

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y FINANCIERAS**  
**CARRERA DE AUDITORIA**  
**MAESTRIA EN AUDITORIA Y CONTROL FINANCIERO**



**TESIS DE POST GRADO**

**“LA AUDITORIA OPERATIVA CONCURRENTE COMO  
HERRAMIENTA DE GESTION” (EN EL DEPARTAMENTO DE  
EMPADRONAMIENTO Y RECAUDACIONES DEL SERVICIO DE  
IMPUESTOS NACIONALES DISTRITAL LA PAZ)**

**AUTOR : Lic. Carlos Yamil Cuevas Urquiola**

**TUTOR : Mg. Sc. Felipe Valencia Tapia**

**LA PAZ – BOLIVIA**

**2009**

## **AGRADECIMIENTOS**

Esta tesis, si bien ha requerido de esfuerzo y mucha dedicación por parte del Autor, no hubiese sido posible su finalización sin la cooperación desinteresada de todas y cada una de las personas que a continuación citaré y muchas de las cuales han sido un soporte muy fuerte en momentos de angustia y desesperación.

Primero y antes que nada, dar gracias a **Dios**, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Agradecer hoy y siempre a mi familia, en especial a mi esposa e hijos quienes han sabido comprender el poco tiempo otorgado. A mis padres quienes me dieron la fortaleza necesaria para seguir adelante.

De igual manera mi más sincero agradecimiento al Coordinador de la Maestría en Auditoría y Control Financiero Mg. Sc. Felipe Valencia por su valiosa cooperación y estímulo profesional, como también a todo el personal docente y administrativo.

Asimismo, a todos los amigos y compañeros que a lo largo del tiempo hemos comprendido que el mayor estímulo que una persona puede tener "es el conocimiento"

## **ESTRUCTURA**

### **CAPITULO I**

**IDENTIFICACION DEL PROBLEMA Y OBJETIVOS**

### **CAPITULO II**

**MARCO METODOLOGICO**

### **CAPITULO III**

**MARCO TEORICO**

### **CAPITULO IV**

**RELEVAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION**

### **CAPITULO V**

**CONCLUSIONES Y PROPUESTA**

## **INDICE**

### **CAPITULO I** **IDENTIFICACION DEL PROBLEMA** **Y OBJETIVOS**

1. JUSTIFICACION
2. PROBLEMA
3. OBJETIVOS
4. LIMITACIONES

### **CAPITULO II** **MARCO METODOLOGICO**

#### 1. NIVEL DE INVESTIGACION

#### 2. VARIABLES

##### 2.1. DEFRAUDACION IMPOSITIVA

##### 2.2. CUMPLIMIENTO DE LA NORMA EN LAS ENTIDADES

##### PÚBLICAS

##### 2.3. INTIMACIONES EMITIDAS POR LA ADM. TRIBUTARIA

##### 2.4. EMPADRONAMIENTO DE CONTRIBUYENTES

##### 2.5. ORGANIZACIÓN EN LA IMPLEMENTACION DE LA NUEVA

**NORMATIVA**

**2.6. SOBRE EL CONTROL**

**2.7. RETROALIMENTACION**

**2.8. LA GESTION DE LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA**

**2.9. CALIDAD DEL SERVICIO EN LA GERENCIA DISTRITAL LA**

**PAZ DEL SIN.**

**3. DISEÑO DE LA ESTRATEGIA METODOLOGICA**

**4. POBLACION Y TIPOS DE DATOS SUJETOS DE ESTUDIO**

**4.1. UNIDADES DE ANÁLISIS:**

**4.2. UNIVERSO:**

**4.3. FUENTES:**

**4.4. COMO FUENTE SECUNDARIA:**

**4.5. TIPOS DE DATOS:**

**5. CATEGORIAS Y VARIABLES**

**6. DETERMINACION DE LA TECTINICAS Y RECOLECCION DE DATOS**

**7. TECNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS**

## **CAPITULO III**

### **MARCO TEORICO**

#### **1. TÉRMINO AUDITORÍA Y CONCEPTO DE AUDITORIA.-**

**1.1. TIPOS DE AUDITORIA**

**1.2. CONTROL INTERNO**

**1.3. FASES DE UNA AUDITORIA**

#### **2. AUDITORIA OPERATIVA.-**

**2.1. FINALIDAD DE LA AUDITORIA OPERATIVA**

**2.2. OBJETO Y OBJETIVO DE LA AUDITORIA**

**OPERATIVA**

**2.3. RESPECTO A LOS FINES QUE PERSIGUE LA**

**AUDITORIA OPERATIVA**

**2.4. PROCESO DE LA AUDITORIA OPERATIVA.**

**2.5. ATRIBUTOS DEL AUDITOR INTERNO.-**

## **2.6. RIESGOS**

### **2.6.1. RIESGO INHERENTE**

### **2.6.2. RIESGO DE CONTROL**

### **2.6.3. RELACIÓN ENTRE LAS EVALUACIONES DE**

### **RIESGOS INHERENTE Y DE CONTROL**

### **2.6.4. RIESGO DE DETECCIÓN**

## **3. AUDITORIA OPERATIVA CONCURRENTENTE.**

### **3.1. OBJETIVO, ALCANCE, COBERTURA Y ORIENTACIÓN DE LA AUDITORIA CONCURRENTENTE**

### **3.2. ORGANIZACIÓN Y RECURSOS DE UNA AUDITORIA OPERATIVA CONCURRENTENTE**

## **4. GESTION.-**

### **4.1. EFICIENCIA Y EFICACIA.**

### **4.2. CALIDAD TOTAL.**

### **4.3. CATORCE PUNTOS DE DEMING.**

## **5. RELACION ENTRE GESTION Y LA AUDITORIA OPERATIVA CONCURRENTENTE**

## **SERVICIO DE IMPUESTOS NACIONALES (S.I.N.)**

1.    **NORMATIVA LEGAL SERVICIO DE IMPUESTOS NACIONALES.**
2.    **PRINCIPALES FUNCIONES SERVICIO DE IMPUESTOS  
NACIONALES**
3.    **ATRIBUCIONES DEL SERVICIO DE IMPUESTOS NACIONALES**
4.    **VISION SERVICIO DE IMPUESTOS NACIONALES**
5.    **MISION SERVICIOS DE IMPUESTOS NACIONALES**
6.    **ESTRUCTURA ORGANICA SERVICIO DE IMPUESTOS  
NACIONALES**
7.    **ESTRUCTURA DEL SERVICIO DE IMPUESTOS NACIONALES**
8.    **AREAS ESTRATEGICAS DEL SERVICIO DE IMPUESTOS  
NACIONALES**

**CAPITULO IV**  
**RELEVAMIENTO Y ANALISIS DE LA**  
**INFORMACION**

1.- ¿CUALES SON LOS FACTORES QUE DETERMINAN QUE LOS NUEVOS PROCESOS IMPLANTADOS EN LAS ÁREAS OPERATIVAS NO CONTRIBUYAN A UNA BASE DE DATOS CONFIABLE?

1.1. INSCRIPCIONES AL PADRÓN DE CONTRIBUYENTES

INCUMPLIENDO LA NORMATIVA

1.2. ENTREGA DE LOS NÚMEROS DE IDENTIFICACIÓN

TRIBUTARIA EN DOMICILIOS FISCALES

1.3. MÚLTIPLES INSCRIPCIONES Y DOMICILIOS

DESCONOCIDOS

1.4. CAPACITACIÓN AL PERSONAL DEL SIN RESPECTO A LA

NUEVA NORMATIVA

2. ¿CUALES SON LAS CAUSAS QUE ORIGINAN QUE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA GENERE PROCESOS CON RIESGO DE RECAUDACIÓN?

2.1. EMISIÓN DE VISTAS DE CARGO

2.2. PROCESO COACTIVOS CON INFORMACIÓN EQUIVOCADA

2.3. IMPUGNACIONES IMPOSITIVAS

3. ¿COMO AFECTA EL INSUFICIENTE CONTROL INTERNO EN PROCESOS DE INSCRIPCIÓN, DOSIFICACIÓN DE FACTURAS Y SU AUTOMATIZACIÓN?

