

CAPÍTULO 5

AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE CALIFICACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN AL PÚBLICO IMPLEMENTADO POR EL SRI EN LA REGIONAL NORTE – QUITO AL ÁREA DE SERVICIOS TRIBUTARIOS

5.1. PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

PP
1/2

➤ PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Para llevar a cabo esta etapa se requiere la participación conjunta de todo el equipo de auditoría, pudiendo así investigar y obtener información actualizada dirigida hacia el enfoque de esta planificación:

Los pasos que se cumplirán son los siguientes:

- a. Conocimiento de la Institución, su fin y su naturaleza jurídica.
- b. Conocimiento de los principales procesos, unidades y sub-unidades que funcionan en esta Institución de derecho jurídico Público.
- c. Conocimiento de sus instalaciones de atención al contribuyente, área del presente estudio, que contribuye en sí al cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales
- d. Identificación de las políticas, valores y prácticas administrativas y de operación.
- e. Determinación del grado de confiabilidad de la información administrativa, verificación del manejo del área de Servicios Tributarios y las unidades a su cargo.

Oficio N. A0001

Quito, 25 de octubre de 2009

Ec. Mónica Medina

RESPONSABLE REGIONAL DEL NORTE DEPT. DE SERVICIOS
TRIBUTARIOS

Presente.-

Mediante la presente, Coba & Asociados y por petición solicitada por el Director Regional del Norte del SRI y conforme al contrato suscrito, de acuerdo al cual se acepta la Oferta de Servicios presentado para la realización de la Auditoría de Gestión al sistema de calificación sobre la atención al público en el área de servicios tributarios regional norte - Quito, se le notifica el comienzo de la Auditoría. Para lo cual solicitamos muy comedidamente se brinde todo el acceso y disposición necesaria de los colaboradores de la Institución, de modo que dicho examen pueda ser realizado en condiciones favorables para ambas partes.

Debido a la naturaleza especial de nuestro examen, los resultados se encontrarán expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones, que constarán en el informe. Anticipamos nuestros agradecimientos por la colaboración prestada para el ejercicio del examen de auditoría

Atentamente,

Ing. Karol Coba

Auditora CPA

Fuente: Objetivo y Alcance de La Auditoría

Elaborado por: Karol Coba

➤ PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

La planificación de una auditoría abarca el desarrollo de una estrategia general para la conducción y el alcance esperados en la auditoría. La información obtenida durante la planificación preliminar servirá como una guía para el desarrollo de esta etapa. A su vez se complementará con procedimientos que den fe de su veracidad; como la evaluación del control interno que ayudará a obtener información adicional, evaluar y calificar los riesgos

INSTITUCIÓN: SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
EXAMEN: AUDITORÍA DE GESTIÓN
UNIDAD: SERVICIOS TRIBUTARIOS

Motivo del examen:

- Establecer el grado de cumplimiento de las leyes, disposiciones legales, reglamentarias que rigen los distintos procesos que maneja la Institución.
- Verificar el cumplimiento de los objetivos institucionales aplicados dentro del departamento de Servicios Tributarios.
- Evaluar las condiciones bajo las cuales se lleva a cabo los distintos procesos y subprocesos desarrollados dentro de este departamento en un período determinado.
- Verificar los adecuados procedimientos de control interno establecidos para llevar a cabo cada una de las funciones dentro de este proceso.
- Efectuar un examen detallado de las falencias encontrados en el

proceso de calificación utilizado en los distintos procesos de este departamento utilizando técnicas de auditoría que aseguren que los hallazgos obtenidos sean reales.

- Emitir juicios respecto a lo apropiado de la aplicación de manuales y procedimientos a los procesos y sub-procesos del departamento de servicios tributarios
- Desarrollar un informe final de auditoría asegurando que los comentarios, conclusiones y recomendaciones dadas sean aplicados a la Institución dentro del área de estudio.

Alcance del examen

La aplicación de pruebas de auditoría previstas en el programa y análisis de los procesos que se llevarán a cabo dentro del departamento de Servicios Tributarios cubrirá el período comprendido del 26 de octubre 2009 al 20 de febrero del 2010

Base legal:

- Disposiciones legales
- Código de Ética
- Guía Referencial de reclutamiento, dotación, selección y contratación de personal
- Reglamentos y normativa
- Resoluciones acatadas por la Administración Tributaria

Objetivos de la auditoria

- Planificar, organizar, coordinar y controlar todos los procesos ejecutados por el funcionario en ventanilla de la Institución
- Elaborar un plan anual que permita mejorar la atención del contribuyente en cada uno de los procesos que se realizan dentro del departamento

Objetivos de la Institución:

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

Objetivos del Departamento de Servicios Tributarios

Fomentar la cultura tributaria en la sociedad ecuatoriana y consolidar la participación de los impuestos administrados por la Institución en el financiamiento del Presupuesto General del Estado, mediante la prestación de servicios de calidad al ciudadano a fin de lograr el correcto cumplimiento de sus obligaciones.

Técnicas y Procedimientos a Aplicarse en el Transcurso del Examen

Las técnicas y procedimientos de auditoría, son las herramientas a través de las cuales, el auditor puede ejecutar su labor, pues en base a ellas se puede obtener la evidencia suficiente y competente requerida para emitir el informe. Para el cumplimiento de los objetivos de la presente auditoría de gestión, se utilizarán las siguientes técnicas, de las cuales se hace una breve referencia:

➤ **Técnicas de verificación ocular**

- *Comparación:* observar la similitud o diferencia de dos o más conceptos.
- *Observación:* se considera la técnica general de auditoría y su aplicación es de utilidad en todo el proceso de auditoría. La aplicación de esta técnica permite al Equipo Auditor cerciorarse de hechos o circunstancias relacionadas con la ejecución de las actividades en el análisis del presente estudio

➤ **Técnicas de verificación verbal**

- *Indagación:* es la obtención de información en forma verbal, esto es a través de la realización de preguntas y conversaciones.

➤ **Técnicas de verificación documental**

- *Comprobación:* es cerciorarse de la veracidad de un hecho, esto es la verificación de una evidencia, demostrando autoridad y legalidad.

➤ **Técnicas de verificación física**

- Inspección: es la constatación física de la realización de actividades como la verificación de activos, documentos para demostrar existencia y autenticidad, además el uso de esta técnica es muy útil para encontrar evidencia.

Distribución del Trabajo y Tiempos Estimados

La auditoría de gestión al departamento de Servicios Tributarios del Servicio de Rentas Internas – Administración Regional Norte, se realizará con el siguiente equipo:

Equipo de trabajo (conformado por 3 integrantes):

Cuadro No. 11: Distribución del trabajo de auditoría

Funciones	Nombres	Iniciales
Auditor Jefe de Equipo	Karol Margarita Coba Barros	(KC)
Auditor Operativo	Andrés Alberto Venegas Córdova	(AV)
Auxiliar Técnico	Luis Cristóbal Astudillo Vinueza	(LA)

Fuente: Planificación Específica

Elaborado por: Karol Coba

El tiempo para cumplir con la auditoría de gestión se ha estimado 90 horas en días hábiles, distribuidos de la siguiente manera:

Cuadro No. 12: Distribución tiempo de auditoría

FASES	HORAS	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Planificación Preliminar	7	KC	Revisión de la legislación y normatividad
Planificación Específica	30	KC	Evaluación del Control Interno
Ejecución del Trabajo	55	KC AV LA	Desarrollo de hallazgos de áreas críticas
Comunicación y seguimiento de resultados	18	KC AV LA	Informe: Hallazgo Comentarios Recomendaciones
Total	110 horas		

Fuente: Planificación Específica

Elaborado por: Karol Coba

Los procedimientos mencionados lo realizarán las tres personas que integran el equipo de trabajo de auditoría según lo programado

La Auditoría Operativa se iniciará del 26 de octubre 2009 al 20 de febrero del 2010

Requerimientos de Personal Técnico

Cada uno de los miembros del Equipo de Trabajo poseen los conocimientos y habilidades que se requieren en Contabilidad y Auditoría; además poseen experiencia en sistemas operativos y de gestión de

instituciones financieras y empresa del sector público por más de tres años, por lo que no va a ser necesaria la contratación de personal adicional para el desarrollo del trabajo.

Equipos y Materiales

Para la auditoría de gestión a realizarse se va a requerir de los siguientes equipos y materiales:

- a) 3 Computadoras portátiles
- b) 1 Impresora, cartuchos negro y de color
- c) Carpetas multiusos
- d) Resmas de Papel Bond
- e) 1 Caja de bolígrafos color negro y azul
- f) 3 Lápices Portaminas
- g) 3 Flash Memory
- h) 1 Cámara digital
- i) 1 grabadora
- j) 1 cassette de 60 minutos

Recursos Financieros

El costo de la hora/hombre se encuentra fijado en un valor de US \$20,00; el costo total del trabajo a realizarse en el Departamento de Servicios Tributarios del Servicio de Rentas Internas, es de US \$1.800,00 más IVA de US \$180,00; que será sujeto a retención del 100% por parte de la institución; al igual que procederá a la retención del 8% del impuesto a la renta por los honorarios profesionales percibidos de US \$1.500,00

Metodología Del Trabajo

PE
8/8

- El Jefe y el Auditor Operativo realizarán la planificación y la programación de trabajo en un plazo no mayor a 1 día.
- El Auxiliar Técnico se encargará de la realización de la evaluación del control interno de los procesos dentro del departamento de Servicios Tributarios
- Una vez culminada la evaluación del control interno el Auditor Jefe y el Auditor Operativo, determinarán el riesgo de auditoría y la cantidad de pruebas de cumplimiento a aplicarse para la obtención de hallazgos.
- El Auditor Jefe validará que la información que contengan las hojas de trabajo de auditoría sea suficiente y competente para la elaboración del Informe.
- El Auditor Operativo y el Auditor Jefe se encargarán de la información y presentación del Informe de Auditoría en base de los hallazgos encontrados.

Plan De Auditoría

PA
1/2

ÁREA INVOLUCRADA	HORAS/HOMBRE	
Departamento de Servicios Tributarios		36
CONOCIMIENTO PRELIMINAR		3
a. Visita a las distintas agencias de atención al público dentro de la ciudad de Quito.	1	
b. Entrevista con el supervisor encargado de cada área dentro del departamento de Servicios Tributarios confirmando la iniciación a la Auditoría de Gestión.	1	
c. Evaluación del riesgo inherente.	1	
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS		5
a. Preparación de cuestionarios de Control Interno enfocado a los proceso de calificación manejado por el departamento	1	
b. Aplicación de cuestionarios de Control Interno.	1	
c. Evaluación del Riesgo de Control.	1	
d. Evaluación del Riesgo de Detección.	1	
e. Evaluación de Riesgo de Auditoría mediante matrices.	1	
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS A EVALUAR		
ÁREA RUC		12
1. INSCRIPCIÓN		
a. Presentar requisitos en ventanilla 1. Adjunta la documentación requerida de acuerdo a la actividad económica		
b. Recibir y revisar 1. Adjunta la documentación requerida para cada tipo de contribuyente 2. En caso de personas jurídicas se adiciona el formulario que contenga toda la información necesaria de la sociedad a constituirse		
c. Ingresar en el sistema, módulo de inscripción 1. Selecciona el tipo de contribuyente (persona natural o jurídica) 2. Digita la información correspondiente para su validación		
d. Verificar el documento de RUC que emite el sistema 1. Imprime en dos ejemplares que deben ser firmados por el contribuyente 2. Verifica el detalle de las obligaciones tributarias en el Vector Fiscal		
e. Solicitar al contribuyente califique la atención dada por el funcionario de ventanilla		
e. Enviar el original del documento de RUC en caso de sociedades al notificador para que proceda con la entrega a domicilio		
f. El funcionario responsable de la emisión del RUC revisa y archiva el trámite según la norma de los archivos vigentes		
g. El usuario responsable realiza una base de los trámites ingresados diariamente para enviar constancia al responsable de la regional del área		
PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA: - Evaluar que los requisitos que se solicitan estén acorde al tipo de contribuyente y se exija estrictamente lo necesario	3	
Verificar por funcionario el número de contribuyentes atendidos con los trámites ingresados	2	
Verificar que el tiempo establecido para llevar a cabo dicho proceso este dentro de los rangos que manejan los funcionarios de ventanilla	2	
Examinar los parámetros que influyen en el contribuyente para la calificación de la atención recibida	2	
Verificar el manejo del archivo por parte de los usuarios responsables con lo establecido dentro de los lineamientos	3	
Elaborado por: Karol Coba Supervisado por: Dr. P.Z.	Fecha: 28/12/2009 Fecha: 04/01/2010	

