



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
ADMINISTRACIÓN
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**“REINGENIERÍA DE PROCESOS A LA EMISIÓN DE
COMPROBANTES DE RETENCIÓN EN EL BANCO DEL
AUSTRO S.A.”**

**ENSAYO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

Autores:

**FEDERICO ANSELMO BARBECHO MORA
MARIA CRISTINA ORDOÑEZ ALVARADO**

Director:

Dr. MARIO MOLINA NARVAEZ

Cuenca - Ecuador

2006

DEDICATORIA

A mis padres por haberme entregado la mejor herencia que puedo tener, el ejemplo y la educación.

A mis hermanos Angel y Paulino por transmitirme la confianza y apoyarme cuando mas lo necesité.

A María de Lourdes por su comprensión y cariño.

Federico.

Gracias a Dios por permitir la culminación de mis estudios y de este trabajo.

A mis queridos padres Wilson y Maria por haberme educad, apoyado en todo momento y sobre todo por su cariño, dedicación y el esfuerzo que han realizado para apoyar mis estudios.

A mis hermanos Paul, Lorena, Pedro, Santiago y Gabriela por estar siempre conmigo, demostrarme su cariño y por ser el motivo principal de mi esfuerzo y superación personal.

A mí querido esposo Juan Edwin por el cariño y apoyo incondicional.

Cristina

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad del Azuay, y en particular a sus distinguidos profesores, quienes han sabido transmitir sus conocimientos, que nos han permitido abrir caminos en el ámbito laboral.

Al Dr. Mario Molina por su ayuda para el desarrollo del presente ensayo.

De manera especial, a un amigo y compañero que con sus sabios consejos nos ha sabido guiar y animar para cumplir esta meta. Con cariño y consideración, para Angel Solís M..

Al Banco del Austro S.A. por habernos abierto las puertas y haber sido nuestra segunda universidad.

FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

Las ideas y opiniones vertidas en la presente monografía son de exclusiva responsabilidad de sus autores:

Federico Anselmo Barbecho Mora

María Cristina Ordóñez Alvarado

INDICE

A.	Resumen	2
B.	Abstract.....	2
C.	Introducción.....	3
I.	La Empresa.....	5
A.	Reseña Histórica.....	5
B.	Misión.....	7
C.	Visión	7
D.	Objetivos del Banco del Austro S. A.....	8
E.	Servicios recibidos y prestados por el Banco del Austro S. A. que generan retención de impuestos	9
II.	Régimen Legal del Sistema de Retención de Impuestos a la Renta e IVA en el Ecuador.....	13
A.	El Código Tributario.....	13
B.	La Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI) y su Reglamento.	14
C.	Las instituciones financieras en su papel de Agentes de Retención.....	14
III.	Reingeniería aplicada al proceso de retención de impuestos en el Banco del Austro S. A. bajo el método deductivo y observación	18
A.	Preparación.....	18
B.	Identificación.....	20
C.	Visión.....	26
D.	Solución Diseño Técnico.....	32
E.	Transformación.....	36
IV.	Conclusiones.....	38
V.	Bibliografía.....	40
VI.	Anexos	41

A. Resumen

El Banco del Austro, es una institución financiera líder en la región Austral. Ha recibido según la ley la calidad de Contribuyente Especial, lo cual, le obliga a retener impuestos al Valor Agregado (IVA) y a la Renta, a sus proveedores de bienes o servicios y, en ciertos casos, a sus clientes, mediante la Emisión de Comprobantes de Retención; documentos que, con el proceso actual dificultan su control y rapidez.

Hemos aplicado la técnica de Reingeniería al proceso, para presentar una propuesta que reduzca costos y tiempo, facilitando su control; y así mejorar la atención al proveedor o cliente.

B. Abstract

Banco del Austro is a leader financial institution in the Austral region. According to the law, it has received the quality of Special Contributor, which obligates it to retain taxes such as the I.V.A (aggregate value tax) and the Rent taxes from its providers of goods and services and in some cases from its customers through the emission of Retention invoices, documents that with the current process make their control and promptness more difficult.

We have applied the Reengineering technique to the process to present a proposal that decreases costs and time, facilitating its control and in this way improving the service to the provider or customer.

C. Introducción

El presente trabajo de investigación tiene la finalidad de presentar una propuesta de Reingeniería al proceso de Emisión de Comprobantes de Retención para el Banco del Austro S. A.

Describiremos los impuestos que las instituciones financieras están obligadas por ley a retener a sus proveedores de servicios, y a los rendimientos financieros generados por captaciones de depósitos a plazo y A la vista (Cuentas Corrientes).

Además describiremos los servicios específicos que ofrece el Banco del Austro S.A. que generan retención de los impuestos mencionados.

Una vez que se han descrito las referencias que aplican al proceso motivo de nuestro análisis, expondremos las razones que llevan a presentar una propuesta de reingeniería en el proceso de Emisión de Comprobantes de Venta y Retención.

Considerando que la reingeniería de procesos es el “rediseño radical de los procesos para efectuar mejoras radicales en medidas críticas y actuales de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez”, nuestra propuesta será encaminada a mejorar costos y rapidez en un proceso que irá ligado al programa global de reingeniería de la institución.

Los clientes del proceso en análisis serán 1). Los proveedores de servicios que utiliza el Banco del Austro para el desarrollo de sus actividades, y; 2). Los clientes de la institución que mantienen depósitos, a excepción de los cuenta ahorristas.

CAPITULO I

LA EMPRESA

- Reseña Histórica
- Misión
- Visión
- Objetivos
- Servicios Recibidos y Prestados
que generan retención de
impuestos.

I. La Empresa.

”BANCO DEL AUSTRO S.A.”

A. Reseña Histórica

Banco del Austro S. A. nace en la ciudad de Cuenca jurídicamente el 27 de julio de 1977, conformado por empresarios de las familias Mora Vázquez, Peña Calderón, Eljuri Antón. En el mismo año, el 28 de noviembre el Banco del Austro S.A. comenzó sus actividades con personal capacitado, en las oficinas instaladas en un edificio de la calle Bolívar, entre las calles Hermano Miguel y Mariano Cueva. Su capital inicial fué de 31´500.000,00 sucres; este se ha incrementado hasta conformar un patrimonio que presta múltiples servicios a la comunidad cuencana y al País.

El primer Gerente General fue el señor Jorge Game C., a partir de 1987 el Economista Patricio Robayo Idrovo, asume la Gerencia General hasta la actualidad.

El Banco del Austro S. A. ofreció en su nacimiento los servicios básicos de la banca tales como; depósitos, crédito, comercio exterior, mandato, inversiones, cambios,etc. En cada período transcurrido se apreciaron los cambios propuestos en lo técnico financiero, en los servicios, en la infraestructura para atención de la ciudadanía; así es como en 1981 se entrega al ornato de cuenca su propio edificio en las calles Sucre y Borrero. El equipamiento tecnológico va modernizando y ampliando su capacidad para alcanzar su cobertura a nivel nacional e internacional.

Inicialmente el Banco del Austro contó con sus oficinas en las ciudades de Gualaceo, Azogues, Macas. Posteriormente abrió sus oficinas en las ciudades de Guayaquil y Quito.

Actualmente la institución cuenta con alrededor de 50 oficinas divididas en 5 regionales administrativas ubicadas en Cuenca, Guayaquil, Quito, Ibarra y Ambato.

Oficinas del Banco del Austro S.A.

Cuenca.	Matriz. Agencias: San Francisco, Avenida España, El Vergel, Gualaceo, Parque Industrial, El Arenal, Santa Isabel, Plaza de las Américas, Centro (Alcaldía), 12 de Abril, Empresa Eléctrica, Paute, Mall del Río.
Loja.	Oficina Principal.
Machala.	Oficina Principal. Agencia Pasaje.
Macas.	Oficina Principal. Agencia Sucúa.
Azogues.	Oficina Principal. Agencias: Azogues, Biblián, Cañar, La Troncal, El Tambo.
Ambato.	Oficina Principal. Agencia: Baños.
Latacunga.	Oficina Principal.
Puyo.	Oficina Principal.
Tena.	Oficina Principal.
Quito.	Oficina Principal. Agencias: San Francisco, La Prensa, Villaflora, Sangolquí, Tumbaco, Amazonas, Santa Clara.

Ibarra.	Oficina Principal. Agencia: Otavalo.
Tulcán.	Oficina Principal. Agencias: Julio Andrade, Centro Aduanero.
Esmeraldas.	Oficina Principal.
Santo Domingo.	Oficina Principal.
Guayaquil	Oficina Principal. Agencias: La Alborada, Orellana, Urdesa, Kennedy, Puerto Marítimo, EntreRios (Samborondón) y Manta.

B. Misión

“El Banco del Austro es un banco ecuatoriano, líder en el Austro que actúa nacional e internacionalmente, que apoya a sus clientes con crédito, productos y servicios financieros buscando la excelencia a través de una permanente gestión profesional y manteniendo los valores y objetivos de la organización. Busca la satisfacción de sus accionistas con la máxima rentabilidad y mínimo riesgo.”

C. Visión

“El Banco del Austro estará entre los mayores seis bancos del país en tamaño, con una calificación de riesgo AA, y entre los primeros cuatro en el Camel, con un claro liderazgo en el Austro sirviendo a clientes medios y migrantes ecuatorianos con tecnología general adecuada y un grupo humano comprometido.

Será el Banco preferido de sus clientes objetivo, por sus servicios excelentes e internacionalizados, con riesgos operacionales protegidos, importante participación en el mercado de tarjetas y servicios consolidados para instituciones financieras.”

D. Objetivos del Banco del Austro S. A.

Objetivos Institucionales:

1. Lograr que el Banco del Austro sea reconocido como una Institución Financiera importante y útil para las comunidades a las que sirve.
2. Lograr que el Banco del Austro sea una Institución Financiera en permanente crecimiento.