3.1. INSCRIPCIONES AL PADRÓN DE CONTRIBUYENTES

INCUMPLIENDO LA NORMATIVA

3.2. DOSIFICACIONES DE FACTURAS INCUMPLIENDO LA

NORMATIVA

3.3. FUNCIONAMIENTO Y MANEJO DEL AVANCE INFORMÁTICO

(SISTEMAS DE COMUNICACIÓN Y BASE DE DATOS)

3.4. DEPURACIÓN DE CONTRIBUYENTES POR PROCESO

MASIVO

3.5. REPORTES ESTADÍSTICOS

3.6. REPORTE DE PROBLEMAS EMITIDOS POR LOS

FUNCIONARIOS RESPECTO AL CAMBIO DE LA NORMATIVA

4. ¿QUE CONSECUENCIA TRAE LA INEXISTENCIA EN LA IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS CLAVE DENTRO LA CADENA DE OPERACIONES EN LOS PROCESOS DE INSCRIPCIONES Y DOSIFICACIONES DE FACTURAS?

4.1. NÚMERO DE CONTRIBUYENTES INSCRITOS AL RUC Y LOS

INSCRITOS AL NIT

4.2. COMPORTAMIENTO DE LOS IMPUESTOS IVA E IT

4.3. DISMINUCIÓN DE CONTRIBUYENTES SIN ACTIVIDAD

4.4. DECLARACIONES JURADAS PRESENTADAS SIN

MOVIMIENTO

4.5. DIFUSIÓN DE LA NUEVA NORMATIVA RESPECTO AL

CONTRIBUYENTE

4.6. REGULARIZACIÓN IMPOSITIVA

4.7. SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE POR LA ATENCIÓN

RECIBIDA

4.8. TIEMPOS DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

4.9. INFORMES ESPECIALES

4.10. AUDITORIAS OPERATIVAS REALIZADAS

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y PROPUESTA**

#### 1. CONCLUSIONES

#### 2.- PROPUESTA

##### 2.1. ALCANCE

##### 2.2. METODOLOGÍA

##### 2.3. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

###### 2.3.1. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS CLAVES

###### 2.3.2. CONTROL INTERNO

###### 2.3.3. TIPO DE ATESTACIÓN A REALIZARSE

###### 2.3.4. MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN PARA AUDITORIA CONCURRENTE

###### 2.3.5. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

###### 2.3.6. OBJETIVOS DEL PROCESO

###### 2.3.7. INSUMOS

###### 2.3.8. RESULTADOS ESPERADOS

# **CAPITULO I** **IDENTIFICACION DEL PROBLEMA** **Y OBJETIVOS**

## **TITULO**

*“La Auditoria Operativa Concurrente como herramienta de gestión” (en el departamento de Empadronamiento y Recaudaciones del Servicio de Impuestos Nacionales Distrital-La Paz)*

### **1. JUSTIFICACION**

El Servicio de Impuestos Nacionales (S.I.N.) es una de las entidades designadas por el gobierno nacional para la administración tributaria en el territorio boliviano, es por este motivo que se vienen realizando cambios en los procedimientos operativos con la única finalidad de buscar la eficiencia, eficacia y economicidad de los mismos.

El Servicio de Impuestos Nacionales Distrital La Paz tiene registrados el 27.5% de contribuyentes, es decir 74.771 inscritos del total de Bolivia que asciende a 271.686 sujetos pasivos, por tanto, esta jurisdicción se ha convertido en el principal gestor de contribuyentes para la Administración Tributaria.

Asimismo, esta jurisdicción a lo largo del tiempo es considerada una plaza importante respecto a la contribución recaudatoria impositiva de los sujetos pasivos, como se demuestra en el siguiente cuadro.

**CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA DE LA GERENCIA DISTRITAL LA PAZ**  
**RECAUDACIÓN IMPOSITIVA RESPECTO A GERENCIAS TIPO I**  
**EXPRESADA EN BOLIVIANOS**

Gestión	Total Bolivia	GDLP	Contribución
2004	730.800.000	276.100.000	38%
2005	1.017.883.218	432.286.377	42%
2006	1.222.634.978	467.878.448	38%
2007	1.368.420.815	483.127.824	35%

**Prom. 38%**

**Fuente** *Reportes del padrón (SIRAT)  
Copernico y memorias institucionales*

**Nota** Los acumulados están exentos del Programa transitorio  
Y el impuesto ITF

Podemos concluir que a lo largo de la tradición revisada, la Gerencia Distrital La Paz contribuyó con un promedio de 38% aproximadamente de la recaudación total, en comparación con otras gerencias del mismo tipo (Gerencia Distrital Cochabamba y Gerencia Distrital Santa Cruz) de ahí parte la necesidad de efectivizar los procesos dentro la administración por su importancia fiscal.

Por otro lado, en esta gerencia se realizan de manera mensual aproximadamente 1.800 procesos entre inscripciones y modificaciones y alrededor de 3.300 solicitudes de notas fiscales.

Asimismo, estos procesos básicos mencionados son para la administración tributaria el origen para todo proceso de fiscalización y/o proceso legal a solo indicio de ilícitos tributarios o meramente cruce de información.

Debido a la magnitud de movimientos generados por los funcionarios (a solicitud de los contribuyentes) se ha evidenciado la pérdida de control de los mismos, ocasionando procesos de fiscalización inconclusos y contenciosos tributarios deficientes, debido a una incorrecta asignación de impuestos, exenciones de impuestos de manera inadecuada,

Inscripciones y dosificaciones sin los requisitos normados, domicilios de contribuyentes inexistentes, actividades económicas ficticias, etc. (Comunicado Interno, 2004; S.I.N)

## **2. PROBLEMA**

El Servicio de Impuestos Nacionales como ente encargado de la administración tributaria ha propiciado una diversidad de cambios respecto a la forma de empadronar a personas con actividad económica. (Inscribir contribuyentes naturales y jurídicos) como es el caso de cambio de registro de contribuyentes como el llamado RUC (REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES) y ahora el NIT (NUMERO DE IDENTIFICACION TRIBUTARIA), también se implementaron cambios referente a la Dosificación de Facturas con el numero de autorización en vez del numero de orden antiguo. Sin embargo a la fecha no ha podido encontrar mecanismos y/o herramientas necesarias para lograr un **padrón de contribuyentes con datos confiables en un ciento por ciento.**

Por lo expuesto, a continuación se detallan interrogantes que coadyuvan a este problema descrito.

- ¿Cuáles son los factores que determinan que los nuevos procesos implantados en las áreas operativas no contribuyan a una base de datos confiable?
- ¿Cuáles son las causas que originan que la administración tributaria genere procesos con riesgo de recaudación?
- ¿Cómo afecta el insuficiente control interno en procesos de inscripción, dosificación de facturas y su automatización?
- ¿Qué consecuencia trae la inexistencia en la identificación de procesos clave dentro la cadena de operaciones en los procesos de inscripciones y dosificaciones de facturas?

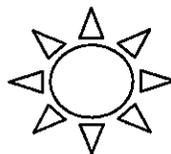
## **OBJETIVOS**

- Identificar sistemas de Control Interno que permita garantizar la información y documentación de respaldo de contribuyentes inscritos y/o dosificación generadas ante cualquier verificación posterior.
- Establecer el Memorandum de planificación para una Auditoría Concurrente para una gestión.
- Identificar procesos claves e indicadores de rendimiento.

## **LIMITACIONES**

La investigación, al realizarse dentro de una institución pública, como es el Servicio de Impuestos Nacionales se presentan ciertos obstáculos como ser:

- ❖ Solo es posible utilizar información estadística o agregada que no vulnera el artículo 67 del Código Tributario vigente (Ley 2492)
- ❖ Los datos obtenidos para realizar la investigación, en algunos casos no es de conocimiento público, por tanto dicha información, solo puede ser encontrada en los reportes de cada departamento dependiente de la administración tributaria
- ❖ La investigación realizada se enmarco con información a diciembre del 2007.