ÁREA INVOLUCRADA	HORAS/HOMBRE	
FACTURACIÓN		12
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS A EVALUAR		
2. BAJA DE COMPROBANTES DE VENTA Y RETENCIÓN		
a. Presentar el formulario 321		
1. Adjuntar la documentación requerida de acuerdo al tipo de trámite		
b. Recibir, revisar y validar		
1. El formulario contenga toda la información según el motivo de la solicitud		
2. Adjuntar la documentación requerida para cada trámite		
c. Ingresar en el sistema, módulo baja de documentos		
1. Seleccionar el motivo de la solicitud		
2. Digitar la información correspondiente para su validación		
d. Verificar el oficio que emita el sistema donde se registra el número de trámite secuencial asignado de manera automática y el número para el archivo físico del documento		
e. Solicitar al contribuyente califique la atención dada por el funcionario de ventanilla		
f. El usuario responsable realiza una base de los trámites ingresados diariamente para enviar constancia al responsable de la regional del área		
PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA: Evaluar que los requisitos solicitados para el ingreso del trámite son los necesarios junto al formulario	2	
Verificar si existe unificación de criterios por parte del funcionario de ventanilla para ingresar el trámite	1	
Examinar los parámetros que influyen en el contribuyente para la calificación de la atención recibida	2	
Revisar la base de datos que lleva el funcionario de ventanilla al ingresar cada trámite con la registrada en el sistema	1	
3. AUTOIMPRESORES		
a. Presentación formulario 311		
1. Adjuntar la documentación requerida de acuerdo al tipo de trámite		
b. Recibir, revisar y validar		
1. El formulario contenga toda la información según el motivo de la solicitud		
2. Adjuntar la documentación requerida para cada trámite		
c. Ingresar en el sistema, módulo de autoimpresores		
1. Seleccionar el motivo de la solicitud		
2. Digitar la información correspondiente para su validación		
d. Verificar el oficio que emita el sistema donde se registra el número de trámite secuencial asignado de manera automática y el número para el archivo físico del documento		
e. Solicitar al contribuyente califique la atención dada por el funcionario de ventanilla		
f. El usuario responsable realiza una base de datos del trámite ingresado		
g. Enviar la documentación completa al responsable del área para su análisis y comprobación		
PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA: Evaluar que los requisitos solicitados para el ingreso del trámite son los necesarios junto al formulario	2	
Revisar la base de datos que lleva el funcionario de ventanilla al ingresar cada trámite con la registrada en el sistema	1	
Examinar los parámetros que influyen en el contribuyente para la calificación de la atención recibida	2	
Verificar el manejo del archivo por parte de los usuarios responsables con la establecida dentro de los lineamientos	1	
MESAS DE INFORMACIÓN		4
4. INFORMACIÓN TRIBUTARIA		
a. Preguntar al contribuyente la ayuda que requiere		
1. Llenado de formulario		
2. Dudas con respecto a artículos de la ley, resoluciones o circulares		
b. Responder y resolver acertadamente a la necesidad del contribuyente		
c. Solicitar respaldo al supervisor del área en caso de preguntas que lo ameriten		
d. Solicitar al contribuyente califique la atención dada por el funcionario de ventanilla		
PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA: Verificar que el promedio de atención establecida por el área es la que requiere el funcionario para la atención al contribuyente	2	
Examinar los parámetros que influyen en el contribuyente para la calificación de la atención recibida	2	
Elaborado por: Karol Coba	Fecha: 28/12/2009	
Supervisado por: Dr. P.Z.	Fecha: 04/01/2010	

El total de horas estimadas para auditar los tres procesos dentro del Departamento de Servicios Tributarios serán de 36 horas por cada miembro que pertenece al Equipo de Trabajo de Auditoría, por lo que el final del tiempo estimado para la auditoría de gestión por los tres integrantes que intervienen serán de 108 horas/hombre trabajo.

Programación Del Trabajo De Auditoría:

El siguiente cuadro detalla las actividades a realizarse durante la auditoría de gestión; posee el tiempo estimado por cada procedimiento de auditoría, tiempo real de la ejecución del trabajo, referencia de los papeles de trabajo, personal responsable y comentarios sobre las actividades a realizarse si el caso lo amerita.

El cuadro que se presenta a continuación indica como fuente de información la programación de las actividades y a su vez trata de dar una visualización de las actividades a desarrollarse durante el tiempo que dure la auditoría de gestión.

PRA
1/2

ACTIVIDADES A REALIZARSE	Hora/ Planificada	Hora/ Real	Ref. P/T	Elaborado Por
Departamento de Servicios Tributarios				
CONOCIMIENTO PRELIMINAR				
a. Visitar las distintas agencias de atención al público dentro de la ciudad de Quito.	1	1	PP1	K.C. A.V. L.A.
b. Entrevista con el supervisor encargado de cada área dentro del departamento de Servicios Tributarios confirmando la iniciación a la Auditoria de Gestión	1	1	PP2	K.C. A.V. L.A.
c. Evaluación del riesgo inherente.	1	1	MR	K.C. A.V. L.A.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS				
a. Preparar cuestionarios de Control Interno a las distintas áreas dentro de este departamento	1	1	CI	K.C. A.V. L.A.
b. Aplicación de cuestionarios de Control Interno.	1	1	CI	K.C. A.V. L.A.
c. Evaluación del Riesgo de Control.	1	1	MR	K.C. A.V. L.A.
d. Evaluación del Riesgo de Detección.	1	1	MR	K.C. A.V. L.A.
e. Evaluación de Riesgo de Auditoría mediante matrices.	1	1	MR	K.C. A.V. L.A.
Elaborado por: Karol Coba		Fecha: 28/12/2009		
Supervisado por: Dr. P.Z.		Fecha: 04/01/2010		

ACTIVIDADES A REALIZARSE	Horas/	Horas/	Ref	Elaborado
	Planificadas	Reales	P/T	Por
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS A EVALUAR				
ÁREA RUC				
<i>1. INSCRIPCIÓN</i>				
PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA: - Evaluar que los requisitos que se solicitan estén acorde al tipo de contribuyente y se exija estrictamente lo necesario	3	3	PT.1	K.C. A.V. L.A.
Verificar por funcionario el número de contribuyentes atendidos con los trámites ingresados	2	2	PT.2	K.C. A.V. L.A.
Verificar que el tiempo establecido para llevar a cabo dicho proceso este dentro de los rangos que manejan los funcionarios de ventanilla	2	2	PT.3	K.C. A.V. L.A.
Examinar los parámetros que influyen en el contribuyente para la calificación de la atención recibida	2	2	PT.4	K.C. A.V. L.A.
Verificar el manejo del archivo por parte de los usuarios responsables con lo establecida dentro de los lineamientos	3	3	PT.5	K.C. A.V. L.A.
ÁREA FACTURACIÓN				
<i>2. BAJA DE COMPROBANTES DE VENTA</i>				
PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA: Evaluar que los requisitos solicitados para el ingreso del trámite son los necesarios junto al formulario	2	2	PT.1	K.C. A.V. L.A.
Verificar si existe unificación de criterios por parte del funcionario de ventanilla para ingresar el trámite	1	1	PT.2	K.C. A.V. L.A.
Examinar los parámetros que influyen en el contribuyente para la calificación de la atención recibida	2	2	PT.3	K.C. A.V. L.A.
Revisar la base de datos que lleva el funcionario de ventanilla al ingresar cada trámite con la registrada en el sistema	1	1	PT.4	K.C. A.V. L.A.
<i>3. AUTOIMPRESORES</i>				
PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA: Evaluar que los requisitos solicitados para el ingreso del trámite son los necesarios junto al formulario	2	2	PT.5	K.C. A.V. L.A.
Revisar la base de datos que lleva el funcionario de ventanilla al ingresar cada trámite con la registrada en el sistema	1	1	PT.6	K.C. A.V. L.A.
Examinar los parámetros que influyen en el contribuyente para la calificación de la atención recibida	2	2	PT.7	K.C. A.V. L.A.
Verificar el manejo del archivo por parte de los usuarios responsables con la establecida dentro de los lineamientos	1	1	PT.8	K.C. A.V. L.A.
ÁREA MESAS DE INFORMACIÓN				
<i>4. INFORMACIÓN TRIBUTARIA</i>				
PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA: Verificar que el promedio de atención establecida por el área es la que requiere el funcionario para la atención al contribuyente	2	2	PT.1	K.C. A.V. L.A.
Examinar los parámetros que influyen en el contribuyente para la calificación de la atención recibida	2	2	PT.2	K.C. A.V. L.A.
Elaborado por: Karol Coba		Fecha: 28/12/2009		
Supervisado por: Dr. P.Z.		Fecha: 04/01/2010		

5.2. EJECUCIÓN

Papeles de trabajo para la Auditoría

A continuación se presentan los papeles de trabajo para la Auditoría de Gestión del Departamento de Servicios Tributarios; estas son pruebas de cumplimiento que tratan de determinar los niveles de eficiencia de cada proceso analizado.

Estos papeles de trabajo responden a la programación presentada, según lo establecido en el cuestionario de control interno, ya que este es la base de la aplicación de pruebas de cumplimiento donde los niveles de control son deficientes.

Los papeles de trabajo en todos los casos están referenciados y con las marcas de auditoría respectivas, sobre la fuente de información utilizada; esto le permitirá al lector de los hallazgos poder comprobar si la determinación de los mismos ha sido suficiente y competente para poder llegar a incluirlos en el informe que será presentado al finalizar esta investigación.

A continuación se detallan los papeles de trabajo utilizado en la auditoría y que están conectados con el programa de auditoría:

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
AUDITORIA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS

VISITA A LAS INSTALACIONES

Se realizó la visita a la matriz principal de la ciudad de Quito ubicada en la Ramírez Dávalos y Páez donde se hallan las principales oficinas de cada una de las unidades y procesos de la Regional Norte.

Al realizar el recorrido se pudo constatar que los funcionarios acuden a su lugar de trabajo en la mayoría de casos diez minutos antes del horario de atención para entrar a las aplicaciones del sistema y poder iniciar a las ocho en punto su jornada de labores; el horario de ingreso es controlado a través del lector biométrico que permite que el registro sea personal. Las mujeres acuden debidamente uniformadas, los hombres visten de terno y corbata tal y como lo señala los lineamientos de la institución. Siendo ésta la agencia donde concurre la mayoría de contribuyentes para realizar los distintos trámites, cuenta con una infraestructura adecuada y en perfecto estado y mantenimiento tanto para que los funcionarios desarrollen sus actividades como para que los contribuyentes sean atendidos.

El sistema de turnos es manejado a través del sistema de registros de entradas Q-matic, existen dos en total, el primero ubicado en el edificio principal que controla la atención de los tres procesos del departamento (ruc, vehículos y herencias); y el segundo ubicado en el edificio contiguo para la atención de los dos procesos restantes (facturación y mesas de información). Para la atención al público, cuentan con distintos números de ventanilla de acuerdo al área teniendo así: 17 para ruc, 8 para vehículos, 2 para herencias, 3 para facturación y 8 para mesas de información; distribuidos de esta manera de acuerdo a la afluencia de contribuyentes.

En cuanto a la tecnología usada, los asistentes de ventanilla poseen equipos de computación nuevos agilizando el ingreso de trámites; pero a veces viéndose afectado por el sistema interno que se manejan para los distintos; incrementando de esta manera el tiempo de espera de los contribuyentes.

Existen tres guardias de seguridad en la planta baja del edificio principal donde funciona la oficina de atención al contribuyente; dos guardias más laboran en el edificio contiguo donde funcionan los restantes procesos del departamento de servicios tributarios. La atención al público se cierra a las 16h30.

Comentarios:

Elaborado por: Karol Coba **Fecha:** 08/01/10
Supervisado por: Dr. P.Z. **Fecha:** 10/01/10

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
AUDITORIA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS

Entrevista con el jefe encargado del departamento:

Nombre: Ec. Mónica Medina

Cargo: Responsable Regional del Departamento de Servicios Tributarios

Fecha: 11 de enero del 2010

Lugar: Av. Ramírez Dávalos y Páez

Para la realización de la auditoría de gestión aplicada al departamento de Servicios Tributarios se formularon algunas preguntas al jefe encargado para comprobar la forma de llevar a cabo de los procesos planteados por la Institución; dejando así constancia de la forma que se manejan internamente dichos procesos tanto entre supervisores y personal de ventanilla encargado.

En la entrevista realizada se plantearon algunas inquietudes que permitieron comprobar la situación actual de las distintas áreas del departamento, constatando que todos los procesos se encuentran bien definidos y asignados, y pasan por un estricto control de calidad que permite la verificación de todos los requisitos que se necesitan para el ingreso de los trámites; y el encargado de efectuar esta comprobación es una persona ajena al área, es decir que no es la misma persona que ingresa el trámite por ventanilla.

Además se lleva un archivo para verificar los trámites ingresados tanto por el funcionario como por los supervisores; teniendo un sistema en línea que les permite verificar todo lo ingresado por el usuario y los supervisores pueden constatar de forma inmediata el trámite efectuado; siendo este un perfecto indicador de calidad para los procesos.

Comentarios:

Elaborado por: Karol Coba
Supervisado por: Dr. P.Z.