Objetivos en la Gestión:

- ◆ Ser una Institución financiera importante:
 - Con una participación de mercado local y nacional.
 - Con un reconocimiento espontáneo de imagen y marca en todas las comunidades en donde operamos.
 - Siendo el banco líder regional de la zona del Austro con presencia reconocida en otras zonas del País.
- ◆ Ser una Institución Financiera útil:
 - Sirviendo integralmente a los mercados que atiende.
 - Respondiendo en colocaciones una proporción adecuada de las captaciones de cada plaza en función de sus características.
 - Respondiendo efectivamente y con oportunidad a todos los requerimientos planteados por los clientes.
- ◆ Ser una Institución Financiera en permanente crecimiento:
 - Ampliando sistemáticamente la participación de mercado en todas las plazas.
 - Manteniendo índices adecuados de rentabilidad en todas las oficinas.
 - Cumpliendo las metas de negocio planteadas.

E. Servicios recibidos y prestados por el Banco del Austro S. A. que generan retención de impuestos

El Banco del Austro S. A. para realizar sus operaciones necesita proveedores de bienes y profesionales especializados. También paga por consumos con tarjetas de crédito “VISA / MasterCard Banco del Austro” a establecimientos comerciales afiliados; y, por intereses generados en depósitos a plazo y a la vista (cuentas corrientes).

Detallaremos cada uno de los bienes y servicios recibidos y prestados por el Banco del Austro S. A. que generan retenciones de impuestos, de los cuales, mencionaremos en capítulo siguiente.

1. Adquisición de Bienes.

- ✦ Bienes muebles.
Escritorios, sillas, sillones, archivadores, mesas auxiliares, bóvedas, cajas metálicas, estantes, basureros.
- ✦ Vehículos.
Vehículos blindados, Automóviles de gerentes, Seguridad, de Carga y motocicletas.
- ✦ Equipos,
De computación como PCs, Cajeros Automáticos, Servidores, Impresoras, Scanners. Copiadoras, Contadoras de Billetes, Cámaras de Seguridad, Pantallas de Plasma.
De limpieza y Mantenimiento como Aspiradoras, abrillantadoras, lavadora de piso, enceradora, de Baños.
De escritorio como teléfonos, sumadoras,
- ✦ Adecuación de locales.
- ✦ Papelería y Suministros.

2. Contratación de Servicios.

- ✦ Empresas de Limpieza y Mantenimiento de todos las oficinas de la institución.
- ✦ Empresas de Traslado de Valores. Cuando el Banco o los clientes lo requieren, se traslada dinero y documentos que representan valores a los lugares solicitados.
- ✦ Compañías de Seguros. Para protección de los bienes y valores de la institución.
- ✦ Empresas de Correo. Para distribución de documentación (estados de cuenta, cheques devueltos, cartas, promociones, etc.) local, nacional e internacional.
- ✦ Profesionales para el desarrollo y mejoramiento de diferentes productos, servicios nuevos y existentes como: Empresas de Auditoria Externa, de Desarrollo de Software, de Asesoramiento a Procesos, etc.; Profesionales para el reconocimiento de firmas de contratos como Notarios y registradores de la propiedad.
- ✦ Arrendamiento de locales para el funcionamiento de nuestras oficinas.

3. Liquidaciones de consumos de Tarjetas de Crédito a establecimientos comerciales afiliados.

El Banco del Austro mediante su producto Tarjeta de Crédito mantiene convenios con establecimientos comerciales (tiendas de ropa, boutiques, restaurantes, bares, discotecas, hoteles, almacenes de electrodomésticos, ferreterías, supermercados, Venta de Vehículos, etc.) con quienes liquida los pagos de facturas de compras realizadas por sus clientes mediante la tarjeta.

4. Intereses en Depósitos.

El Banco del Austro capta fondos de sistema financiero mediante los depósitos a la Vista (Cuentas Corrientes) y depósitos a plazo (Certificados de Depósito). Por estos depósitos el Banco periódicamente o al vencimiento del depósito paga los intereses correspondientes.

5. Convenios de Debito.

El Banco del Austro en convenio con empresas de servicios, efectúa Notas de Debito a los clientes por concepto de servicios recibidos de la empresa de servicios. Los valores debitados son pagados mediante nota de Crédito a la cuenta de la empresa u otra forma de pago. Como ejemplo se puede mencionar las Notas de Debito mensuales por el servicio que presta la empresa TVCable a sus clientes.

CAPITULO II

RÉGIMEN LEGAL DEL SISTEMA DE RETENCIÓN DE IMPUESTOS A LA RENTA E IVA EN EL ECUADOR

- El Código Tributario
- La Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento.
- Las instituciones financieras en su papel de Agentes de Retención.

II. Régimen Legal del Sistema de Retención de Impuestos a la Renta e IVA en el Ecuador

Uno de los medios de redistribución de la riqueza y mantenimiento de los gobiernos en todos los estados y naciones, es la recaudación de impuestos.

Los impuestos que mayores recaudaciones generan al Ecuador, son aquellos que están aplicados sobre las ganancias sean éstas brutas (margen de contribución) o ganancias netas.

La recaudación de impuestos tiene su propio ente ejecutor y de control que es el **Servicio de Rentas Internas (SRI)**, el cual ha sido creado para evitar la evasión de impuestos. Este organismo esta en permanente contacto con los contribuyentes, sea informándoles de sus obligaciones o sancionándolos. Una de sus formas de control es mediante la conformación de los contribuyentes especiales, que no son más que contribuyentes sociedades que reciben varios servicios de otros contribuyentes, que por su volumen de transaccionalidad, pueden efectuar retenciones en concepto de anticipos de impuestos. Recauda los impuestos mediante convenios con instituciones financieras, quienes depositan los valores en la cuenta corriente del SRI en el Banco Central del Ecuador.

Los contribuyentes especiales, entre ellos el Banco del Austro S.A. son controlados minuciosamente por el SRI, por cuanto, la información generada en estas sociedades permite verificar el cumplimiento de declaración y pago de impuestos de otros contribuyentes.

A. El Código Tributario.

Contiene las normas base que definen a los contribuyentes y a los responsables de la recaudación tributaria, considerándolos como responsables solidarios. También establece las sanciones y excepciones aplicables a tributación.

B. La Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI) y su Reglamento.

Esta ley describe cada uno de los impuestos existentes, a las personas naturales y jurídicas a las cuales aplicará la ley, sus excepciones en los casos que amerite; y la base imponible de pago en el caso de aplicarse.

Para los efectos de nuestro estudio analizaremos dos impuestos de esta ley y su reglamento:

- Impuesto a la Renta.
- Impuesto al Valor Agregado.

Impuesto a la Renta.

Renta o Utilidad en un período de tiempo, principalmente, es el resultado obtenido entre los ingresos, costos y gastos deducibles que intervienen en la venta de un bien, prestación de un servicio y/o rendimientos de capital.

Por tanto, **el impuesto a la renta** es el valor que se grava a Personas ecuatorianas Naturales y Jurídicas por ingresos obtenidos como ganancia obtenida en la venta de bienes y servicios. El porcentaje actual es del 25%.

El Impuesto al Valor Agregado “IVA”.

Es el valor que se grava a la diferencia entre el precio de venta de un bien o servicio y su costo, siempre que el servicio se haya prestado en el país, al momento de la transferencia del bien o servicio. El porcentaje (tarifa) actual es el 12% a excepción de los bienes descritos en el Art. 55 y las **excepciones** en servicios descritos en el Art. 56 de la LRTI, entre ellas los **servicios financieros** (numeral 12 del mencionado artículo). Se liquida de forma mensual por los vendedores de bienes y servicios con las excepciones originadas en la “retención en la fuente” que se explicará a continuación.

C. Las instituciones financieras en su papel de Agentes de Retención

Son agentes de retención entre otros son los contribuyentes especiales y las compañías emisoras de tarjetas de crédito, que deben pagar sus proveedores de bienes y servicios y

establecimientos comerciales por compras con tarjetas de crédito, cuya transferencia o prestación se encuentra gravada, de conformidad con lo que establezca el reglamento. (Art.63 LRTI, Numerales 1 y 2).

Según el mencionado artículo las instituciones financieras son agentes de retención, tanto por haber sido asignados como contribuyente especial y por ser a la vez muchas de ellas empresas emisoras de tarjetas de crédito.

Retención de Impuesto IVA e Impuesto a la Renta.

El estado considera que la mayoría de los contribuyentes generan ganancias que son gravables de impuestos, los cuales, pueden ser recaudados y evaluados aplicando un sistema de anticipos previos para cruce de información, que son liquidados por los contribuyentes al final del período de liquidación de cada impuesto.

Las retenciones en impuesto a la renta se liquidan contra la declaración y/o pago que se realiza anualmente restándose del valor a pagar; de igual forma, las retenciones en IVA del valor a pagar y/o declarar mensualmente.

Las retenciones que aplicarán las instituciones financieras por concepto de Impuesto a la Renta, se encuentran detalladas en el Capítulo X “Retenciones en la Fuente” (Art. 43, 44 del título I de LRTI), Resumen en [Anexo No. 1](#)

Las retenciones que aplicarán las instituciones financieras por concepto de IVA, en una proporción del 30% del impuesto causado cuando se origine en la transferencia de bienes muebles de naturaleza corporal y del 70% del impuesto cuando se origine en la prestación de servicios gravados. (Primer párrafo no numerado, Art. 63, título II de la LRTI,). Además cuando se trate de servicios prestados por profesionales con instrucción superior, o de arrendamiento de inmuebles de personas naturales no obligadas a llevar contabilidad, y, cuando el adquirente de bienes o servicios haya emitido una liquidación de compra de bienes o prestación de servicios. Resumen en [Anexo No. 2](#).

Las retenciones de impuestos se efectúan sobre los comprobantes de venta, de los cuales explicaremos su definición y tipos a continuación.

El comprobante de Venta.

