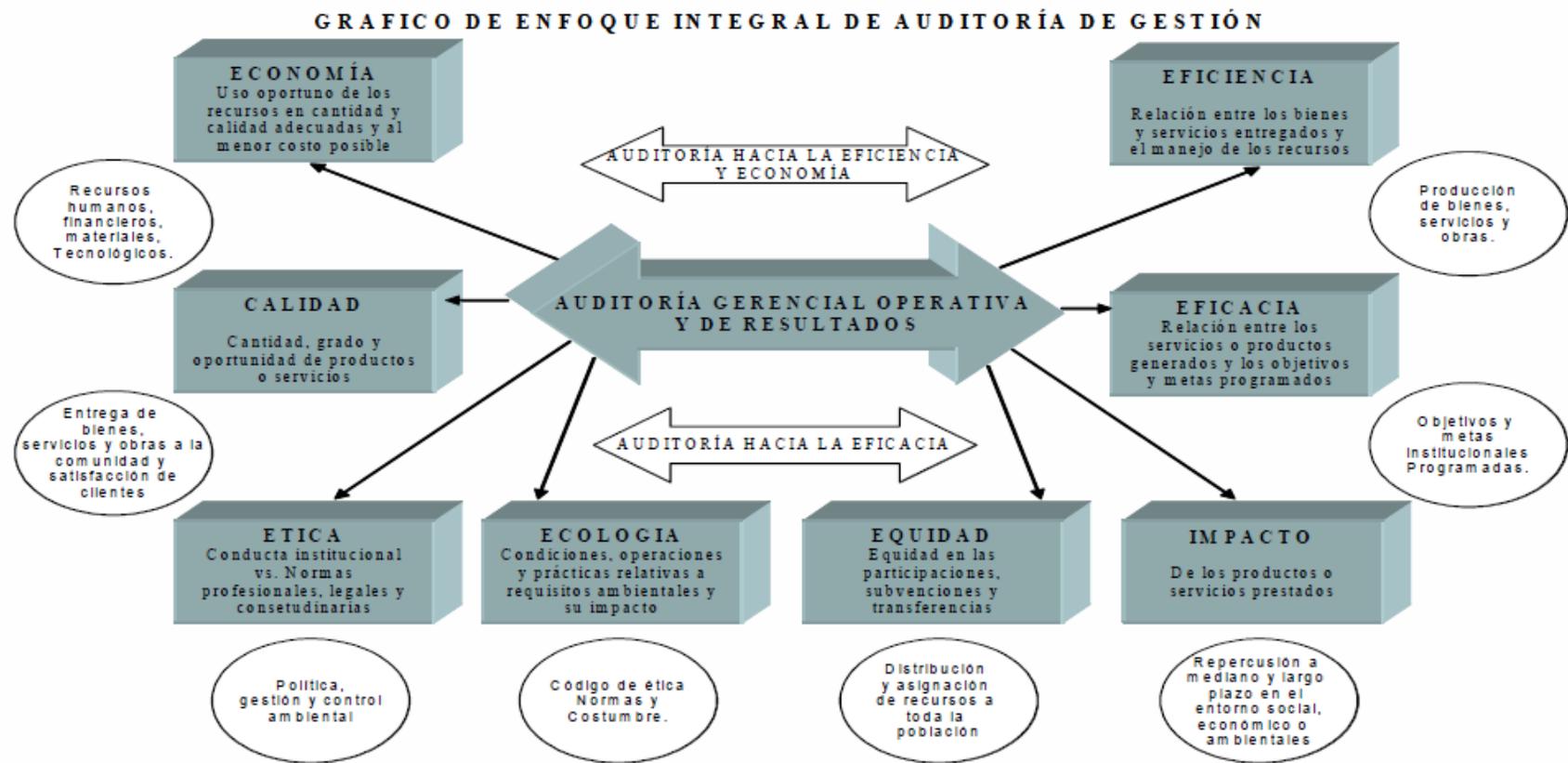


Figura 5: Enfoque de la Auditoría de Gestión

Fuente: CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, Manual de Auditoría de Gestión, 2002, Pág. 31

*“En conclusión la Auditoría de Gestión es la evaluación o examen sistemático de la información administrativa, operativa y financiera presentada por los administradores de una organización, realizada con posterioridad a su ejecución, para poder obtener evidencia suficiente del grado de eficiencia, eficacia y calidad en el logro de las metas y objetivos propuestos”*(Navas, 2012, p. 14).

#### **2.2.4.2. Objetivos de la Auditoría de Gestión**

Entre los objetivos más relevantes se pueden señalar los siguientes:

- Convertirse en una herramienta que apoye la gestión que realiza la administración de una entidad a través de recomendaciones para el mejoramiento institucional.
- Establecer el grado de cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales a más de procedimientos mediante indicadores y estándares.
- Evaluar la productividad que genera la organización, es decir, la obtención del mayor beneficio con costos más bajos, procurando la correcta administración de los recursos disponibles.
- Verificar el manejo eficiente de los recursos disponibles; y determinar medidas para salvaguardar y evitar desperdicios de dichos recursos.
- Determinar la racionalidad y confiabilidad del sistema de control interno.
- Detectar deficiencias e identificar oportunidades de mejora, que pueden tomar forma a través de las sugerencias que se viertan en el informe que realiza el auditor y su equipo de especialistas.

#### **2.2.4.3. Definición de la Eficiencia, Eficacia y Calidad**

- Eficiencia.- *“se puede definir como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuándo se utiliza menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logra más objetivos con iguales o mayores recursos”*(Gerencia, 2014).

- Eficacia.- *“es el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos”*(Gerencia, 2014).
- Calidad.- se refiere a la percepción que tiene el usuario de bien o servicio entregado al él.

#### **2.2.4.4. Indicadores de Gestión**

*“Para que el control sea integral dentro de una entidad es necesario el complemento de la medición y evaluación del control de gestión, a través de la implementación de indicadores de gestión, los mismos que sirven para medir, analizar, observar o corregir el cumplimiento de los objetivos y metas.*

*Al momento de efectuar el control de las actividades que se realizan en una entidad, es necesario efectuarse las siguientes preguntas: ¿qué medir?, ¿dónde medir?, ¿cuándo medir?, ¿contra qué medir?, las mismas que deben relacionarse con la misión de la organización. Mediante los indicadores se puede medir: la eficiencia y economía en el manejo de los recursos, las cualidades y características de los bienes o servicios prestados, el grado de satisfacción de las necesidades de los clientes a quienes se van dirigir.*

*Un indicador se define como: la referencia numérica generada a partir de una o varias variable, que muestra aspectos del desempeño de la unidad auditada. Esa referencia, al ser comparada con un valor estándar, interno o externo a la organización, podrá indicar posibles desviaciones con respecto a las cuales la administración deberá tomar acciones.”*(CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, 2002, p.69).

Los indicadores de gestión se clasifican en:

- 1. Cuantitativos.-** son los valores y cifras que se establecen periódicamente de los resultados de las operaciones, y cualitativos que permiten tener en cuenta la heterogeneidad, las amenazas y las oportunidades del entorno organizacional.
- 2. De uso universal.-** los mismos miden la eficiencia, eficacia, las metas, los objetivos y en general el cumplimiento de la misión; se clasifican en: indicadores de resultados por área y desarrollo de información, indicadores estructurales, indicadores de recursos, indicadores de proceso, indicadores de personal, indicadores interfásicos e indicadores

de aprendizaje y adaptación; en general estos indicadores permiten una medición de las principales actividades que se llevan a cabo en una entidad y que nos permiten tener un parámetro de medición para un control efectivo.

- 3. Globales.-** miden los resultados en el ámbito de la institución y la calidad del servicio que proporciona a los clientes, funcionales o particulares, cada función o actividad, debe ser medida de acuerdo a sus características, tomando en consideración el tipo de entidad en donde se desarrollan las actividades, y, específicos, los mismos que se refieren a una función determinada, una área o proceso particular.