Fecha: 08/01/10
Fecha: 10/01/10

R
U
C

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS				
ÁREA DE RUC				
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Existe unificación de criterios?	X		
2	¿Los trámites ingresados por ventanilla son entregados diariamente a los supervisores?	X		
3	¿Los funcionarios encargados de ingresar el trámite conocen y dominan los lineamientos establecidos para este procedimiento?	X		
4	¿El funcionario solicita la calificación al contribuyente aunque su trámite no haya sido realizado?		X	El funcionario marca como contribuyente no atendido para omitir la calificación
5	¿Lleva un archivo de cada trámite ingresado el funcionario responsable para su posterior verificación?	X		
6	¿Son coordinados los procesos que se manejan dentro del área con las distintas agencias encargadas?	X		
7	¿Los requisitos que se solicitan permiten al contribuyente realizar su trámite de forma sencilla?		X	Algunos de los requisitos se convierten trabas para que el contribuyente cumpla con su deber formal
8	¿Se encuentra marcado un promedio de atención por cada trámite ingresado?	X		
9	¿Los requisitos que se exigen para el trámite están claramente especificados?	X		
10	¿Se exige un nivel suficiente de trámites que debe diariamente ingresar cada funcionario?	X		
<p>Elaborado por: Karol Coba Fecha: 06/01/10 Supervisado por: Dr. P.Z. Fecha: 08/01/10</p>				

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS				
ÁREA DE RUC				
Nº	PREGUNTAS	PUNTAJE OBTENIDO	PUNTAJE ÓPTIMO	OBSERVACION
1	¿Existe unificación de criterios?	10	10	
2	¿Los trámites ingresados por ventanilla son entregados diariamente a los supervisores?	10	10	
3	¿Los funcionarios encargados de ingresar el trámite conocen y dominan los lineamientos establecidos para este procedimiento?	10	10	
4	¿El funcionario solicita la calificación al contribuyente aunque su trámite no haya sido realizado?	0	10	
5	¿Lleva un archivo de cada trámite ingresado el funcionario responsable para su posterior verificación?	10	10	
6	¿Son coordinados los procesos que se manejan dentro del área con las distintas agencias encargada?	10	10	
7	¿Los requisitos que se solicitan permiten al contribuyente realizar su trámite de forma sencilla?	0	10	
8	¿Se encuentra marcado un promedio de atención por cada trámite ingresado?	10	10	
9	¿Los requisitos que se exigen para el trámite están claramente especificados?	10	10	
10	¿Se exige un nivel suficiente de trámites que debe diariamente ingresar cada funcionario?	10	10	
TOTAL		80	100	

Elaborado por: Karol Coba
Supervisado por: Dr. P.Z.

Fecha: 06/01/10
Fecha: 08/01/10

MEDICIÓN DE RIESGO

➤ *Calificación del Riesgo Inherente*

El riesgo inherente del área de RUC es de un 28%, esta afirmación ha sido realizada en base a ciertos puntos en consideración, tanto en la visita a las instalaciones como en la entrevista con el Jefe responsable, las mismas que son:

- Se puede corregir datos una vez ya ingresados en el sistema.
- Para verificar el desempeño del funcionario en base a los trámites ingresados diariamente por ventanilla no se maneja con el control del Q-MATIC que lleva un registro de las timbradas realizadas
- Los parámetros que se toman en cuenta para la calificación de la atención monitoreado a través del control del Q- MATIC no constituye un índice real del desempeño del funcionario

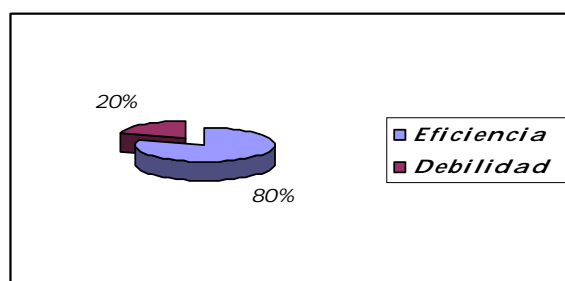
➤ *Medición del Riesgo de Control*

Según la evaluación de control interno se obtuvo los siguientes parámetros: A fin de determinar el nivel de confianza aplicamos la siguiente matriz, conociendo que el resultado de la aplicación del cuestionario ha sido del 80%, el nivel de confianza.

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGO		
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS		Fecha: 06/01/10
ÁREA DE RUC		Realizado Por: Karol Coba
RIESGO ALTO	Alto	99.99%
	Medio	88.88%
	Bajo	77.77%
RIESGO MEDIO	Alto	66.66%
	Medio	55.55%
	Bajo	44.44%
RIESGO BAJO	Alto	33.33%
	Medio	22.22%
	Bajo	11.11% 20%

MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL CONTROL		
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS		Fecha: 06/01/10
ÁREA DE RUC		Realizado Por: Karol Coba
CONTROL ALTO	Alto	99.99%
	Medio	88.88%
	Bajo	77.77% 80%
CONTROL MEDIO	Alto	66.66%
	Medio	55.55%
	Bajo	44.44%
CONTROL BAJO	Alto	33.33%
	Medio	22.22%
	Bajo	11.11%

Gráfico No. 10: Evaluación del riesgo RUC



Fuente: Plan de auditoria
Elaborado por: Karol Coba

Riesgo de control = P. Óptimo – P. Obtenido

Riesgo de control = 100 – 80

Riesgo de control = 20%

El porcentaje evidencia que el área de RUC tiene un riesgo del 20% siendo este riesgo bajo – bajo, que los controles aplicados presenten falencias o que los mismos no sean suficientes.

➤ *Medición del Riesgo de Detección*

Considerando que el nivel de riesgo inherente y el riesgo de control son bajos se considera que el riesgo de detección, va a ser bajo - bajo, por lo tanto se estima un 6%, este porcentaje se debe a la experiencia que tiene el equipo de auditoría que permite diseñar procedimientos y aplicar técnicas suficientes, y competentes que permitan obtener una evidencia válida.

➤ *Medición del Riesgo de Auditoría*

El riesgo de que una vez que los errores se han pasado por el riesgo inherente, de control y el de detección, a estos errores se los denomina riesgo de auditoría

Cuadro No.13: Matriz de evaluación del riesgo de auditoría

DEFINICIÓN	RESULTADO
Confianza en el Control Interno	CONFIANZA MUY BUENA
<i>RIESGO DE CONTROL</i>	20%
Expectativa antes de considerar el Control Interno	Es posible que existan algunos errores
<i>RIESGO INHERENTE</i>	28%
Disponibilidad del Auditor para permitir que existan errores importantes	Disponibilidad Baja
<i>RIESGO DE DETECCIÓN</i>	6%
Nivel de Pruebas Sustantivas y de Cumplimiento	Nivel Baja

Fuente: Plan de auditoria

Elaborado por: Karol Coba

Cuadro No.14: Riesgo de Auditoría

<i>RA</i> =	$RI \times RC \times RD$	$0.28 \times 0.20 \times 0.06$
0,336% < 5%		

Fuente: Plan de auditoria

Elaborado por: Karol Coba

**PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS A EVALUAR
AREA DE RUC**

Evaluación de los requisitos necesarios acorde al tipo de contribuyente

El contribuyente para inscribirse en el registro único de contribuyentes debe presentar los siguientes requisitos:

➤ Personas naturales

- Original y copia de la cédula a color
- Original y copia del certificado de votación a color
- Original y copia de planilla de agua, luz o teléfono (a nombre del contribuyente) que certifique la dirección donde se domicilia y donde va efectuar su actividad económica; en caso de arrendamiento la copia del contrato notariado o inscrito en el registro mercantil

Si el trámite es realizado por una tercera persona, se requiere

- Original y copia del poder notariado para realizar el trámite dentro de la Institución

➤ Personas Jurídicas

- Formulario RUC 01A y RUC 01B firmado por el representante legal
- Copia de los estatutos de constitución
- Copia del nombramiento del representante legal inscrito en el registro mercantil
- Copia a color de la cédula de identidad y papeleta de votación del representante legal
- Copia de planilla de agua, luz o teléfono (a nombre del representante legal o uno de los socios) que certifique la dirección

Si el trámite es realizado por una tercera persona, se requiere

- Carta de autorización simple firmada por el representante legal
- Copia a color de la cédula y papeleta de votación del representante legal
- Presentación del original y copia de la cédula a color de la persona que realiza el trámite
- Presentación de la papeleta de votación de la persona que realiza el trámite

Una vez cumplido con los requisitos el funcionario de ventanilla procede a ingresar en el sistema de RUC la solicitud requerida por el contribuyente, digitando los datos tal y como se presentan con los requisitos adjuntados y con la información personal dada por el contribuyente. Una vez que se encuentra registrada en la base de datos del sistema se imprime la confirmación del trámite que es el fiel respaldo del contribuyente y para el archivo del funcionario

Se muestra gran cuidado en el ingreso a la base de datos del sistema; ya que aunque se puede modificar en caso de errores, queda registrado en los controles de calidad que afecta al índice de desempeño del funcionario; se digita la información que se requiere para que el sistema valide el trámite existe varias etapas que permiten verificar que el proceso se ejecute correctamente, permitiendo tanto al contribuyente como al usuario encargado constatar que la información ingresada sea correcta.

El control de calidad que se ejerce dentro del área se basa en las confirmaciones, respuestas automáticas del sistema que emiten mensajes de alerta en caso de omitir datos necesarios para el ingreso del trámite

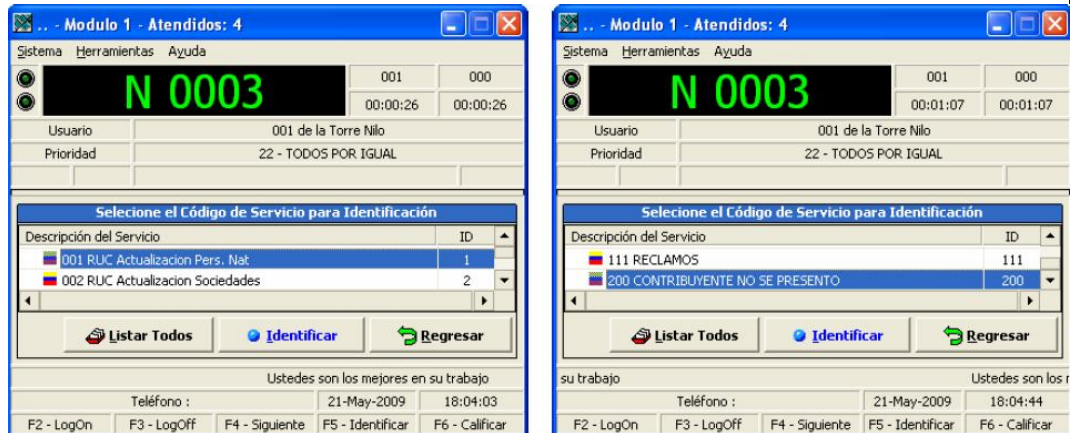
Comentarios: Muchos de los requisitos solicitados no facilitan el trámite al contribuyente, la copia a color de los documentos de identificación para realizar el trámite son innecesarios por los motivos que se exponen

Elaborado: Karol Coba
Supervisado: Dr. P.Z.
Fecha : 15 de enero 2010

**PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS A EVALUAR
ÁREA DE RUC**

Verificar el número de contribuyentes atendidos con los trámites ingresados

La atención al público se maneja a través del sistema de registros de entradas Q-matic, que lleva el control de timbradas de cada funcionario. Esta herramienta le permite llamar al turno en espera; una vez que el contribuyente se acerque a la ventanilla se identifica el trámite a realizar tal y como se presenta a continuación:



La mayoría de los contribuyentes atendidos no se acercan a la ventanilla con los requisitos establecidos, siendo un impedimento para poder ingresar el trámite aunque en muy pocos casos el funcionario permite, cuando es posible que el contribuyente complete los requisitos y se acerque a la ventanilla sin tomar un nuevo turno. En muchos casos existen turnos llamados en los que no se presenta el contribuyente pero son contabilizados para el registro de timbradas.

Este sistema refleja las timbradas por cada funcionario independientemente de los trámites que se ingresen, constituye una herramienta eficaz para la atención al público pero un vago indicador de desempeño del funcionario.

Comentarios: Los funcionarios en su afán de registrar mayor número de timbradas, el turno llamado solo timbran una vez; no facilitan al contribuyente para ingresar el trámite, registrando en muchos casos una diferencia considerable de los trámites ingresados vs los contribuyentes atendidos

Elaborado: Karol Coba
Supervisado: Dr. P.Z.

Fecha : 17 de enero 2010

**PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS A EVALUAR
 ÁREA DE RUC**

Verificar los tiempos establecidos para llevar a cabo el proceso

Una vez que el funcionario identifica el trámite a realizar, el sistema registra el tiempo que transcurre en la atención, se manejan dos tiempos, uno que marca desde el momento que el funcionario llama al turno en espera (*tiempo 1*) y el otro controla el tiempo que lleva a cabo el trámite que ingresa el contribuyente (*tiempo 2*) como se presenta a continuación:



En muchos casos existen grandes diferencias entre los dos tiempos que registra el sistema, ya que el funcionario olvida identificar el trámite a realizar. Los tiempos que maneja como control ésta área son hasta diez minutos por cada trámite ingresado, un promedio aceptable que permite al funcionario llevar a cabo el proceso sin presiones.

Este sistema alerta al funcionario cuando el tiempo registrado supera al establecido dentro de la atención, concediendo cinco minutos más de lo establecido para generar dentro de su reporte una alerta de mayor tiempo de atención.