Son comprobantes de venta los siguientes documentos que acreditan la transferencia de bienes o la prestación de servicios:

- a) Facturas;
- b) Notas o boletas de venta;
- c) Liquidaciones de compra de bienes y prestación de servicios;
- d) Tiquetes emitidos por máquinas registradoras;
- e) Boletos o entradas a espectáculos públicos; y,
- f) Los documentos a los que se refiere el artículo 13 de este reglamento.

(Art.1 Título 1 del Reglamento de Comprobantes de Venta y Retención.)

Todos los documentos son emitidos por el vendedor de los bienes y/o servicios, a excepción del documento descrito en el literal c), el cual es emitido por el comprador, por cuanto se considera que el vendedor es informal (no registrado en el SRI).

Los documentos a los que se refiere el artículo 13, incluyen a los que emiten las entidades del sistema financiero, como son: Liquidaciones a Establecimientos por el pago de consumos con Tarjetas de Crédito, por una parte;y, por otra los Certificados de Depósito a Plazo y Estados de Cuenta Corriente que hayan generado intereses.

Los comprobantes de Retención.

Son comprobantes de retención los documentos que acreditan las retenciones de impuestos realizadas por los agentes de retención en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Régimen Tributario Interno, este reglamento y en las resoluciones que, para el efecto, dictará el Director General del Servicio de Rentas Internas. (Art.3, Título 1 del Reglamento de Comprobantes de Venta y Retención)

**REINGENIERÍA DE PROCESOS
APLICADA AL SISTEMA DE
RETENCIÓN DE IMPUESTOS EN
EL BANCO DEL AUSTRO S.A.,
BAJO MÉTODO DEDUCTIVO Y
OBSERVACIÓN.**

- Preparación.
- Identificación.
- Visión.
- Solución.
- Transformación.

III. Reingeniería aplicada al proceso de retención de impuestos en el Banco del Austro S. A. bajo el método deductivo y observación

El procedimiento utilizado esta basado en la teoría del material de Gestión Empresarial, en el trabajo denominado “Estrategias y Técnicas de Administración de Empresas”, por cuanto lo consideramos práctico para nuestra aplicación.

El tipo de reingeniería a aplicar será la reingeniería de Costos, que busca reducir costos y lograr mejoramientos incrementales.

A. Preparación.

Problemática.

El Banco del Austro conforme lo describe su misión “Busca la satisfacción de sus accionistas con la máxima rentabilidad y mínimo riesgo” y en sus objetivos de gestión señala: “Ser una Institución Financiera útil: Respondiendo efectivamente y con oportunidad a todos los requerimientos planteados por los clientes” tiene la necesidad de mejorar sea gradual o radicalmente sus procesos.

Bajo esa meta, y considerando que actualmente el proceso de Emisión de Comprobantes de Retención, presenta una demora en sus procesos, altos costos operativos y materiales; aspectos que se manifiestan a los clientes internos y externos como demoras en la atención y entrega de comprobantes a los proveedores de bienes y servicios así como clientes de algunos servicios, quienes demuestran su inconformidad.

Objetivos de la propuesta de Reingeniería.

1. Reducir el tiempo de elaboración de comprobantes de retención y consecuentemente el costo del Recurso Humano.
2. Reducir Costos en papelería.
3. Asignar correctamente las actividades a desarrollar.

La propuesta será presentada a los Gerentes responsable de las áreas involucradas: Gerencia Administrativa y Recursos Humanos, Subgerencia de Inversiones, Gerencia de Procesos, Gerencia de Tarjetas de Crédito y Gerencia de Operaciones.

El equipo estará conformado por:

Líder, será un alto ejecutivo que autorizará y motivará el esfuerzo total de Reingeniería. Será una persona visionaria, que llevará hasta el final la tarea asignada. Estará a cargo de Gerencia de Reingeniería.

Dueño del proceso, serán quien asesorará y controlará el cumplimiento del proceso. Estará a cargo de la gerencia de operaciones y el contador general de la institución.

Equipo de Reingeniería, son personas que actualmente trabajan en el proceso que se va a rediseñar, producirán las ideas y planes a convertirse en realidad. Esta tarea que estará a cargo de los autores.

El Zar de reingeniería, es la persona que se encargará de la capacitación y de vigilar el desarrollo del proceso al equipo de reingeniería, comunicará al líder y a los dueños del proceso. Se encargará de la capacitación del equipo de reingeniería. Estará a cargo del supervisor de la Unidad de Organización y Procesos.

El equipo estará capacitado mediante sesiones, donde se describirá el proceso actual, y el propuesto de forma que se vayan involucrando en el proyecto y se comprometan a participar de manera activa y no muestren resistencia por resultados iniciales adversos y paradigmas.

Se obtendrán los datos referentes a:

Cantidad y tiempo de terminación de inventarios existentes de formularios preimpresos.

Tiempo en el que desarrollarán las pruebas de la aplicación del software.

B. Identificación.

Los clientes del proceso serán únicamente internos, trabajan en los siguientes departamentos, a los cuales se denominan Entidades que se encuentran ubicados actualmente en las oficinas principales del Banco:

- Departamento de Servicios Bancarios.
- Departamento de Administración.
- Departamento de Recursos Humanos.
- Departamento Legal.
- Departamento de Inversiones.
- Departamento de Tránsito (Cuentas Corrientes).
- Departamento de Comercialización de Tarjetas de Crédito.

Por tratarse de un beneficio interno, el rendimiento será medido únicamente en función de costos, por tanto un rendimiento incremental que esperamos mejorar, será un ahorro al costo actual. El costo de cada transacción esta definido por la suma de costos de cada uno de los componentes del proceso:

- Persona que realiza la transacción.
- Tiempo de realización de la transacción.
- Suministros que utiliza como Papel Bond (con Papel Carbón en algunos casos) tintas de impresora, energía eléctrica, sellos de firmas autorizadas.)

1. El proceso actual.

Es la descripción detallada de los procesos y las actividades que se realizan actualmente para la emisión de comprobantes de retención.

EN LOS DEPARTAMENTOS EMISORES DE COMPROBANTES DE RETENCIÓN:

Recepción de documentos:

- En el departamento de Administración se reciben las Facturas de Proveedores.

- En el departamento de Recursos Humanos se reciben las Facturas por Servicios Prestados por Profesionales, Empresas de Tercerización de Empleados, Elaboración de Uniformes, Alimentación, hoteles, pasajes.
- En el departamento Legal se reciben las facturas de Notarías, Juzgados y Registradurías por servicios recibidos como reconocimiento de firmas, autenticación de documentos, inscripción en registro mercantil y de la propiedad de bienes muebles e inmuebles respectivamente.
- En el departamento de Inversiones se reciben los certificados de depósito a plazo vencidos con sus respectivos intereses a pagar.
- En el departamento de Servicios Bancarios se reciben la lista de cuentas a debitar proporcionada por la empresa de servicios y el Valor Total a Pagar.
- En el departamento de Tarjetas de Crédito, se recibirán los vouchers (documentos que certifican una transacción) por compras realizadas por clientes de un establecimiento comercial.

Obtención de Valores para aplicar Base Imponible de Impuestos.

- En el departamento de Administración y Recursos Humanos se obtiene:
 - a. El valor antes de impuesto IVA de las facturas.
 - b. El valor de impuesto IVA.
- En el departamento de Inversiones se obtiene el valor por intereses generados al vencimiento del certificado de depósito.
- En el departamento de Servicios Bancarios se obtiene la sumatoria del valor antes de impuesto IVA de las notas de venta y facturas emitidas a los clientes por la empresa de servicios.

- ✦ En el departamento de Tarjetas de Crédito, se obtiene de las facturas de compras entregadas por cada establecimiento:
 - a. La sumatoria del valor antes de IVA restado previamente el valor de comisión del banco.
 - b. La sumatoria de impuesto IVA.

Verificación del Tipo de Retención a Aplicar.

Observar el Anexo 1 y 2 de impuesto al Valor Agregado y a la Renta, que entrega el Departamento de Contabilidad y obtener los porcentajes de retención de impuestos para cada valor obtenido en el paso anterior.

Verificación de la existencia de formularios.

Verifica que la cantidad existente sea superior a la existencia mínima (cantidad necesaria para cinco días) de formularios.

En el caso de no existir la cantidad mínima necesaria solicitar al departamento de Proveduría de su oficina principal.

En el caso de los departamentos de Tarjetas de Crédito e Inversiones al no existir la cantidad mínima necesaria solicitan al departamento de Proveduría de la oficina Matriz.

EN EL DEPARTAMENTO DE PROVEEDURÍA OFICINA PRINCIPAL:

Verificación de la existencia de Formularios.

Ante solicitud de un departamento emisor, verifica que la cantidad existente sea superior a la existencia mínima (cantidad necesaria para un mes) de formularios.

En caso de no existir la cantidad necesaria solicitar al departamento de proveduría de oficina matriz.

Al recibir los nuevos formularios verificar que la secuencia numérica corresponda a su oficina.

EN EL DEPARTAMENTO DE PROVEEDURÍA OFICINA MATRIZ:

Solicitud de Confección de Formularios.

Recibe las solicitudes de todas las oficinas.

Obtiene cotizaciones de imprentas.

Envía orden a imprenta con mejor cotización.

Recibe formularios confeccionados y envía a oficina solicitante.

EN LOS DEPARTAMENTOS EMISORES DE COMPROBANTES DE RETENCIÓN:

Impresión de Comprobantes de Retención.

En el caso de Tarjetas de Crédito,

Obtiene archivo electrónico proporcionado por departamento de sistemas.

Imprime en formulario continuo, mediante programa automatizado.

En el caso de los demás departamentos.

Ingresar datos en plantilla de Excel.

Imprime en formulario en talonario.

Entrega y Archivo de Comprobantes de Retención.

Obtener en el comprobante sellos y firmas autorizadas que certifiquen el documento.

Solicitar firmas de proveedor/cliente en documentos originales y copias.