### 2.2.4.5. Proceso de la Auditoría de Gestión

El proceso que tiene esta auditoría es:

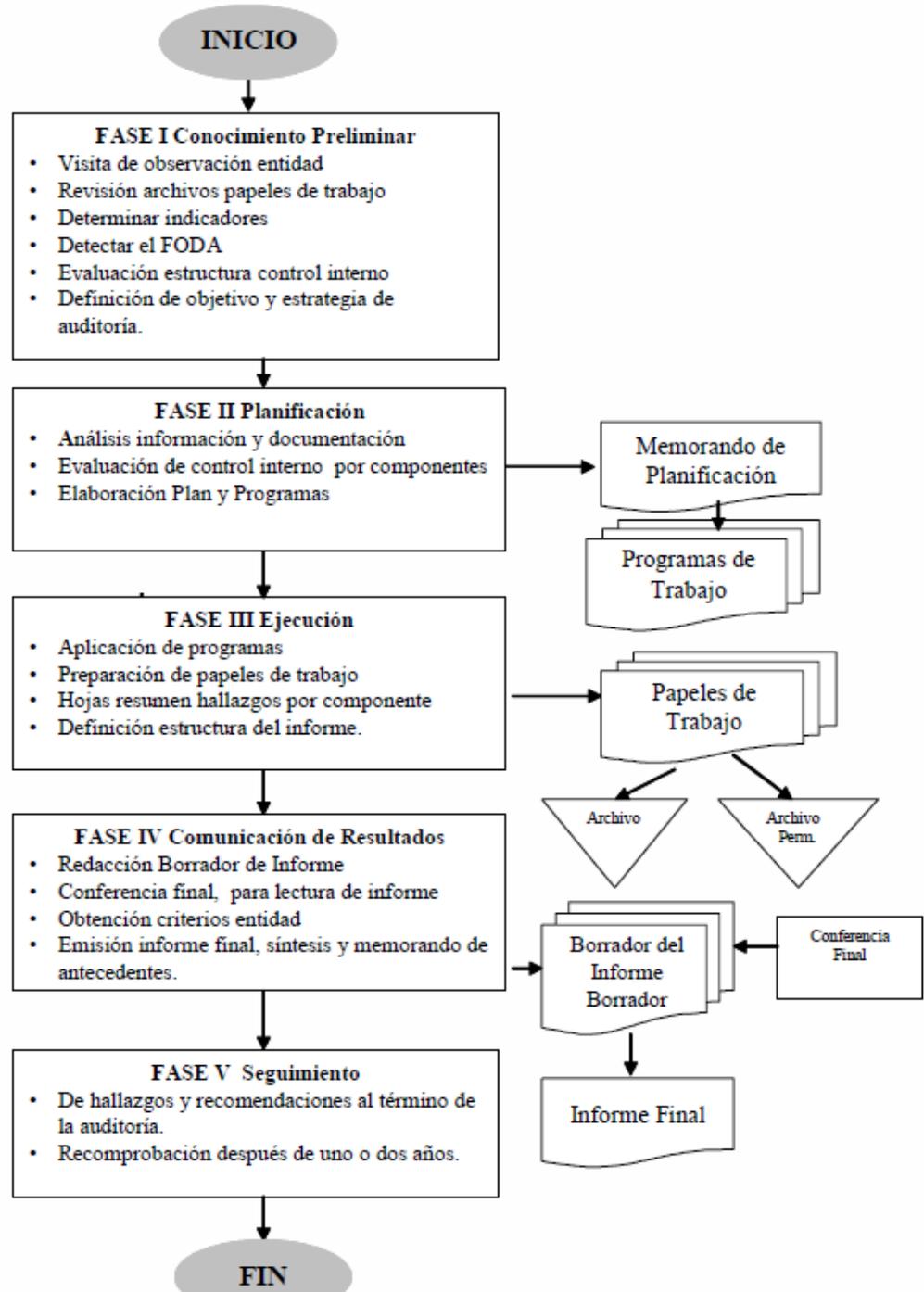


Figura 6: Proceso de la Auditoría de Gestión

Fuente: CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, Manual de Auditoría de Gestión, 2002

## 2.3. Proceso de la Auditoría Integral



### 2.3.1 Planeación(J., 2004)

- **Planeación Preliminar.-** en esta primera fase se pretende alcanzar un conocimiento general de la entidad a auditarse. En este punto se orientará a tener conocimiento en temas como:
  - La naturaleza del negocio y su cobertura.
  - Sistemas de información vigentes.
  - Número de empleados.
  - Puntos de interés para la auditoría, problemas frecuentes y pendientes.
  - Número de clientes.
  - Disponibilidad de información financiera y su periodicidad.
  - Manejo de indicadores.
  - Administración, custodia y control de inventarios; y activos fijos.
  - Actualización de planes de cuentas y manuales de contabilidad aplicables.
  - Niveles de producción y de capacidad productiva.
  - Leyes, regulaciones y normativa aplicable a la empresa.

Lo que se pretende alcanzar con esta indagación es determinar el objetivo y alcance que tendrá la auditoría. Además el de detectar aquellas aéreas con mayor riesgo, las cuales requieran la utilización de mayores pruebas de auditoría.

Al aplicar las diferentes pruebas, nos permitirá detectar los siguientes riesgos:

- **Riesgo Inherente.-** se relaciona con la naturaleza propia del área o proceso evaluado en una auditoría.
- **Riesgo de Control.-** es el riesgo que se tiene por el funcionamiento de los diferentes controles que existan en el área o proceso evaluado en una auditoría.
- **Riesgo de Detección.-** constituye la posibilidad de que los procedimientos aplicados por el auditor, no detecten errores o problemas significativos.
- **Riesgo de Auditoría.-** que constituye el margen de error que el auditor estaría en capacidad de aceptar en una auditoría y constituye la posibilidad de que el auditor brinde.

### 2.3.2. Ejecución

Es la aplicación de los procedimientos de auditoría integrados en los programas de trabajo.

En esta fase se aplicarán las diferentes pruebas de auditoría tales como:

- **Pruebas de Control.-** son todas las pruebas realizadas para obtener evidencia de auditoría, ya sea con referencia en las áreas, sistemas y control interno que posea la entidad; así como el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos, el grado de eficacia, economía y eficiencia; y el manejo de la entidad.
- **Pruebas Sustantivas.-** son pruebas diseñadas para la verificación de saldos. Estas pruebas incluyen técnicas como: observaciones físicas, cálculo, inspección, etc.

No necesariamente se debe cubrir el 100% del total de las cuentas.

Después de aplicar las pruebas mencionadas anteriormente se obtiene evidencia competente, suficiente y relevante, que nos permitirá el sustentar los diferentes hallazgos.

Un Hallazgo es un resultado obtenido de la comparación de un hecho determinado, por lo general estos hallazgos son negativos.

Para que un hallazgo de auditoría tenga validez debe cumplir con los siguientes atributos:

- **Condición.-** es el hecho determinado.
- **Criterio.-** son todas las normas políticas o procedimientos los cuales se deben comparar con el hecho.
- **Causa.-** es la razón por la cual se incumplió la norma.
- **Efecto.-** es el resultado del incumplimiento de la norma.

### 2.3.3. Comunicación

En esta fase la prioridad es comunicar los resultados obtenidos en la auditoría realizada a la entidad. De tal manera que se incluya la presentación del informe con el titular y los funcionarios de la entidad auditada. El informe final del auditor debe contener su dictamen u opinión y conclusiones sobre: los estados financieros; lo adecuado del control interno; el cumplimiento de las normas legales, reglamentarias y estatutarias; la gestión de los administradores.

- **Informe**

*“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 del sistema de control interno, del cumplimiento de las leyes y regulaciones que la afectan y el grado de eficiencia y eficacia en la gestión empresarial”*(Mba., 2010, p. 52).

El Informe de Auditoría Integral debe contener una estructura adecuada para que dé a conocer lo que el auditor desea expresar.

Las partes que debe contener son:

- Tema o asunto determinado.
- Introducción.
- Alcance.

- Partes Responsables.
- Responsabilidad del Auditor.
- Limitaciones.
- Estándares, normas de desempeño aplicables o criterios.
- Resultados.
- Sugerencias y Recomendaciones.
- Conclusiones.

## **CAPITULO III**

### **ANÁLISIS DE LA EMPRESA**

### **3. Análisis de la Empresa**

#### **3.1 Introducción**

El Servicio de Rentas Internas, con sus siglas SRI se creó el 2 de diciembre de 1997 mediante la Ley N° 41, publicada en el Registro Oficial N° 206. Es una entidad técnica y autónoma, con personería jurídica, de derecho público, patrimonio y fondos propios, jurisdicción nacional y con sede principal en la ciudad de Quito.

*“El SRI tiene la responsabilidad de recaudar los tributos internos establecidos por Ley mediante la aplicación de la normativa vigente. Su finalidad es la de consolidar la cultura tributaria en el país a efectos de incrementar sostenidamente el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes”*(Servicio de Rentas Internas SRI, 2013).

El Servicio de Rentas Internas cuenta con una cobertura a nivel nacional con oficinas en todas las provincias del país.

Esta entidad del estado tiene cuatro principales objetivos, los cuales son:

- El incremento anual de la recaudación de los impuestos.
- El diseñar propuestas de políticas tributarias las cuales ayuden a lograr cumplir los principios tributarios que se encuentran descritos en el código tributario en el Art. 7.
- Lograr conseguir la satisfacción del contribuyente del servicio prestado por la entidad.
- Reducir la evasión y los mecanismos de elusión de impuestos en el país.

Para lograr lo antes mencionado la entidad ha evolucionado como se demuestra en el siguiente cuadro el mismo que se encuentra en el plan estratégico del Servicio de Rentas Internas 2012 – 2015.

