



UNIVERSIDAD
DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

**Optimización de la Gestión Documental de Expedientes de
Auditoría Mediante un Sistema de Control en una Entidad
del Estado**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de
Contador Público

Jackeline Pamela Huaranga Bayona

Revisor(es):

Mgtr. Claudia Rivera Távara

Piura, agosto de 2019

Gracias ante todo a Dios.

A mis padres en especial a mi madre Lily, que siempre estuvo a mi lado brindándome su apoyo y cariño en mi vida universitaria y profesional.



Resumen Analítico-Informativo

Optimización de la Gestión Documental de Expedientes de Auditoría Mediante un Sistema de Control en una Entidad del Estado

Jackeline Pamela Huaranga Bayona

Revisor(es): Mgtr. Claudia Rivera Távara

Trabajo de Suficiencia Profesional.

Título de Contador Público

Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Piura, Agosto de 2019

Palabras claves: Optimización / gestión / documento / control / auditoría.

Introducción: En el procedimiento de fiscalización que se lleva a cabo en la Intendencia Regional Piura se encontró una dificultad en la gestión documental de la información, el archivamiento de expedientes y la posterior búsqueda de los documentos en los almacenes, lo cual no permitía cumplir con los lineamientos propuestos por la Institución y plazos para la atención a lo solicitado por terceros.

Metodología: Para el desarrollo del presente trabajo, se utilizó un enfoque cualitativo, a través de la observación y comprensión de las actividades realizadas en el ambiente de trabajo, y posteriormente una reunión con el jefe del área y personal del área de sistemas. Para lograr una comprensión de la facultad de fiscalización se aplica La Ley de Procedimiento Administrativo N°27444, el código tributario y el decreto supremo 085-2007-EF.

Resultados: Luego de la implementación de la herramienta de control se obtuvo un orden de los expedientes de auditoría, la información utilizada en el proceso de fiscalización, así como las resoluciones y órdenes de pago, un correlativo de la información en general y tener una base de datos con la información obtenida en previas acciones de fiscalización.

Conclusiones: Las entidades del estado se rigen por leyes que regulan sus operaciones pero se requiere supervisar los procesos para la detección de algún problema y darle solución, la herramienta de control brinda una oportunidad de integración de los sistemas administrativos y documentales, para lo cual los colaboradores al usarla propiciarán logro del objetivo máximo de la Administración Pública, que es dar paso a una modernización de sus institución, con lo que mejorará la imagen que se le presenta al ciudadano, satisfaciendo sus necesidades a través de servicios más eficaces, con una rápida atención a los trámites solicitados.

Fecha de elaboración del resumen: 14 de agosto de 2019

Analytical-Informative Summary

Optimización de la Gestión Documental de Expedientes de Auditoría Mediante un Sistema de Control en una Entidad del Estado

Jackeline Pamela Huaranga Bayona

Revisor: Mgtr. Claudia Rivera Távara

Trabajo de Suficiencia Profesional

Título de Contador Público

Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Piura, Agosto de 2019

Keywords: Optimization / management / document / control / audit.

Introduction: In the inspection procedure that is carried out in the Regional Administration Piura, a difficulty was found in the documentary management of the information, the archiving of files and the subsequent search of the documents in the stores, which did not allow to comply with the guidelines proposed by the Institution and deadlines for the attention requested by third parties.

Methodology: For the development of this work, a qualitative approach was used, through the observation and understanding of the activities carried out in the work environment, and subsequently a meeting with the head of the area and personnel of the systems area. To achieve an understanding of the power of supervision, Administrative Law No. 27444, the tax code and supreme decree 085-2007-EF was applied.

Results: After the implementation of the control tool, an order of the audit files was obtained, the information used in the audit process, as well as the resolutions and payment orders, a correlative of the information in general and having a database with the information obtained in previous control actions.

Conclusions: The state entities are governed by laws that regulate their operations but it is necessary to monitor the processes for the detection of a problem and give it a solution, the control tool provides an opportunity for the integration of administrative and documentary systems, for which collaborators to using it will lead to the achievement of the maximum objective of the Public Administration, which is to give way to a modernization of its institutions, which will improve the image that is presented to the citizen, satisfying their needs through more efficient services, with quick attention to the procedures requested.

Summary date: August 14th, 2019

Tabla de contenido

Introducción	1
Capítulo 1 Aspectos generales	3
1.1. Descripción de la empresa	3
1.1.1. Ubicación	3
1.1.2. Actividad	3
1.1.3. Misión y visión	3
1.1.4. Organización	4
1.2. Descripción general de la experiencia.....	5
1.2.1. Actividad profesional desempeñada.....	5
1.2.2. Propósito del puesto	6
1.2.3. Producto o proceso que es objeto de informe.....	6
1.2.4. Resultados concretos logrados	6
Capítulo 2 Fundamentación sobre el tema elegido	9
2.1. Teoría y la práctica en el desempeño profesional	9
2.1.1. Facultad de fiscalización	9
2.1.2. Normas Internacionales de Auditoría [NIA] 230 documentación de auditoría.....	11
2.1.3. Control interno	12
2.1.3.1. Ley de Control Interno de Entidades del Estado N°28716.....	13
2.1.3.2. Modelo COSO	13
2.2. Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos	16

2.2.1. Entendimiento del procedimiento de fiscalización	16
2.2.1.1. Documentación por emitir	16
2.2.1.2. Resultado de fiscalización	16
2.2.1.3. Informe final de auditoría	17
2.2.1.4. Expediente	17
2.2.2. Problemática.....	17
2.2.3. Objetivos	18
Capítulo 3 Desarrollo de experiencias y aportes realizados	19
3.1. Aportes a programación operativa	19
3.1.1. Inicio del proceso	19
3.1.2. Retorno/fin del proceso	20
3.2. Sistema de control interno	20
3.2.1. Entorno de control.....	20
3.2.2. Evaluación de riesgos.....	21
3.2.3. Actividades de control	21
3.2.4. Información y comunicación	22
3.2.5. Supervisión.....	23
3.3. Propuesta de control: Sistema de gestión documental.....	23
3.3.1. Ordenamiento y búsqueda de expedientes de auditoria mediante un sistema informático incluyendo nuevos indicadores	24
Conclusiones	27
Referencias bibliográficas.....	29
Anexos	31
Anexo A. Flujograma	33
Anexo B. Narrativa de flujogramas.....	34
Anexo C. Matriz de riesgos.....	35

Lista de figuras

Figura 1.	Organigrama Intendencia Regional Piura.....	4
Figura 2.	Procedimiento de fiscalización.....	10



Introducción

El proceso de auditoría en cualquier entidad ya sea pública o privada, es de vital importancia ya que refleja la situación contable actual de la misma.

Se obtiene información y/o documentación específica de cada sujeto administrado, que es utilizada por el auditor encargado en su análisis y revisión, a partir de la cuál logra alcanzar sus conclusiones en las cuales se basa su opinión final.

El objetivo del presente trabajo recae en el tratamiento y gestión de la documentación de dicha información recopilada, en conocer y resaltar la importancia en la correcta gestión, control y custodia de la información contable objeto de auditoría que las empresas proporcionan.