Entregar a proveedores/clientes el original del comprobante de retención.

Archivar en secuencia numérica la primera copia de comprobantes de retención. La segunda copia de existir, adjuntar a comprobante de gastos.

Guardado en archivo magnético y Contabilización.

Elabora comprobante contable y procede a su registro en sistema de Contabilidad.

Elabora archivo diario de respaldo, en medio magnético, de las retenciones efectuadas.

Envía al departamento de Contabilidad, archivo diario de respaldo.

EN EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD:

Recibe de todos los departamentos, archivo diario de retenciones.

Verifica que información de archivo diario, este conforme con la cuenta contable.

Consolida información según exigencias del Servicio de Rentas Internas.
Procede al Pago en la fecha establecida.

2. *Diagrama del Proceso Actual.*

Una herramienta que nos permite entender la estructura de un proceso, es un Diagrama de Flujo, el cual es “una representación gráfica de los pasos en un proceso que se relacionan entre sí”.

La simbología utilizada para el flujograma es el siguiente:

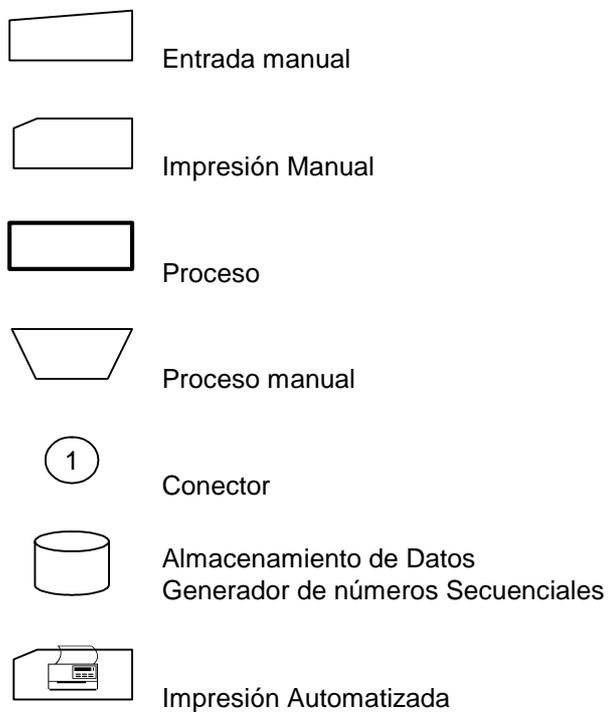
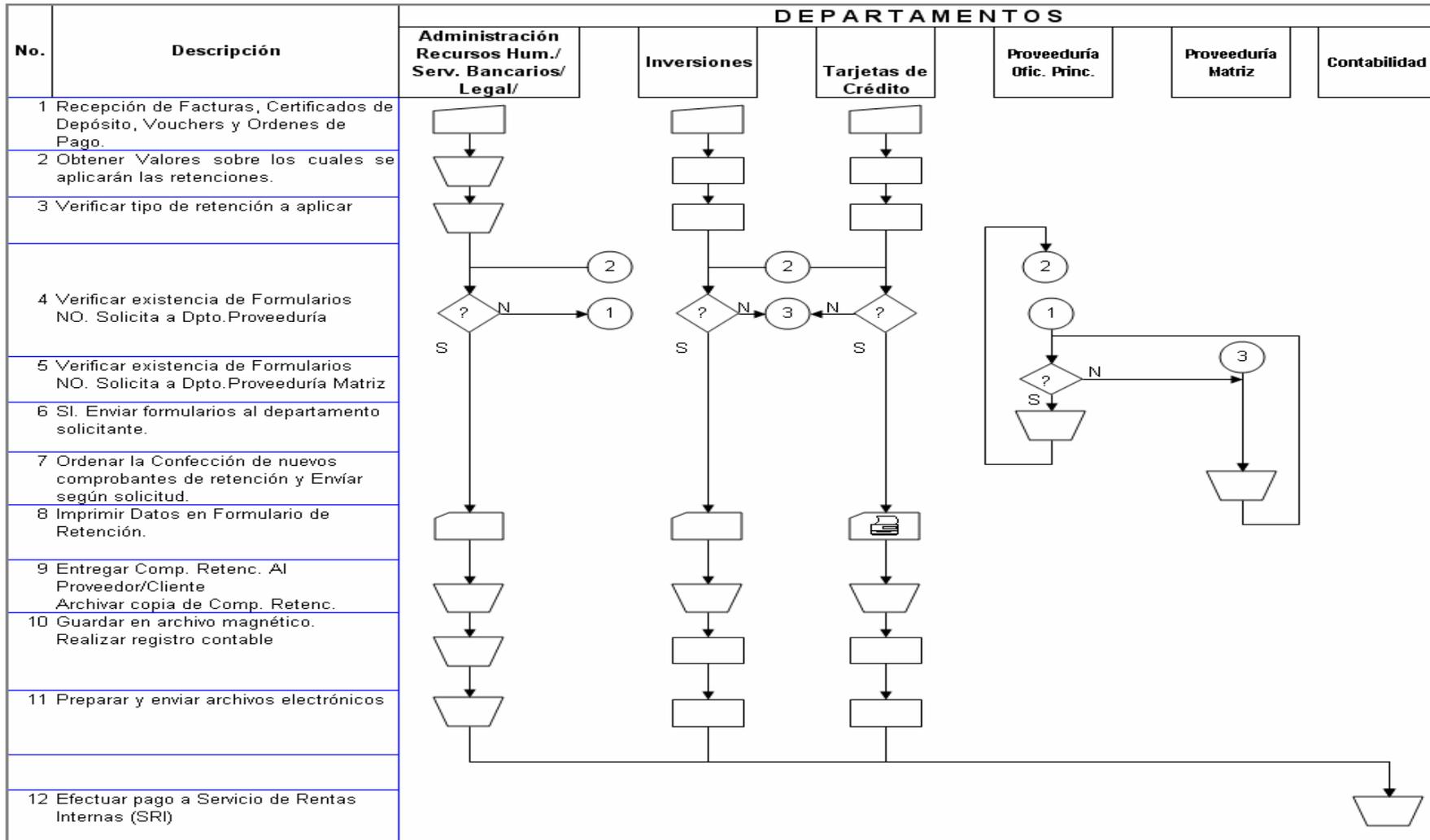


DIAGRAMA DEL PROCESO ACTUAL



3. *Correlacionar recursos.*

La correlación de recursos nos indica el nivel de dependencia que existe entre algunos departamentos (entidades).

Del diagrama de flujo, se puede apreciar la correlación que existe entre el departamento de proveeduría y los demás departamentos.

Si los departamentos no efectúan su pedido a tiempo, el proceso que realizan tendrá dificultades, por cuanto se quedan desprovistos por un tiempo de los formularios. Ocasionándoles retrasos en la entrega de pagos a los proveedores/establecimientos.

De similar forma un retraso por parte del departamento de Proveeduría, afectaría a los demás departamentos, interrumpiendo el proceso actual hasta que los formularios sean recibidos. Además al no terminarse el proceso, las áreas de Contabilidad y sistemas no pueden completar sus actividades.

El departamento de Contabilidad, recibe de todos los departamentos el detalle de transacciones realizadas durante el día, el cual debe corresponder al registro contable. Por ser ambas transacciones manuales tienen el riesgo de existir diferencias por registros en cuentas equivocadas, errores en cálculo de porcentajes.

C. *Visión.*

1. *El Nuevo Proceso*

La propuesta que hacemos se presenta el detalle de las actividades que se realizarán en los departamentos involucrados, al final se presentará el diagrama de flujo correspondiente.

El proceso propuesto sugiere el desarrollo de un software como herramienta principal para la ejecución de las nuevas actividades.

EN LOS DEPARTAMENTOS EMISORES DE COMPROBANTES DE RETENCIÓN:

Recepción de documentos:

- ➔ En los departamentos de Administración se reciben las Facturas de Proveedores.
- ➔ En el departamento de Recursos Humanos se reciben las Facturas por Servicios Prestados por Profesionales, Empresas de Tercerización de Empleados, Elaboración de Uniformes, Alimentación, hoteles, pasajes.
- ➔ En el departamento Legal se reciben las facturas de Notarías, Juzgados y Registradurías por servicios recibidos como reconocimiento de firmas, autenticación de documentos, inscripción en registro mercantil y de la propiedad de bienes muebles e inmuebles respectivamente.
- ➔ En el departamento de Inversiones se recibirán los certificados de depósito a plazo vencidos con sus respectivos intereses a pagar.
- ➔ En el departamento de Servicios Bancarios se reciben la lista de cuentas a debitar proporcionada por la empresa de servicios y el Valor Total a Pagar. Además se recibirán reportes de cuentas corrientes que perciben intereses.
- ➔ En el departamento de Tarjetas de Crédito, se recibirán los vouchers (documentos que certifican una transacción) por compras realizadas por clientes de un establecimiento comercial.

Verificación de Proveedor:

En los departamentos de Administración, Recursos Humanos, Servicios Bancarios y Legal, se verificará que el proveedor al cual se le efectuará la retención conste en una base de datos. En caso de no constar el proveedor, se le solicitará copia del RUC. El funcionario encargado llenará el formulario “Creación/Modificación de Proveedor” (Anexo No. 3), adjuntará copia de RUC y entregará al Departamento de Contabilidad.

EN EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD:

Creación de Proveedor:

Recibirá el formulario “Creación/Modificación de Proveedor” (Anexo No. 3)

Ingresará a la Base de Datos, e informará al departamento solicitante.

Para el ingreso de información considerará los códigos de motivo y porcentajes en función del Anexo 1 y 2 de impuesto al Valor Agregado y a la Renta.

EN LOS DEPARTAMENTOS EMISORES DE COMPROBANTES DE RETENCIÓN:

Registro de Transacción

Ingresará número de RUC del proveedor, software devolverá en pantalla información del proveedor como, nombres o razón social y motivos de transacción disponibles.