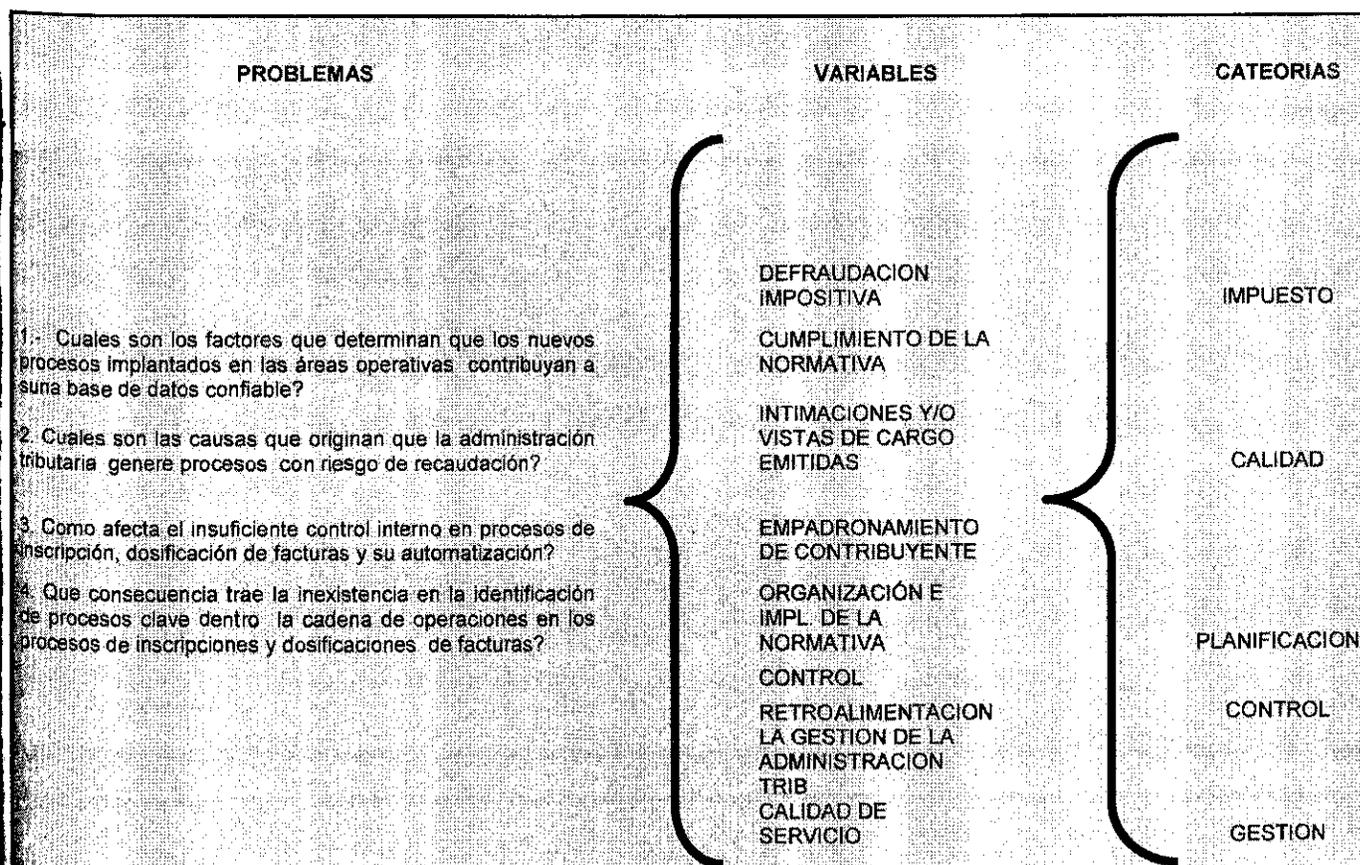
## CAPITULO II

# MARCO METODOLOGICO

Una de las etapas fundamentales dentro de todo proceso de investigación que busca el desarrollo de las capacidades intelectuales en la construcción del conocimiento, es la metodología de investigación que permitirá al investigador planificar la estructura y herramientas necesarias para llevar a cabo el descubrimiento e indagación del problema planteado.

### 1. NIVEL DE INVESTIGACION

En función a los problemas planteados se definieron los siguientes variables y categorías que interactúan entre si y que son sujetas al tema de investigación:



## **2. VARIABLES**

Se establecieron los siguientes segmentos

### **2.1. DEFRAUDACION IMPOSITIVA**

La amenaza constante para la Administración Tributaria es la defraudación que ejerce la población económica en nuestro país, al usurpar y/o eludir el pago de impuestos al estado boliviano por la actividad desarrollada.

La defraudación se puede conceptuar como el privar a alguien, con abuso de su confianza o con infidelidad a las obligaciones propias, de lo que le toca de derecho. En este sentido la defraudación impositiva es aquel que dolosamente, en perjuicio de la Administración Tributaria a percibir tributos, por acción u omisión disminuya o no pague la deuda tributaria, no efectúe las retenciones que este obligado u obtenga indebidamente beneficios y valores fiscales

### **2.2. CUMPLIMIENTO DE LA NORMA EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS**

Un principio básico de la entidad pública es el cumplimiento de los aspectos normativos como ser Circulares, Manuales de Funciones, Procedimientos, Resoluciones Administrativas Resoluciones de Directorio, Decretos Supremos y otros emitidos por la máxima autoridad de la institución y/o órgano tutor.

En este entendido la administración tributaria debe adscribirse al cumplimiento obligatorio de estos procedimientos para el fiel cumplimiento de su naturaleza como entidad estatal.

Por lo expuesto pretendemos demostrar que aun existiendo los aspectos legales para distintos propósitos de la administración es son vulnerados creando desviaciones a los objetivos para lo cual fueron creados.

### **2.3. INTIMACIONES EMITIDAS POR LA ADM. TRIBUTARIA**

Las intimaciones son presunciones de deuda fiscal que el contribuyente podrá descargar y/o pagar en su defecto.

Este tipo de documentos que emite la administración son evacuados conforme políticas que se establecen pueden ser por su monto, por tipo de impuesto, actividad económica, etc. Por tanto su soporte básico es la base de datos registrada en el Sirat (Sistema integrado para la Recaudaciones Tributaria)

### **2.4. EMPADRONAMIENTO DE CONTRIBUYENTES**

La administración en función a las instrucciones otorgadas en el código tributario ley 2492 referente al empadronamiento, genero la modificación del Registro Unico de Contribuyente por el Número de Identificación Tributaria con el objetivo de depurar el padrón y evitar gastos al estado boliviano y permitir al contribuyente nuevos servicios mejorados.

### **2.5. ORGANIZACIÓN EN LA IMPLEMENTACION DE LA NUEVA NORMATIVA**

Como proceso importante dentro la administración se encuentra la organización como orden y marco lógico para conseguir los objetivos desde este punto de vista se pretende evaluar la organización que realizó la Administración para la ejecución de los cambios.

### **2.6. SOBRE EL CONTROL**

El proceso de control para cualquier entidad es una etapa fundamental para evaluar el funcionamiento de sus operaciones y los resultados alcanzados, de

tal manera modificar y/o cambiar procesos que dificultan el alcance de los objetivos.

En este sentido se pretende evaluar el grado de control que la administración ejecuto frente a los cambios en la normativa y nuevos procesos implementados

## **2.7. RETROALIMENTACION**

Cuando hablamos de retroalimentar una organización definimos a este, como un componente de la comunicación que indica al emisor si un mensaje fue recibido y como lo percibió el destinatario, de tal manera efectuar las evaluaciones correspondientes y encaminamientos si fuesen necesarios para la búsqueda del objetivo planeado.

Por tanto este componente de la planificación es esencial para una organización para reconocer fallas y otros aspectos medulares y/o básicos a ser corregidos inmediatamente dentro de cualquier proceso.

## **2.8. LA GESTION DE LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA**

La gestión de toda institución consiste finalmente en realizar cosas por un grupo de hombres, con objeto de obtener ciertos resultados, de tal manera, más eficaz con economía posible. Considerando así el hecho de gestión universal.