Esta documentación recopilada es propiedad de la entidad que la realiza, la cuál debe ser mantenida en custodia y vigilancia, procurando siempre el secreto de ésta y la integridad de los papeles de trabajo, con la finalidad de cumplir con lineamientos que las normas de auditoría exigen.

Finalmente, gracias a que se detectaron problemas de control en la gestión de la información contable objeto de auditoría, como errores de archivo y falla en el sistema de rastreo de éstos, como consecuencia había una demora en la atención a solicitudes realizadas (cuya respuesta provenía de los expedientes), se propuso una herramienta simple que poco a poco ha sido implementada.

Capítulo 1

Aspectos generales

1.1. Descripción de la empresa

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, fue creada en mayo de 1988 con la Ley N°24829, como “un organismo técnico especializado del Perú adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas”. (Wikipedia, s.f.)

1.1.1. Ubicación

La Intendencia Regional Piura está ubicada en Av. Grau N°1006 esquina con Av. San Martín–Piura.

1.1.2. Actividad

La administración tiene principalmente la función de recaudar los tributos del gobierno nacional, conceptos tributarios y no tributarios que se le encarguen, asegurando la correcta aplicación de la normatividad que regula la materia, además de combatir los delitos tributarios y aduaneros conforme a sus atribuciones. (SUNAT, 1997).

1.1.3. Misión y visión

De acuerdo con la información de la web institucional, se especifican:

Misión: “Servir al país proporcionando los recursos necesarios para la sostenibilidad fiscal y la estabilidad macroeconómica, contribuyendo con el bien común, la competitividad y la protección de la sociedad, mediante la administración y el fomento de una tributación justa y un comercio exterior legítimo”. (SUNAT, 1997).

Visión: “Convertirse en la administración tributaria y aduanera más exitosa, moderna y respetada de la región”.

- Exitosa, ya que lograrán resultados similares correspondientes a las administraciones de otros países desarrollados.
- Moderna, porque incorporarán a sus procesos tecnologías avanzadas y utilizarán enfoques modernos de gestión del riesgo y fomentar su cumplimiento para afrontar satisfactoriamente los desafíos.
- Respetada por el estado peruano, los contribuyentes, sus colaboradores y otras entidades del estado. (SUNAT, 1997)

1.1.4. Organización

Como se puede observar el organigrama de la Intendencia Regional Piura en la figura 1:

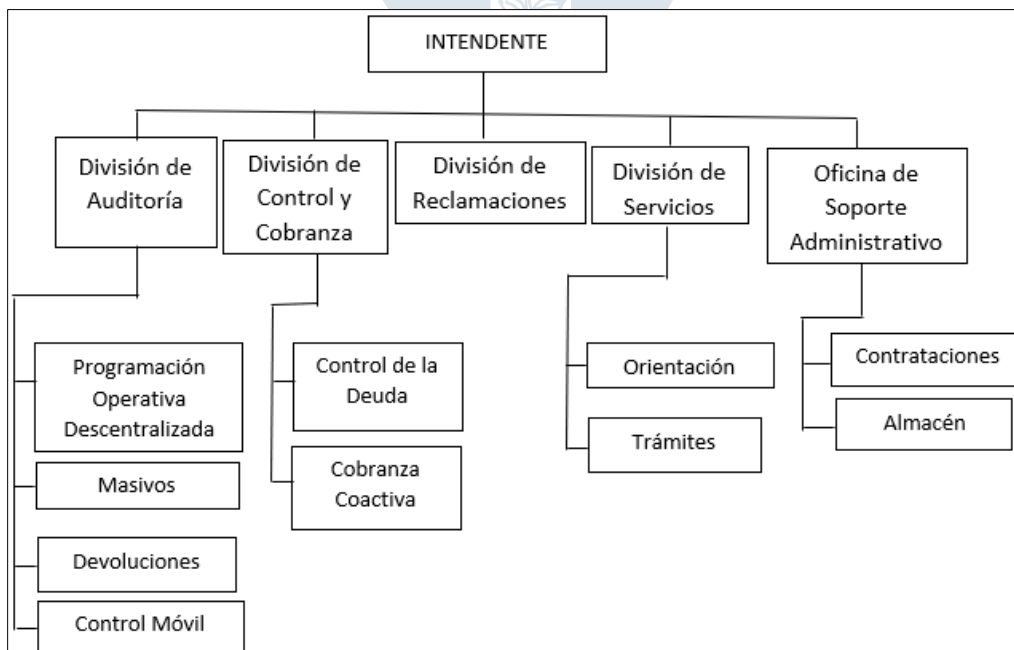


Figura 1. Organigrama Intendencia Regional Piura.
Fuente: Elaboración propia.

1.2. Descripción general de la experiencia

1.2.1. Actividad profesional desempeñada

Practicante profesional de Auditoría, en la Intendencia Regional Piura, donde se realizaron actividades como:

- Apoyo en la sub área de programación operativa, en la elaboración de expedientes de auditoría al iniciar el proceso de fiscalización.
- Apoyo en la gestión de información y documentación para la atención de solicitudes de devolución de saldo a favor materia beneficio.
- Descarga de documentación necesaria para la atención de procedimientos de Programación Operativa Descentralizada (POD).
- Atención y recepción de solicitudes presentadas por contribuyentes de manera física, a ser derivadas al programador operativo correspondiente para su posterior atención.
- Finalización y archivo de expedientes de denuncias presentadas.
- Foliado de los expedientes de auditoría finalizados por los auditores para su posterior envío a archivo.
- Organización de expedientes, cartas, esquelos y otros papeles de trabajo en cajas de archivo para su envío a almacén.
- Recepción de expedientes de auditoría con sus respectivas resoluciones de determinación y/o multa, para ser notificadas, archivadas y enviadas a oficina, y a su vez agregadas en el correlativo según tipo de resolución.
- Recepción de otros documentos derivado al área de programación operativa para su atención o conclusión en el sistema correspondiente, según sea el caso, y su posterior archivo.
- Coordinación constante con el área de notificaciones, para cumplimiento de plazos de envío según provincia/distrito.
- Búsqueda de la documentación requerida por supervisor o el contribuyente, para cumplir con la atención de solicitudes presentadas.

1.2.2. Propósito del puesto

El practicante profesional es personal de apoyo a la gestión de procedimientos en la Intendencia Regional Piura a fin de cumplir con eficiencia y eficacia las labores encomendadas en cada una de sus divisiones.

El objetivo específico del área de programación operativa es encontrar una persona con conocimientos contables y tributarios que pueda aprender diversas funciones en un periodo de tiempo corto para poder hacer uso eficiente del tiempo y pueda apoyar en las operaciones diarias que incluyen actividades cognitivas y técnicas.

1.2.3. Producto o proceso que es objeto de informe

Gestión, control y búsqueda de expedientes de auditoría y otro documento requerido por auditores en el almacén institucional.

A la oficina de programación operativa llegaban expedientes de las fiscalizaciones y evaluaciones realizadas por los supervisores y auditores encargados, los cuales se debía notificar los resultados además de clasificarlos y enviarlos al archivo.