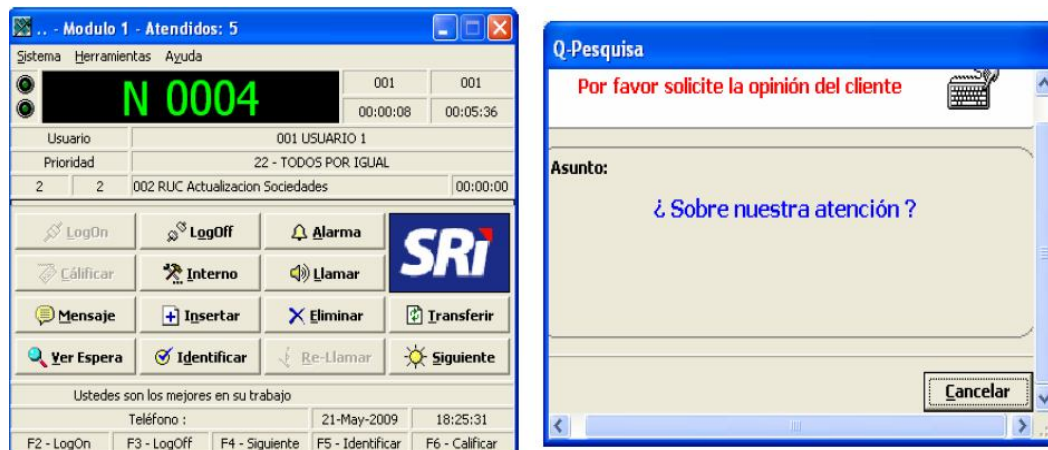
Comentarios: Todos los funcionarios conocen el tiempo promedio de atención que maneja el área, desarrollando el proceso de ingreso del trámite dentro de este rango y en mucho de los casos lo cumplen por la mitad del tiempo establecido

Elaborado: Karol Coba
Supervisado: Dr. P.Z.
Fecha : 17 de enero 2010

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS A EVALUAR
ÁREA DE RUC

Examinar los parámetros que influyen en el contribuyente para la calificación

Bien se haya ingresado el trámite o no, culminado la atención al contribuyente, el sistema de control de entradas Q- MATIC para llamar al siguiente turno en espera solicita la calificación del servicio, tal y como se muestra a continuación:



De esta manera se exige al funcionario que solicite al contribuyente la calificación para proceder con la atención. Dentro de los rangos de calificación que maneja este sistema están los siguientes: excelente, bueno, regular y malo; el contribuyente al marcar cualquiera de estas opciones aparece en la pantalla del funcionario para que tenga conocimiento la opinión del cliente.

En caso de que no se acerque el contribuyente a la ventanilla, se marca la opción contribuyente no se presentó, y el sistema permite al funcionario llamar al siguiente turno en espera sin solicitar calificación.

El contribuyente califica de manera general la atención, desde su tiempo de espera hasta el trato recibido y si pudo o no realizar el trámite, convirtiéndose en un indicador de desempeño del funcionario que no refleja individualmente su trabajo sino de toda el área.

Comentarios: Muchos funcionarios marcan la opción contribuyente no se presentó para evitar una opinión desfavorable cuando no se pudo ingresar el trámite o cuando el trato y la atención no han sido los adecuados. La calificación que reporta este sistema se convierte en el único indicador de satisfacción de la atención recibida.

Elaborado: Karol Coba
Supervisado: Dr. P.Z.

Fecha : 18 de enero 2010

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS A EVALUAR
ÁREA DE RUC

Verificar el manejo del archivo por parte de los usuarios responsables

Existen tres personas responsables del manejo del archivo de los trámites ingresados que revisa y verifica que cada trámite reflejado en el sistema sea idéntico con la confirmación impresa que se archiva con los requisitos y constituye la copia del documento de RUC del contribuyente, para ello cada funcionario de ventanilla entrega en forma física los trámites junto al archivo que realiza en formato Excel que envía por mail al responsable.

Para proceder archivar los trámites se verifica si los requisitos cumplen con lo establecido y si lo reflejado en el sistema está acorde a la confirmación impresa, en caso de detectar errores se procede a corregir afectando el control de calidad que se lleva en la evaluación de desempeño de cada funcionario.

En caso de que se refleje una información distinta en el sistema y en la confirmación impresa (copia del RUC), las personas responsables de estos controles localizan al contribuyente para que se acerque nuevamente a las oficinas del SRI y obtener el documento de RUC correcto.

Los controles realizados para el archivo de los trámites ingresados se realizan diariamente manteniendo actualizados la base de datos que maneja la institución de contribuyentes inscritos por día.

Comentarios: Existen casos en que los usuarios responsables del archivo remiten al mismo funcionario de ventanilla una vez detectado algún error para que sea el mismo usuario que lo corrija.

Elaborado: Karol Coba

Supervisado: Dr. P.Z.

Fecha : 18 de enero 2010

F ***A*** ***C*** ***T*** ***U*** ***R*** ***A*** ***C*** ***I*** ***Ó*** ***N***

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS ÁREA DE FACTURACIÓN				
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Existe unificación de criterios?	X		
2	¿Los trámites ingresados por ventanilla son entregados diariamente a los supervisores?		X	Lo archiva la misma funcionaria que realiza el trámite
3	¿Los funcionarios encargados de ingresar los trámites conocen y dominan el Reglamento de Comprobantes de Venta y Retención?	X		
4	¿Existe un procedimiento detallado para cada proceso y que es de conocimiento de los funcionarios encargados?	X		
5	¿La persona encargada de realizar control de calidad a los trámites ingresados no forma parte de los procesos que se manejan en la unidad de Comprobantes de Venta y Retención?	X		
6	¿El informe de inspección del software de facturación es realizado en el tiempo establecido dentro de los lineamientos en caso de establecimientos gráficos y autoimpresores?	X		
7	¿El funcionario solicita la calificación al contribuyente aunque su trámite no haya sido realizado?		X	El funcionario marca como contribuyente no atendido para omitir la calificación
8	¿Lleva un archivo de cada trámite ingresado el funcionario responsable para su posterior verificación?	X		
9	¿Son coordinados los procesos que se manejan dentro del área con las distintas agencias encargadas?	X		
10	¿Se realizan inspecciones imprevistas para verificar la calidad de los trámites?	X		
11	¿Son suficientes los requisitos que se solicitan de acuerdo al trámite ingresado?	X		
12	¿Se encuentra marcado un promedio de atención por cada trámite ingresado?	X		
13	¿Los requisitos que se exigen para el trámite están claramente especificados en el formulario?	X		
14	¿Se exige un nivel suficiente de trámites que debe diariamente ingresar cada funcionario?		X	No está establecido un número estándar de trámites diarios
15	¿El sistema de facturación permite mostrar reportes diarios de los trámites ingresados?	X		
Elaborado por: Karol Coba Fecha: 06/01/10 Supervisado por: Dr. P.Z. Fecha: 06/01/10				

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO SERVICIO DE RENTAS INTERNAS ÁREA DE FACTURACIÓN				CI 2/2
Nº	PREGUNTAS	PUNTAJE OBTENIDO	PUNTAJE ÓPTIMO	OBSERVACIÓN
1	¿Existe unificación de criterios?	6	6	
2	¿Los trámites ingresados por ventanilla son entregados diariamente a los supervisores?	0	6	
3	¿Los funcionarios encargados de ingresar los trámites conocen y dominan el Reglamento de Comprobantes de Venta y Retención?	10	10	
4	¿Existe un procedimiento detallado para cada proceso y que es de conocimiento de los funcionarios encargados?	4	4	
5	¿La persona encargada de realizar control de calidad a los trámites ingresados no forma parte de los procesos que se manejan en la unidad de Comprobantes de Venta y Retención?	4	4	
6	¿El informe de inspección del software de facturación es realizado en el tiempo establecido dentro de los lineamientos en caso de establecimientos gráficos y autoimpresores?	4	4	
7	¿El funcionario solicita la calificación al contribuyente aunque su trámite no haya sido realizado?	0	10	
8	¿Lleva un archivo de cada trámite ingresado el funcionario responsable para su posterior verificación?	8	8	
9	¿Son coordinados los procesos que se manejan dentro del área con las distintas agencias encargadas?	8	8	
10	¿Se realizan inspecciones imprevistas para verificar la calidad de los trámites?	8	8	
11	¿Son suficientes los requisitos que se solicitan de acuerdo al trámite ingresado?	4	4	
12	¿Se encuentra marcado un promedio de atención por cada trámite ingresado?	10	10	
13	¿Los requisitos que se exigen para el trámite están claramente especificados en el formulario?	6	6	
14	¿Se exige un nivel suficiente de trámites que debe diariamente ingresar cada funcionario?	0	6	
15	¿El sistema de facturación permite mostrar reportes diarios de los trámites ingresados?	6	6	
TOTAL		78	100	

Elaborado por: Karol Coba
Supervisado por: Dr. P.Z.

Fecha: 06/01/10
Fecha: 08/01/10

MEDICIÓN DE RIESGO

MR
1/4

➤ *Calificación del Riesgo Inherente*

El riesgo inherente del área de facturación es de un 28%, esta afirmación ha sido realizada en base a ciertos puntos en consideración, tanto en la visita a las instalaciones como en la entrevista con el Jefe responsable, las mismas que son:

- Todos los trámites que son ingresados por ventanilla no son entregados a los supervisores sino que lo archiva el funcionario que realiza el trámite
- Para verificar el desempeño del funcionario en base a los trámites ingresados diariamente por ventanilla no se maneja con el control del Q-MATIC que lleva un registro de las timbradas realizadas
- Cada funcionario no tiene establecido un número de trámites que debe ingresar diariamente
- Los parámetros que se toman en cuenta para la calificación de la atención monitoreado a través del control del Q- MATIC no constituye un índice real del desempeño del funcionario

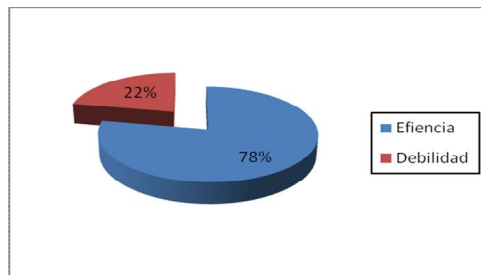
➤ *Medición del Riesgo de Control*

Según la evaluación de control interno se obtuvo los siguientes parámetros: A fin de determinar el nivel de confianza aplicamos la siguiente matriz, conociendo que el resultado de la aplicación del cuestionario ha sido del 78%, el nivel de confianza.

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGO		
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS ÁREA DE FACTURACIÓN		Fecha: 06/01/2010 Realizado Por: Karol Coba
RIESGO ALTO	Alto	99.99%
	Medio	88.88%
	Bajo	77.77%
RIESGO MEDIO	Alto	66.66%
	Medio	55.55%
	Bajo	44.44%
RIESGO BAJO	Alto	33.33%
	Medio	22.22%
	Bajo	11.11% 22%

MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL CONTROL		
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS ÁREA DE FACTURACIÓN		Fecha: 06/01/2010 Realizado Por: Karol Coba
CONTROL ALTO	Alto	99.99%
	Medio	88.88%
	Bajo	77.77% 78%
CONTROL MEDIO	Alto	66.66%
	Medio	55.55%
	Bajo	44.44%
CONTROL BAJO	Alto	33.33%
	Medio	22.22%
	Bajo	11.11%

Gráfico No. 11: Evaluación del riesgo Facturación



Fuente: Plan de auditoria
Elaborado por: Karol Coba

Riesgo de control = P. Óptimo – P. Obtenido

Riesgo de control = 100 – 78

Riesgo de control = 22%

El porcentaje evidencia que el área de RUC tiene un riesgo del 22% siendo este riesgo bajo – bajo, que los controles aplicados presenten falencias o que los mismos no sean suficientes.

➤ *Medición del Riesgo de Detección*

Considerando que el nivel de riesgo inherente y el riesgo de control son bajos se considera que el riesgo de detección, va a ser bajo - bajo, por lo tanto se estima un 6%, este porcentaje se debe a la experiencia que tiene el equipo de auditoría que permite diseñar procedimientos y aplicar técnicas suficientes, y competentes que permitan obtener una evidencia válida.

➤ *Medición del Riesgo de Auditoría*

El riesgo de que una vez que los errores se han pasado por el riesgo inherente, de control y el de detección, a estos errores se los denomina riesgo de auditoría

Cuadro No.15: Matriz de evaluación del riesgo de auditoría

DEFINICIÓN	RESULTADO
Confianza en el Control Interno	CONFIANZA MUY BUENA
<i>RIESGO DE CONTROL</i>	22%
Expectativa antes de considerar el Control Interno	Es posible que existan algunos errores
<i>RIESGO INHERENTE</i>	28%
Disponibilidad del Auditor para permitir que existan errores importantes	Disponibilidad Baja
<i>RIESGO DE DETECCIÓN</i>	6%
Nivel de Pruebas Sustantivas y de Cumplimiento	Nivel Baja

Fuente: Plan de auditoría

Elaborado por: Karol Coba

Cuadro No.16: Riesgo de Auditoría

$RA =$	$RI \times RC \times RD$	$0.28 \times 0.22 \times 0.06$
0,369% < 5%		

Fuente: Plan de auditoría

Elaborado por: Karol Coba

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS A EVALUAR
ÁREA DE FACTURACIÓN

Evaluación de los requisitos solicitados para el ingreso del trámite

El contribuyente para realizar el trámite de baja de documentos preimpresos debe llenar el formulario 321 y presentar los siguientes requisitos:

- Cédula del contribuyente o representante legal de la sociedad.
- Presentación del certificado de votación
- Presentación del nombramiento del representante legal vigente a la fecha, este deberá estar registrado previamente en el RUC.
- Los documentos físicos a anular, únicamente se obviara este requisito cuando el motivo para baja sea por robo, en cuyo caso deberá adjuntar la denuncia respectiva; extravío y por deterioro

Si el trámite es realizado por una tercera persona, se requiere:

- Copia de la cédula del contribuyente o representante legal de la sociedad,
- Copia de la papeleta de votación
- Presentación del nombramiento en caso de sociedad del representante legal vigente a la fecha,
- Autorización del contribuyente o representante legal,
- Presentación del original y copia de la cédula de la persona que realiza el trámite,
- Presentación de la papeleta de votación de la persona que realiza el trámite

Una vez cumplido con los requisitos el funcionario encargado de la ventanilla procede a ingresar en el sistema de facturación en el módulo baja de documentos preimpresos, digitando los datos tal y como se presentan en el formulario adjunto. Una vez que se encuentra registrada en la base de datos del sistema se imprime la confirmación del trámite que es el fiel respaldo del contribuyente

Para que el sistema valide el trámite existe varias etapas que verifican que el proceso se ejecuta correctamente, permitiendo al funcionario encargado constatar que la información ingresada sea correcta, mostrándose un gran cuidado en el ingreso a la base de datos del sistema, ya que una vez impreso la confirmación del trámite no permite rectificaciones.