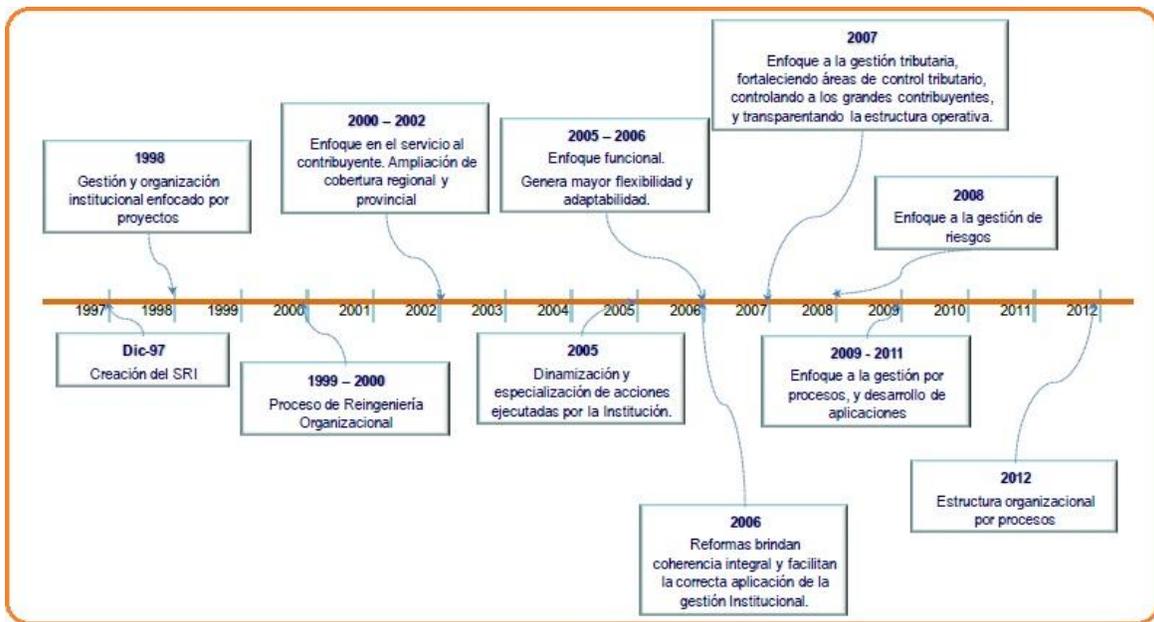


Figura 7: Principales Reformas Realizadas en el SRI

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

Como se observa en el figura 1 en el año 1997 se crea el SRI, desde ahí hasta el año 2006 la entidad mantiene un perfil de enfoque en el servicio, de proyectos; mientras que en el año 2007, se llevó a cabo una importante reforma a la estructura organizativa del SRI, con el fin de fortalecer un modelo funcional de centralización de la planificación, control de gestión y normalización, y descentralización de la gestión operativa. Entre el 2008 y 2011 se implementó el enfoque de gestión de riesgos, gestión de procesos y desarrollo de aplicaciones. A partir del año 2012 la entidad, se implementa el Modelo Integral de Gestión Estructural de Riesgos por Procesos (MIGERP) (ver figura 2).

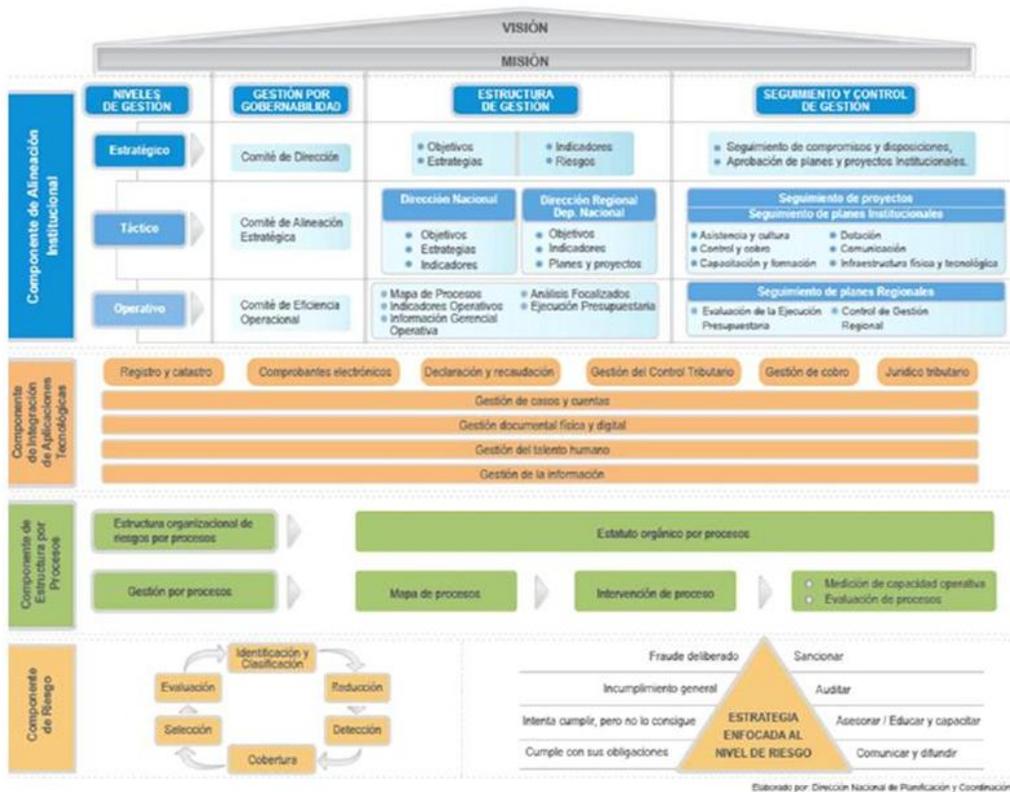


Figura 8: Modelo Integral de Gestión Estructural de Riesgos por Procesos

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: Alineación Institucional, Integración de Aplicaciones tecnológicas, Estructura por procesos y Riesgo.

- 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.
- 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.

- 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.
- 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 componente que conforman el Modelo Integral de Gestión Estructural de Riesgos por Procesos están encaminados al cumplimiento de la misión, visión.

### **3.1.1. Misión, Visión, Organigrama Funcional**

#### **3.1.1.1 Misión**

De acuerdo con el Registro Oficial N°354 en el Art. 1 nos especifica que la misión del Servicio de Rentas Internas es, “Contribuir a la construcción de ciudadanía fiscal, mediante la concientización, la promoción, la persuasión y la exigencia del cumplimiento de las obligaciones tributarias, en el marco de principios y valores, así como de la Constitución y la Ley; de manera que se asegure una efectiva recaudación destinada al fomento de la cohesión social”.(Asamblea Constitucional, 2012).

#### **3.1.1.2 Visión**

El Servicio de Rentas Internas aspira a ser:

- *“Ser una institución que goza de confianza y reconocimiento social por hacerle bien al país.*
- *Hacerle bien al país por su transparencia, modernidad, cercanía y respeto a los derechos de los ciudadanos y contribuyentes.*
- *Hacerle bien al país porque cuenta con funcionarios competentes, honestos, comprometidos y motivados.*

- *Hacerle bien al país por cumplir a cabalidad la gestión tributaria, disminuyendo significativamente la evasión, elusión y fraude fiscal.*”(Servicio de Rentas Internas SRI, 2013).

### **3.1.1.3 Organigrama Funcional**

El Servicio de Rentan Internas cuenta con un Organigrama Institucional el mismo que se desglosa de la siguiente manera:

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS  
ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL - ADMINISTRACIÓN REGIONAL  
REGIONALES NORTE, LITORAL SUR Y AUSTRO**

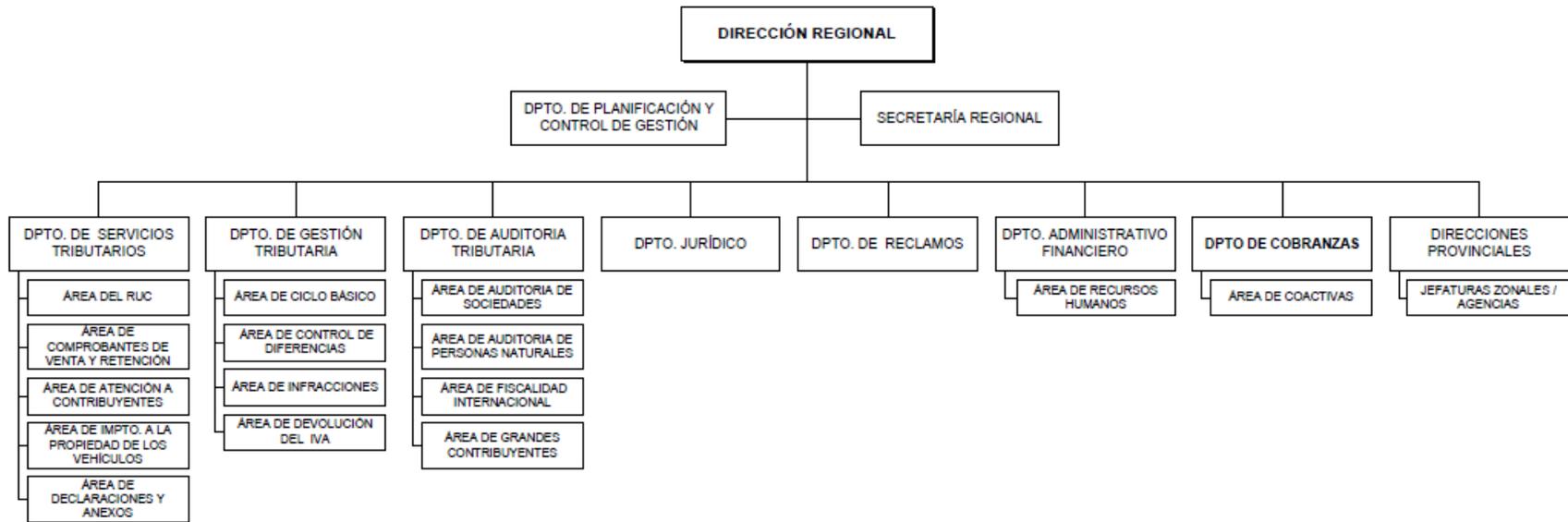


Figura 9: Organización Estructural - Administración Regional: Regionales Norte, Litoral Sur y Austro