Se trata siempre de escoger las acciones en función al del resultado que se espera obtener y de los medios de que se dispone, en otros términos, asegurar la explotación óptima de los recursos

Por lo expuesto la administración tributaria debe evaluar su gestión realizada para poder valorar el comportamiento de los cambios ejecutados

fundamentalmente en temas costo beneficio, en relación directa con las recaudaciones recibidas y si las mismas cubren la expectativa.

### **2.9. CALIDAD DEL SERVICIO EN LA GERENCIA DISTRITAL LA PAZ DEL SIN.**

Uno de los factores más importantes que impulsaron los cambios en la administración es el servicio al contribuyente de tal manera cambiar la imagen de la administración corrupta, tramites demorosos, requisitos exagerados, etc. por una institución transparente y con servicios ágiles y poco complicados y ampliar el padrón de contribuyentes.

Esta visión del contribuyente hacia la administración, determino que el Servicio de Impuestos Nacionales preste mayor interés en revertir dicha imagen, por este motivo hemos decidido evaluar este cambio respecto a la apreciación que tienen los contribuyentes respecto a los tiempos y satisfacción de contribuyente frente a los nuevos servicios que brinda actualmente la administración después de los cambios ejecutados.

### **3. DISEÑO DE LA ESTRATEGIA METODOLOGICA**

Se pretende establecer una “Estrategia Metodológica” que sustente un conjunto de procedimientos que tiene el propósito de acumular evidencia, es en este sentido, se ha decidido adoptar el **METODO EL INDUCTIVO** como herramienta de investigación

**El método inductivo crea leyes** a partir de la observación de los hechos, mediante la generalización del comportamiento observado; en realidad, lo que realiza es una especie de generalización, sin que por medio de la lógica pueda conseguir una demostración de las citadas leyes o conjunto de conclusiones.

Por tanto este método va de lo particular a lo general y permite generalizarla a partir de los casos particulares pasando de hechos conocidos a hechos desconocidos, de conocimientos particulares a teorías o leyes generales.

Asimismo, una herramienta fundamental para el logro de los objetivos comprenderá la utilización de la investigación descriptiva, que permitirá de forma independiente los resultados alcanzados sobre cada variable estudiada.

#### **4. POBLACION Y TIPOS DE DATOS SUJETOS DE ESTUDIO**

A continuación se describe las unidades de análisis, fuentes de información y tipos de datos que se utilizaran en proyecto de indagaciones:

##### **4.1. Unidades de Análisis:**

La unidad de análisis esta conformada por los procesos realizados en el Departamento de Empadronamiento y Recaudaciones de la Gerencia Distrital La Paz.

##### **4.2 Universo:**

Se establece como universo, todos los procesos de inscripción de contribuyentes con actividad económica al Padrón, además de solicitudes de dosificación de facturas autorizadas, ejecutados dentro la jurisdicción de la Gerencia Distrital La Paz pertenecientes al Régimen General.

##### **4.3. Fuentes:**

Como fuentes de información primaria se utilizara los siguientes documentos:

- Reportes emitidos por el Sistema de Recaudación (SIRAT)
- Boletín Informativos y memorias (emitidos por el Servicio de Impuestos)

- Por la Gerencia de Empadronamiento y Recaudaciones
- Por la Gerencia de Fiscalización
- Por la Gerencia de Jurídica

#### **4.4. Como Fuente Secundaria:**

- Documentos emitidos por INE (Instituto Nacional de Estadística)
- Documentos Emitidos por el Ministerio de Hacienda

#### **4.5. Tipos de Datos:**

Se pretende utilizar información con datos:

- Cuantitativos: Para valorar el número de contribuyentes inscritos y su evolución futura
- Cualitativos: Para evaluar el grado de cumplimiento de la normativa en cada proceso generado.

### **5.- CATEGORIAS Y VARIABLES**

Se pretende realizar el estudio en las siguientes categorías:

- ❖ Impuesto
- ❖ Calidad
- ❖ Planificación
- ❖ Control

❖ Gestión

En el caso de variables de estudio tendremos a:

- ❖ Defraudación impositiva
- ❖ Cumplimiento de la norma
- ❖ Intimaciones
- ❖ Empadronamiento de contribuyentes
- ❖ Presentación de Declaraciones Juradas
- ❖ Organización
- ❖ Control
- ❖ Calidad en el Servicio

Siendo esta categorías y variables mencionadas y no limitadas en el transcurso del Trabajo de investigación, serán el instrumento que repercute en nuestro trabajo de investigación proveyendo de los indicios necesarios que demuestren la importancia de nuestro estudio.

## **6. DETERMINACION DE LAS TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS**

Se pretende utilizar las siguientes Técnicas:

- Entrevista: Se manera de conseguir información de los operadores y definir los proceso claves.

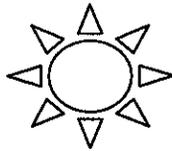
- Observación: Observar los procesos realizados en distintas actividades
  - **Observación directa**: es aquella donde se tienen un contacto directo con los elementos o caracteres en los cuales se presenta el fenómeno que se pretende investigar, y los resultados obtenidos se consideran datos estadísticos originales.
  - **Observación Indirecta**: es aquella donde la persona que investiga hace uso de datos estadísticos ya conocidos en una investigación anterior
- Cumplimiento y Confirmación : Evaluar las fases y actividades de un proceso hasta su conclusión y su cumplimiento en torno a la normativa
- Análisis Documental: Revisión documental de las actividades ya realizadas en proceso determinados

## **7. TECNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS**

Una vez agrupados los datos recolectados se analizará:

- Indicadores de cumplimiento
- Cruce de información de la encuestas realizadas
- Factores externos e internos que afectan al proceso
- Definición de proceso clave
- Exigencias Legales

- Políticas Implementadas
- Mejoras Tecnológicas
- Riesgos.



## CAPITULO III

### MARCO TEORICO

A lo largo de la mayor parte de la existencia de las organizaciones, estas han necesitado mecanismos y/o instrumentos que permitan maximizar sus esfuerzos, en busca del cumplimiento de los objetivos planteados en la gestión de las empresas.

El Servicio de impuestos Nacionales a lo largo de su historia ha realizado diferentes procesos de modernización institucional con el objeto de facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Como es el cambio realizado el 29 de mayo de 1998, que tuvo como objetivo la modificaron los procedimientos del Registro Único de contribuyentes, que permitirá a la Administración tributaria la actualización de información de cada contribuyente con mayor control, además de brindar información oportuna y confiable

A raíz de este proceso que implemento la administración tributaria manejo nuevos conceptos como el de registra con número de carácter permanente (Registro Único de Contribuyentes) que permita identificar al contribuyente a fin de que este desarrolle sus actividades económicas dentro de un marco legal establecido para el efecto.

Otro cambio fundamental fue el tratamiento para empresas unipersonales, la captura de la información económica, características tributarias, captura de datos de socios, apertura de sucursales, notificación en línea, control de múltiples inscripciones consultas interactivas, etc.

Años después, a raíz de un elevado porcentaje de domicilios desconocidos (contribuyentes con domicilios fiscales fasos) o contribuyentes que no presentaban declaraciones juradas, en la gestión 2003 se emite la normativa legal que tiene como objetivo mejorar la fiabilidad del

padrón mediante el cambio de anterior Registro Único de Contribuyentes (RUC), por el Numero de Identificación Tributaria (NIT) que entra en vigencia a partir de enero 2005, con que actualmente convivimos.

La administración presenta a los contribuyentes unas herramientas que mejoran su relación con el Servicio de impuestos Nacionales, como el Sistema Newton, que permite a los contribuyente la presentación de sus declaraciones juradas de impuestos y sus solicitud de dosificación de facturas mediante el Internet.

También se crea un portal virtual, que permite a los contribuyentes realizar, consultas, biblioteca tributaria, cotización de las UFVs (tipo de cambio la Unidad de Fomento a la Vivienda respecto al Boliviano), acceso electrónico al NIT, etc.