1.2.4. Resultados concretos logrados

Respecto al trabajo realizado en el área de Programación Operativa Intendencia Piura, en el periodo 2018:

- Se logró un entendimiento y comprensión del trabajo que realiza la administración a nivel nacional y el papel principal que tienen en el desarrollo económico del país.
- Se logró tener contacto con profesionales de diversas áreas, capaces y expertos en materia de auditoría y tributación, lo que contribuye directamente con el desarrollo personal y profesional.
- Se logró desarrollar una relación personal con algunos de los trabajadores de la institución, durante el periodo de duración de prácticas, que aún persiste en la actualidad.

- Se logró una capacitación y una mayor visión en materia tributaria en el ámbito nacional, estando dentro de una institución pública conociendo desde el interior la realidad económica de la nación.
- Se logró una iniciativa de cambio, la cual obtuvo como resultado el desarrollo del sistema de control integral que da soporte y apoyo a la problemática presentada en este trabajo.

Esta iniciativa se ve reflejada en la implementación de una herramienta para la correcta gestión documental que se realiza en la administración, definida como una actividad de control de acuerdo con el manual de control interno institucional



Capítulo 2

Fundamentación sobre el tema elegido

2.1. Teoría y la práctica en el desempeño profesional

2.1.1. Facultad de fiscalización

Es una de las facultades que posee la administración, junto con la facultad de determinación, recaudación, y facultad sancionadora, según lo señala el Texto Único Simplificado del Código Tributario publicado según Decreto Supremo N°135-99-EF.

En este mismo texto, específicamente el Capítulo 2 Facultades de determinación y fiscalización del Código tributario, menciona que esta determinación de obligación tributaria inicia:

- a) Propia declaración del deudor tributario.
- b) Por la administración, a raíz de una denuncia interpuesta por un tercero o por iniciativa propia.

Con esto se demuestra que si bien el deudor declara el impuesto, la administración puede realizar una investigación del cumplimiento de las obligaciones tributarias, solicitando al administrado la exhibición de información como libros, registros y documentos que sustenten la contabilidad o hechos susceptibles que generen obligaciones tributarias, verificando que sean llevados de acuerdo con las normas, obteniendo como resultado, una resolución de determinación, orden de pago o resolución de multa. (Art°62 TUO Código Tributario).

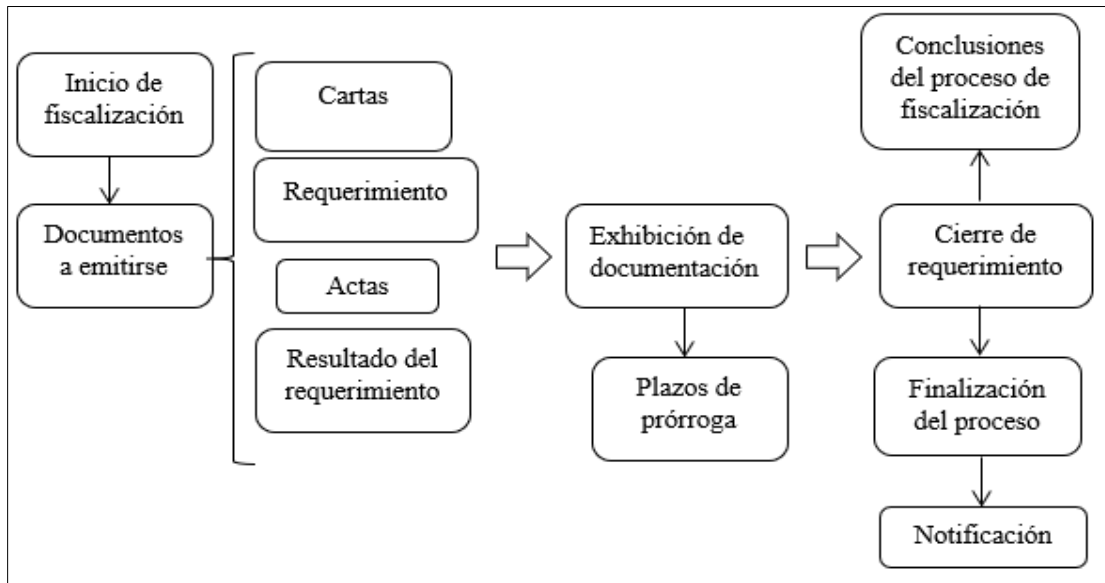


Figura 2. Procedimiento de fiscalización.
Fuente: Decreto Supremo N°085-2007-EF (vigente desde 30.06.07).

El objetivo de este trabajo es evaluar la gestión de la documentación de auditoría obtenida en la finalización del proceso de fiscalización y su posterior archivo.

Roberge, M. (1991,1992), citado en Palma, V. (s. f.), define a la gestión documental como las operaciones y técnicas relacionadas con la concepción, desarrollo y evaluación de los sistemas administrativos requeridos por una institución, desde la creación de los documentos hasta su transferencia a los archivos.

De esta manera se demuestra la importancia de un modelo o diseño eficaz por parte de la administración que logre definir un sistema de control con las normativas y actividades que regulen la gestión de todos los documentos que esta genere, donde la correcta custodia y ordenamiento que se le dé a esta información sea primordial para su recuperación cuando se requiera.

Russo, P. (2009) define al sistema de gestión documental como el conjunto de actividades que propician que una administración tenga el control y supervisión de todas las variables relacionadas con la creación, recepción, organización, custodia, y acceso a los documentos.

Nuevamente, esta coordinación y control requerido debido al gran número de casos y contribuyentes que hay en el estado, (tiene en su poder un gran número de documentos e información en general) la cual para un correcto trabajo se espera

pueda ser gestionada con eficacia prestando el mejor servicio utilizando de la mejor manera sus recursos minimizando sus costos.

Con respecto al presente trabajo, se descubre el requerimiento de un cambio o insertar un sistema de gestión y control, al ser usual la demora y dificultad en ubicar documentación específica y la atención a la solicitud o requerimiento de información presentada por terceros, no respondiendo acorde a las necesidades de la administración ni cubriendo sus expectativas ni las del ciudadano.

Esto traerá grandes beneficios a la administración, por ejemplo, un menor uso de papel en casos que se requiera copias, se evitaría pérdida de información, y quizás poco a poco se iría reemplazando la documentación física por electrónica.

Finalmente, aplicando el principio de democracia del estado, García. R (2010), demanda por parte del estado la transparencia de la información, la publicidad del trabajo realizado, los autores y demás factores en los que se basan sus resultados, en este caso aplicado a los expedientes de auditoría, demuestra la razonabilidad de sus actividades y procesos. En los casos de no atención o demora de respuesta a los requerimientos y solicitudes presentadas indicarían de manera errónea al ciudadano un sistema político deficiente y pondría en duda la razonabilidad con la que actúa el Estado.

Es así que, hoy en día la gestión documental va más allá que la teneduría de papeles y almacenamiento en un espacio, se debe apuntar a desarrollar e implementar un sistema completo que pueda ser aplicado a diversas organizaciones debido a que su correcta gestión logra optimizar tiempos, en la etapa de recepción y control de documentación, propicia la rápida búsqueda y acceso a dicha información, además compartirla con otras áreas interesadas y que en su conjunto favorecen a las operaciones de toda la organización dando un mejor servicio a los interesados y brindando una imagen íntegra y seguridad a los demás.