El control de calidad que se ejerce dentro del área se basa en el archivo que maneja cada funcionario acorde al formulario y la confirmación impresa, que deben ser idénticos.

Comentarios: Algunos de los requisitos solicitados no facilitan el trámite al contribuyente, la copia a color de los documentos de identificación para realizar el trámite son innecesarios por los motivos que se exponen

Elaborado: Karol Coba
Supervisado: Dr. P.Z.

Fecha : 19 de enero 2010

**PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS A EVALUAR
AREA DE FACTURACIÓN**

Verificar si existe unificación de criterios para el ingreso del trámite

Cada funcionario de ventanilla conoce y maneja el reglamento de comprobantes de venta y retención, así como también los lineamientos que rigen este proceso. Los requisitos para el ingreso del trámite son de conocimiento general por lo que no existen problemas referentes a este tipo.

Al momento de que el funcionario de ventanilla llama al turno en espera, el contribuyente se acerca para ser atendido portando su cédula de identidad o cualquier identificación y así poder realizar su trámite; cuando lo realiza la misma persona se omite la presentación del certificado de votación en muchos casos que los funcionarios lo permiten y para evitar que el contribuyente tenga que volver si éste no lo trajo en su momento.

La misma situación ocurre en trámites de personas jurídicas, que de acuerdo a los requisitos establecidos para realizar el trámite debe presentar la copia del nombramiento actualizado y debidamente registrado en el RUC, la mayoría de funcionarios omiten este requisito ya que solo verifican en el sistema siendo suficiente para poder llevar a cabo el proceso.

Aunque se conoce y domina el tema de requisitos dentro del área, no todos actúan con los mismos criterios al momento de ingresar el trámite ya que muchos requisitos que se solicitan de manera personal no quedan registrados para el archivo.

Comentarios: Los funcionarios en su afán de timbrar mas, no facilitan al contribuyente para el ingreso del trámites cuando los requisitos no sean necesariamente indispensables

Elaborado: Karol Coba

Supervisado: Dr. P.Z.

Fecha : 19 de enero 2010

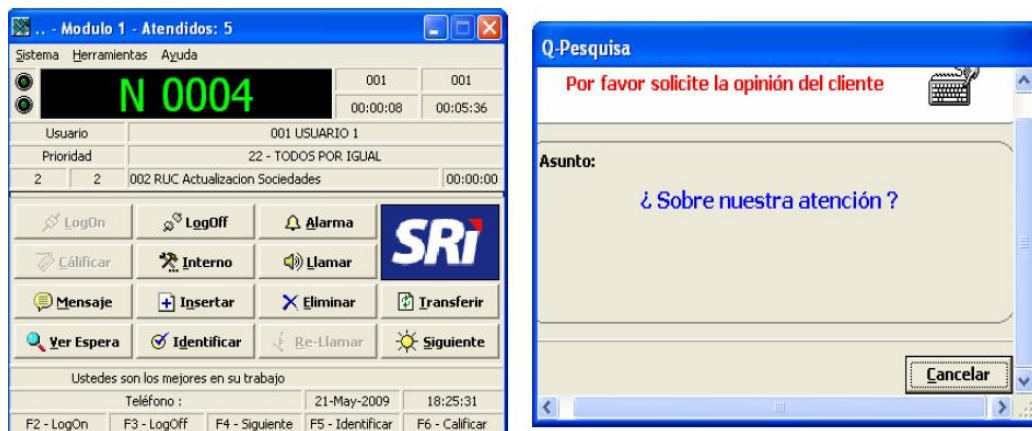
SERVICIOS DE RENTAS INTERNAS
AUDITORIA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS

PT.3
1/1

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS A EVALUAR
ÁREA DE FACTURACIÓN

Examinar los parámetros que influyen en el contribuyente para la calificación

Culminada la atención al contribuyente, el sistema de control de entradas Q- MATIC para llamar al siguiente turno en espera solicita la calificación del servicio, tal y como se muestra a continuación:



Independientemente que se haya realizado el trámite o no, se obliga al funcionario a solicitar la opinión del contribuyente dentro de cuatro rangos: excelente, bueno, regular y malo; cuya calificación aparece en la pantalla una vez que el cliente haya marcado cualquier opción.

Debido a la estructura del área para atención al público, la máquina de calificación se encuentra a lado derecho del funcionario de ventanilla, pudiendo ser manipulado por éste. El contribuyente califica la atención recibida de manera general, es decir que es un indicador del área y no refleja individualmente el trabajo de cada funcionario; entre los parámetros que toma en cuenta el cliente este desde el tiempo de espera, el trato del funcionario y los requisitos solicitados.

Comentarios: La mayoría de funcionarios se autocalifican el servicio debido a la facilidad que se tiene por la estructura del hall.

Elaborado: Karol Coba
Supervisado: Dr. P.Z.

Fecha : 20 de enero 2010

**SERVICIOS DE RENTAS INTERNAS
AUDITORIA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS A EVALUAR
ÁREA DE FACTURACIÓN**

**PT.4
1/1**

Revisar la base de datos que lleva el funcionario de ventanilla al ingresar cada trámite
Cada solicitud ingresada por el funcionario de ventanilla además de la confirmación del trámite que arroja al sistema llevan un control a través de una base de datos, cuyo formato se encuentra establecido por los responsables del área, donde se maneja la siguiente estructura:

Fecha de Trámite	Tipo de Trámite	Motivo	Fase	No. de Trámite	Estado	Lote	No. de Dcto.	RUC Contribuyente	Razón Social Contribuyente	Código de la Carpeta	Código de la Caja de Retención
						136766					
28/12/09	Preimpreso	Baja de documentos	Solicitud Registrada	4211494	Autorizado	136766	1	1720917192001	FUNDACION PROYECTO ECOLOGICO CHIRIBOGA VETERINARIOS SIN FRONTERAS - CENTRO INTERNACIONAL DE COOPERACION VETERINARIOS SIN FRONTERAS - CENTRO INTERNACIONAL DE COOPERACION		
28/12/09	Preimpreso	Baja de documentos	Solicitud Registrada	4211738	Autorizado	136766	2	190110974001			
28/12/09	Preimpreso	Baja de documentos	Solicitud Registrada	4211841	Autorizado	136766	3	190110974001			
28/12/09	Preimpreso	Baja de documentos	Solicitud Registrada	4211931	Autorizado	136766	4	1202879142001		RIVERA VERNAZA BISMARCK ALEXIS	

Permitiéndole llevar un registro diario de todos los trámites ingresados en el sistema, pudiendo verificar gracias a este archivo en cualquier momento la ubicación del documento.

De acuerdo a lo que se establece dentro del departamento de comprobantes de venta y retención como archivo interno para el funcionario de ventanilla, es una medida de control que permite simplificar y ahorrar el trabajo de los encargados de remitir el archivo de todos los trámites ingresados; siendo una forma eficaz de poder verificar la confirmación del sistema con los datos ingresados. Esta base de datos es idéntica a la que muestra el sistema de facturación.

Comentarios: La base de datos que el funcionario lleva en la mayoría de casos no se encuentra al día con los trámites ingresados y solo lo copian tal y como lo muestra el sistema ya que de él depende el archivo de control de facturación

Elaborado: Karol Coba
Supervisado: Dr. P.Z.
Fecha : 21 de enero 2010

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS A EVALUAR
ÁREA DE FACTURACIÓN

Evaluación de los requisitos solicitados para el ingreso del trámite

Para ingresar la solicitud de autoimpresor el contribuyente deberá llenar el formulario 311 y adjuntar los siguientes requisitos:

- cédula del contribuyente o representante legal de la sociedad.
- Presentación del certificado de votación
- Presentación del nombramiento del representante legal vigente a la fecha, este deberá estar registrado previamente en el RUC.
- Copias de los formatos de comprobantes de venta, documentos complementarios y comprobantes de retención que se emitirán e imprimirán a través del sistema computarizado.

Si el trámite es realizado por una tercera persona, se requiere:

- Copia de la cédula del contribuyente o representante legal de la sociedad,
- Copia de la papeleta de votación
- Presentación del nombramiento en caso de sociedad del representante legal vigente a la fecha,
- Autorización del contribuyente o representante legal,
- Presentación del original y copia de la cédula de la persona que realiza el trámite,
- Presentación de la papeleta de votación de la persona que realiza el trámite

Una vez cumplido con los requisitos el funcionario encargado de ventanilla procede a ingresar en el sistema de facturación la solicitud requerida por el contribuyente, digitando los datos tal y como se presenta en el formulario adjunto. Una vez que se encuentra registrada en la base de datos del sistema se imprime la confirmación del trámite que es el fiel respaldo del contribuyente

Se muestra gran cuidado en el ingreso a la base de datos del sistema, ya que la confirmación es enviada directamente al responsable del área para que puede realizar los trámites posteriores a su autorización. El sistema valida los trámites en varias etapas que permite verificar que el proceso se ejecute correctamente, permitiendo al usuario constatar que la información ingresada sea correcta.

El control de calidad que se ejerce dentro del área se basa en las confirmaciones, respuestas automáticas del sistema que si bien al faltar un rango del formulario lo rebota automáticamente como rechazo.

Comentarios: Muchos de los requisitos solicitados son innecesarios ya que no forman parte del expediente para realizar el trámite

Elaborado: Karol Coba
Supervisado: Dr. P.Z.

Fecha : 21 de enero 2010

SERVICIOS DE RENTAS INTERNAS
AUDITORIA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS A EVALUAR
ÁREA DE FACTURACIÓN

PT.6
1/1

Revisar la base de datos que lleva el funcionario de ventanilla al ingresar cada trámite

Cada solicitud ingresada por el funcionario de ventanilla además de la confirmación del trámite que arroja al sistema se lleva un control a través de una base de datos, cuyo formato es establecido por los responsables del área que manejan la siguiente estructura:

Fecha de Trámite	Tipo de Trámite	Motivo	Fase	No. de Trámite	Estado	Lote	No. de Dcto.	RUC Contribuyente	Razón Social Contribuyente	Código de la Carpeta	Código de la Caja de Retención
						136766					
28/04/08	Autoimpresores	Solicitud de autorización Renovación de la	Solicitud Registrada	4211494	Pendiente	136766	1	1720917192001	FUNDACION PROYECTO ECOLOGICO CHIRIBOGA		
28/04/08	Autoimpresores	autorización Solicitud de cambio de software	Solicitud Registrada	4211738	Pendiente	136766	2	190110974001	VETERINARIOS SIN FRONTERAS - CENTRO INTERNACIONAL DE COOPERACION		
28/04/08	Autoimpresores	Inclusión de puntos de emisión y/o documentos	Solicitud Registrada	4211841	Pendiente	136766	3	190110974001	VETERINARIOS SIN FRONTERAS - CENTRO INTERNACIONAL DE COOPERACION		
28/04/08	Autoimpresores		Solicitud Registrada	4211931	Autorizado	136766	4	1202879142001	RIVERA VERNAZA BISMARCK ALEXIS		

Permitiéndole llevar un registro diario de todos los trámites ingresados, que sirven de respaldo tanto al funcionario como al responsable del área de los contribuyentes que se han acercado para realizar este proceso.

De acuerdo a lo que se establece dentro del departamento de comprobantes de venta y retención como archivo interno para el funcionario de ventanilla, es una medida de control que permite simplificar y ahorrar el trabajo de los encargados de remitir el archivo de todos los trámites ingresados; siendo una forma eficaz de poder verificar la confirmación del sistema con los datos ingresados. Esta base de datos es idéntica a la que muestra el sistema de facturación.

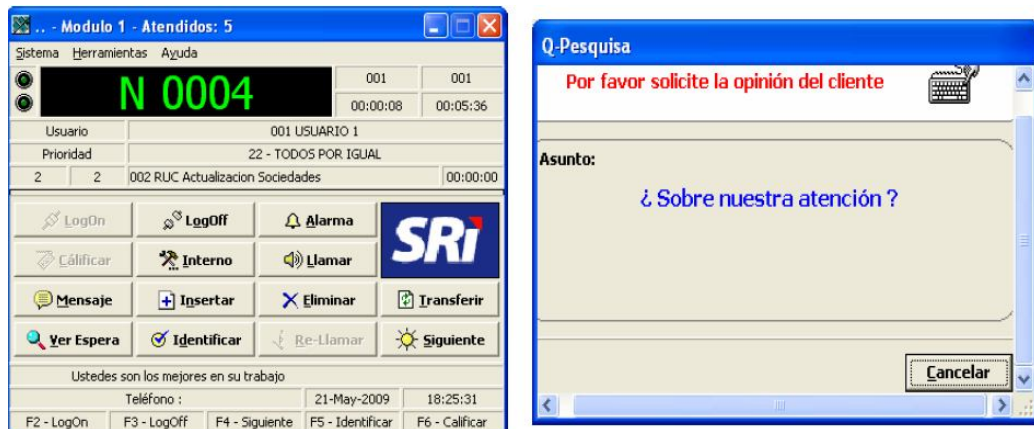
Comentarios: La base de datos que el funcionario lleva en la mayoría de casos no se encuentra al día con los trámites ingresados y solo lo copian tal y como lo muestra el sistema ya que de él depende el archivo de control de facturación

Elaborado: Karol Coba
Supervisado: Dr. P.Z.
Fecha: 22 de enero 2010

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS A EVALUAR
ÁREA DE FACTURACIÓN

Examinar los parámetros que influyen en el contribuyente para la calificación

Al igual que el otro proceso evaluado entro de esta área una vez que es atendido el contribuyente, el sistema de control de entradas Q- MATIC para llamar al siguiente turno en espera solicita la calificación del servicio, tal y como se muestra a continuación:



No es necesario que se haya ingresado el trámite para solicitar calificación ya que el sistema reporta como atendido obligando al funcionario a pedir la opinión del cliente para proseguir con su trabajo; aunque debido a la estructura del área, la máquina de calificación se encuentra a lado derecho del funcionario de ventanilla, pudiendo ser manipulado por éste.