Fuente: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/113> 02/08/2013 20:57 pm

### 3.2. Cadena de Valor

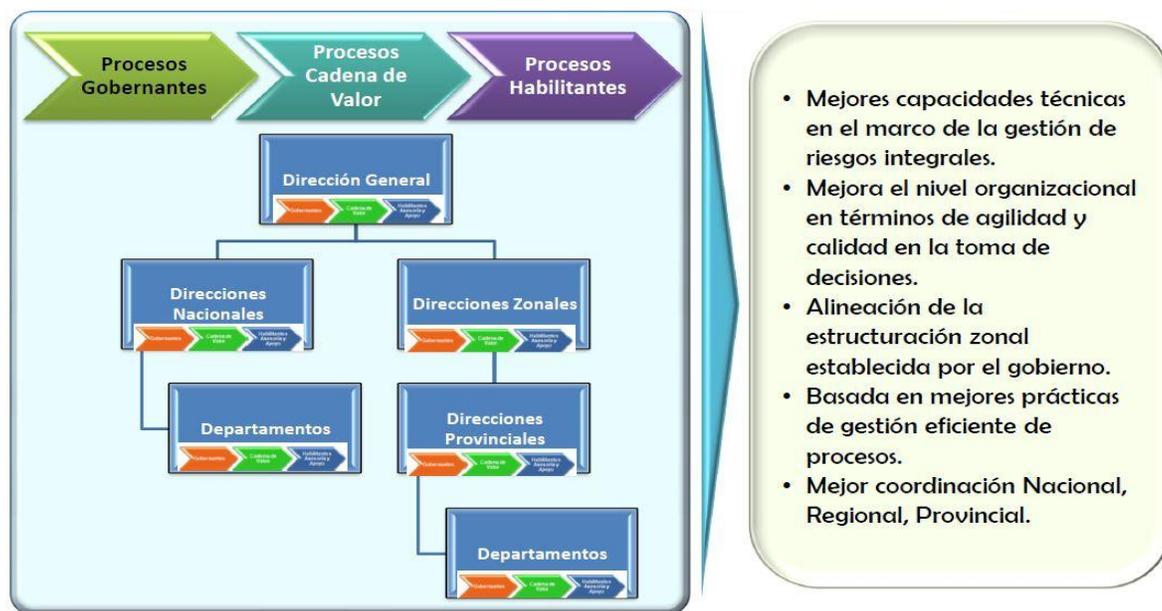
Los productos y servicios elaborados por el Servicio de Rentas Internas deben seguir un orden y clasificación en función de su grado de contribución o valor agregado de acuerdo con el Art. 6 del Estatuto Orgánico Organizacional por Procesos. El SRI para cumplir con su misión, objetivos desarrolla procesos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

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



Figura10: Mapa de procesos

Fuente: Plan estratégico del SRI 2012 - 2015.



- Mejores capacidades técnicas en el marco de la gestión de riesgos integrales.
- Mejora el nivel organizacional en términos de agilidad y calidad en la toma de decisiones.
- Alineación de la estructuración zonal establecida por el gobierno.
- Basada en mejores prácticas de gestión eficiente de procesos.
- Mejor coordinación Nacional, Regional, Provincial.

Figura 11: Estructura por procesos

Fuente: Plan estratégico del SRI 2012 - 2015.

El Servicio de Rentas Internas al cumplir con los diferentes procesos internos, le permiten tener un mejoramiento continuo en su desempeño.

### 3.2.1 Procesos Gobernantes

Los procesos gobernantes son aquellos que relacionan a la organización con su entorno; estos se definen en base a la misión, visión y valores de la entidad. Son de carácter global ya que marcan las directrices con las que se regirá la entidad.

En el caso del Servicio de Rentas Internas, el proceso gobernante es la Dirección Regional, así como lo indica el Art 7. del Estatuto Orgánico Organizacional por Procesos.

### 3.2.2 Procesos que Agregan Valor

Son todos los procesos destinados a “generar, administrar y controlar 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.”(Servicio de Rentas internas, 2012, p.3)

De acuerdo al Art 7. del Estatuto Orgánico Organizacional por Procesos los procesos que agregan valor son:

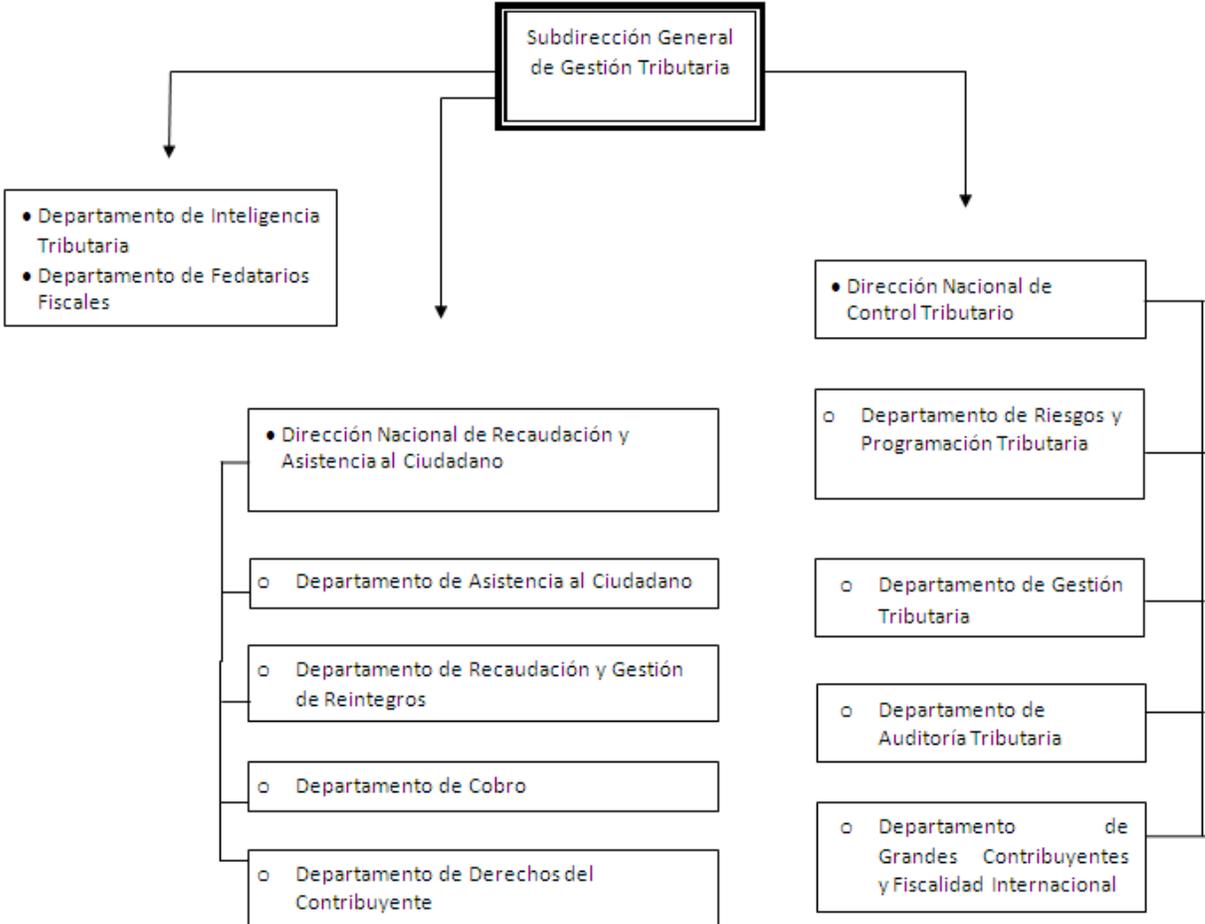


Figura 12: Estructura proceso que Agrega Valor.

Fuente: Art 7. del Estatuto Orgánico Organizacional por Procesos.

**3.2.3 Procesos habilitantes de asesoría y apoyo**

Los procesos habilitantes de asesoría y apoyo son todos los destinados a general el producto o servicio de cada organización y de esta manera cumplir con los procesos gobernantes y agregadores de valor.

### 3.2.3.1 Procesos habilitantes de asesoría

De acuerdo al Art 7. del Estatuto Orgánico Organizacional por Procesos: los procesos habilitantes de asesoría se desglosan de la siguiente manera:

Tabla1. Procesos habilitantes de asesoría.

1. Dirección de Auditoría Interna	2. Subdirección General Jurídica	3. Subdirección General de Planificación Estratégica	4. Dirección Nacional Centro de Estudios Fiscales
	2.1 Departamento de Normativa	3.1 Dirección Nacional de Gestión Institucional: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Departamento de Planificación Institucional</li> <li>○ Departamento de Gestión de Proyectos Institucionales</li> <li>○ Departamento de Gestión de la Calidad</li> <li>○ Departamento de Seguridad Institucional</li> <li>○ Departamento de Comunicación Institucional</li> </ul>	4.1 Departamento de Estudios Fiscales
	2.2 Departamento de Asesoría Jurídica	3.2 Dirección Nacional de Tecnología e Innovación: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Departamento de</li> </ul>	4.2 Departamento de Conocimiento de

		Diseño de Servicios Tecnológicos	la Administración Tributaria
	2.3 Departamento Procesal Jurídico-Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Departamento de Transición de Servicios Tecnológicos</li> <li>○ Departamento de Operaciones de Servicios Tecnológicos</li> </ul>	4.3 Departamento de Estudios de Comercio Internacional

Fuente: Art 7. del Estatuto Orgánico Organizacional por Procesos.