Como se podrá deducir la administración tributaria realiza diferentes tipos cambios con el fin obtener información real y fidedigna de los contribuyentes a través de un padrón de contribuyentes confiable, como también mejorar los servicios prestados a los sujetos pasivos.

Otro aspecto principal que la administración tributaria ha utilizado para la medición y verificación de sus procesos se encuentra la auditoría, que se ha convertido en una herramienta decisiva, como parte de la toma de decisiones y alcanzar el fracaso o el éxito en la vida de las organización, por tanto, a continuación se describen conceptos referentes a esta materia y otras complementarias para su mayor entendimiento.

### **1. TÉRMINO AUDITORÍA Y CONCEPTO DE AUDITORIA.-**

La auditoría tanto en la literatura profesional de habla inglesa como en lengua española, se define, fundamentalmente como “búsqueda de la verdad”, como la disciplina que, mediante la hermenéutica en su aceptación originaria de interpretación de documentos escritos, permite retroactivamente la reconstrucción de hechos pasados para autenticar o no, su ajuste registral a la realidad de los mismos.

Deriva etimológicamente del latín, del verbo Audire que significa “oir” y del sustantivo Auditor que significa “el que oye”, son considerados como vocablos de segunda formación que contiene sin perpetuación el AU latino, a diferencia de oidor de “oidorie”, que serían los de primera formación.

De lo anterior se extraen las siguientes apreciaciones: El significado original de la palabra auditor, “ el que oye” fue apropiado a la época en que surgió la auditoria, debido a que los registros eran aprobados solamente después de lecturas públicas, desde esa época hasta la actualidad la auditoria sigue conservando la misma esencia de examinar para emitir una opinión. (Rusenias, 22:1995)

Con referencia al concepto clásico de auditoria podemos mencionar los siguientes conceptos:

“Es el examen de información de un sistema en funcionamiento realizado por una tercera persona distinta del usuario y de quien la preparo con el objetivo de emitir una opinión sobre su razonabilidad a fin de aumentar la utilidad que esta ya posee” (Slosse, 4: 1995)

“Es la acumulación y la evaluación objetiva de evidencia para establecer e informar sobre el grado de correspondencia entre la información examinada y criterios establecidos fuente” (Normas de auditoria Gubernamental Contraloría general de la republica: 1; 2002)

Por lo expuesto nos permite resaltar los siguientes aspectos clásicos del significado de auditoria:

Se trata de una:

- ❖ Evaluación objetiva
- ❖ De la información

❖ A través de una Opinión Independiente

Asimismo es fundamental que el auditor debe manifestar una actitud imparcial y debe ser y aparecer libre de cualquier interés que pudiera considerarse, cualquiera que sea su efecto real como incompatible con la integridad y la objetividad. Sin embargo, la consideración del concepto de independencia se torna complejo a medida que se alcanzan planos evolutivos superiores en la auditoria (Centellas; 4; 2000)

### **1.1. Tipos de Auditoria**

Atendiendo a la relación con la entidad auditada se divide en tres tipos de auditoria:

- ❖ Auditoria Externa
- ❖ Auditoria Interna
- ❖ Auditoria Gubernamental.

Por razones de objetividad en el presente trabajo y en función al enfoque que pretendemos brindar en la investigación, la Auditoria Externa no será descrita por el carácter de la entidad objeto de estudio.

#### **Auditoria Interna**

Por mucho tiempo el tamaño de las organizaciones ha hecho complejo y amplio la administración de las operaciones, desde este punto de vista la comprensión suficiente del control interno permitirá planear la auditoria interna.

Por tanto, la Auditoria Interna es una valoración independiente de la función establecida dentro de la organización para revisar y evaluar sus actividades como un servicio a la organización en efectivo descargo de sus responsabilidades.

### Auditoría Gubernamental

El término de auditoría gubernamental podría ser utilizado para describir no sólo el trabajo hecho por los auditores en el examen de los estados financieros, sino en el trabajo efectuado en revisar:

- a) El cumplimiento con la leyes y regulaciones aplicables,
- b) La eficiencia en la economía y en las operaciones y
- c) La efectividad en lograr los resultados de los programas

### 1.2. Control Interno

El control interno no tiene el mismo significado para todas las personas, lo cual causa confusión entre empresarios y profesionales, legisladores, reguladores, etc. En consecuencia se originan problemas de comunicación y diversidad de expectativas, lo cual da origen a problemas dentro de las empresas.

Todos los problemas se agravan cuando el termino “control interno”, sin estar claramente definido, se utiliza en leyes, normas o reglamentos.

Si bien el control interno es un proceso, su eficiencia es el estado o la situación del proceso en un momento dado, por tanto, **el control interno: es un proceso efectuado por el consejo de administración, la alta dirección y el resto del personal de la entidad, diseñado con el objetivo de proporciona un alto grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos** dentro de las siguientes categorías.

- \* Eficiencia y eficacia de las operaciones

- \* Fiabilidad de la información financiera
  
- \* Cumplimiento de las leyes y normas aplicables

Por tanto el control interno no constituye un acontecimiento o una circunstancia aislada, sino una serie de acciones que se extienden por todas las actividades de una entidad. Estas acciones son omnipresentes e inherentes a la gestión del negocio por parte de la dirección.

El control interno lo llevan a cabo el consejo de administración, la dirección y los demás miembros de la entidad. Lo realizan los miembros de una organización, mediante sus acciones y palabra. Son personas quienes establecen objetivos de la entidad e implantan los mecanismos de control.

“De la misma forma, el control interno afecta a la actuación de las persona. El control interno tiene en cuenta que las personas no siempre comprenden, se comunican o realizan sus cometidos de una manera uniforme. Cada individuo trae consigo un historial y unos conocimientos técnicos únicos, y sus necesidades y prioridades difieren de las de los demás” (Informe COSO; 17-21, 1997)

### **FUNDAMENTO DEL CONTROL INTERNO**

El control interno puede ayudar a conseguir objetivos de rentabilidad y rendimiento y a prevenir la pérdida de recursos. Puede ayudar a la obtención de información. También puede reforzar la confianza entre la empresa con las leyes y normas aplicables, evitando efectos perjudiciales para su reputación y otras consecuencia.

Asimismo incluye el plan de organización y todos los métodos y medidas de coordinación adoptada dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas.

## **COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO**

Existen cinco componentes del control interno que nos permite generar un estilo de dirección y gestión del negocio como un sistema en marcha.

- a.- Entorno de control: El núcleo de todo negocio es su personal
- b.- Evaluación del Riesgo: La entidad debe conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta. De tal manera establecer mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes.
- c.- Actividades de Control: A través de políticas y procedimientos que ayuden a conseguir razonable seguridad de que se llevan a cabo de forma eficaz la consecución de los objetivos.
- d.- Información y comunicación: Se considera como vínculo de las acciones que enfrenta la organización la comunicación e información a todos los empleados de las acciones y medidas a ejecutar.
- e.- Supervisión: Parte de un principio todo proceso debe ser supervisado de manera oportuna para que el sistema puede cambiar ágilmente.

### **1.3. Fases de una Auditoría**

Dentro de la ejecución de una auditoría cualesquiera sea, es primordial establecer el lineamientos de acción, de tal manera generar procesos coordinados, planeados y orientados en busca de los objetivos.

Una auditoría cuenta con las siguientes fases:

1. Planificación Inicial.- En esta etapa se obtiene o actualiza los conocimientos sobre el cliente y su entorno económico y de control, que finaliza con la elaboración de un plan de trabajo basado en ese conocimiento del cliente y de su negocio, y por tanto en el conocimiento del nivel de riesgo existente.
2. Análisis de Riesgo.- Se va a identificar el riesgo de que se produzcan errores en las distintas áreas de los estados financieros a auditar, de modo que se pueda concentrar el trabajo en aquellas áreas que, además de ser las más significativas, sean las que mayor riesgo tengan.
3. Ejecución del trabajo.- Dado que se conoce el nivel de riesgo de errores que hay en cada área de los estados financieros, se debe definir las pruebas, el alcance y el momento de realización de las mismas. Esta información es escogida en un programa de trabajo independiente para cada área de los estados financieros; para posteriormente ejecutar las pruebas definitivas
4. Resultado final.- Una vez finalizado todos los procedimientos de auditoria, se realiza un papel de trabajo donde se resume todos los aspectos más significativos surgidos en la auditoria, finalmente se emite el informe que acompañará a los estados financieros.(Aguirre,17-27:1996)

## **2. AUDITORIA OPERATIVA.-**

La auditoria operativa es una función de dirección cuya finalidad es analizar y apreciar, con vistas a las eventuales acciones correctivas, el control interno de las organizaciones para garantizar la integridad de su patrimonio, la veracidad de su información y el mantenimiento de la eficacia de sistemas de gestión.