2.1.2. Normas Internacionales de Auditoría [NIA] 230 documentación de auditoría

Aplicado al aporte realizado en el área de programación, esta norma señala la importancia de la documentación y la función que debe cumplir el profesional:

- Obtener un registro completo de la labor realizada que justifique su dictamen final.
- Demostrar mediante la documentación que todo el proceso se llevó a cabo siguiendo la normativa correspondiente.

Otro motivo por el cual la administración requiere un sistema eficiente del control y archivo de sus expedientes de auditoría lo indica esta norma, cuando señala que la información de la documentación contiene el registro de asuntos significativos que podrían ser recurrentes en fiscalizaciones futuras.

En conclusión, la importancia de un archivo final es la compilación de toda la documentación obtenida en la auditoría, manteniendo su integridad y salvo el auditor encuentre necesario agregar o modificar información puede realizarse, lo cual en la práctica ocurrió algunas veces, siempre con la autorización del supervisor asignado.

2.1.3. Control interno

Conforme al marco conceptual de control interno publicado por la Contraloría General de la República (2014), define al control interno como un mecanismo integral, llevado a cabo por el titular, los administradores y colaboradores en general de una institución, cuyo fin es dar seguridad y propiciar el logro de los objetivos y consecución de la misión de la entidad, minimizando los riesgos inherentes a las actividades realizadas.

Además, la NIA 6 *Evaluación de riesgos y control interno*, lo define como un sistema que reúne las políticas y procedimientos planteados por la administración de la entidad para el logro de sus objetivos, de manera que se logre una gestión ordenada y eficiente de la entidad.

En el proceso de gestión documentaria en el área de auditoría POD (Programación Operativa Descentralizada) si bien la administración tiene implementado un sistema de control a todas sus áreas y divisiones, ya que es un deber por las instituciones del estado, no se lograba la eficacia y eficiencia esperada en la custodia de los expedientes y requerimientos de información, lo cual afectaba a otras divisiones que solicitaban dicha documentación.

2.1.3.1. Ley de Control Interno de Entidades del Estado N°28716

Esta ley estipula:

Se denomina sistema de control interno al conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registro, organización, procedimiento y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del estado para la consecución de los objetivos institucionales. (Título II, Capítulo I, Art°3).

Su importancia radica en la dirección y guía que proporciona a la institución para el logro de sus objetivos, la consecución de su misión y otros como:

- Lograr eficacia y eficiencia en las actividades que realiza y en los servicios que brinda.
- Velar por el cuidado de los recursos y patrimonio del estado.
- Procurar brindar información confiable y oportunamente.
- Garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en la entidad y de sus valores institucionales.

2.1.3.2. Modelo COSO

En la actualidad, es el modelo de control interno más utilizado, ha tenido diversas actualizaciones a lo largo de los años y puede ser implementada para evaluar el control interno de diversas empresas, privadas o públicas, así como entidades del gobierno.

Sus principales objetivos son:

- Promover la gestión de los riesgos en todos los niveles jerárquicos de la entidad y logrando asignar un control para los mismos.
- Integrar diversas actividades de control diseñadas por la empresa para que estén en una misma dirección y logren mitigar los riesgos.
- Lograr un uso óptimo de los recursos.
- Mejorar la interacción y comunicación de los miembros de la administración.

- Lograr implementar correctamente el control interno planificado por la administración.

1. Componentes de control interno

Cualquier entidad, ya sea privada o pública, puede lograr un correcto sistema de control interno siempre y cuando los cinco elementos estén bien implementados, es decir, no basta con que estén presentes, sino que también deben ser efectivos y funcionen correctamente. Estos elementos son:

- **Ambiente de control**

La ley de control interno N°28716 hace referencia al entorno organizacional en el que se desarrollan las actividades de la entidad, favorable para las buenas prácticas, valores y reglas apropiadas para el buen funcionamiento y gestión del control interno.

Asimismo, el marco integrado de control interno (2013) lo define como un conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base para la implementación del control interno y donde los niveles directivos y los altos mandos inician la tarea de destacar la importancia del control interno.

- **Evaluación del riesgo**

Según el marco integrado de control interno (2013), el riesgo es la probabilidad de ocurrencia de sucesos que perjudiquen a la entidad mediante el impedimento del logro de sus objetivos, por lo que previamente la Administración debe identificarlos en cada nivel jerárquico de la entidad y en todos sus procesos.

Estos riesgos deben ser medidos de acorde a un “nivel de tolerancia” asignado a cada uno y así poder ser evaluados, permitiendo diseñar e implementar la mejor opción de gestión posible y poder afrontar esos riesgos.

- **Actividades de control**

Son las políticas diseñadas por la entidad, lineamientos que contienen las actividades que se deben realizar para el cumplimiento de los objetivos

mitigando los riesgos relacionados a los mismos. Éstos se diseñan y aplican a los niveles jerárquicos de la organización y en todas las fases del giro del negocio.

- **Información y comunicación**

El marco de control interno indica que la información es necesaria para que la entidad pueda realizar sus actividades de control y lograr sus objetivos, además señala que esta información puede originarse internamente a la Administración o provenir del exterior, esto con la finalidad de apoyar a los demás componentes del sistema de control interno.

La comunicación, es el intercambio continuo de esta información, la cual propicia que todos los trabajadores cuenten con el conocimiento, los recursos necesarios y conozcan las actividades asignados a ellos. Adicionalmente se logra que los grupos de interés (externos) obtengan la información que necesiten.

- **Actividades de supervisión**

Es necesaria una evaluación continua del sistema de control interno, para poder determinar si cada componente está bien implementado y funciona de la mejor manera, el resultado de estas evaluaciones proporciona información oportuna, ya que son comparados con criterios establecidos previamente, informando a la gerencia y tomando decisiones.

La ley de control interno de entidades del estado incluye otros componentes al sistema de control interno, que por su descripción están incluidos en las actividades de supervisión:

- Actividades de prevención y monitoreo, que son las acciones por adoptar por la entidad para el cuidado y logro de los objetivos institucionales.
- Seguimiento de resultados, que es la verificación del logro de las actividades y medidas implantadas, así como observaciones posteriores hechas.
- Compromiso de mejoramiento, por el cual el personal de la entidad realiza autoevaluaciones e informan sobre cualquier desviación.

2.2. Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos

Para el desarrollo del presente trabajo, se utilizó un enfoque cualitativo, a través de la observación y comprensión de las actividades realizadas en el ambiente de trabajo.

Para lograr una comprensión de la facultad de fiscalización que realiza la Administración, se aplica La Ley de Procedimiento Administrativo N°27444, el código tributario, el decreto supremo 085-2007-EF referente al reglamento de fiscalización y la NIA 230 *Documentación de auditoría*.

2.2.1. Entendimiento del procedimiento de fiscalización

Inicia en el área de programación operativa, donde se realiza la carta de presentación (se presenta al agente fiscalizador) y el primer requerimiento a emitir al deudor tributario, y la fiscalización propiamente dicha comienza cuando la notificación de éstas surte efecto.

2.2.1.1. Documentación por emitir

La administración tiene la facultad de emitir durante la fiscalización cartas, requerimientos, actas y el resultado del requerimiento, en los cuales se debe incluir la siguiente información:

- Nombre o razón social del sujeto fiscalizado
- Domicilio fiscal, Registro Único del Contribuyente (RUC)
- Número del documento, fecha
- El carácter definitivo o parcial de la fiscalización a iniciarse
- Objeto o contenido del documento, Firma del trabajador competente

2.2.1.2. Resultado de fiscalización

La administración finaliza el procedimiento de fiscalización cuando se emite una resolución de multa, resolución de determinación y orden de pago, según sea el caso.