### 3.2.3.2 Procesos habilitantes de apoyo

De acuerdo al Art 7. Del Estatuto Orgánico Organizacional por Procesos: los procesos habilitantes de apoyo se desglosan de la siguiente manera:

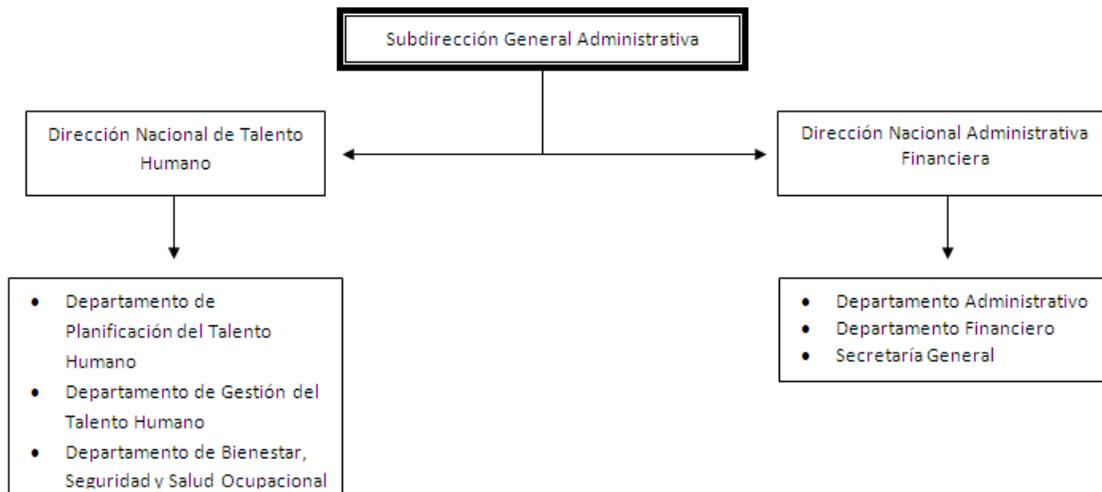


Figura 13: Estructura proceso que Agrega Valor.

Fuente: Art 7. del Estatuto Orgánico Organizacional por Procesos.

### 3.3. Secretaría Regional

La Secretaría Regional del Austro es la encargada de certificar todo acto administrativo, custodiar y salvaguardar la documentación tanto interna o externa ingresada por los diferentes contribuyentes, prestando atención eficiente, eficaz y oportuna a todos sus usuarios.

Los procesos que realiza la Secretaría Regional son:

- Certificación de documentos.
- Registro integral de uso y control de Archivo.
- Direccionamiento de trámites.
- Copias certificadas de actos administrativos y normativos de la institución.
- Registro de ingreso y egreso de correspondencia.
- Notificaciones.
- Administración de los sistemas de gestión documental.

La información anteriormente descrita fue tomada de acuerdo al artículo 7, numeral 5.3.1.2 del Estatuto Orgánico Organizacional por Procesos.

El objeto de este estudio, será al proceso de Notificación y Valija, el mismo que pertenece a la Gestión de Notificación que realiza la Secretaría Zonal Seis o Regional Austro en la Ciudad de Cuenca. Es por esto que a continuación se definirá las herramientas informáticas que se utilizan en el proceso a ser examinado. La descripción del sistema se la realizó basándonos en el manual de Usuario del Sistema de Notificación y Valija del Servicio de Rentas Internas, así como entrevistas realizadas a los funcionarios que trabajan en el departamento.

#### 3.3.1. Importancia de la Área Analizar

El Proceso de Notificación y Valija es de suma importancia, el mismo se debe realizar correctamente y con la brevedad del caso, cumpliendo con lo dispuesto en la normativa tributaria, ya que de acuerdo al Art. 85 del Código Tributario establece que ***“Todo acto administrativo relacionado con la determinación de la obligación tributaria, así como las***

**resoluciones que dicten las autoridades respectivas, se notificará a los peticionarios o reclamantes y a quienes puedan resultar directamente afectados por esas decisiones, con arreglo a los preceptos de este Código”**(Asamblea Constitucional del Ecuador, 2009, p.17).

Este proceso es el que formaliza y legitima cualquier acto que realiza la Administración Tributaria, en otras palabras ratifica lo actuado por la Administración Tributaria.

Es así que de acuerdo al planteamiento indicado anteriormente, este acto toma suma importancia y se hace necesario que se lleve adecuadamente este proceso, ya que de aquí parte cualquier acto que emprenda el Servicio de Rentas Interna.

Existen diferentes formas de notificación las cuales se describen en el artículo 107 de Código Tributario Ecuatoriano y estas son:

1. *“En persona;*
2. *Por boleta;*
3. *Por correo certificado o por servicios de mensajería;*
4. *Por la prensa;*
5. *Por oficio, en los casos permitidos por este Código;*
6. *A través de la casilla judicial que se señale;*
7. *Por correspondencia postal, efectuada mediante correo público o privado, o por sistemas de comunicación, facsimilares, electrónicos y similares, siempre que éstos permitan confirmar inequívocamente la recepción;*
8. *Por constancia administrativa escrita de la notificación, cuando por cualquier circunstancia el deudor tributario se acercare a las oficinas de la administración tributaria;*
9. *En el caso de personas jurídicas o sociedades o empresas sin personería jurídica, la notificación podrá ser efectuada en el establecimiento donde se ubique el deudor tributario y será realizada a éste, a su representante legal, a cualquier persona expresamente autorizada por el deudor, al encargado de dicho establecimiento o a cualquier dependiente del deudor tributario.*

*Existe notificación tácita cuando no habiéndose verificado notificación alguna, la persona a quien ha debido notificarse una actuación efectúe cualquier acto o gestión por escrito que demuestre inequívocamente su conocimiento. Se considerará como fecha de la notificación*

*aquella en que se practique el respectivo acto o gestión, por parte de la persona que debía ser notificada; y,*

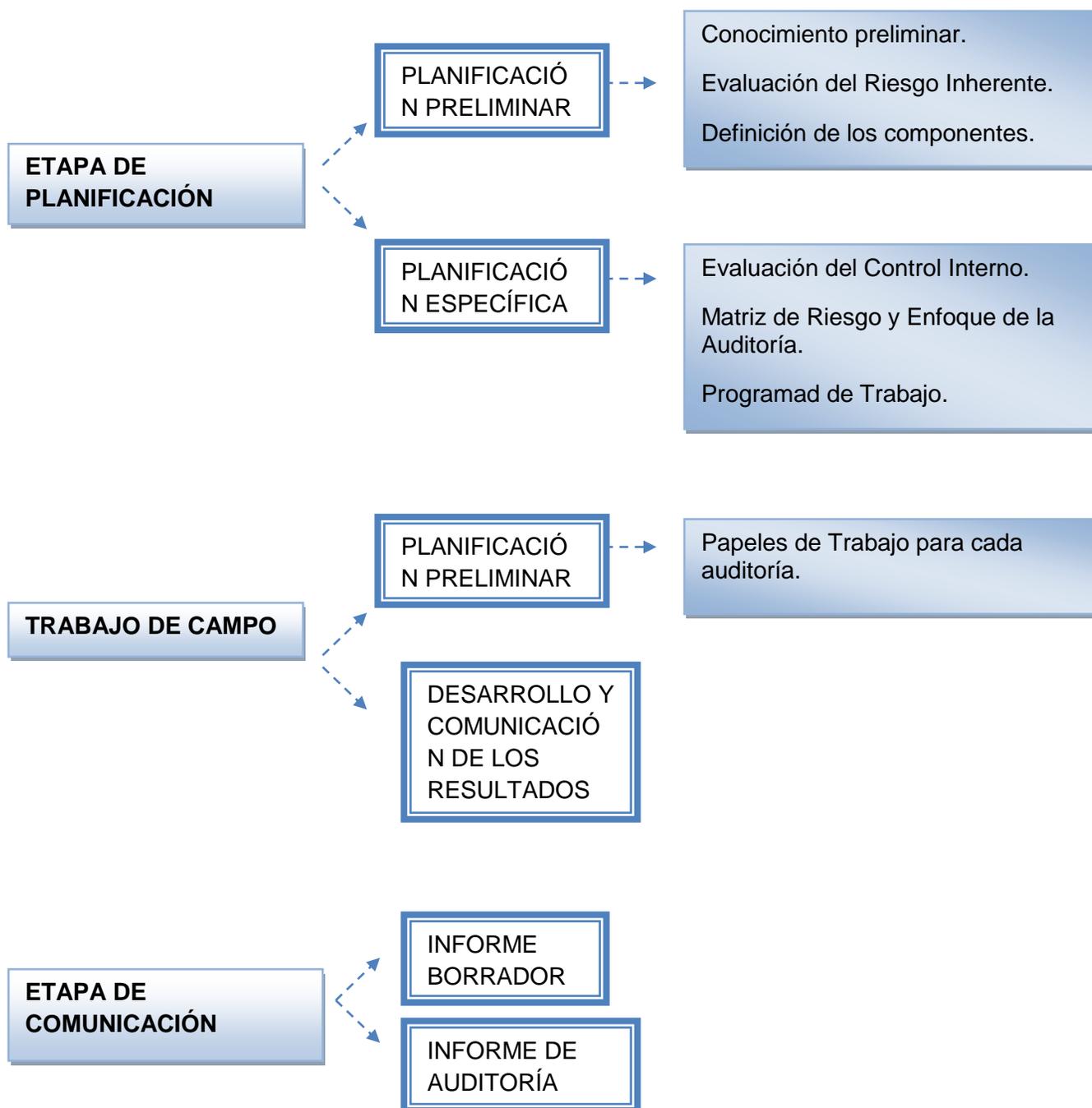
*10. Por el medio electrónico previsto en el artículo 56 de la Ley de Comercio Electrónico”(Asamblea Constitucional del Ecuador, 2009, p.22).*