Hay muchas definiciones diferentes de auditoria operativa que originan una notable confusión sobre el significado de la misma. Para saber exactamente a que clase de actividad nos referimos, será necesario hacer dos tipos de aclaraciones: por una parte, la diferencia entre

auditoria interna y auditoria externa y por otra, delimitar exactamente el contenido de la auditoria operativa y las distintas denominaciones que esta puede recibir:

La auditoria interna tiene lugar cuando el actor que genera la actividad autora pertenece a la misma organización que la unidad auditada. La auditoria externa se produce, en cambio, cuando el auditor forma parte de una organización distinta de la que pertenece la unidad auditada.

La auditoria operativa, auditoria organizativa y auditoria administrativa solo es un problema de etiquetas; La auditoria operativa tiene por objeto el análisis de cualquier componente de la organización a excepción de su sistema financiero contable. Por otro lado la auditoria administrativa y organizativa se encarga de examinar y analizar los sistemas, los procedimientos, las estructuras, los recursos humanos, los recursos materiales y los programas de los diferentes complejos de organizaciones, excepto la financiera. Por lo expuesto la auditoria Administrativa y auditoria operativa significa lo mismo. Igual ocurre con la auditoria organizativa aunque muchos limitan su uso a la dimensión de estructuras y procesos (Jordi Mas/Carles Ramio, 28-29; 1997)

Asimismo, para saber exactamente que auditoria se ha utilizado, existen diversas nominaciones para identificar el alcance y características de este tipo de auditoria, “auditoria integral” para dar una idea de la naturaleza y cobertura amplia de la auditoria, “auditoria gerencial”, “auditoria administrativa”, son expresiones bien conocidas por los auditores, por lo que son utilizados y se utilizan como sinónimos.

La auditoria operacional es un examen objetivo de la gestión operativa de una entidad, su entorno y los sistemas operativos internos, y se orienta a identificar oportunidades de mejoras o cambios, analizar y evaluar las debilidades, amenazas y oportunidades, con el propósito de lograr que las actividades empresariales se ejecuten con eficiencia, efectividad y economía (Centellas, 53; 2003).

Un examen completo y constructivo de la estructura administrativa de una empresa, institución o departamento gubernamental; o de cualquier otra entidad y de sus métodos de operación y empleo que de sus recursos humanos y materiales

“La auditoria operativa persigue: detectar problemas y proporcionar bases para solucionarlos; prever obstáculos a la eficiencia, presentar recomendaciones para simplificar el trabajo e informar sobre las barreras existentes en el cumplimiento de planes y todas aquellas cuestiones que se mantengan dentro del primer nivel de apoyo a la administración de las entidades con el propósito de optimizar la productividad” (Piñeiro, 11:2004).

### **2.1. Finalidad de la Auditoria Operativa**

La auditoria operacional tiene por finalidad prestar un servicio a la administración identificando las debilidades y deficiencias operativas y recomendando mejoras o cambios. Lamentablemente, sea cual fuere la descripción o denominación que se diere a la finalidad de auditoria operacional, se la considera como investigación o inspección cuyo objeto fundamental es comprobar deficiencias en las operaciones y en quienes las realizan.

Por lo tanto, para evitar y en su caso atenuar, esta connotación negativa se debiera tratar de divulgar y aplicar la siguiente filosofía:

- ✚ Que las auditorias operacionales sean emprendidas con carácter evaluativo en cuanto al cumplimiento de normas, leyes, principios, etc. y no investigativo en cuanto a la causa del incumplimiento.
- ✚ Que en las auditorias operacionales se pondrá énfasis en un análisis objetivo. No se realizan con ninguna conclusión preconcebida y no tendrán por objeto criticar a ninguna unidad operativa o persona específica.
- ✚ Que los informes de auditoria los resultados que se exponen sean equilibrados, en el sentido que se hará todo posible por identificar las áreas en las cuales se han

alcanzado éxitos, así como también las áreas en las cuáles se evidencio deficiencias o debilidades respecto de las previsiones originales.

- ✦ Que todos los hallazgos, conclusiones y recomendaciones se basarán en hechos evidenciados y no en apariencias o suposiciones.
- ✦ Que se hará todo lo posible por establecer una relación cooperativa de trabajo con los funcionarios de las unidades involucradas, afectados o participantes en todas las auditorias operacionales, mediante la autoevaluación. Entre otros medios de fomentar una colaboración y entendimiento plenos de metas y metodología de cada auditoria, se debiera adoptar una política de “puertas abiertas”, en virtud de la cual ponga a prueba el programa de auditoria detallado y el método que proyecta utilizar y los cuestionarios y otros técnicas de recolección de datos objetivos, a fin de determinar su propiedad y carácter práctico y consulte con los funcionarios a efectos de verificar la exactitud de los hallazgos y poner a prueba la solidez de las conclusiones preliminares. Los funcionarios de la empresa deben tener una participación activa en la evaluación.

## **2.2. Objeto y Objetivo de la Auditoria Operativa**

La auditoria operacional tiene por objeto y objetivo el funcionamiento de los sistemas implantados en la empresa, examinar debilidades aparentes, informar de las condiciones observadas, sacar conclusiones y formular recomendaciones. Se pone énfasis en identificar problemas presuntos u observables que requieren corrección, mejoramiento o cambio y en los medios a ese fin.

Una auditoria operacional considera los siguientes aspectos:

- ❖ Si las actividades, procesos o programas están alcanzando sus objetivos previstos.

- ❖ Si el origen de los recursos operativos, financieros y de inversión para la ejecución de las actividades, procesos y programas, se obtuvieron de manera efectiva, eficiente y económica.
- ❖ Si los recursos operativos, financieros y de inversión se están aplicando de manera apropiada y se ejecutan con efectividad, eficiencia y economía.
- ❖ Si el sistema de control interno implementado, permite el logro de los objetivos empresariales.
- ❖ Si el sistema de información gerencial, cumple con las características de un buen sistema de información.
- ❖ El objetivo principal, es lograr mejoras o cambios en el futuro funcionamiento operativo de la empresa.

### **2.3. Respecto a los fines que persigue la Auditoría Operativa**

Es oportuno hacer hincapié en cuanto a establecer claramente los distintos fines que persigue en cuanto sus objetivos y orientación que implican su naturaleza.

#### **Respecto al Propósito**

- ❖ Ayudar a la administración al mejor cumplimiento de sus responsabilidades, a través de la identificación de deficiencias, debilidades y situaciones críticas y recomendaciones cuando éstas pueden formularse.

El propósito va más allá de la razonabilidad de una gestión en la auditoría operativa su propósito es realizar un examen constructivo y un diagnóstico amplio, comprende la evaluación objetiva, para ser medida y comparada y sirva de instrumento para la administración para poder tomar decisiones en cuanto a la proyección a corto, mediano o largo plazo.

### **Respecto a su Orientación**

- ❖ Hacia los componentes, de custodia y cumplimiento; de eficiencia y economía y de efectividad.

### **Respecto a su Alcance**

- ❖ Comprende el sistema de planeamiento y control, concretamente la estructura organizativa, métodos operativos, recursos y controles administrativos, considerados de principio comprensivamente a partir de la condición reciente de los mismos y con proyección hacia el futuro

### **Respecto a su Medición**

- ❖ En base a principios de administración, que no tienen el carácter de ser generalmente aceptados, y elementos del sistema de planeamiento y control.