El contribuyente califica la atención recibida de manera general, dentro de los cuatro rangos estipulados: excelente, bueno, regular y malo. Siendo un indicador que refleja la atención del área en general y no del trabajo individual de cada funcionario, los parámetros que toma en cuenta el cliente esta: tiempo de espera, trato del funcionario y requisitos solicitados.

Comentarios: El área posee índices altos de satisfacción del contribuyente por el servicios prestado debido a la auto calificación del funcionario de ventanilla

Elaborado: Karol Cobra
Supervisado: Dr. P.Z.
Fecha : 23 de enero 2010

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS A EVALUAR
ÁREA DE FACTURACIÓN

Verificar el manejo del archivo por parte de los usuarios responsables

El responsable del archivo de facturación para el proceso de autoimpresores, verifica que en cada confirmación impresa conste el tipo, el No. de lote, documento y trámite, para su constatación en el sistema y de esta manera poder dar una respuesta rápida y efectiva al contribuyente

Además se cerciora de que se encuentren completos los documentos adicionales que se especifican en los requisitos para cada caso; ya que después de ingresado el trámite el usuario responsable del área se encarga para la autorización del proceso, realizar la inspección correspondiente de acuerdo al reglamento de comprobantes de venta y retención

Depende del funcionario de ventanilla para agilizar el trámite para la autorización; ya que una vez ingresado la solicitud se debe entregar este trámite al responsable del área; donde no se establece un día límite para la entrega, por lo que puede permanecer en el archivo del funcionario demorando el proceso que se requiere para la aprobación.

El funcionario únicamente archivará la solicitud de confirmación del trámite ya que tanto el formulario como los requisitos que se adjunta de acuerdo al motivo de la solicitud se entregan al responsable del área, que se encarga del respectivo proceso de Autoimpresores.

Comentarios: Los usuarios responsables de realizar las inspecciones y de archivar cada trámite muy poco se basan en el formulario presentado solo revisan lo registrado en el sistema

Elaborado: Karol Coba
Supervisado: Dr. P.Z.

Fecha : 24 de enero 2010

MESAS DE INFORMACIÓN

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS ÁREA MESAS DE INFORMACIÓN				
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Existe unificación de criterios?	X		
2	¿Los funcionarios dentro de ésta área conocen y dominan los temas por lo que los contribuyentes acuden?	X		
3	¿El funcionario siempre solicita la calificación al contribuyente una vez atendido su requerimiento?		X	Por la estructura del hall, el funcionario algunas veces se autocalifica
4	¿Cuentan con el material necesario para el desempeño de sus funciones?	X		
5	¿Reciben capacitaciones periódicas que les permiten estar a los funcionarios actualizados en temas tributarios?	X		
6	¿Debido a que se brinda información verbal existe algún procedimiento que permita el control de calidad de ésta área?		X	Únicamente se basan en estadísticas de timbradas
7	¿Se encuentra marcado un promedio de atención?	X		
8	¿El supervisor del área brinda soporte a los funcionarios cuando lo requieren?	X		
9	¿Se exige un nivel suficiente de contribuyentes atendidos por día?	X		
10	¿Se le facilita al contribuyente información impresa o digital como herramienta para sustentar sus consultas?	X		

Elaborado por: Karol Coba Fecha: 06/01/10
Supervisado por: Dr. P.Z. Fecha: 08/01/10

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS ÁREA MESAS DE INFORMACIÓN				
Nº	PREGUNTAS	PUNTAJE OBTENIDO	PUNTAJE ÓPTIMO	OBSERVACIÓN
1	¿Existe unificación de criterios?	10	10	
2	¿Los funcionarios dentro de ésta área conocen y dominan los temas por lo que los contribuyentes acuden?	10	10	
3	¿El funcionario siempre solicita la calificación al contribuyente una vez atendido su requerimiento?	0	10	
4	¿Cuentan con el material necesario para el desempeño de sus funciones?	10	10	
5	¿Reciben capacitaciones periódicas que les permiten estar a los funcionarios actualizados en temas tributarios?	10	10	
6	¿Debido a que se brinda información verbal existe algún procedimiento que permita el control de calidad de ésta área?	0	10	
7	¿Se encuentra marcado un promedio de atención?	10	10	
8	¿El supervisor del área brinda soporte a los funcionarios cuando lo requieren?	10	10	
9	¿Se exige un nivel suficiente de contribuyentes atendidos por día?	10	10	
10	¿Se le facilita al contribuyente información impresa o digital como herramienta para sustentar sus consultas?	10	10	
TOTAL		80	100	

Elaborado por: Karol Coba
Supervisado por: Dr. P.Z.

Fecha: 06/01/10
Fecha: 08/01/10

MEDICIÓN DE RIESGO

MR
1/4

➤ *Calificación del Riesgo Inherente*

El riesgo inherente del área de mesas de información es de un 28%, esta afirmación ha sido realizada en base a ciertos puntos en consideración, tanto en la visita a las instalaciones como en la entrevista con el Jefe responsable, las mismas que son:

- Para verificar el desempeño del funcionario únicamente se basa en el número de timbradas diarias, controladas a través del sistema de ingreso de entradas Q-MATIC.
- Los parámetros que se toman en cuenta para la calificación de la atención monitoreado a través del control del Q- MATIC no constituye un índice real del desempeño del funcionario

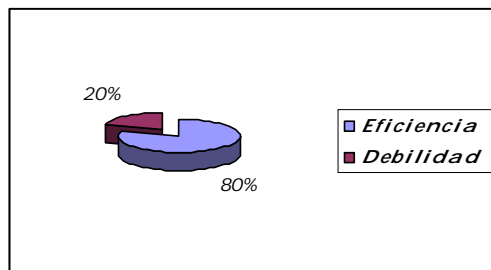
➤ *Medición del Riesgo de Control*

Según la evaluación de control interno se obtuvo los siguientes parámetros: A fin de determinar el nivel de confianza aplicamos la siguiente matriz, conociendo que el resultado de la aplicación del cuestionario ha sido del 80%, el nivel de confianza

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGO		
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS ÁREA MESAS DE INFORMACIÓN		Fecha: 06/01/2010 Realizado Por: Karol Cobra
RIESGO ALTO	Alto	99.99%
	Medio	88.88%
	Bajo	77.77%
RIESGO MEDIO	Alto	66.66%
	Medio	55.55%
	Bajo	44.44%
RIESGO BAJO	Alto	33.33%
	Medio	22.22%
	Bajo	11.11% 20%

MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL CONTROL		
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS ÁREA MESAS DE INFORMACIÓN		Fecha: 06/01/2010 Realizado Por: Karol Cobra
CONTROL ALTO	Alto	99.99%
	Medio	88.88%
	Bajo	77.77% 80%
CONTROL MEDIO	Alto	66.66%
	Medio	55.55%
	Bajo	44.44%
CONTROL BAJO	Alto	33.33%
	Medio	22.22%
	Bajo	11.11%

Gráfico No. 12: Evaluación del riesgo Mesas de información



Fuente: Plan de auditoria
Elaborado por: Karol Cobra

Riesgo de control = P. Óptimo – P. Obtenido

Riesgo de control = 100 – 80

Riesgo de control = 20%

El porcentaje evidencia que el área de RUC tiene un riesgo del 20% siendo este riesgo bajo – bajo, que los controles aplicados presenten falencias o que los mismos no sean suficientes.

➤ *Medición del Riesgo de Detección*

Considerando que el nivel de riesgo inherente y el riesgo de control son bajos se considera que el riesgo de detección, va a ser bajo - bajo, por lo tanto se estima un 6%, este porcentaje se debe a la experiencia que tiene el equipo de auditoría que permite diseñar procedimientos y aplicar técnicas suficientes, y competentes que permitan obtener una evidencia válida.

➤ *Medición del Riesgo de Auditoría*

El riesgo de que una vez que los errores se han pasado por el riesgo inherente, de control y el de detección, a estos errores se los denomina riesgo de auditoría

Cuadro No.17: Matriz de evaluación del riesgo de auditoría

DEFINICIÓN	RESULTADO
Confianza en el Control Interno	CONFIANZA MUY BUENA
<i>RIESGO DE CONTROL</i>	20%
Expectativa antes de considerar el Control Interno	Es posible que existan algunos errores
<i>RIESGO INHERENTE</i>	28%
Disponibilidad del Auditor para permitir que existan errores importantes	Disponibilidad Baja
<i>RIESGO DE DETECCIÓN</i>	6%
Nivel de Pruebas Sustantivas y de Cumplimiento	Nivel Baja

Fuente: Plan de auditoria

Elaborado por: Karol Coba

Cuadro No.18: Riesgo de Auditoría

$RA =$	$RI \times RC \times RD$	$0.28 \times 0.20 \times 0.06$
0,336% < 5%		

Fuente: Plan de auditoria

Elaborado por: Karol Coba

**PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS A EVALUAR
 ÁREA MESAS DE INFORMACIÓN**

Verificar el promedio de atención establecida para la atención al contribuyente

El sistema de registro de entradas Q-MATIC controla los tiempos de atención en base a dos parámetros: el primero marca desde el momento que el funcionario llama al turno en espera (*tiempo 1*) y el segundo controla el tiempo que lleva a cabo resolver la inquietud del contribuyente (*tiempo 2*) como se presenta a continuación:



Dentro del área se tiene establecido un promedio de atención por contribuyente de cinco minutos, pero depende de la complejidad de la consulta tributaria para cumplir estos estándares, en muchos casos los funcionarios se manejan dentro de este tiempo ya que los clientes que acuden a esta área en su gran mayoría solicitan un reporte de obligaciones pendientes; pero a su vez la calidad de atención se ve amedrentada por la rapidez que se impone con este tiempo de atención.

En muchos casos existen grandes diferencias entre los dos tiempos que registra el sistema ya que el funcionario olvida identificar el trámite a realizar, pero ambos cuentan como promedio de atención en el reporte final para el desempeño del empleado.

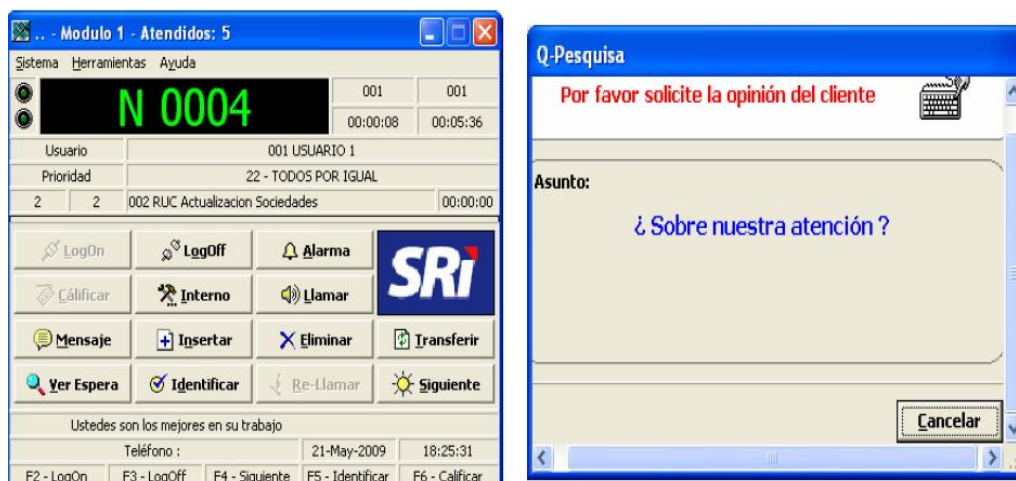
Comentarios: Debido a que el control de calidad de atención se basa únicamente en las timbradas que reporta el sistema, el funcionario trata de cumplir con el tiempo establecido disminuyendo su calidad de atención

Elaborado: Karol Coba
Supervisado: Dr. P.Z.
Fecha : 24 de enero 2010

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS A EVALUAR
ÁREA MESAS DE INFORMACIÓN

Examinar los parámetros que influyen en el contribuyente para la calificación

Una vez que es atendido el contribuyente, el sistema de control de entradas Q-MATIC para llamar al siguiente turno en espera solicita la calificación del servicio, tal y como se muestra a continuación:



Como el servicio prestado por ésta área no lleva control de ingreso de trámites, los parámetros de calificación que el cliente maneja son el tiempo en espera, solución dada por el funcionario, trato y la calidad de la información; convirtiéndose dentro de esta área en un perfecto indicador individual de la atención del funcionario; aunque debido a la estructura del hall, la máquina de calificación se encuentra a lado derecho del funcionario de ventanilla, pudiendo ser manipulado por éste, que ocurre en la mayoría de los casos.