- Resolución de determinación: acto mediante el cual la administración pone a conocimiento del deudor el resultado de su labor destinada a controlar el

cumplimiento de la obligación tributaria, y la existencia de un crédito o deuda.

- Orden de pago: acto mediante el cual la administración exige al deudor la cancelación de deuda tributaria, sin necesidad de haber emitido previamente la Resolución de determinación (Código tributario Art N°75 Resultados de fiscalización).

2.2.1.3. Informe final de auditoría

El auditor ejecutor asignado al caso tiene la responsabilidad de redactar el informe final de auditoría incluyendo las conclusiones y recomendaciones de su fiscalización.

En el informe final de auditoría, el auditor ejecutor podrá sugerir a POD una ampliación y/o una nueva programación de caso al contribuyente, considerando otro periodo y/o elemento, o derivar el caso asignado a otro canal de auditoría (parcial o definitiva campo).

2.2.1.4. Expediente

Al término de la ejecución de la fiscalización, el auditor se encarga de completar el expediente (físico y digital) entregado por POD, y a la vez verifica que contenga los siguientes documentos:

- Expediente remitido por POD inicialmente.
- Requerimiento y anexos emitidos, reportes de los sistemas informáticos.
- Resultados y anexos de requerimiento emitidos.
- Cartas de prórroga presentada por el contribuyente y respuesta de la carta.
- Información presentada por el contribuyente.
- Los papeles de trabajo de la fiscalización.
- Valores, resoluciones de determinación, o multa.

2.2.2. Problemática

Se pudo verificar que hay una dificultad en el archivamiento y la posterior búsqueda de los documentos que se generan en las fiscalizaciones, dentro de las

cuales, se producen resoluciones de multas o resoluciones de determinación, en caso se llegue a verificar que se haya omitido de declarar y pagar tributos.

Por lo que se ha podido proponer el ordenamiento de los expedientes dentro del área de programación descentralizada operativa, implantando controles para el envío, su traslado hacia el almacén institucional y posteriormente su búsqueda mediante el uso de una herramienta de control que permite su posterior búsqueda.

2.2.3. Objetivos

Con el entendimiento general del proceso de fiscalización, la evaluación del control y la gestión documentaria que realiza la Administración, se plantearon los siguientes objetivos:

a) **General:**

- Optimizar la gestión documental de expedientes de auditoría mediante un sistema de control.

b) **Específicos:**

- Mantener la integridad del expediente de auditoría, la información utilizada en el proceso de fiscalización, así como las resoluciones y órdenes de pago obtenidas como resultado.
- Controlar el correlativo de toda documentación derivada al área de POD, cartas, requerimientos, resoluciones, memorandos, etc.
- Evaluar el control interno y la gestión documentaria de la Administración.
- Rápida y oportuna atención a la información requerida por trabajadores internos de otras áreas, así como a los contribuyentes que soliciten información respecto cualquier solicitud presentada o algún caso pendiente en evaluación.
- Mantener una base de datos con la información obtenida en previas acciones de fiscalización.

Capítulo 3

Desarrollo de experiencias y aportes realizados

3.1. Aportes a programación operativa

El área de Programación Operativa Descentralizada se desarrolla en las siguientes etapas:

3.1.1. Inicio del proceso

La distribución de la carga enviada desde Lima, así como la selección que realiza el equipo de programadores, siguiendo con la generación de órdenes de fiscalización y generación de las cartas de presentación y primer requerimiento.

Aquí el apoyo era realizado de manera aleatoria a los programadores, dependiendo de la carga recibida y los plazos que tenían para asignarlas, directamente a generar los documentos en el sistema que utilizan, redacción y envío de los mismos para las firmas de la autoridad correspondiente y su posterior envío a notificación.

Se logró hacer de forma eficaz, ya que optimizaban los tiempos, logrando efectuar los envíos el mismo día de haber generado los documentos, logrando una notificación efectiva en menos tiempo y así poder iniciar con la fiscalización con anticipación.

3.1.2. Retorno/fin del proceso

El resultado de la fiscalización debía ser notificado, insertado en el correlativo de secretaría de oficina y posteriormente enviado a archivo para que pueda ser trabajado e incluido en el sistema interno de la administración.

Se generó una base de datos (cuadro de control en Excel) el cual era revisado por la secretaria de la oficina de POD, identificando el expediente con los datos básicos del contribuyente, además una vez realizado el envío, era actualizado y firmado por el trabajador de almacén que se encargaba de transportar dichas cajas.

3.2. Sistema de control interno

Tomando como base la teoría desarrollada en el capítulo 2, se procedió a evaluar de acuerdo con los componentes de control interno previamente explicados:

3.2.1. Entorno de control

Estando dentro del equipo de trabajo del área de programación, en contacto con los auditores y personal de la entidad, se pudo comprender su trabajo y tener un mayor alcance de los lineamientos que siguen y su cultura tributaria.

Si bien la administración, del sector público, está bajo el control de autoridades que dictaminan políticas y reglas que debe seguir en temas referentes a control interno, como por ejemplo la Contraloría, se pudo observar y además conversar con los colaboradores acerca de la importancia del trabajo que se realiza en el área, así mismo en la etapa inductiva y en posteriores capacitaciones se daba relevancia a temas de gestión y control, demostrando una filosofía y cultura implementada en la institución, la cual busca trabajar de la mejor manera posible para el bien común de la nación salvaguardando los recursos que tienen y brindando seguridad razonable a los grupos de interés que confía en ella.

Por ello se puede concluir que esta Institución tiene un adecuado ambiente de control, al mantener una normativa como referencia para su trabajo y demostrando la importancia de su implementación en sus manuales de trabajo cada vez que un colaborador nuevo ingresa mediante inducciones o los mismos colaboradores que reciben capacitaciones respecto al tema de control interno.

3.2.2. Evaluación de riesgos

Considerando la evaluación hecha previamente al entorno de control, observando la narrativa del proceso de archivo que se realizaba en oficina, si bien la entidad tiene reglas y lineamientos que sus operaciones deben seguir, se pueden identificar los siguientes riesgos:

El envío a archivo se realizaba de manera informal, en cuanto al contenido de cada caja utilizada, no existía evidencia física para el área de programación de que efectivamente en una fecha específica se produjo dicho envío.

No se tenía un registro o cargo de entrega a la persona encargada, y muchas veces documentación ya enviada no figuraba en la carpeta en la que se ingresaba la información y que manejaba la secretaria del área de auditoría.

Cuando algún expediente o documento era requerido por el área de auditoría u otra, como por ejemplo el área de reclamaciones, demoraba en ser ubicado, ya sea porque dicho archivo era de años atrás o no se tenía acceso a una data compartida donde estaba la información buscada.

3.2.3. Actividades de control

Dentro del área de programación operativa cada programador se encargaba de iniciar las fiscalizaciones asignando a los auditores en equipo, por ello se requirió una persona para el apoyo específico en temas de documentación referido a las auditorías. El fin de incluir a un practicante profesional en el área, era apoyar a los auditores en temas de custodia, archivo de sus expedientes, papeles de trabajo y cualquier otro documento, pero se pudo detectar la problemática tema de este informe, existían deficiencia en el sistema de gestión documental.