### **Respecto a su Método**

- ❖ En normas de auditoría interna o normas de auditoría operativa, aun no generalmente aceptadas.

### **Respecto a su Precisión**

- ❖ Relativa

### **Respecto a su Política de Auditoria**

- ❖ El examen es selectivo, porque los recursos de auditoria se aplican a funciones, actividades, unidades, etc. Tipificadas como críticas o débiles y en las que pueda presentarse el mejor servicio de auditoria.

### **Respecto a sus Usuarios**

- ❖ Internos a la empresa

### **Respecto al Programa de Auditoria**

- ❖ Preparados progresivamente para cada fase, condición y hallazgo de auditoria

### **Respecto al Requerimiento**

- ❖ Se practica a solicitud de la administración o plan de trabajo.

### **Respecto a la Capacidad profesional del Auditor**

- ❖ Requerida en conjunto.

### **Respecto a la Frecuencia**

- ❖ El examen se realiza de una forma continua o cuando lo solicita la administración.

### **Respecto al Dictamen**

- ❖ No emite dictamen. Rinde un informe constructivo, en el que se incluye condiciones y hallazgos favorables o desfavorables con respecto a la eficiencia, efectividad y economía de la entidad y recomendaciones tendientes a facilitar el

descargo de responsabilidades de los administradores.(Loma, Centellas ,31-33: 1985)

#### **2.4. Proceso de la Auditoría Operativa.-**

El proceso de auditoría operativa comprende las siguientes actividades:

- a) Recopilación de información.- Puede decirse que la auditoría operativa consiste en un proceso interrumpido de obtener información. La materia prima con la que trabaja el auditor es la información, que se simiente a un proceso cuyo resultado final son las conclusiones establecidas.

En general la información que se acopla puede catalogarse en dos grupos:

- Existente: La primera información que se obtiene directamente por estar disponible el auditor, pudiendo proceder a fuentes internas o externas y estar registrada o no.
- No existente: Se necesita pero no esta disponible, debiendo el auditor construirla o crearla.

Obtener evidencia a objeto de que las conclusiones que se establezcan tengan base racional estas deben ser:

- Suficiente: debe referirse a los hechos importantes de los que hay que examinar, instrumento útil.
- Competente: esta se refiere a los hechos, circunstancias o criterios que realmente tienen importancia en relación con lo examinado.

Tipos de evidencia más significativos son cuatro:

1. Evidencia física: tiene que ver con la presencia o existencia de algo. Puede referirse a personas, objetos o hechos.
  2. Evidencia testimonial: que consiste en información proporcionada por tercera personas en forma oral o escrita
  3. Evidencia documental: es la forma más generalizada, confiable e importante de evidencia y consiste en documentos.
  4. Evidencia analítica: es la construida por el auditor y resulta de la utilización de los otros tipos de evidencia.
- b) Realización de Evaluaciones.- Consiste en una comparación de lo que se quiere evaluar con una forma de referencia para establecer diferencias y similitudes. Es parte de un proceso de control que, en administración pretende partir de las diferencias, corregir actuaciones o desempeños no sólo en personas, sino en recursos financieros y de otras clases, la medida en que los esfuerzos físicos y mentales de la gente contribuyen a los objetivos de la organización, o de la forma en que se están aprovechando los recursos monetarios para producir bienes, servicios, o cuan económicamente administrados.
- c) Conclusiones.- Las conclusiones son el resultado de recopilación, análisis, síntesis y evaluación de la información referente a una actividad, operación, función, etc.
- d) Validación.- La presentación y la discusión preliminar y definitiva de las conclusiones y resultados de la auditoría.
- ↓ Valoración preliminar contribuye a recopilar mayor información para que el auditor conozca cada vez más el objeto de su examen.

- ✚ Validación definitiva o final es la comprobación del correcto desarrollo de los hallazgos de auditoria, y , por lo tanto es una medida de seguridad que garantiza la mas alta calidad de los informes.( Loma , Centellas ,33-35: 1985)

## **2.5. Atributos del Auditor Interno.-**

Este profesional debe contar con:

**Independencia.-** Los auditores Internos deben ser independientes a la unidad que auditen. Este se refiere en cuanto a:

- ✚ Nivel organizacional
- ✚ Ubicación orgánica

**Objetividad.-** Los auditores internos deben ser objetivos al ejecutar sus auditorias. La objetividad es una actividad mental independiente que deben mantener los auditores internos al realizar las auditorias, sin subordinar su juicio sobre aspectos de auditoria, al de otros.

**Competencia Profesional.-**Las auditorias internas deben desarrollarse con competencia y debido cuidado profesional. La competencia profesional es responsabilidad del departamento de auditoria interna y de cada auditor interno en cuanto al personal, conocimientos, habilidades y disciplinas, supervisión. (Centellas,15-20: 2000).

## **2.6. RIESGOS**

Cada vez que un auditor ejecute una auditoria, no importando como se llame ésta, sé vera enfrentado a una serie de riesgos los cuales deben ser identificados, evaluados y considerados adecuadamente, para lograr en forma satisfactoria su labor, es decir, con eficiencia y eficacia profesional.

Hoy en día, cuando un auditor se enfrenta al tema de los riesgos en la auditoría, su mayor dificultad no está en el conocimiento y manejo de la teoría que lo sustenta, sino más bien en como evaluarlos para así poder minimizarlos al máximo. El auditor cada vez que se enfrenta a una auditoría debe considerar la posible existencia de riesgos, los que tienen relación con su actividad profesional y los relacionados con el trabajo de la auditoría como proceso.

**Riesgo;** cualquier variable importante de incertidumbre que interfiera con el logro de los objetivos y estrategias del negocio. Es decir es la posibilidad de la ocurrencia de un hecho o suceso no deseado o la no - ocurrencia de uno deseado.

**Amenaza;** es el evento, situación u acontecimiento considerado como posible fuente de materialización del riesgo.

**Vulnerabilidad;** es el grado de impacto que puede sufrir un determinado objeto por la exposición de éste a los riesgos.

**Ocurrencia;** nivel cuantitativo, de efecto relativo o probabilística, de materialización de un riesgo de acuerdo a hechos estadísticos y/o históricos.

**Control / mitigación;** es la acción de corregir o reducir la incertidumbre de los eventos significativos de riesgo a través de la administración, la transferencia o eliminación del riesgo.

**Exposición;** susceptibilidad de los objetivos y estrategias de negocio frente a la materialización de los riesgos aun después de haber ejecutado las actividades de mitigación y control

Si consideramos que riesgo es la contingencia o proximidad de un daño y/o la posibilidad de que ocurra algo no esperado o de que no ocurra lo esperado, cada vez que el auditor se relaciona con un trabajo de auditoría, debe considerar la posible existencia de riesgos, tanto de aquellos relativos a su actividad profesional, como los relacionados a cada

trabajo de auditoría en particular, de lo anterior surge la siguiente clasificación de los riesgos en auditoría a los que puede enfrentarse un profesional del área:

1. Riesgo inherente
2. Riesgo de control
3. Riesgo de detección

#### **2.6.1. RIESGO INHERENTE**

Al desarrollar el plan global de auditoría, el auditor debería evaluar el riesgo inherente al desarrollar el programa de auditoría.

Para evaluar el riesgo inherente, el auditor usa juicio profesional para evaluar numerosos factores:

- La integridad de la administración de la entidad examinada
- La experiencia y conocimiento de la administración y cambios en la administración durante el periodo, por ejemplo, la inexperiencia de la administración
- Presiones inusuales sobre la administración
- La naturaleza del negocio de la entidad
- Factores que afectan la industria

## **2.6.2. RIESGO DE CONTROL**

### **Evaluación preliminar del riesgo de control**

La evolución preliminar del riesgo de control es el proceso de evaluar la efectividad del control interno de una entidad para prevenir o detectar y corregir representaciones erróneas de importancia relativa. Siempre habrá algún riesgo de control a causa de las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y de control interno.

Después de obtener una comprensión del control interno, el auditor debería hacer una evaluación preliminar del riesgo de control, al nivel de aseveración, para cada saldo de cuenta o clase de transacciones, de importancia relativa.