Elegirá el motivo de transacción; ingresará el número de factura, valor antes de impuesto IVA.

EN EL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

Consulta de secuencia numérica

Al inicio de la jornada laboral, el software recibe del departamento de Inversiones archivos de Certificados de Depósito a Plazo que vencen en el día; del departamento de Tarjetas de Crédito archivo de Liquidaciones de Compras a Establecimientos. En caso de ser primer día de mes, recibe de departamento de Servicios Bancarios el archivo de Cuentas Corrientes que han generado intereses.

Genera archivo con secuencias numéricas para cada departamento.

Durante la jornada laboral, el Software recibirá solicitudes de secuencia de los departamentos de Administración, Recursos Humanos, Servicios Bancarios (excepto los de intereses en cuentas corrientes) y Legal; y devolverá inmediatamente secuencia numérica en función de la oficina solicitante.

EN LOS DEPARTAMENTOS EMISORES DE COMPROBANTES DE RETENCIÓN:

Impresión de Comprobante

En cada uno de los departamentos se procederán a realizar sus actividades como:

En Inversiones, se cancelarán los certificados de depósito.

En Tarjetas de Crédito, se emitirán las Liquidaciones de Compra.

En Servicios Bancarios, se emiten Estados de Cuenta Corriente.

En las cuales la impresión de Comprobante de Retención es parte del proceso.

En los departamentos restantes incluido Servicios Bancarios el Software presentará un documento preliminar para revisión de datos y luego imprimirá dos ejemplares del comprobante de retención.

Entrega de comprobantes de retención

Obtendrá firmas y sellos del personal autorizado del Banco del Austro en los comprobantes de retención, luego comunicará a proveedor se acerque a retirar comprobante o en su defecto se entregará a los vendedores o mensajeros para que hagan llegar al cliente.

Recibirá las copias de comprobantes de retención con la firma de aceptación del cliente y las archivará en orden secuencial.

Contabilizará el valor correspondiente a impuestos generado por el software a una “cuenta temporal”.

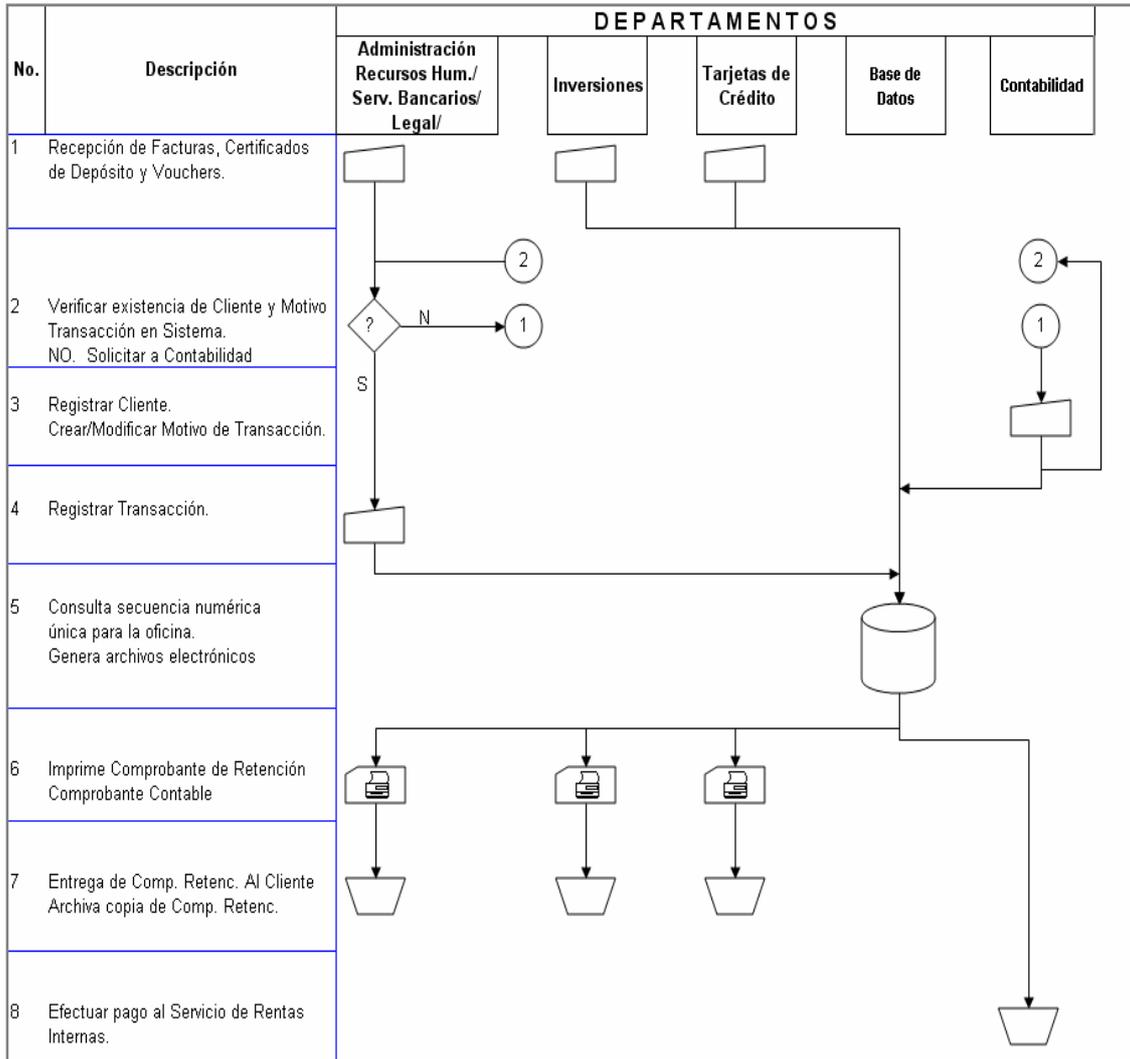
EN EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD:

El software contabilizará lo correspondiente a impuestos, y contabilizará a las cuentas pertinentes contra la cuenta temporal.

Obtendrá diariamente reporte del total de retenciones efectuadas y verificará contra registros contables.

En la fecha que el Servicios de Rentas Internas haya dispuesto procederá a la liquidación respectiva de las retenciones realizadas durante el mes.

DIAGRAMA DEL PROCESO PROPUESTO



2. Identificar actividades de Valor Agregado.

Como se podrá observar en los Diagramas de Flujo Actual y Propuesto, las actividades que dan valor agregado al proceso es el procesamiento de datos mediante un software, el cual en el proceso actual esta segmentado y en unos casos no existe.

Otra actividad que da valor agregado al proceso es la asignación de motivos de transacciones a los clientes, por parte del departamento de contabilidad, por cuanto esta área es especializada en el manejo de impuestos.

3. Referenciar el rendimiento.

Con el proceso propuesto se obtiene:

Reducción del tiempo de elaboración del comprobante de retención, por cuanto los cálculos no se realizarán de forma manual, se evitarán daños por malas digitaciones y errores de impresión.

Evitar demoras en la entrega de comprobantes de retención a proveedores, por cuanto no se depende de otro departamento que confecciona la papelería preimpresa (Proveeduría).

Se eliminará por completo la utilización de papelería preimpresa, actividad que actualmente es desarrollada por el Departamento de Proveeduría, área que, además de ordenar la confección, obtiene permisos que se gestionan en el Servicio de Rentas Internas. En su lugar se utilizará papel bond tamaño A4, perforado por la mitad a excepción de los comprobantes utilizados en Tarjetas de Crédito que podría tener un formato especial acorde a su gestión (Hoja A4 que contiene cheque, liquidación y comprobante de retención).

Por otra parte, los softwares utilizados actualmente por los departamentos de Inversiones y Tarjetas de Crédito estarán interconectados con un software principal, el cual permitirá interconectarse a su vez con el departamento de Contabilidad, lo cual convierte al Banco del Austro en un auto-impresor, que le da la facultad de imprimir sus comprobantes sin formularios preimpresos y en secuencia numérica por oficina como lo exige el Servicio de Rentas Internas.

4. Determinar los impulsores del rendimiento.

El impulsor de rendimiento para la propuesta será un software para Emisión de Comprobantes de Retención que deberá ser desarrollado para este fin. En el presente trabajo cuando se haga referencia al software se mencionará simplemente como “el software” o “la base de datos”.

5. Evaluación del cambio propuesto.

PROCESO ACTUAL	PROCESO PROPUESTO.
Áreas de Administración, Servicios Bancarios, Recursos Humanos y Departamento Legal. Aprox. 750 por mes.	
Proceso Normal: 127 horas. \$298,00	51 horas.
Anexos Transaccionales: 26 horas.	No existe.
Errores: En digitación manual. 10 minutos por transacción.	No existe.
En contabilización vrs. Reportes 15 minutos por transacción.	No existe.
Área de Tarjetas de Crédito. Aprox. 2.400 por mes.	
Proceso Normal: 110 horas Incluye Anexos Transaccionales	100 horas
Área de Inversiones. Aprox. 1.000 por mes.	
Proceso Normal: 94 horas Incluye Anexos Transaccionales	66 horas

D. Solución Diseño Técnico.

1. Modelar relaciones de entidades.

Como se ha indicado hasta el momento será necesario el desarrollo de un software, el cual contendrá una base de datos para registrar las transacciones que actualmente son

realizadas de manera manual por los departamentos de Servicios Bancarios, Administración, Recursos Humanos y Legal. Además proveerá a los otros sistemas de secuencias numéricas y recibirá las transacciones realizadas en ellos.

El departamento de Contabilidad ingresará en el software los parámetros sobre los cuales se generarán las transacciones. Además crearán a los proveedores nuevos.

Los departamentos de Inversiones, Tarjetas de Crédito y Servicios Bancarios al final de la jornada laboral ingresarán mediante archivo las transacciones realizadas en sus sistemas particulares.

Tecnología.