Comentarios: Se observa que todos los funcionarios optan por autocalificar el servicio brindado antes de solicitar la opinión del cliente

Elaborado: Karol Coba
Supervisado: Dr. P.Z.
Fecha : 25 de enero
2010

HOJA DE HALLAZGOS

SERVICIOS DE RENTAS INTERNAS
AUDITORIA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS
Forma de registrar y archivar cada trámite ingresado
HOJA DE HALLAZGOS

HH.1
1/1

CONDICIÓN.-

Los trámites ingresados por cada asistente de ventanilla, varían de acuerdo al área ya que si bien en RUC y vehículos manejan una supervisión diaria, no sucede lo mismo con facturación permitiéndoles manipular los requisitos y en la mayoría de los casos omitir algunos preestablecidos; notándose esta falta de control en los índices de calidad que se muestran al final del mes por cada área, ya que los que llevan una revisión diaria poseen un índice mayor de errores que el área de facturación que casi siempre logra el 100% debiéndose gran parte de este porcentaje a que el mismo funcionario que ingresa la solicitud es el único encargado de archivar sus trámites diariamente pudiendo realizar arreglos a las solicitudes o alterando requisitos. Aunque en RUC y en vehículos no se presentan estos problemas, el usuario puede ingresar al sistema y corregir cuantas veces quiera errores que haya cometido sin que esto afecte al índice general de control de calidad del área.

CRITERIO.-

Debería existir un encargado entre los asistentes de ventanilla que lleve el control diario de los trámites ingresados para evitar su manipulación con lo referente al área de facturación, de esta manera que el proceso se lleve a cabo cumpliendo todos los requisitos de acuerdo a lo establecido por los lineamientos y el reglamento; generando un nivel de confianza mayor en el control de calidad practicado
A su vez para el área de RUC y vehículos mantener la supervisión diaria por cada trámite ingresado pero para generar un control de calidad más equitativo y de confianza se debería contabilizar dentro de éste, las rectificaciones a las que accede cada usuario para enmendar errores dentro del sistema una vez ya digitados

CAUSA.-

La razón principal de que no se lleve un control diario por parte de algún funcionario encargado, en los trámites del área de facturación, es que la mayoría de los procesos que se manejan se lo puede realizar también a través de Internet, ahorrando tiempo y sin mucho papeleo, por lo que la institución está tratando de publicitar con mayor intensidad este método evitando así la afluencia de clientes y disminuyendo el tiempo de espera en este servicio.

En cambio a lo que concierne al área de RUC y vehículos se permite modificar al mismo usuario dentro del sistema una vez ya ingresado la solicitud ya que los trámites que se procesan diariamente por cada usuario ascienden a 50 siendo imposible que se lleve a cabo un control exhaustivo por parte de los responsables de esta revisión

EFECTO.-

La falta de una persona encargada de la supervisión diaria del ingreso de trámites dentro del área de facturación provoca que haya manipulación en el manejo de los requisitos y en muchos de los casos omisión yendo en contra de los lineamientos y el reglamento de Comprobantes de Venta y Retención, viéndose reflejado en un índice de control de calidad de poca confianza y alejado de la realidad; al igual que sucede en áreas como RUC y vehículos que permiten corregir una y otra vez datos ya ingresados en el sistema por el mismo usuario.

Elaborado por: Karol Coba **Fecha:** 12/02/10
Supervisado por: Dr. P.Z. **Fecha:** 18/02/10

SERVICIOS DE RENTAS INTERNAS AUDITORIA DE GESTIÓN DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS Sistema de control de satisfacción del cliente manipulado por el funcionario HOJA DE HALLAZGOS	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> HH.2 1/1 </div>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

CONDICIÓN.-

Una vez que se haya atendido al contribuyente el sistema de control de entradas Q-MATIC para llamar al siguiente turno en espera solicita la calificación de la atención, obligando al funcionario de ventanilla pedir la opinión del cliente para proseguir con su trabajo, pero muchos de ellos evitan tener un mal reporte de calificaciones manipulando las estadísticas ya que en áreas de facturación y mesas de información por la estructura del hall pueden autocalificarse omitiendo la opinión del contribuyente por lo que al final del mes el sistema reporta casi en todos los funcionarios una perfecta calificación y por ende un excelente servicio en la atención dada; en cambio en las restantes áreas del departamento marcan la atención como contribuyente no se presentó y de ésta manera el sistema omite la calificación pudiendo llamar al siguiente turno.

CRITERIO.-

Se debería ubicar la máquina de calificación de atención en las áreas de facturación y mesas de información de igual manera que en las restantes áreas para evitar que el funcionario de ventanilla autocalifique el servicio, manipulando las estadísticas, también complementar con cámaras de seguridad que evite que se siga cometiendo este tipo de actos; además controlar que en el sistema, que pasado cierto tiempo no permita marcar la opción contribuyente no se presentó para evitar que el funcionario siga actuando conforme a lo descrito. La institución debería de igual manera colocar en su cartelera o en sus volantes informativos que una vez atendido califique siempre el servicio que se le ha brindado.

CAUSA.-

La razón principal para que el funcionario de ventanilla manipule este sistema de calificación, es que se ha convertido en el único indicador para medir la satisfacción del cliente y que se ve reflejado en su totalidad en la evaluación del desempeño que se lo lleva a cabo cada trimestre al empleado, y que en sí los parámetros que influyen en la calificación no son individual por funcionario sino que más bien representan un indicador del área en general y por miedo a que influya negativamente en su trabajo proceden a manipular estas estadísticas.

EFECTO.-

La manipulación del sistema de control de calificaciones por parte del funcionario de ventanilla provoca que exista un bajo índice de confianza en las estadísticas de satisfacción del cliente ya que están alejadas de la realidad y que en sí se ponga poca atención por mejorar estos resultados, afectando la imagen institucional.

Elaborado por: Karol Coba	Fecha: 16/02/10
Supervisado por: Dr. P.Z.	Fecha: 18/02/10

SERVICIOS DE RENTAS INTERNAS
AUDITORIA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS
Requisitos innecesarios que se solicitan para el ingreso de
trámites
HOJA DE HALLAZGOS

HH.3
1/1

CONDICIÓN.-

Los requisitos solicitados para cada trámite se encuentran debidamente especificados y que son de conocimiento del contribuyentes pero muchos de ellos en el momento de su presentación en ventanilla son omitidos por ciertos funcionarios o simplemente no son estrictamente necesarios. Se solicita para todos los trámites de servicios tributarios copia a color de la cédula y en caso de terceras personas de igual manera, según los motivos de la Institución es para evitar que se falsifiquen la copia de estos documentos, pero hasta ahora no existe un estudio que refleje que se haya evitado estos inconvenientes con la medida adoptada; por otro lado en algunos trámites de actualización o facturación se pide la copia del nombramiento del representante legal actualizado en caso de personas jurídicas, pudiendo ser omitido ya que se puede revisar directamente del sistema y además no forma parte del archivo que el funcionario debe tener para el control de sus trámites.

CRITERIO.-

Los requisitos que solicita la Institución no deberían convertirse en trabas para que realicen trámites los contribuyentes, se debe brindar todas las facilidades la copia a color es un gasto y un requisito innecesario si se desea evitar la falsificación de estos documentos solicitar siempre el original de la cédula aún cuando vayan hacer trámites terceras personas o a su vez tratar de que ciertos trámites en el Servicio de Rentas Internas sean únicamente personal. Además pedir los requisitos únicamente que forman parte del expediente para el ingreso del trámite evitando molestias por parte de los contribuyentes que en algunas ventanillas piden unos requisitos y en otras unos distintos.

CAUSA.-

La razón principal para que exista inconformidad entre los contribuyentes por los requisitos solicitados es que muchos de ellos no son necesarios, ya que no se han actualizado estos requerimientos ni mucho menos se han hecho estudios al respecto; pudiendo simplificar el trámite del cliente ahorrando tiempo y dinero si se diera un tratamiento adecuado.

EFFECTO.-

Además de provocar inconformidad entre los contribuyentes, también genera que entre funcionarios se manejen distintos criterios en el momento de ingresar trámites, ya que como no todos forman parte del expediente que se debe archivar para el control evitan pedir al cliente esos requisitos innecesarios; confundiendo al contribuyente que a la final es el mayor perjudicado.

Elaborado por: Karol Coba
Supervisado por: Dr. P.Z.

Fecha: 17/02/10
Fecha: 18/02/10

*SERVICIOS DE RENTAS INTERNAS
AUDITORIA DE GESTIÓN
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS*
Atención controlada por tiempo promedio establecido por área
HOJA DE HALLAZGOS

HH.4
1/1

CONDICIÓN.-

Para conseguir que el promedio de tiempo en espera sea cada vez menor dentro de la Institución se manejan límites dentro de cada área para la atención en ventanilla y que son reflejados por funcionario en su evaluación de desempeño. Estos tiempos son conocidos por todos los empleados ya que su atención se debe manejar dentro de este rango para cumplir con los índices de calidad impuestos. Así una vez llamado al turno en espera e identificado el trámite a realizar el sistema de control de entradas Q-MATIC marca el tiempo de atención, que una vez sobrepasado el promedio emite una alarma que se refleja en el reporte mensual de las estadísticas de los contribuyentes atendidos afectando su desempeño

CRITERIO.-

El tiempo promedio de atención debería ser un objetivo a lograr del área en general y no un índice que refleje el buen desempeño del funcionario ya que estos tiempos no son de conocimiento del público y tratándose de áreas como mesas de información en las que se trata de ayudar al contribuyentes en sus dudas, inquietudes tributarias no siempre se va a manejar dentro de un rango de tiempo específico y al tratar de cumplir este promedio se disminuye la calidad de atención que espera el cliente, afectando la calificación del servicio.

CAUSA.-

La razón principal para que existan estos tiempos promedios establecidos por área es que se quiere reducir la espera por contribuyente que es la mayor debilidad del departamento de servicios tributarios, pero lo malo es que estos no son conocidos por el público y ellos interpretan como un trato desfavorable ya que limitan y obligan al funcionario a pedir al contribuyente solicitar un nuevo turno para que pueda realizar todos sus trámites y solucionar sus inquietudes

EFFECTO.-

El tiempo promedio de atención que afecta al desempeño de cada funcionario provoca que en su afán de manejarse dentro de estos rangos se vea afectada la calidad de atención, aumentando insatisfacción y número de contribuyentes en espera por la necesidad de tomar otro turno para poder solucionar todos sus problemas

Elaborado por: Karol Coba
Supervisado por: Dr. P.Z.

Fecha: 20/02/10
Fecha: 24/02/10

5.3. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Eco. Mónica Medina

RESPONSABLE REGIONAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS
TRIBUTARIOS

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Quito

Estimada Eco. Medina

En Octubre del 2009 se llevo a cabo una auditoría de gestión aplicada al sistema de calificación para la atención al público manejado por el departamento de servicios tributarios, a continuación se detalla las observaciones encontradas dentro de este estudio:

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES

Para el cumplimiento al plan de control de gestión institucional que establece cada tres años el Servicio de Rentas Internas, la responsable regional del departamento de servicios tributarios ordeno efectuar una auditoría de gestión enfocada hacia la atención al contribuyente, contrato que fue suscrito por el Auditor Jefe de la compañía COBA&ASOCIADOS, el 19 de octubre del 2009

ALCANCE

Se realizó una AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE CALIFICACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN AL PÚBLICO IMPLEMENTADO POR EL SRI EN LA REGIONAL NORTE – QUITO AL ÁREA DE SERVICIOS TRIBUTARIOS dentro del período comprendido entre el 26 de octubre 2009 al 20 de febrero del 2010.

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- Planificar, organizar, coordinar y controlar todos los procesos ejecutados por el funcionario en ventanilla de la Institución
- Elaborar un plan anual que permita mejorar la atención del contribuyente en cada uno de los procesos que se realizan dentro del departamento

OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN

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

OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO EXAMINADO

Fomentar la cultura tributaria en la sociedad ecuatoriana y consolidar la participación de los impuestos administrados por la Institución en el financiamiento del Presupuesto General del Estado, mediante la prestación de servicios de calidad al ciudadano a fin de lograr el correcto cumplimiento de sus obligaciones.

Cuadro No. 19: Funcionarios responsables del departamento

<i>N°</i>	<i>Nombre</i>	<i>Cargo</i>	<i>Fecha entrada</i>	<i>Fecha salida</i>	<i>Observaciones</i>
1	Ing. Emma Muñoz	Responsable regional del área de RUC	25/02/09	en funciones	
2	Dr. Roberto Silva	Responsable regional del área de facturación y herencias	7/11/05	en funciones	
3	Ing. Andrés Arias	Responsable encargado de la regional del área de vehículos	6/09/09	en funciones	Se encuentra encargado de esta área por cambios administrativos dispuestos por el director regional del SRI
4	Ing. William Báez	Responsable regional del área de declaraciones ya anexos	6/10/07	en funciones	
5	Andrea Pardo	Responsable del área de Mesas de Información	8/07/08	en funciones	

Fuente: Plan de Auditoría
Elaborado por: Karol Cobra

CAPÍTULO II

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

- *Evaluación de seguimiento de recomendaciones de auditorías anteriores:* no se ha efectuado una auditoría dentro de este departamento que tenga que ver con la atención al público
- *Evaluación del período de gestión de octubre de 2009 a febrero 2010:* La auditoría de gestión abarcó las instalaciones de las distintas áreas que conforman el departamento de servicios tributarios de la regional norte, ubicadas en la Ramírez Dávalos y Upiano Páez. Las evaluaciones incluyeron a los pasos ejecutados para los procesos que se llevan a cabo dentro de este departamento que fueron efectuados a los supervisores y a funcionarios de ventanilla. La información consultada en el curso de nuestro examen fue auditada y revisada por cada uno de los que conformamos el equipo de trabajo y, por tanto, expresamos una opinión o cualquier otra forma de seguridad sobre ésta.