Si bien el personal de la oficina de programación operativa (y el personal de la Administración en general) tenía claro las políticas y procedimientos para llevar a cabo sus operaciones, ya que implementaban el marco de control interno de la Contraloría y la ley N°28716, debido a que muchas veces no contaba con tiempo necesario, o su carga del día no le permitía gestionar ciertos temas documentarios, demandó el apoyo de los practicantes para la gestión y control de éstos, pero se

detectó el problema de la falta de una herramienta o sistema que permitiera manejar el tema de custodia y envíos de expedientes a almacén.

Teniendo en cuenta la evaluación de riesgos hecha previamente, se puede relacionar a éstos un control para poder mitigarlo, el cual es el uso de tecnología para poder realizar el trabajo de búsqueda en menor tiempo y poder dejar un registro en el sistema de lo que se haya requerido, como constancia de dicha búsqueda.

Es así como la entidad se apoya en la información que tiene, y puede usar tecnología para el logro de sus objetivos, atendiendo a requerimientos que provengan ya sea dentro de ella o por terceros interesados.

3.2.4. Información y comunicación

La autoridad competente, en este caso La Contraloría, tiene a disposición toda la información y lineamientos que las entidades del estado deben seguir, la Institución hace uso de ella y tiene políticas acordes a ello y constantemente los trabajadores comparten cualquier actualización o alguna ley que modifique o genere algún cambio.

Igualmente, todos informan cuando ha sucedido algún hecho que dificulte su trabajo y que impida cumplir con sus operaciones para la consecución de sus objetivos, en el caso concreto del área de programación había una comunicación constante con auditoría y otras áreas buscando solucionar los problemas que se presentaban concernientes a los archivos y expediente en custodia. Además, mediante reuniones en equipo se hicieron muchas propuestas para evitar estos inconvenientes.

Esta comunicación en primera instancia era de manera oral, ya que su solución muchas veces provenía de otro miembro del personal, pero si el problema persistiese la persona que lo detectó podía presentar un correo al intendente o un informe respecto de lo encontrado, en diversos ámbitos ya sea temas operacionales, temas de información o sobre el ambiente laboral.

3.2.5. Supervisión

Acorde a lo descrito previamente, la entidad tiene conocimiento de sus sistemas de control, lo pone en práctica y está en constante comunicación y evaluación si es que hay una deficiencia en algún proceso, es así como se detectó y originó la propuesta de mejora en el proceso de gestión documentaria y archivo.

Se demuestra que hay un compromiso de mejoramiento, sobre todo porque al ser una entidad del estado, su correcto funcionamiento es primordial para transmitir confianza a sus grupos de interés y por lo tanto para el logro de sus objetivos como institución pública.

3.3. Propuesta de control: Sistema de gestión documental

Según la ley de procedimiento administrativo general (Ley N°27444) en su título II capítulo V menciona que: "Las entidades podrán emplear tecnología de micro formas y medios informáticos para el archivo y tramitación de expedientes, previendo las seguridades, inalterabilidad e integridad de su contenido" y vista la necesidad de mejorar el control de los expedientes que se generan producto de una auditoría, se comenzó a estructurar la información para ser remitida mediante una herramienta, así se intentará poco a poco reemplazar las hojas Excel y usar un sistema más eficiente y rápido.

Desde un inicio se detectó el control deficiente que se tenía con la información de la fiscalización producto de las auditorías realizadas por ello se conversó inicialmente con el supervisor directo y posteriormente se realizó una reunión con el equipo informático que permitió establecer la problemática que se tiene en el área de programación de auditoría, donde se recibían los expedientes, los cuales contenían la siguiente estructura:

Caja	Paq.	Páginas	Tipo documento	Ruc	Razón Social	Fecha	Observaciones
1	1	90	Papeles de trabajo	999999999999	Empresa1	15/01/2018	ninguna
2	1	40	Papeles de trabajo	999999999999	Empresa1	15/01/2018	ninguna
3	1	50	Papeles de trabajo	999999999999	Empresa1	15/01/2018	ninguna

Donde existen:

- Caja: Número único de la caja que guarda los expedientes
- Paquete: Número de paquete en el que se envían.
- Páginas: Número de páginas que se envían en el expediente.

- Tipo de documento: La descripción del tipo de documento, en este caso papeles de trabajo de auditoría
- Ruc: identificador de las empresas
- Razón Social: Nombre de las empresas
- Fecha: la fecha que tiene el documento inicial
- Observaciones: Son anotaciones a los expedientes

Utilizando esta estructura se puede observar la manera en la que los expedientes de auditoría (así como cualquier otro documento) eran enviados al archivo, pero demostraba que una vez enviados, la ubicación de los expedientes se encontraba en cada hoja Excel por ello se decidió inicialmente adjuntar a cada envío, el cual sería utilizado como cargo y revisado tanto por la secretaria de oficina y el personal de archivo que se encargaba del traslado.

Es decir, para ubicar un expediente debe buscar en Excel dentro de una carpeta compartida que era actualizada por la secretaria del área de auditoría, mediante algún “identificador” que permita encontrarlo, lo cual demandaba mucho tiempo, y toma mucho esfuerzo por parte de la persona encargada de localizarlo, en mi caso esta carpeta compartida tenía demasiados archivos Excel, desde muchos periodos atrás, y muchas veces estaba desactualizado, es decir, el último archivo adjunto era de meses atrás.

3.3.1. Ordenamiento y búsqueda de expedientes de auditoría mediante un sistema informático incluyendo nuevos indicadores

Según el cuadro anterior, la estructura no permite la búsqueda fácilmente de los expedientes que se envían por lo que se incluyeron los siguientes campos en los envíos: denominados X1, X2, X3.

- X1: Resultado de la fiscalización: Conforme o no conforme

Conforme en el caso que no se haya detectado alguna infracción y no conforme cuando sí se haya obtenido un resultado de la fiscalización.

- X2: Ruc relacionado: Ruc relacionado a la infracción de ser el caso.

Este RUC podrá ahora ser utilizado como un antecedente de fiscalización,

ya que el sujeto que propicia la infracción podrá ser identificado y evaluado en posteriores fiscalizaciones al ser incluido en el sistema.

- X3: Tipo de infracción: Comprobantes de pago, declaraciones con datos falsos, entre otros.

Caja	Paq.	Pág.	Tipo documento	Ruc	Razón Social	Fecha	Observaciones	X1	X2	X3
1	1	90	Papeles de trabajo	Ruc1	Empresa1	15/01/2018	ninguna	Conforme		
2	1	40	Papeles de trabajo	Ruc2	Empresa2	15/01/2018	ninguna	No Conforme	Ruc4	CP
3	1	50	Papeles de trabajo	Ruc3	Empresa3	15/01/2018	ninguna	Conforme		

Una vez diseñado el nuevo formato del envío a archivo, se coordinó para el ingreso y ordenamiento, a un sistema desarrollado por el área informática, donde los trabajadores puedan consultar para la búsqueda los expedientes cuando sea un requerimiento del propio auditor para incluir nueva información, o en caso lo solicite otra área como por ejemplo reclamaciones para dar respuesta a un reclamos presentado por el sujeto fiscalizado, o también por solicitud del contribuyente quien solicita por mesa de partes su expediente de auditoria.