El software considerará la tecnología actual que ha tenido gran éxito, tal es el caso de los softwares que utilizan el WEB como medio de comunicación con el usuario, de esta forma se aprovechará este recurso necesario y disponible en el Banco del Austro S.A.

Normas.

Las normas necesarias para aplicar la propuesta, se definirán tanto para el proceso en general y para el software a desarrollar.

Las normas a las que se sujetará el proceso se realizarán en función al reglamento a la Ley de Régimen Tributario Interno y al Reglamento de Emisión de Comprobantes de Venta y Retención.

El Banco del Austro cada año deberá solicitar la autorización para funcionamiento como auto-impresor, y cumplir con los requisitos exigidos en el formulario 311. “Solicitud para Autorización de Autoimpresores” *Anexo 6*.

Los usuarios de departamento de una misma oficina, sea principal o agencia, seguirán una sola secuencia numérica en función del código de la oficina a la que pertenecen según el Registro Único de Contribuyentes.

El departamento de Contabilidad será el único autorizado para crear motivos de transacciones para los proveedores o clientes registrados en el sistema.

Cuando la ley de régimen tributario interno, ó mediante resolución del Servicio de Rentas Internas modifiquen los motivos de transacciones, el departamento de Contabilidad deberá actualizar en la base de datos y comunicar a los departamentos involucrados.

El software podrá emitir una copia de comprobante de retención, la cual deberá estar archivada por el departamento emisor en orden ascendente según el número de comprobante. Esta copia deberá permanecer debidamente custodiada y ubicada, durante 5 años.

Copias adicionales de un comprobante de retención deberán tener una leyenda que indique claramente que NO TIENEN VALIDEZ TRIBUTARIA como prueba en caso de una auditoria de impuestos.

2. Aplicar tecnología.

El software recomendado deberá contemplar los siguientes parámetros de manejo, los cuales incluirán los requisitos descritos en el formulario 311 de “Solicitud para Autorización de Autoimpresores”

Para el software (sistema).

Perfiles

El software contará con los siguientes perfiles (tipos de usuario):

Usuario Digitador.

Se encargará del ingreso de las transacciones en el software.

Usuario Auditor.

Con acceso a reportes que genera el sistema y bitácora de ejecución de procesos realizados por el software.

Usuario Administrador.

Se encargará de la creación y modificación de usuarios y claves, asignación de permisos a tareas del software.

Usuario Técnico.

Se encargará de la migración de transacciones entre los softwares de Servicios Bancarios, Inversiones y Tarjetas de Crédito.

Tareas

Son las actividades inherentes al software a implementarse como las siguientes que serán las principales.

Crear grupo de oficinas, y oficinas según el número de establecimiento (oficina) registrado en el RUC del Banco del Austro. El RUC es un documento que describe un número de identificación para la institución y el número de oficinas aperturadas con que cuenta. Cada oficina tiene un número de establecimiento, por tanto, el número de RUC es el mismo para todas las oficinas, sin embargo, el número de establecimiento es diferente.

Crear departamentos. Ligar a la base de contabilidad o crear los departamentos.

Crear motivos de retención. Se ingresarán el porcentaje, leyenda de la justificación del motivo de retención.

Crear y modificar proveedor. Se ingresarán datos del proveedor como número de RUC, nombres y/o Razón o denominación social, si es obligado a llevar contabilidad, y los motivos de retención aplicables al tipo de proveedor.

Generar Reportes. de Transacciones Diarias, Totales de transacciones por períodos de tiempo.

Migrar desde la base de datos. Entregar información correspondiente a cada Liquidación de Consumo en Tarjetas de Crédito; entregar información correspondiente a cada Cuenta Corriente o Certificado a Plazo.

Migrar hacia la base de datos. Devuelve archivo con secuencias numéricas entregados en la actividad anterior. Entrega a Contabilidad archivo consolidado de transacciones procesadas en la jornada laboral.

Generar registros contables. Entrega a contabilidad registros contables de las cuentas de retención de impuestos.

Crear comprobante. Se ingresarán datos del proveedor como tipo de comprobante de venta, número de factura, Valor antes de IVA y motivo de retención.

Imprimir comprobantes de retención.

3. Plan de Implantación.

La implantación considerará los siguientes aspectos:

El desarrollo del software se realizará conforme los requerimientos básicos aquí planteados y los que adicionalmente los requiriera el departamento involucrado.

El tiempo de construcción del software, tomará aproximadamente 3 meses.

Las indicaciones de funcionamiento del software se realizarán por vía electrónica.

E. Transformación.

Esta etapa será desarrollada por el equipo de reingeniería del Banco del Austro al momento de ejecutarse el programa general en las áreas involucradas.

CONCLUSIONES

IV. Conclusiones

Al finalizar este trabajo, podemos indicar que ha sido útil para ampliar nuestros conocimientos en el proceso específico, considerando que el estudio fue realizado en una institución financiera cuya matriz se encuentra en Cuenca cuya transaccionalidad es muy alta, por lo cual el estudio se aplicó a un solo proceso, considerando el tiempo asignado para realizar una monografía.

Podemos destacar que aplicando reingeniería los costos de suministros en papel que es principal rubro se ha reducido hasta en un 95% en los Departamentos de Administración, Servicios Bancarios, Legal e Inversiones, por cuanto no se necesitará papel preimpreso, sino papel en blanco con perforaciones por la mitad para separar los ejemplares (original y copia) del comprobante de retención. En el departamento de tarjetas de crédito se producido un ahorro del 33%, por la misma circunstancia de los departamentos anteriores. El ahorro total por este rubro es de aprox. \$211,00

En lo que respecta al tiempo de elaboración de comprobantes se puede apreciar una notoria disminución hasta el 67% en los departamentos de Administración, Recursos Humanos, Servicios Bancarios, y Dpto. Legal. En un menor porcentaje se encuentran el departamento de Inversiones y Tarjetas de Crédito con un 29 % y 9% respectivamente. Esta mejora es atribuida al software propuesto, por cuanto, el proceso de impresión y cálculos es automático.

El tiempo que se reduce en beneficio, a mas de que no existirán correcciones permitirá que el personal pueda desarrollar otras actividades propias de su función.

Las actividades de cálculos y decisiones respecto de porcentajes a aplicar, en los casos de los departamentos de Administración, Recursos Humanos, Legal, y Servicios Bancarios estaban a la decisión y mejor interpretación de los usuarios de atención al proveedor / cliente, con la reingeniería, esta actividad es realizada por el área especializada para el efecto como es el Departamento de Contabilidad.

Finalmente, por todo lo indicado, el departamento clave ha cambiado, pasando del departamento de Proveduría (papelería y suministros) al departamento de Contabilidad (manejo de Impuestos), por cuanto, todos los departamentos dependen del departamento de proveeduría de la confección de formularios preimpresos exclusivos para cada oficina, con el potencial riesgo de demoras en la gestión de confección, pasando el departamento de Contabilidad que es el principal afectado a un segundo plano. Con la propuesta, el departamento clave es el área de Contabilidad quien será el responsable absoluto del proceso, por cuanto ellos serán quienes de una manera eficiente controlarán cada una de las transacciones realizadas.

V. Bibliografía

- MOLINA Mario
Estrategias y Técnicas Actualizadas de Administración de Empresas
1999.
- MANGANELLI Raymond
KLEIN Mark
Como hacer Reingeniería.
EDITORIAL NORMA 1995 . Impreso en Colombia
- SOCIEDAD ECUATORIANA DE CONTROL DE CALIDAD
Reingeniería de Procesos
Editor HERNANDO MARIÑO 1994. Impreso en Cuenca Ecuador
- HAMMER Michael
CHAMPY James
Reingeniería
Editorial NORMA 1994. Impreso en Colombia
- MORRIS Daniel
BRANDON Joel
Reingeniería: Como aplicarla con éxito en los negocios
Editorial McGraw Hill 1994. Bogotá - Colombia

VI. Anexos

Anexo 1

Volver a la referencia

PORCENTAJE RETENCIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA

%	Se aplica a:
1%	<p>a) (COD. 312): La compra de todo tipo de bienes muebles de naturaleza corporal, excepto combustibles, y los pagos o acreditaciones en cuenta realizadas por actividades de construcción de obra material inmueble, urbanización, lotización o actividades similares;</p> <p>b) (COD. 324): Los pagos o créditos en cuenta que realicen las empresas emisoras de tarjetas de crédito a sus establecimientos afiliados; y ,</p> <p>c) (COD. 326): Los intereses y comisiones que se causen en las operaciones de crédito entre las instituciones del sistema financiero. El banco que pague o acredite los rendimientos financieros actuará como agente de retención.</p> <p>d) (COD. 304): Los que se realicen a personas naturales por concepto de servicios en los que prevalezca la mano de obra sobre el factor intelectual, por ejemplo el pago por mantenimiento y reparaciones del edificio, Ascensor.</p> <p>e) (COD. 313): Aquellos efectuados por concepto del servicios de transporte privado de pasajeros o transporte público o privado de carga, prestado por personas naturales o sociedades, Por ejemplo: los pagos a DHL y Servientrega por transporte de Valija o carga (excepto en la entrega de estados de Cuenta)</p> <p>f) (COD. 309): Aquellos efectuados por concepto de compra de suministros y materiales de oficina.</p> <p>g) (COD. 310): Aquellos efectuados por compras de repuestos y herramientas en general.</p> <p>h) (COD. 311): Aquellos efectuados por compras de lubricantes como aceites</p> <p>i) (COD. 317): Los pagos de comisiones por intermediación, por ejemplo a las Agencias de Viaje en la compra de pasajes.</p>