## **CAPÍTULO IV**

### **INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL**

#### 4. Informe del examen de Auditoría Integral

Para poder obtener el informe de auditoría se realizó el siguiente proceso:



**4.1. Informe de la Auditoría Integral**(Luna, Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral, 2010)

**El presente informe fue tomado del modelo que nos presenta** Blanco Yanel en su libro Normas y Procedimientos de Auditoría Integral y de los informes emitidos por la Contraloría General del Estado, adaptado a nuestra entidad. A continuación se indica la estructura que tendrá nuestro informe:

---

Carátula

Índice, Siglas y Abreviaturas

Carta de Presentación

CAPITULO I .- Información Introductoria

Motivo

Objetivo

Alcance

Enfoque

Componentes auditados

Indicadores utilizados

CAPITULO II.- Información de la entidad

Misión

Visión

Base Legal

Estructura Orgánica

---

---

Objetivo

Financiamiento

Funcionarios Principales

CAPITULO III.- Resultados Generales

Comentarios, Conclusiones y Recomendaciones sobre la entidad, relacionados con la evaluación de la Estructura de Control Interno

CAPITULO IV.- Resultados Específicos por componente

Presentación por cada uno de los componentes analizados.

Comentarios.

---

# **AUDITORES INDEPENDIENTES**

**ÁREA DE AUDITORÍA INTERNAS**

N°.....

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS (SRI)**

**INFORME GENERAL**

**AUDITORIA INTEGRAL  
AL PROCESO DE NOTIFICACIÓN Y VALIJA DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS  
DE LA CIUDAD DE CUENCA**

## ÍNDICE

Carátula

Índice, Siglas y Abreviaturas

Carta de Presentación

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

Motivo

Objetivo

Alcance

Enfoque

Componentes auditados

Indicadores utilizados

### **CAPITULO II.- Información de la entidad**

Misión

Visión

Base Legal

Estructura Orgánica

Objetivo

Financiamiento

Funcionarios Principales

### **CAPITULO III.- Resultados Generales**

Comentarios, Conclusiones y Recomendaciones sobre la entidad, relacionados con la evaluación de la Estructura de Control Interno

### **CAPITULO IV.- Resultados Específicos por componente**

Presentación por cada uno de los componentes analizados.

Comentarios.

### **ANEXOS**

**AUDITORÍA INTEGRAL a:** el proceso de Notificación y Valija del Servicio de Rentas internas de la ciudad de Cuenca; por el periodo entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2012

**AUDITORÍA INTERNA**

---

**Cuenca – Ecuador**

## RELACIÓN DE SIGLAS Y ABREVIATURAS UTILIZADAS

<b>Art.</b>	Artículo
<b>Econ.</b>	Economista
<b>Ms.</b>	Magister
<b>Ing. Com.</b>	Ingeniero Comercial
<b>N°</b>	Número
<b>RUC.</b>	Registro Único de Contribuyentes
<b>Sr.</b>	Señor
<b>SRI</b>	Servicio de Rentas Internas
<b>e-SIGEF</b>	El Sistema de Gestión Financiera
<b>SSTT</b>	Servicios Tributarios
<b>Dr.</b>	Doctor
<b>Dra.</b>	Doctora
<b>GGTT:</b>	Gestión Tributaria

Cuenca, 21 de febrero de 2014.

Ingeniero Com.

Jaime Andrés Ordóñez Andrade

**Director Regional Austro**

**Servicio de Rentas Internas**

Presente.

De mis consideraciones:

Se realizó una Auditoría Integral, al proceso de Notificación y Valija en la ciudad de Cuenca , en el Servicio de Rentas Internas; por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2012, dicho examen cubre la siguiente temática: la auditoría financiera; la evaluación del sistema de control interno; la evaluación del cumplimiento de las leyes y regulaciones que la afecta; y el grado de eficiencia, eficacia y efectividad en el manejo de sus programas y actividades evaluado con los indicadores de desempeño.

La administración es responsable de la preparación, integridad y representación razonable de la información financiera; de mantener una estructura efectiva del control interno para el logro de los objetivos de la Institución; del cumplimiento de las leyes y regulaciones que afectan a la entidad; y del establecimiento de las metas, objetivos, programas y estrategias para la conducción ordenada y eficiente de los procesos que realice la administración tributaria.

Nuestra obligación es la de expresar conclusiones sobre cada uno de los temas de la auditoría integral con base en los procedimientos que hemos considerado necesarios para la obtención de evidencia suficiente, competente y 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 Internacionales de Auditoría y Aseguramiento emitidas por el IASSB (Comité de Normas de Auditoría y Aseguramiento)

aplicables a la auditoría de información financiera, a la auditoría del control interno, a la auditoría de cumplimiento de leyes y a la auditoría de gestión. Esas normas requieren que la auditoría sea planificada y ejecutada para obtenga certeza razonable de que la información financiera y la documentación examinada no contiene exposiciones erróneas de carácter significativo en su contenido, igualmente que las operaciones a la cuales corresponden, se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables; si la estructura del control interno ha sido diseñada adecuadamente y opera de manera efectiva, y si es confiable la información que sirvió de base para el cálculo de los indicadores de gestión 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 y principios de contabilidad generalmente utilizados y las normas internacionales de información financiera; las principales estimaciones efectuadas por la administración, así como la evaluación de la presentación de la información financiera. Consideramos que nuestra auditoría integral proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión sobre la información financiera y conclusiones sobre la otra temática.

En nuestra opinión, la información financiera presentada por entidad auditada, se presenta razonablemente de conformidad con los principios de Contabilidad Generalmente aceptados en el Ecuador. No se puede dar una opinión sobre la presentación global y uniformidad de los estados financieros del Servicio de Rentas Internas debido a que en el año 2011 el Servicio de Rentas Internas paso a formar parte del Estado central, por lo que ha sido eliminado en el sistema e-SIGEF la opción para generar los reportes de los Estados Financiero.

Con base en nuestros procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida, concluimos que la entidad 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 compañía, esta información fue objeto de nuestra auditoría integral y refleja razonablemente los resultados de la gestión en el alcance de los objetivos y metas de la entidad.

Ing. Melissa Toral

AUDITOR RESPONSABLE

## **CAPITULO I**

### **INFORMACIÓN INTRODUCTORIA**

#### **Motivo del examen:**

La Auditoría Integral al proceso de notificación y valija del Servicio de Rentas Interna, de la ciudad de Cuenca, por el periodo comprendido entre el 1º de enero del 2012 al 31 de diciembre del 2012, se ejecutó conforme a lo dispuesto en la **ORDEN DE TRABAJO-001-TPOTMI-UTPL**, de fecha 2 de septiembre de 2013.

#### **Objetivos del examen:**

##### **Los objetivos del examen son:**

Opinar sobre la razonabilidad de la información financiera, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión administrativa de la entidad.

#### **Alcance:**

La auditora Integral cubrió el período comprendido entre el 1 de enero del 2012 al 31 de diciembre del 2012

#### **Enfoque de la auditoria:**

Este examen se enfocó a medir el grado de efectividad en el Control Interno, mediante la evaluación del control interno, la razonabilidad de la información financiera, aplicación y evaluación indicadores de gestión, y el grado de cumplimiento de normas y leyes que se aplica a la institución.

#### **Componentes auditados:**

Proceso de Notificación, Indicadores de Gestión, Cumplimiento de las diferentes Normativas a las que se debe regir la entidad y a las Cuentas de: Gasto en Personal; Bienes y Servicios de Consumo; y Bienes de larga duración.

**Motivo del examen:**

La auditoría integral practicada al Servicio de Rentas Internas con domicilio en la ciudad de Cuenca, la Avenida Remigio Crespo Toral 5-28 y Lorenzo Piedra, se realizó por acuerdo con el Ingeniero Com. Jaime Andrés Ordóñez Andrade, director de la Regional Austro. De conformidad con lo dispuesto en el oficio Oficio N° 001UTPL13-MAI, de fecha 4 de septiembre de 2013.