La búsqueda en los sistemas informáticos toma muy poco tiempo, indicando solo uno de todos los indicadores previamente ingresados, al realizar la búsqueda en esta herramienta se lograba obtener el resultado en menor tiempo, a comparación del que demandaba antes ingresar a la carpeta y buscar en cada archivo adjunto el expediente.

Esta herramienta permite además realizar la solicitud a través de un sistema eficaz ya que inmediatamente permitiría que el encargado en almacén tenga conocimiento de lo requerida y pueda responder inmediatamente, evitando demora en la atención al ser antes la solicitud vía oral o un correo electrónico.

Conclusiones

- Las autoridades de las entidades públicas tienen reglas y políticas que regulan las operaciones y actividades de estas, pero ello no garantiza la consecución de los objetivos institucionales, hace falta evaluar y supervisar constantemente los procesos para la rápida detección de algún problema y darle solución, y es lo que finalmente sucedió en esta institución.
- Lo que toda institución (ya sea privada o pública) busca con la implementación de un sistema de control interno, no solo es el logro de sus objetivos, sino también dar seguridad razonable a sus grupos de interés, propiciando la transparencia como principio en todas sus operaciones es por ello por lo que la administración trabaja arduamente y tiene manuales a los cuales sus trabajadores deben seguir.
- En la actualidad, se le exige a la administración no solo la correcta gestión de los recursos sino también una rápida atención en el servicio brindado a terceros, para demostrar su competitividad e interés por la ciudadanía. Ante ello, el uso de la tecnología y cualquier soporte informático que pueda apoyar esta misión posibilita la correcta integración y encamina al logro de un mejor servicio.
- Todos los miembros de la entidad trabajan en equipo, funcionan como un mecanismo integrado de fuerzas y detectan errores en sus respectivas áreas y proponen mejoras.
- El sistema implementado posibilita una nueva oportunidad de integración de los sistemas administrativos y documentales, para lograrlo los colaboradores se enfrentan a un reto para los que diseñan, como las unidades que lo aplican.

- El sistema informático ayuda a la custodia y búsqueda más eficiente de los documentos de auditoría, el cual poco a poco se está usando y se espera que su alcance aumente para poder ser usado en más áreas y procesos.
- Los resultados obtenidos una vez puesta en marcha este sistema conducirán a el logro del objetivo máximo de la Administración Pública, que es dar paso a una modernización de sus institución, la mejora de sus operaciones con lo que mejorará la imagen que se le presenta al ciudadano, satisfaciendo sus necesidades a través de servicios más eficaces, con una rápida atención a los trámites solicitados, significando además una reducción de costes utilizando menos horas hombre y menos recursos como el papel.



Referencias bibliográficas

- AOB Auditores. (2018). NIA 230 *Documentación de Auditoría*. Barcelona: AOB Auditores. Recuperado de <https://aobauditores.com/nias/nia230/>
- Conde, H. José M., (2015). *Propuesta metodológica para la gestión documental de los procesos de la administración pública*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=65941>.
- García, R. (2010). *Derecho administrativo de la información y administración transparente*. Recuperado de <https://www.marcialpons.es/media/pdf/100885253.pdf>
- Instituto de Auditores Internos de España. *Control Interno Marco Integrado* (2013). Recuperado de <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/8ba7cc8040809738ac41ed9515c1560a/3.-+COSO+2013+Resumen+Ejecutivo.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=8ba7cc8040809738ac41ed9515c1560a>
- Contraloría General de la República. *Marco Conceptual de control interno* (2014) Recuperado de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
- Ministerio de Economía y Finanzas [MEF]. *Sistema de Control Interno*. Recuperado de <https://www.mef.gob.pe/es/sistema-control-interno>
- Palma V. María (s. f.). *Integración de la gestión documental en la administración pública: un estudio de caso*. Recuperado <https://core.ac.uk/download/pdf/38981274.pdf>.
- Presidencia de la República de Perú. Decreto Supremo N°135-99-EF. *Texto Único Ordenado del Código Tributario* (18 de agosto de 1999). Recuperado de http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic3_per_tributario.pdf

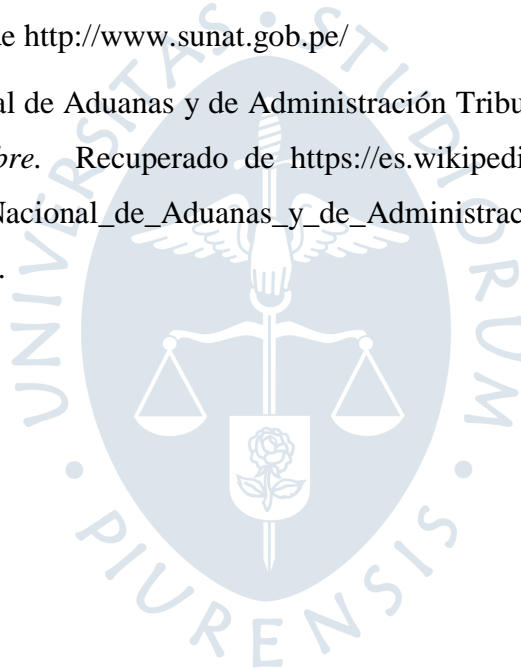
Presidencia de la República de Perú. Ley N°27444 *Ley de Procedimiento Administrativo General* (10 de abril del 2001). Recuperado de <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20795/225805/07.+Ley+del+Procedimiento+Administrativo+General+-+Ley+27444.pdf/725a60ce-7f01-4542-9e1f-82ac40dd5810>

Presidencia de la República de Perú. Ley N°28716 *Ley de Control Interno de las Entidades del Estado* (26 de marzo del 2006). Recuperado de http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/Ley_N_28716.pdf

Russo, P., (2009). *Gestión documental de las organizaciones*. Editorial UOC, S.L. Recuperado de http://digitalizar.org/files/gestion_documental_organizaciones.pdf.

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Pública [SUNAT]. Sunat 1997. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/>