	<p>j) (COD. 318): Los pagos efectuados por pago de Promoción y Publicidad, por ejemplo propaganda en la prensa, radio, televisión o eventos.</p> <p>k) (COD. 331): Aquellos efectuados en el pago de Agua, Luz y Telecomunicaciones, excepto en el cual las empresas que prestan dichos servicios sean netamente Estatales o tengan alguna resolución por parte del S.R.I. en el cual les exonera de dicho impuesto.</p>
5%	<p>a) (COD. 323): Los ingresos por concepto de intereses, descuentos y cualquier otra clase de rendimientos financieros generados por préstamos, cuentas corrientes, certificados financieros, pólizas de acumulación, certificados de inversión, avales, fianzas y cualquier otro tipo de documentos similares, sean éstos emitidos por sociedades constituidas o establecidas en el país, por sucesiones indivisas o por personas naturales residentes en el Ecuador, claramente en nuestro caso las Ctas. Ctes y Ahorros de sociedades, y los Certificados de Depósito en General.</p> <p>Los pagos o acreditaciones en cuenta, generados por la enajenación ocasional de acciones o participaciones, no están sujetos a esta retención. Las ganancias de capital no exentas originadas en la negociación de valores, no estarán sometidas a retención en la fuente de Impuesto a la Renta; sin embargo, los contribuyentes harán constar tales ganancias en su declaración anual de Impuesto a la Renta global.</p> <p>b) (COD. 315): Los pagos realizados a deportistas, entrenadores, árbitros y miembros del cuerpo técnico, así como en el caso de artistas nacionales y extranjeros residentes.</p> <p>c) (COD. 321): Los pagos realizados por concepto de arrendamiento de bienes inmuebles a sociedades;</p>
8%	<p>a) (COD. 303): Los pagos realizados por honorarios, comisiones, regalías y demás pagos realizados a profesionales y a otras personas naturales nacionales o extranjeras residentes en el país por más de seis meses, que presten servicios en los que prevalezca el intelecto sobre la mano de obra.</p> <p>b) (COD. 320): Los pagos realizados por concepto de arrendamiento de bienes inmuebles</p>

	<p>de propiedad de personas naturales, y,</p> <p>c) (COD. 316): Los pagos realizados a notarios y registradores de la propiedad y mercantiles, por sus actividades notariales y de registro.</p>
1%	<p>aa) (COD. 329): Convenios de recaudación o de débito y Otros Servicios.- Las instituciones financieras, actuarán en calidad de agentes de retención del impuesto a la renta de los pagos, acreditaciones o créditos en cuenta que se realicen, amparados en convenios de recaudación o de débito, celebrados con sus clientes y que constituyan ingresos gravados para las empresas de telecomunicaciones, energía eléctrica y otras empresas a favor de las cuales los clientes hayan celebrado tales contratos.</p> <p>bb) (COD. 322): Art.93 RLRTI.- Los pagos o créditos en cuenta que se realicen a compañías de seguros y reaseguros legalmente constituidas en el país y a las sucursales de empresas extranjeras domiciliadas en el Ecuador, están sujetos a la retención en un porcentaje similar al señalado para las compras de bienes muebles aplicable sobre el 10% de las primas facturadas o planilladas.</p>
25%	<p>CASOS ESPECIALES</p> <p>(COD. 305): Los monto pagados por servicios ocasionalmente prestados en el Ecuador por personas naturales extranjeras no residentes y que constituyan ingresos gravados y otros pagos distintos a utilidades o dividendos que se envíen, paguen o acrediten al exterior, directamente, mediante compensaciones o con la mediación de entidades financieras u otros intermediarios, estarán sometidos al 25% de retención sobre el total de los pagos o créditos efectuados.</p>

Fuente: Instructivo Impuestos 2006. Banco del Austro S. A.

Anexo 2

Volver a la referencia

PORCENTAJE RETENCIÓN DE IMPUESTO AL VALOR AGREGADO.

Art. 119 (RLRTI). Porcentajes de retención.- Cuando el sector público y los contribuyentes especiales adquieran bienes gravados con tarifa 12%, retendrán el 30% del valor IVA causado en la adquisición.

Para el caso de la prestación de servicios gravados con tarifa 12%, el porcentaje de retención será el 70% del valor del IVA causado en la prestación del servicio.

Iguales porcentajes aplicarán los agentes de retención cuando los proveedores de bienes y servicios sean personas naturales no obligadas a llevar contabilidad, excepto cuando se trate de servicios prestados por profesionales con instrucción superior, o de arrendamiento de inmuebles de personas naturales no obligadas a llevar contabilidad, caso en el cual, la retención será del ciento por ciento del IVA causado.

Se retendrá la totalidad del IVA causado, cuando el adquirente de bienes o servicios haya emitido una liquidación de compra de bienes o prestación de servicios.

CUADRO DE PORCENTAJES DE RETENCIÓN IVA

<i>Insti- tución Pública</i>	<i>Contribu- yente Especial</i>	<i>Agencias De Viaje En La Venta De Pasajes</i>	<i>Sociedad</i>	<i>Persona Natural</i>				
				<i>Lleva Contabilidad</i>	<i>No Lleva Contabilidad</i>			
					<i>Factura</i>	<i>Liquida- cion De Compra</i>	<i>Profe- sionales</i>	<i>Arrien- Dos</i>
<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>30% Bienes 70% Servicios</i>	<i>30% Bienes 70% Servicios</i>	<i>30% Bienes 70% Servicios</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>

Fuente: Instructivo Impuestos 2006. Banco del Austro S. A.

Anexo 4

Cuadro de Costos Mensual Actual

DEPARTAMENTO	No. DE TRANSACC.	TIEMPO x TRANSACC. (MINUTOS)	COSTO REC. HUM. X TRANSACCION	COSTO TOTAL REC. HUM.	COSTO DE PAPEL	COSTO TOTAL PAPEL	COSTO GENERAL	TIEMPO TOTAL HRS, MIN
ADMINISTRACION SERV. BANCARIOS REC. HUMANOS								
DEPTO. LEGAL	767	12	\$ 0,27	206,84	\$ 0,12	\$ 92,04	\$ 298,88	153 H, 24 M.
INVERSIONES	1.000	5,67	\$ 0,13	127,42	\$ 0,12	\$ 120,00	\$ 247,42	94 H, 30 M.
TARJETAS DE CREDITO	2.400	2,75	\$ 0,06	148,32	\$ 0,01	\$ 28,80	\$ 177,12	110 H, 0 M.
TOTALES				482,58		240,84	723,42	

COSTO RECURSO HUMANO:

COSTO DE EMPLEADO:		323,61 DOLARES
SUELDO PROMEDIO	220,00	AL MES
IESS 20,20%	44,44	
DECIMO TERCER	18,33	
FONDO RESERVA	18,33	
DECIMO CUARTO	13,33	
VACACIONES	9,17	
TOTAL	323,61	

MINUTOS LABORADOS AL MES:
8h x 60m x 30días 14400 MINUTOS

COSTO POR MINUTO
Costo de Empleado/Minutos laborados \$ 0,022

COSTO PAPELERIA (Elab. Formularios):

DEPARTAMENTOS: ADMINISTRACION, SERV. BANCARIOS, RECURSOS HUMANOS, DPTO. LEGAL E INVERSIONES.

COSTO SUMINISTROS:		
TALONARIO (50 UNIDS)	\$	6,00
COSTO HOJA	\$	0,12

TARJETAS DE CREDITO		
FORMULARIOS CONTINUOS		
COSTO 1000 HOJAS CONTINUAS (MAS UN.	\$	12,00
COSTO POR HOJA	\$	0,012

CANTIDAD DE FORMULARIOS REQUERIDA PARA 6 MESES:

	TALONARIOS	UNIDS	
MATRIZ	50	2500	
AZOGUES	6	300	
TULCAN	2	100	
LATACUNGA	1	50	
RIOBAMBA	1	50	
MACHALA	2	100	
ESMERALDA	1	50	
GUAYAQUIL	8	400	
IBARRA	2	100	
LOJA	2	100	
MACAS	3	150	
TENA	1	50	
PUYO	1	50	
QUITO	8	400	
AMBATO	3	150	
STO. DOMINGO	1	50	
TOTAL	92	4600	6 MESES
TOTAL POR MES	767		

Anexo 5. Cuadro de Costos Mensual Propuesto.

DEPARTAMENTO	NUMERO DE TRANSACCIONES	TIEMPO POR TRANSACCION (MINUTOS)	COSTO REC. HUM. X TRANSACCION	COSTO TOTAL REC. HUMANO	COSTO DE PAPEL	COSTO TOTAL PAPEL	COSTO GENERAL	TIEMPO TOTAL
ADMINISTRACION								
SERVICIOS BANCARIOS								
RECURSOS HUMANOS								
DEPTO. LEGAL	0	4	\$ 0,090	-	\$ 0,006	\$ -	\$ -	0 HRS, 0 MIN.
INVERSIONES	1000	4	\$ 0,090	89,89	\$ 0,006	\$ 6,00	\$ 95,89	66 HRS, 40 MIN.
TARJETAS DE CREDITO	2400	2,5	\$ 0,056	134,84	\$ 0,008	\$ 19,20	\$ 154,04	100 HRS, 0 MIN.
TOTALES				224,73		25,20	249,93	

COSTO RECURSO HUMANO:

(El mismo del costo actual)

COSTO POR MINUTO \$ 0,022

COSTO PAPELERIA:

DEPARTAMENTOS: ADMINISTRACION, SERV. BANCARIOS, RECURSOS HUMANOS, DPTO. LEGAL E INVERSIONES.