**Objetivos del examen:**

- Establecer el grado de solidez del sistema de control interno.
- Determinar la razonabilidad de la información financiera presentada por la entidad y expresar una opinión al respecto.
- Verificar el cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias que regulan a la entidad.
- Evaluación de los indicadores de gestión
- Emitir recomendaciones para mejorar los procedimientos administrativos y financieros que presenten desviaciones.

## CAPITULO II

### INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

#### **Misión:**

De acuerdo con el Registro Oficial N°354 en el Art. 1 nos especifica que la misión del Servicio de Rentas Internas es, “Contribuir a la construcción de ciudadanía fiscal, mediante la concientización, la promoción, la persuasión y la exigencia del cumplimiento de las obligaciones tributarias, en el marco de principios y valores, así como de la Constitución y la Ley; de manera que se asegure una efectiva recaudación destinada al fomento de la cohesión social.”(Asamblea Constitucional, 2012)

#### **Visión:**

El Servicio de Rentas Internas aspira a ser:

- *“Ser una institución que goza de confianza y reconocimiento social por hacerle bien al país.*
- *Hacerle bien al país por su transparencia, modernidad, cercanía y respeto a los derechos de los ciudadanos y contribuyentes.*
- *Hacerle bien al país porque cuenta con funcionarios competentes, honestos, comprometidos y motivados.*

*Hacerle bien al país por cumplir a cabalidad la gestión tributaria, disminuyendo significativamente la evasión, elusión y fraude fiscal.”(Asamblea Constitucional, 2012)*

#### **Base legal:**

El Servicio de Rentas Internas, con sus siglas SRI se creó el 2 de diciembre de 1997 mediante la Ley N° 41, publicada en el Registro Oficial N° 206. Es una entidad técnica y autónoma, con personería jurídica, de derecho público, patrimonio y fondos propios, jurisdicción nacional y con sede principal en la ciudad de Quito.

#### **Estructura orgánica:**

El Servicio de Rentas Internas cuenta con un Organigrama Institucional el mismo que se desglosa de la siguiente manera:

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**  
**ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL - ADMINISTRACIÓN REGIONAL**  
**REGIONALES NORTE, LITORAL SUR Y AUSTRO**

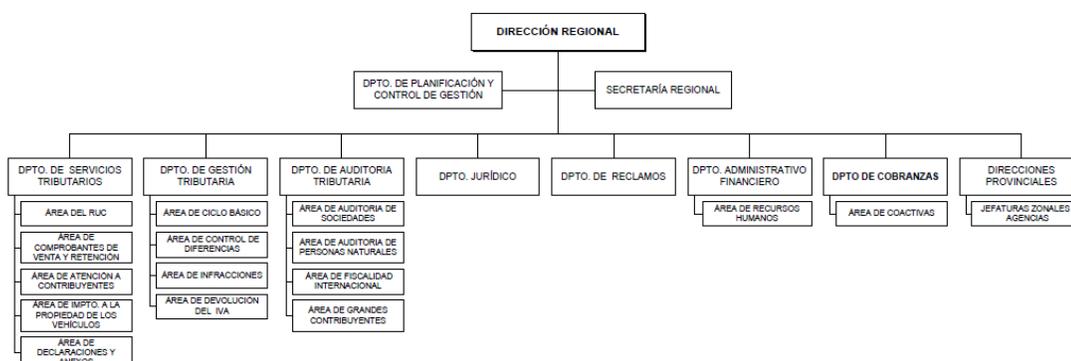


Figura17: Estructura Organizacional

Fuente: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/67;jsessionid=F50E9036FA2986BF3A27BDE91D2C9FBA.sriint> 02/08/2013 12:40 pm

Organización Estructural - Administración Regional: Regionales Norte, Litoral Sur y Austro(Servicio de Rentas Internas, 2013).

**Objetivos estratégicos:**

- Incrementar la eficiencia y efectividad en los procesos de asistencia y control enfocados al cumplimiento tributario, sustentados en un 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.

**financiamiento:**

Es una entidad pública que se financia con presupuesto del estado.

**funcionarios principales:**

**Director:** Ing. Com. Jaime Ordoñez

<b>Jefe de SSTT:</b>	Ing. Karen Bermeo
<b>Jefe de Cobranzas:</b>	Dr. Marcelo Saavedra
<b>Secretaría Regional:</b>	Econ. Carolina Astudillo
<b>Jefe de Planificación:</b>	Ing. Luis Felipe Jaramillo
<b>Jefe de GGTT:</b>	Ing. Viviana Zaldua
<b>Jefe de Reclamos:</b>	Ing. Xavier Vascones
<b>Jefe de Administrativo</b>	
<b>Financiero:</b>	Ing. Milton Merchan
<b>Jefe de Auditoría:</b>	Ing. Kleber Cabrera
<b>Jefe de Jurídico:</b>	Dra. Sandra Maldonado

## **CAPITULO III**

### **RESULTADOS GENERALES**

#### **Informe de control interno:**

##### **Comentario:**

##### **No se daba incentivos a los funcionarios:**

Para el periodo de análisis no se daba incentivos a los funcionarios por sus labores realizadas provocando el incumplimiento del Art.229 de la Constitución de la República, además provoca el malestar de los funcionarios que laboran en la entidad.

Para el año 2013 se implementa la remuneración variables por eficiencia.

##### **Comentario:**

##### **No se comunica los cambios en la estructura organizacional:**

En la actualidad no se comunica los cambios en la estructura organizacional a ni veles operativos, solo a jefaturas, debido a que las Jefatura dan prioridad a cumplir con la carga laboral asignada para cada regional o departamento.

#### **1) Recomendaciones:**

##### **A la Dirección:**

Que se priorice la comunicación a los funcionarios de manera oportuna sobre los cambios ocurridos en la estructura organizacional, de esta manera poder cumplir con mayor facilidad los planes operativos del periodo.

##### **Comentario:**

##### **No se revisa y analiza periódicamente la estructura organizacional:**

En la actualidad no se revisa y analiza periódicamente la estructura organizacional, provocando que los procedimientos sean extemporáneos a la fechas o que no se ajusten a la realidad del país.

#### **2) Recomendaciones:**

##### **A la Dirección Nacional:**

Que se lleven a cabo análisis periódicos, para poder ajustar las actividades que se realizan en los diferentes procesos, que lleva a cabo la Administración Tributaria con la realidad del país.

**Comentario:**

**No se propone soluciones informáticas:**

El departamento/área/unidad de informática no propone soluciones informáticas en atención a las necesidades de la organización, debido a que todo el sistema informático está centralizado en la Dirección Nacional, provoca que todo el sistema informático sea manejado por una sola aérea y provoca una carga mayor, retrasando así las soluciones a los diferentes problemas del sistema.

**3) Recomendaciones:**

**A la Dirección Nacional:**

Que se analice la posibilidad de designar algunas Regionales que solucionen problemas específicos del sistema, para de esta manera disminuir la carga laborar y el retraso en las soluciones.

**Comentario:**

**No se analiza periódicamente las políticas y procedimientos:**

En la actualidad no se analizaperiódicamente las políticas y procedimientos de la entidad, provocando que los procedimientos sean extemporáneos a la fechas o que no se ajusten a la realidad del país.

**4) Recomendaciones:**

**A la Dirección Nacional:**

Que se lleven a cabo análisis periódicos, para poder ajustar las actividades que se realizan en los diferentes procesos, que lleva a cabo la Administración Tributaria con la realidad del país.

**Comentario:**

**No se realizan ajustes frecuentes fruto de la constatación física del estado de los bienes:**

No se realizan ajustes frecuentes fruto de la constatación física del estado de los bienes, provocando saldos de las cuentas contables no actualizados y sobreestimación de las cuentas de inventarios.

## **5) Recomendaciones:**

### **Al Director:**

Designará una Comisión para que se proceda al trámite de baja de los bienes que han terminado su vida útil o han dejado de usarse.

### **Comentario:**

#### **Respaldo por parte del proveedor de lubricantes y combustibles:**

Por parte del proveedor no se entrega ningún documento que respalde cuanto se adquirió de combustible, provocando que se elimine un control en la adquisición de lubricantes y combustibles.

## **6) Recomendaciones:**

### **Al Jefe de Administrativo Financiero:**

Que al momento de firmar contratos públicos se aumente una cláusula, en la que el proveedor se compromete a entregar documentos de sustento tanto al momento de emitir la factura para enviar a la Administración, como al momento en que ocurre el hecho generador.

### **Secretario Regional:**

Se solicite un documento a los notificadores, que certifique la orden de carga de combustible.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS ESPECÍFICOS POR COMPONENTE**

#### **Auditoría de gestión:**

#### **Comentario:**

#### **Tiempo de Gestión de los documentos a Notificar:**

No se han cumplido con el plazo para notificar el oficio N° 44 emitido el 27 de abril de 2012, ya que se notifico el 4 de mayo, debido a que no se le ubico al contribuyente, se espero a que este se acerque a la administración a actualizar sus datos.

#### **7) Recomendaciones:**

#### **A jefes departamentales:**

Que los Jefes Departamentales antes de firman un oficio para que sea notificado, soliciten al funcionario que necesita emitir el oficio, que verifique si el contribuyente se encuentra como ubicado.

## COMPROMISO PARA LA IMPLANTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES

Oficio: 002-TPO-TMI- UTPL.