Para la evaluación realizada dentro del departamento de servicios tributarios donde funcionan seis áreas cuyo fin principal es lograr la satisfacción en la atención al público, de acuerdo a las estadísticas de la base de datos del SRI, se tomo como referencia para el presente estudio las tres áreas que poseen mayor número de contribuyentes atendidos: RUC, facturación y mesas de información, en las que se aplicaron cuestionarios de control que permiten medir los riesgos existentes dentro de los procesos que se manejan en cada una de

ellas, obteniendo un nivel de confianza muy buena; ya que en general se habla de una debilidad por área que va del 20 al 22% dentro de los controles existentes en la Institución, aplicando únicamente pruebas de cumplimiento para la auditoría.

En general, se determinó que el nivel de riesgo propio de la Institución es muy bajo debido a la eficiencia reflejada en sus procesos y procedimientos aplicados y para contrarrestar pequeñas deficiencias se realizaron controles que permiten detectar las fallas para sus respectivas observaciones.

CAPÍTULO III

AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE CALIFICACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN AL PÚBLICO IMPLEMENTADO POR EL SRI EN LA REGIONAL NORTE – QUITO AL ÁREA DE SERVICIOS TRIBUTARIOS

1. Forma de registrar y archivar cada trámite ingresado

Comentario: Durante el período examinado se pudo constatar que los trámites ingresados por cada asistente de ventanilla, varían de acuerdo al área; en RUC y vehículos manejan una supervisión diaria, lo que no sucede con facturación donde se realizan controles trimestrales permitiéndoles manipular los requisitos y en la mayoría de los casos omitir algunos preestablecidos; aunque en RUC y vehículos no se presentan estos problemas, el usuario puede ingresar al sistema y corregir, cuantas veces quiera, errores que haya cometido sin que esto afecte al índice

general de control de calidad del área.

Conclusión: La falta de una persona encargada de la supervisión diaria del ingreso de trámites dentro del área de facturación provoca que haya manipulación en el manejo de requisitos y en muchos casos omisión de éstos yendo en contra de los lineamientos y el reglamento de comprobantes de venta y retención, viéndose reflejado en un índice de control de calidad de poca confianza y alejado de la realidad; al igual que sucede en áreas como RUC y vehículos que permiten corregir una y otra vez datos ya ingresados en el sistema por el mismo usuario.

Recomendación: Debería existir un encargado entre los asistentes de ventanilla del área de facturación que lleve el control diario de los trámites ingresados para evitar su manipulación, de esta manera el funcionario pondrá mayor cuidado en el registro y archivo de las solicitudes; llevándose a cabo el proceso bajo lo establecido por los lineamientos y el reglamento de comprobantes de venta y retención cumpliendo todos los requisitos; y a su vez generando un nivel de confianza mayor en el control de calidad practicado.

Para el área de RUC y vehículos mantener la supervisión diaria por cada trámite ingresado pero para generar un control de calidad más equitativo y de confianza se debería contabilizar dentro de éste, las rectificaciones a las que accede cada usuario para enmendar errores dentro del sistema una vez ya digitados; obteniendo estadísticas reales y que sean bases para tomar decisiones y capacitar de una mejor manera al personal.

2. Sistema de control de satisfacción del cliente manipulado por el funcionario

Comentario: En el sistema de control de entradas Q-MATIC una vez que se haya atendido al contribuyente y para llamar al siguiente turno en espera se solicita la calificación de la atención, obligando al funcionario de ventanilla pedir la opinión del cliente para proseguir con su trabajo; pero en áreas de facturación y mesas de información por la estructura del hall pueden autocalificarse omitiendo la opinión del contribuyente, reportando al final del mes dentro de las estadísticas excelente atención para todos los funcionarios. En las restantes áreas del departamento no se muestra este problema pero en cambio evitan que su servicio sea calificado marcando la atención, como contribuyente no se presento; de ésta manera el sistema omite la calificación pudiendo llamar al siguiente turno.

Conclusión: La manipulación del sistema de control de calificaciones por parte del funcionario de ventanilla dadas por estas situaciones encontradas dentro del área, provoca que exista un bajo índice de confianza en las estadísticas de satisfacción del cliente ya que están alejadas de la realidad y que en sí se ponga poca atención por mejorar estos resultados, afectando la imagen institucional.

Recomendación: Se debería ubicar la máquina de calificación de atención en las áreas de facturación y mesas de información de igual manera que en las restantes, para evitar que el funcionario de ventanilla autocalifique el servicio, manipulando las estadísticas; además complementar el control con cámaras de seguridad que evite que se siga cometiendo este tipo de actos. El sistema debe ser monitoreado para que no permita que se marque la opción *contribuyente no se presento* pasado cierto tiempo y así evitar que se convierta en una salida para no calificar el

servicio. La institución debería de igual manera colocar en su cartelera o en sus volantes informativos para que sea de conocimiento público, que una vez que haya sido atendido califique siempre el servicio brindado.

3. Requisitos innecesarios que se solicitan para el ingreso de trámites.

Comentario: Los requisitos solicitados para cada trámite se encuentran debidamente especificados y que son de conocimiento del contribuyentes pero muchos de ellos en el momento de su presentación en ventanilla son omitidos por ciertos funcionarios ya que no son estrictamente necesarios. Se solicita para todos los trámites de servicios tributarios copia a color de la cédula y en caso de terceras personas de igual manera, según los motivos de la Institución es para evitar que se falsifiquen la copia de estos documentos, pero hasta ahora no existe un estudio que refleje que se haya evitado estos inconvenientes con la medida adoptada; en algunos trámites de actualización o facturación se pide la copia del nombramiento del representante legal actualizado en caso de personas jurídicas, este requisito puede ser omitido ya que debería revisarse directamente del sistema y además no forma parte del archivo que el funcionario debe tener para el control de sus trámites.

Conclusión: Solicitar requisitos innecesarios, además de provocar inconformidad entre los contribuyentes, también genera que entre funcionarios se manejen distintos criterios en el momento de ingresar trámites, ya que como no todos forman parte del expediente que se debe archivar para el control, evitan pedir esos requisitos, confundiendo al contribuyente que a la final es el mayor perjudicado.

Recomendación: Los requisitos que solicita la Institución no deberían convertirse en trabas para que realicen trámites los contribuyentes, se debe brindar todas las facilidades la copia a color es un gasto y un requisito innecesario, si se desea evitar la falsificación de estos documentos solicitar siempre el original de la cédula aún en el caso de trámites realizados por terceros o a su vez tratar de que ciertos trámites en el Servicio de Rentas Internas sean únicamente personales. Se debe exigir únicamente los requisitos que forman parte del expediente del funcionario para el ingreso del trámite evitando molestias en los clientes.

4. Atención controlada por tiempo promedio establecido por área

Comentario: Para reducir el tiempo en espera dentro de la institución se manejan límites de atención en cada área para que son indicadores en la evaluación de desempeño de cada funcionario. Estos tiempos son conocidos por todos los empleados ya que su atención se manejar dentro de este rango para cumplir con los índices de calidad impuestos. Así una vez llamado al turno en espera e identificado el trámite a realizar el sistema de control de entradas Q-MATIC marca el tiempo de atención, que una vez sobrepasado el promedio emite una alarma que se refleja en el reporte mensual de las estadísticas de los contribuyentes atendidos afectando su desempeño.

Conclusión: El tiempo promedio de atención fijado en cada área y que se refleja en la evaluación de desempeño de cada funcionario provoca que en su afán, de manejarse dentro de estos rangos se afecte la calidad de atención, aumentando insatisfacción y número de contribuyentes en espera por la necesidad de tomar otro turno para poder solucionar todos sus problemas.

Recomendación: El tiempo promedio de atención debería ser un objetivo a lograr del área y no un índice que refleje el buen desempeño del funcionario ya que estos tiempos no son de conocimiento del público y tratándose de áreas como mesas de información, en las que se trata de ayudar al contribuyentes en sus dudas e inquietudes tributarias no siempre se va a manejar dentro de un rango de tiempo específico; disminuyendo la calidad de atención que espera el cliente. Si se desea mantener un promedio aceptable de atención se debería informar al público los trámites a los que tiene acceso con un solo turno y en caso de información lo que requiere para que la atención se agilite.

KAROL MARGARITA COBA BARROS

Auditora

Coba & Asociados

5.4. EVALUACIÓN CONTINUA

Cuadro No.20: Cronograma de Cumplimiento de Recomendaciones

Nº	Síntesis (Recomendación)	Responsable de la implantación	Plazo	Presupuesto	Observaciones
1	Disponer que se nombre a un encargado del archivo diario de los trámites que se ingresen en el área de facturación	Responsable de mesas de información	2 semanas	-	No compromete ningún costo extra, se lo lleva a cabo dentro de la jornada normal de trabajo
2	Considerar la colocación de cámaras de seguridad en áreas estratégicas que permitan controlar las acciones de los funcionarios de ventanilla	Responsable del área de seguridad corporativa	6 meses	\$ 25.000	-
3	Considerar quitar de los requisitos la copia a color de la cédula y solicitar al contribuyente únicamente lo que se requiere para el archivo del expediente del trámite ingresado	Responsable regional de servicios tributarios	1 mes	-	No compromete ningún costo extra
4	Evaluar los tiempos promedios establecidos por cada área, siendo un indicador a cumplir por todo el departamento	Responsables regionales de cada área	2 semanas	-	No compromete ningún costo, se lo lleva a cabo dentro de la jornada normal de trabajo

CAPÍTULO 6

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

- ☛ La auditoría de gestión constituye un elemento importante dentro del control del accionar de la institución, que permite detectar a través de la evaluación del control interno deficiencias que afectan la economía, eficiencia y eficacia, logrando que a través de este estudio se determine planes de acción y procedimientos que ayuden a lograr los objetivos y metas de la entidad.
- ☛ El presente estudio enfocado en el departamento de servicios tributarios reviste de importancia a la Institución ya que constituye el primer filtro de información y asesoramiento que tiene el contribuyente, donde se encuentran todos los procesos a los que tiene acceso para cumplir sus obligaciones tributarias, un vínculo directo que le permite fomentar la cultura tributaria, uno de sus principales objetivos y metas a cumplir.
- ☛ Las distintas áreas de atención al cliente cuentan con un sistema de control de entradas Q-matic, que permite manejar estadísticas al día, tanto de contribuyentes atendidos por área como la satisfacción lograda por el servicio brindado, convirtiéndose en una herramienta diaria para la labor del funcionario asistente de ventanilla ya que es un indicador único dentro de la evaluación de su desempeño.

- ☛ Los controles aplicados por el departamento de acuerdo a los resultados de las evidencias obtenidas en cada uno de sus procesos y procedimientos son de muy buena confianza ya que poseen por área una eficiencia no menor al 78%, reflejando que existe pocas falencias por corregir y mejorar; pero no de poca importancia ya que como institución del estado debe ser el área que mayor atención reciba para lograr sus objetivos que la mayoría están orientados hacia al servicio de calidad

- ☛ El reporte de satisfacción de la atención recibida que refleja el sistema representa un indicador poco confiable ya que falta implementar controles que permita que funcione como realmente se espera, sin manipulaciones por parte del funcionario, que aleja las estadísticas de la realidad y retrasa la toma de decisiones para mejorar la calidad de atención objetivo a cumplir de la Institución.

6.2. RECOMENDACIONES

- ☛ Se sugiere que la institución ponga énfasis en estudios realizados de este tipo que permite detectar de una manera confiable las falencias dentro de los procesos y procedimientos que se manejan; y que sea aplicada y difundida en todas las regionales del accionar de la administración tributaria; principalmente dentro del área de servicios tributarios que constituye para el ciudadano el medio para la iniciación en su deber formal de contribuir con impuestos al Estado.
- ☛ Para una eficiente gestión del sistema implementado para la calificación de la atención al público, se debe añadir controles dentro de los funcionarios que permita garantizar el proceso, libre de manipulación; además tomar a esta herramienta únicamente como complemento, orientándose con mayor énfasis en quejas y sugerencias que son escritas por el cliente y dejadas en los buzones correspondientes o a su vez colocados en la página web institucional; incluyendo en los parámetros de las estadísticas de calidad de atención estos mensajes.
- ☛ Se debe implementar controles diarios a los procesos realizados por el departamento de servicios tributarios que permita llegar a una eficiencia mayor de lo alcanzada, ya que estas influyen directamente en la gestión institucional de recaudación de impuestos por ser el primer filtro de información que posee el contribuyente con la administración tributaria

- Los resultados que se obtienen del sistema de control de entradas Q-matic deben ser un indicador que represente la calidad de atención de todo el área ya que los parámetros que el contribuyente toma en cuenta para calificar el servicio no solo va dirigido a la atención que recibió del funcionario de ventanilla, sino del tiempo que tuvo que esperar para ser atendido y que constituye la mayor debilidad de todo el departamento; por lo que la evaluación de desempeño del empleado se ve afectada por un indicador que no depende exclusivamente de él.