COSTO SUMINISTROS:

PAPEL EN BLANCO (500 HOJAS) \$ 3,15

(PERFORADO EN LA MITAD)

COSTO POR HOJA \$ 0,006

FORMULARIOS CONTINUOS

COSTO 1000 HOJAS CONTINUAS (MAS UNA COPIA) \$ 8,00

COSTO POR HOJA \$ 0,008

22 Si el PROVEEDOR es extranjero indique su Razón Social, Dirección, email y país de origen:

RAZÓN O DENOMINACIÓN SOCIAL:	DIRECCIÓN (Domicilio):
CORREO ELECTRÓNICO (E-MAIL):	PAÍS DE ORIGEN:

23 Si marcó PROVEEDOR o MIXTO indique si el proveedor vende los programas fuente: SI NO

24 Usted adquirió los programas fuentes? SI NO

25 Indique el Responsable de la Instalación y Parametrización

<input type="checkbox"/>	Contribuyente
<input type="checkbox"/>	Proveedor del software
<input type="checkbox"/>	Mixto
<input type="checkbox"/>	Tercero

26 Existen procedimientos para solicitar nuevas funciones SI NO

27 Existen procedimientos de registro y control de cambios SI NO

28 Existen procedimientos para reportar problemas e implementar sus soluciones SI NO

NOTA. Si marco SI en alguna de las preguntas anteriores, la documentación deberá estar disponible para cuando el SRI la requiera.

29 Quién provee el mantenimiento al software?

Contribuyente <input type="checkbox"/>	Proveedor <input type="checkbox"/>	Mixto <input type="checkbox"/>	Tercero <input type="checkbox"/>
--	------------------------------------	--------------------------------	----------------------------------

30 A que otro software está integrado el Sistema de impresión de documentos:

Contabilidad <input type="checkbox"/>	Inventarios <input type="checkbox"/>	Administración/ Cartera <input type="checkbox"/>
---------------------------------------	--------------------------------------	--

31 Tiene el sistema módulo de Auditoría? SI NO

32 Si marcó SI en la pregunta anterior indique si el módulo de auditoría es:

Mandatorio <input type="checkbox"/>	Opcional <input type="checkbox"/>
-------------------------------------	-----------------------------------

33 Cuales son los elementos de Auditoría que tiene el Software a autorizar (Marcar con una "X")

<input type="checkbox"/> Anulación de transacciones	<input type="checkbox"/> Cuentas de auditoría
<input type="checkbox"/> Cuentas de auditoría como usuario	<input type="checkbox"/> Número de transacciones
<input type="checkbox"/> Otras cuentas de auditoría	<input type="checkbox"/> Protección por claves
<input type="checkbox"/> Registro de rutas de auditoría	<input type="checkbox"/> Registro de transacciones anuladas
<input type="checkbox"/> Registro de transacciones erradas	<input type="checkbox"/> Registro y control de acceso a módulos de
<input type="checkbox"/> Totales	<input type="checkbox"/> Totales de control

34	Puede el software emitir documentos para la realización de pruebas?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/>
35	Certifica que todos los elementos fueron inicializados al comenzar operaciones?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/>
36	Puede el software emitir documentos con todos los requisitos establecidos en las normas vigentes?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/>

Si marcó NO en la pregunta anterior indique cuales requisitos del Reglamento de Comprobantes de Venta y Retención no pueden ser impresos en los documentos autorizados que emitirá.

<input type="checkbox"/> RUC del emisor	<input type="checkbox"/> Número de Autorización
<input type="checkbox"/> Denominación del Documento	<input type="checkbox"/> Fecha de caducidad del documento
<input type="checkbox"/> Nombre o Razón Social completa del emisor	<input type="checkbox"/> Destinatarios de los ejemplares
<input type="checkbox"/> Numeración secuencial de 13 dígitos	
<input type="checkbox"/> Dirección de la Matriz y del establecimiento cuando corresponda	
<input type="checkbox"/> Designación como Contribuyente Especial cuando corresponda	

RUBRO V. COMPROMISOS QUE DEBE ASUMIR EL SOLICITANTE

- 1.- Imprimir y emitir los documentos autorizados con todos los requisitos en las normas legales vigentes.
- 2.- Una vez que el sistema de impresión de documentos sea autorizado por la Administración, este será utilizado para la autoimpresión de documentos autorizados.
- 3.- Solicitar una nueva autorización por cambio de software/versión cuando cambien las funciones del sistema.
- 4.- Informar al SRI sobre cualquier modificación referida a los puntos de emisión y documentos autorizados
- 5.- Utilizar documentos PRE-IMPRESOS autorizados por el SRI, en caso de fallas del sistema computarizado o por cortes de energía eléctrica.
- 6.- Estar al día en sus obligaciones tributarias y mantener actualizada la información del RUC
- 7.- Indicar el correo electrónico o e-mail que servirá como medio de contacto. Esta información es obligatoria
- 8.- Presentar en medio magnético los anexos de información en los plazos y formatos establecidos.
- 9.- Solicitar la renovación de la autorización treinta (30) días antes de que caduque la autorización otorgada por el SRI.
- 10.- Dar de baja la autorización de Autoimpresores en el caso de cese de actividades o se deje de utilizar el sistema

RECUERDE:
 Todo contribuyente está obligado a proporcionar a la Administración la información que esta requiera para el cumplimiento de sus labores de determinación, recaudación y control tributario.
 Quien suscribe el presente formulario declara que la información presentada en el mismo es fidedigna y se compromete a cumplir con los parámetros establecidos por el SRI, quien podrá aplicar las sanciones en caso de detectar anomalías.

Declaro que los datos proporcionados en esta declaración son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad sobre su presentación, así como por los compromisos indicados.
Autorizo al SRI a obtener la información generada por el

Me comprometo expresamente a proporcionar la información que sea requerida por el SRI en dispositivos magnéticos o electrónicos

 Firma del Contribuyente o Representante Legal

Nombre:
 Cédula:

Anexo 7. Formatos de Comprobante de Retención.
Formatos utilizados actualmente.



COMPROBANTE DE RETENCION DE IMPUESTOS
ADMINISTRACION, REC. HUMANOS, LEGAL, SERV. BANCARIOS

RUC: 0190055965001 BANCO DEL AUSTRO S.A.
 Autorización Impresión SRI: _____
 Contribuyente especial Resolución No. 3257 de Jul-26-1996
 Casa Matriz Cuenca: Sucre y Borrero Esq.

No. **009-001-0000001**

Emisión válida hasta: _____

Oficina Principal Quito: Amazonas y Santa María Esq.

Fecha: _____

Por US \$ _____

Retenido a: _____

RUC / CC: _____

Por los siguientes comprobantes de venta:

COMPROBANTE		VALOR BASE DE RETENCION	CODIGO IMPTO.	%	VALOR RETENIDO		AÑO FISCAL
TIPO	NUMERO				IVA	A LA RENTA	

Firma Autorizada y Sello

Cod. UGE-143 FEB-2006

Nombre(RUC): NNNNNN "Imprenta:MMM MMM" RUC:0100000000001 No.Autorización:12345678

ORIGINAL: SUJETO PASIVO RETENIDO.
 COPIA1: AGENTE DE RETENCION (CELESTE)
 COPIA2: AGENTE DE RETENCION (AMARILLO)



COMPROBANTE DE RETENCION DE IMPUESTOS
TARJETAS DE CREDITO



Fecha:
 RUC / CC:
 Retenido a:
 Dirección:

No. **009-002-0000001**
 Emisión válida hasta: _____

RUC: 0190055965001 BANCO DEL AUSTRO S.A.
 Autorización Impresión SRI: _____
 Contribuyente especial Resolución No. 3257 de Jul-26-1996
 Casa Matriz Cuenca: Sucre y Borrero Esq.
Oficina Principal Quito: Amazonas y Santa María Esq.

Por el siguiente comprobante de venta:

Forma de pago:

COMPROBANTE		VALOR BASE DE RETENCION	IMPUESTO IVA		A LA RENTA		AÑO FISCAL	
TIPO	NUMERO		%	CODIGO	VALOR RET.	%		CODIGO

Firma Autorizada

Recibí Conforme

Cod. UGE-143 JUN-2006

Nombre(RUC): NNNNNN "Imprenta:MMM MMM" RUC:0100000000001 No.Autorización:12345678

ORIGINAL: SUJETO PASIVO RETENIDO.
 COPIA: AGENTE DE RETENCION

Pasan...

...Vienen

Formatos utilizados actualmente.



COMPROBANTE DE RETENCION DE IMPUESTOS

RUC: 0190055965001 BANCO DEL AUSTRO S.A.
Autorización Impresión SRI: _____
Contribuyente especial Resolución No. 3257 de Jul-26-1996
Casa Matriz Cuenca: Sucre y Borrero Esq.
Oficina Principal Quito: Amazonas y Santa María Esq.

No. **009-001-0000001**
Emisión válida hasta: Diciembre de 2006
Por: USD \$ **125,00**

Retenido a: **juan pablo alvares calderon**
RUC / CC: **#**
Dirección: **presidente cordova y juan jaramillo**

Por intereses en el siguiente: Certificado de Depósito.

FECHA RETENCION	NUMERO CERTIFICADO	VALOR BASE DE RETENCION	CODIGO IMPTO.	%	VALOR RETENIDO IMPTO A LA RENTA	AÑO FISCAL
08-Nov-04	#	2.500,00	#	5%	125,00	2055

Firma Autorizada y Sello

.....
EJEMPLAR 1: SUJETO PASIVO RETENIDO.

Formato Propuesto.

COMPROBANTE DE RETENCION DE IMPUESTOS

RUC: 0190055965001 BANCO DEL AUSTRO S.A.

Serie No. 001-000-0000000

Autorización de Impresión SRI No.0102030405

Dirección Matriz: _____

Fecha de Caducidad: _____

Contribuyente Especial Resolución No. 3257 de Jul-26 de 1996

Dirección Agencia: _____

Fecha: DD-MMM-AAAA

Retenido a: _____ C.C./RUC _____

Por los siguientes comprobantes de venta:

COMPROBANTE		VALOR BASE DE RETENCION	CODIGO IMPTO.	%	VALOR RETENIDO		AÑO FISCAL
TIPO	NUMERO				IVA	A LA RENTA	

Suman:

Total a retener:

Firma Autorizada y Sello

Firma Cliente

ORIGINAL: SUJETO PASIVO RETENIDO.

COPIA1: AGENTE DE RETENCION (CELESTE)