Cuenca, 21 de Febrero de 2014

Señor:

**Director Regional**

**Servicio de Rentas Internas**

Ciudad.-

De mi consideración:

En la reunión de trabajo llevada a cabo el 17 de febrero de 2014, con la Ingeniera Melissa Toral, Auditor Responsable, quien tuvieron bajo su responsabilidad la Auditoria Integral al Proceso de Notificación y Valija del Servicio de Rentas Internas de la ciudad de Cuenca, por el período comprendido entre el 1ro de enero del 2012 al 31 de diciembre del 2012, se analizaron las recomendaciones formuladas, 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,**

Melissa Toral

Auditor Responsable

**PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES**

N°	CARGO/RECOMENDACIÓN	PLAZOS				
		ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
1	<b>A la Dirección:</b> Que se priorice la comunicación a los funcionarios de manera oportuna sobre los cambios ocurridos en la estructura organizacional, de esta manera poder cumplir con mayor facilidad los planes operativos del periodo.					
2	<b>A la Dirección Nacional:</b> Que se lleven a cabo análisis periódicos, para poder ajustar las actividades que se realizan en los diferentes procesos, que lleva a cabo la Administración Tributaria con la realidad del país.					
3	<b>A la Dirección Nacional:</b> Que se analice la posibilidad de designar algunas Regionales que solucionen problemas específicos del sistema, para de esta manera disminuir la carga laboral y el retraso en las soluciones.					
4	<b>A la Dirección Nacional:</b> Que se lleven a cabo análisis periódicos, para poder ajustar las actividades que se realizan en los diferentes procesos, que lleva a cabo la Administración Tributaria con la realidad del país.					
5	<b>Al Director:</b> Designará una Comisión para que se proceda al trámite de baja de los bienes que han terminado su vida útil o han dejado de usarse.					
6	<b>Al Jefe de Administrativo Financiero:</b> Que al momento de firmar contratos públicos se aumente una clausula, en la que el proveedor se compromete a entregar documentos de sustento tanto al momento de emitir la factura para enviar a la Administración, como al momento en que ocurre el hecho generador.					

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES

6	<p><b>Secretario Regional:</b> Se solicite un documento a los notificadores, que certifique la orden de carga de combustible.</p>					
7	<p><b>A los Jefes Departamentales:</b> Que los Jefes Departamentales antes de firman un oficio para que sea notificado, soliciten al funcionario que necesita emitir el oficio, que verifique si el contribuyente se encuentra como ubicado.</p>					

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.2. Conclusiones

Al desarrollar este trabajo de tesis con el tema “Examen de Auditoría Integral al Proceso de Notificación y Valija del Servicio de Rentas Internas Cuenca periodo 2012”, se ha realizado un examen detallado y minucioso a las diferentes áreas aplicando diferentes temáticas, como son las auditorías de gestión, financiera, de control interno y de cumplimiento de normas y procedimientos que rigen a la entidad.

Entre los puntos que más se destacan, es el haber cumplido a cabalidad con el planteamiento inicial, tema de tesis; a más de aplicar en su totalidad todo el conocimiento adquirido durante el tiempo de estudio previo a la obtención del título de Magister en Auditoría Integral de la Universidad Técnica Particular de Loja.

Mediante la aplicación de este examen se puede corroborar lo que nos indica el prefacio del manual de normas internacionales de auditoría, el mismo que señala de manera puntual los estándares internacionales de auditoría (NIAs) y su aplicación en el Sector Público en cada uno de los aspectos sustanciales.

En la primera fase de nuestro examen, se realizó la Evaluación al Sistema de Control Interno del Servicio de Rentas Internas de la Regional del Austro; con su principal en la ciudad de Cuenca, lugar en donde se encuentra localizada la dirección y las jefaturas de los diferentes departamentos; en la evaluación se determinó el nivel de riesgo y confianza de los cinco componentes del COSO I se obtuvo un resultado de 94,23% del nivel confianza global, la misma que está comprendida como ALTA y el componente con menor porcentaje de confianza es “Ambiente de Control” con un 87,5%, el mismo que se encuentra considerado en el mismo rango de 76%-95% correspondiente a un nivel de confianza ALTO de acuerdo al Manual de Auditoría Gubernamental (CGE).

Se detectaron algunas falencias en tres componentes del COSO I al aplicar el cuestionario de control interno, las mismas que se las diferencio por componentes y son:

Ambiente de control:

- El Servicio de Rentas Internas no cuenta con un plan de Incentivos.

- Los cambios en la estructura organizacional no son comunicados a los niveles operativos.
- No se revisa y analiza periódicamente la estructura organizacional.

Información y comunicación:

- El departamento/área/unidad de informática no propone soluciones informáticas en atención a las necesidades de la organización, debido a que todo el sistema informático está centralizado en la Dirección Nacional, ciudad de Quito.

Actividades de control:

- No se analizan periódicamente las políticas y procedimientos de la entidad.

Posterior a la etapa de planificación se realizó el trabajo de campo, el mismo que constituyó en la aplicación de los diferentes programas de auditoría, en donde su finalidad principal era la de obtener evidencia suficiente, competente y relevante que sustente los hallazgos encontrados durante la fase de ejecución, los mismo que se observaron de manera detalla en los papeles de trabajo, dejando constancia física documental y que sirvieron como insumo para la elaboración del informe borrador e informe final, que será presentado a los directivos de la entidad auditada, con el propósito de dar a conocer los resultados obtenidos de este examen y las recomendaciones emitidas por el auditor responsable y su equipo de trabajo.

#### **4.3 Recomendaciones:**

Después de culminar con el presente trabajo de investigación se plantean las siguientes recomendaciones:

##### **4.3.1.Recomendaciones a la entidad auditada:**

A demás de las recomendaciones que se plantean en el informe de auditoría, se sugiere que se implemente exámenes de auditoría integral a los diferentes procesos de la entidad, de manera periódica para que el director pueda tener un conocimiento de la situación de la gestión global del ente que se encuentra a su cargo y de esta manera implementar correctivos a las inconsistencias, debilidades que afecten a la gestión de la misma, y enfocar los esfuerzos de la administración hacia la mejora continua.

#### **4.3.1.Recomendaciones a la universidad:**

El trabajo realizado cumple con todos los procedimientos necesarios de conformidad con el Manual de Auditoría Financiera; Manual de Gestión y de Cumplimiento de la Contraloría General del Estado, a más de aplicar la normativa legal y de gestión; convirtiendo al presente documento como fuente de consulta e investigación para estudiantes y profesionales en el área de auditoría, razón por la cual considero un aporte de primer nivel que brinda la Universidad Técnica Particular de Loja.

## **Bibliografía:**

Arízaga, M. M. (2011). *Guía de Auditoría de Cumplimiento I, UTPL*. Loja: EDITORIAL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA.

Asamblea Constitucional. (25 de 10 de 2012). Registro Oficial, Administración del Sr. Econ. Rafael Correa Delgado Presidente Constitucional de la República. *RESOLUCIÓN No.NAC-DGERCGC12-00606*. Quito, Pichincha, Ecuador: Corporación de Estudios y Publicaciones.

Asamblea Constitucional del Ecuador. (09 de 03 de 2009). Código Tributario. *Código Tributario, Codificado*. Quito, Pichincha, Ecuador: Lexis.

Cobeña, D. J. (2011). *Auditoría Financiera II, UTPL*. Loja: EDITORIAL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA.

CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO. (2002). *Manual de Auditoría de Gestión*.

Contraloria General del Estado. (13 de 11 de 2013). *Contraloría General del Estado Ecuador*.  
Obtenido de Contraloría General del Estado:  
<http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/ManAudFin.pdf>

*Gerencia*. (03 de 02 de 2014). Obtenido de <http://www.gerencia.com/diferencias-entre-eficiencia-y-eficicacia.html>

*Gerencia*. (03 de 02 de 2014). Obtenido de <http://www.gerencia.com/diferencias-entre-eficiencia-y-eficicacia.html>

J., M. (2004). *Manual práctico de Auditoría*. Barcelona – España: Ediciones Denuesto.

Luna, Y. B. (2010). *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral*. Santa Fe de Bogota: ECOE Ediciones.

Mba., E. J. (2010). *Guía Marco Conceptual de la Auditoría Integral, UTPL*. Loja: EDITORIAL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA.

- Navas, D. M. (2012). *Auditoría de Gestión I*. Loja: EDILOJA Cia. Ltda.
- Ortega, E. M. (2011). *Guía de Auditoría de Control Interno I UTPL*. Loja: EDITORIAL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA.
- Pany, W. K. (2000). *Auditoría: Un Enfoque Integral*. Santa Fe de Bogotá-Colombia.
- República, C. G. (1998). *Manual de Auditoría Gubernamental*.
- Samuel, M. (2005). *Control Interno Informe COSO*. Colombia: ECOE Ediciones.
- Servicio de Rentas internas. (04 de 10 de 2012). Director Econ. Carlos Marx Carrasco. *Art. 6 de Estatuó Orgánica Organizacional por Procesos resolución N° NAC-DGERCGC12-00606*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Servicio de Rentas Internas. (02 de 08 de 2013). *Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de Servicio de Rentas Internas: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/113> 02/08/2013 20:57 pm
- Servicio de Rentas Internas SRI. (31 de 07 de 2013). *Servicio de Rentas Internas Ecuador*. Obtenido de Servicio de Rentas Internas: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/67>