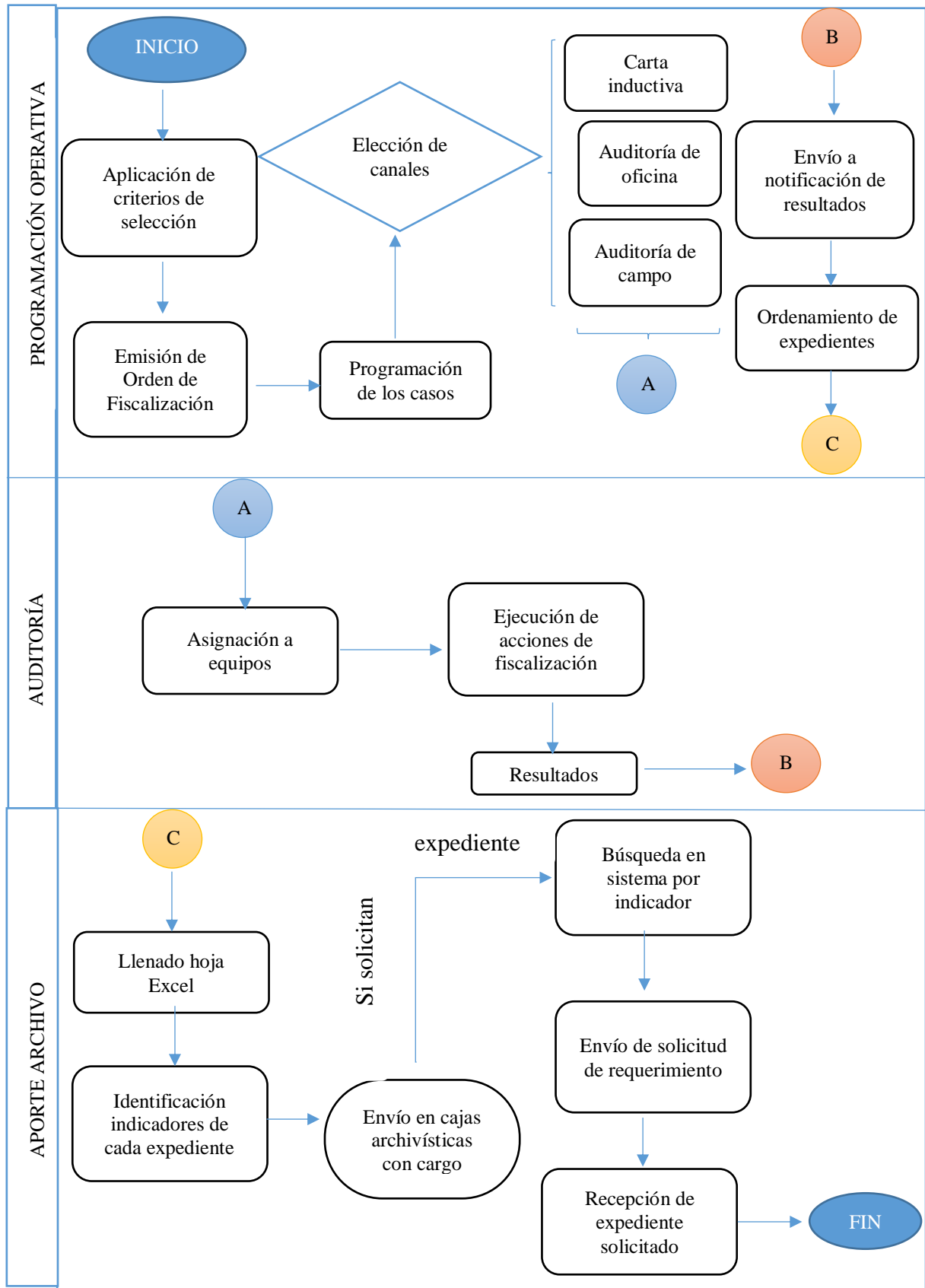
Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (2019). *Wikipedia. La enciclopedia libre*. Recuperado de https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Superintendencia_Nacional_de_Aduanas_y_de_Administraci%C3%B3n_Tributaria&oldid=117555918.



Anexos



Anexo A. Flujograma



Anexo B. Narrativa de flujogramas

La Administración para ejercer su facultad de fiscalización, inicia con la selección de acuerdo con un manual que aplican en la sede central Lima, esta carga llega a las diversas intendencias regionales y el área de programación operativa es la encargada de dar inicio al proceso. Se emiten la documentación requerida (ordenes de fiscalización) y se elige el canal por el cual se va a realizar la fiscalización, asignando a cada caso el equipo de auditores y supervisores que lo ejecutarán.

El área de auditoría y fiscalización recibe estos casos de manera física y electrónica y realiza los procesos aplicando las normas y planeamiento previamente definido por su equipo, el resultado de dicha fiscalización posteriormente retorna a POD.

Programación operativa se encarga de gestionar estos resultados, notificando la resolución de multa o determinación y órdenes de pago respectivas, a su vez verificar la integridad de este expediente y archivarlo enviado los mismos al almacén.

Ahora, se viene implementando una herramienta de software propuesta, la cual además de atender el requerimiento de un soporte informático para el archivo y control de los expedientes, también incluye otras opciones para las demás áreas de administración, recursos humanos, reclamaciones, etc.

Específicamente, se inició controlando mediante hojas de Excel señalando ciertos indicadores, los envíos realizados a almacén, para manejo propio del personal que lo ejecutó, luego esta información era remitida al personal de Soporte Administrativo que juntamente con el personal de almacén gestionaban esta información y era actualizada en la herramienta informática, si posteriormente era requerido por personal interno u otro interesado, la persona encargada accedía a esta herramienta y realizaba la búsqueda con alguno de los indicadores del expediente, llenaba la solicitud del mismo y recibía la información en un plazo menor de lo que hubiese requerido para realiza la búsqueda revisando solamente el control de Excel que se manejaba inicialmente.

Anexo C. Matriz de riesgos

Riesgo	Aseveración	Causa	Control	Efecto
Los expedientes de auditoría y documentación en general con frecuencia no podían ser ubicados oportunamente.	Existencia	La forma de envío utilizada era obsoleta y manual, no existía un sistema de respaldo para confirmar y hacer seguimiento y si existía era desfasado ya que requería actualizaciones manuales.	Herramienta de control que respalde los envíos realizados o una persona encargada de realizar las actualizaciones de la data de manera diaria.	Se podía recurrir a la herramienta diseñada ingresando el indicador del expediente y arrojar su ubicación en almacén en poco tiempo.
Vulnerabilidad de los expedientes de auditoría y documentos en general enviados desde la oficina hacia el almacén para su archivo.	Integridad Existencia	Inicialmente no existía un cargo de envío o constancia de que se hubiese realizado, se enviaba un correo o era solo verbal la comunicación con quien lo recibiría en almacén.	El cuadro de control diseñado en Excel funcionaba como cargo revisado por la secretaria de fican y por el transportista.	Había evidencia del envío realizado por parte de la Administración lo que demostraba su existencia y su ubicación en almacén.
La base de datos no incluía usualmente los envíos realizado los días previos a la revisión.	Integridad Existencia	No había un control sobre la documentación gestionada con almacén, el registro de lo enviado era manual, por lo que la secretaria de oficina no tenía la información a tiempo.	El sistema informático apoyaría a la rápida gestión registrando todo el envío desde que sale de oficina hasta que ingresa a almacén teniendo el personal acceso desde un inicio.	Con apoyo de la tecnología y el equipo informático se tenía acceso a todos los envíos con rapidez, sencillez y menor costo.
No atención a tiempo de los requerimientos de personal interno y externo a la Administración.	Integridad Exactitud	Quejas de los ciudadanos por demora de atención a sus solicitudes ya que algunas veces no se podía ubicar la documentación.	El personal tenga acceso a la información documental gestionada y pueda solicitarla fiablemente.	Rápida ubicación de la documentación y mejor atención a la persona que lo solicitó.
Lineamientos definidos, pero actividades concretas o herramientas insuficientes.	Integridad	Confianza en la cultura de control interno implantada en el personal.	Sistema de control integral que incluya toda la gestión documental que la Administración requiere.	Optimización de la gestión documental de la Administración, con rapidez y de manera fiable.