El auditor ordinariamente evalúa el riesgo de control a un alto nivel para algunas o todas las aseveraciones cuando:

- a) Los sistemas de control interno de la entidad no son efectivos;
- b) evaluar la efectividad del control interno de la entidad no sería eficiente.

La evaluación preliminar del riesgo de control para una aseveración del auditor:

- a) pueda identificar controles internos relevantes a la aseveración que sea probable que prevengan o detecten y corrijan una representación errónea de importancia relativa; y
- b) planee desempeñar pruebas de control para soportar la evaluación.

## **Documentación de la comprensión y de la evaluación del riesgo de control**

El auditor debería documentar en los papeles de trabajo de la auditoría:

- a) la comprensión obtenida de la investigación
- b) la evaluación del riesgo de control. Cuando el riesgo de control es evaluado como menos que alto, el auditor debería documentar también la base para las conclusiones.

Pueden usarse diferentes técnicas para documentar información relativa a los sistemas de contabilidad y de control interno. La selección de una técnica particular es cuestión de juicio por parte del auditor. Son técnicas comunes, usadas solas o en combinación, las descripciones narrativas, los cuestionarios, las listas de verificación, y los diagramas de flujo.

La forma y extensión de esta documentación es influida por el tamaño y complejidad de la entidad y la naturaleza de los sistemas de contabilidad y de control interno de la entidad. Generalmente, mientras más complejos los sistemas de contabilidad y de control interno de la entidad y más extensos los procedimientos del auditor, más extensa necesitará ser la documentación del auditor.

### **2.6.3. RELACIÓN ENTRE LAS EVALUACIONES DE RIESGOS INHERENTE Y DE CONTROL**

La administración a menudo reacciona a situaciones de riesgo inherente diseñando sistemas de contabilidad y de control interno para prevenir o detectar y corregir representaciones erróneas y por lo tanto, en muchos casos, el riesgo inherente y el riesgo de control están altamente interrelacionados. En estas situaciones, si el auditor se decide a evaluar los riesgos inherente y de control por separado, hay una posibilidad de una evaluación inapropiada del riesgo. Como resultado, el riesgo de auditoría puede ser más apropiadamente determinado en dichas situaciones haciendo

una evaluación combinada.

#### **2.6.4. RIESGO DE DETECCIÓN**

El nivel de riesgo de detección se relaciona directamente con los procedimientos sustantivos del auditor. La evaluación del auditor del riesgo de control, junto con la evaluación del riesgo inherente, influye en la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos que deben desempeñarse para reducir el riesgo de detección, y por tanto el riesgo de auditoría, a un nivel aceptablemente bajo. Algún riesgo de detección estaría siempre presente aún si un auditor examinara 100 por ciento de las transacciones realizadas.

El auditor debería considerar los niveles evaluados de riesgos inherentes y de control al determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos requeridos para reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptable. A este respecto, el auditor consideraría:

- a) La naturaleza de los procedimientos sustantivos, por ejemplo, usar pruebas dirigidas hacia partes independientes fuera de la entidad y no pruebas dirigidas hacia partes o documentación dentro de la entidad, o usar pruebas de detalles para un objetivo particular de auditoría además de procedimientos analíticos;
- b) la oportunidad de procedimientos sustantivos, por ejemplo, desempeñándolos al fin del periodo y no en una fecha anterior; y
- c) el alcance de los procedimientos sustantivos, por ejemplo, usar un tamaño mayor de muestra.

Hay una relación inversa entre riesgo de detección y el nivel combinado de riesgos inherente y de control. Por ejemplo, cuando los riesgos inherente y de control son altos, el riesgo de detección aceptable necesita estar bajo para reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptablemente bajo. Por otra parte, cuando los riesgos inherente

y de control son bajos, un auditor puede aceptar un riesgo de detección más alto y aún así reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptablemente bajo. Refiérase al Apéndice para una ilustración de la interrelación de los componentes del riesgo de auditoría.

Mientras que las pruebas de control y procedimientos sustantivos son distinguibles en cuanto a su propósito, los resultados de cualquiera de los dos tipos de procedimientos pueden contribuir al propósito del otro. Las representaciones erróneas descubiertas al conducir los procedimientos sustantivos pueden causar que el auditor modifique la evaluación previa de riesgo de control.

Los niveles evaluados de riesgos inherentes y de control no pueden ser suficientemente bajos para eliminar la necesidad para el auditor de desempeñar algún procedimiento sustantivo. **Sin importar los niveles evaluados de riesgos inherentes y de control, el auditor debería desempeñar algunos procedimientos sustantivos para los saldos de las cuentas y clases de transacciones de importancia relativa.**

La evaluación del auditor de los componentes del riesgo de auditoría puede cambiar durante el curso de una auditoría, por ejemplo, puede llegar información a la atención del auditor cuando desempeña procedimientos sustantivos que difiera importantemente de la información sobre la que el auditor originalmente evaluó los riesgos inherentes y de control. En tales casos, el auditor modificaría los procedimientos sustantivos planeados basado en una revisión de los niveles evaluados de los riesgos inherentes y de control.

**Mientras más alta la evaluación del riesgo inherente y de control, más evidencia de auditoría debería obtener el auditor del desempeño de procedimientos sustantivos.** Cuando tanto el riesgo inherente como el de control son evaluados como altos, el auditor necesita considerar si los procedimientos sustantivos pueden brindar suficiente evidencia apropiada de auditoría para reducir el riesgo de detección, y por

tanto el riesgo de auditoria, a un nivel aceptablemente bajo. **Cuando el auditor determina que el riesgo de detección respecto de una aseveración de los estados financieros para el saldo de una cuenta o clase de transacciones de importancia relativa, no puede ser reducido a un nivel aceptablemente bajo, el auditor debería expresar una opinión calificada o una abstención de opinión**

### **3. AUDITORIA OPERATIVA CONCURRENTE.**

La Auditoria Operativa Concurrente como rama de la Auditoria Operativa y en general casi cualquier tipo de estudio que se emprenda directamente sobre una organización, tiene capacidad de cambio “per se”, por el mero hecho de “estar ahí”.

El éxito de la auditoria operativa, en su papel de instrumento de cambio en las organizaciones, se basa precisamente en la capacidad para conseguir cambios reales y verificables. Uno de los requisitos para alcanzar este éxito consiste en acortar campos de acción de la auditoria. Es decir, en establecer los limites de la auditoria con claridad.

Por tanto una auditoria amplia, con límites difusos, no permite enfocar la atención en los problemas organizativos que la motivan, acto seguido, hace más difícil realizar propuestas correctas

Por lo expuesto los auditores deben cambiar en todo orden de cosas para hacerle frente al entorno actual, aspecto por el cual se requiere de los auditores internos cada día un mayor profesionalismo, conocimiento, capacidad técnica y habilidades adecuadas para satisfacer los requerimientos de la empresa actual.

De manera general se espera que los auditores, promotores del cambio, estén capacitados para proporcionar servicios orientados a agregar valores a las operaciones, mediante la realización de auditorias operacionales y financieras, promoción y participación en los procesos de autoevaluación de control, y en la evaluación y manejo de riesgos; aplicaciones de tecnología de informática, calidad y protección medioambiental; y presentación de servicios de auditoria.

Por tanto.

- La Auditoría Operativa Concurrente es el proceso de evaluación independiente establecida para una determinada organización con el fin de examinar y evaluar sus actividades, procedimientos y resultados inmediatamente **concluido el proceso**. El objetivo de esta auditoría es ayudar a las unidades involucradas de una entidad en el cumplimiento efectivo de sus responsabilidades al proporcionar análisis, evaluaciones recomendaciones y asesoramiento inmediato. Representa un alto grado de control que mide y evalúa la efectividad de los procesos.

La auditoría concurrente no solo se preocupan por las operaciones y controles administrativos, sino integran a su trabajo las evaluaciones y pruebas de eficacia y eficiencia tanto de los procedimientos como de los controles de una organización.

Al referirnos a una auditoría Operativa concurrente, pretendemos realizar evaluaciones de procesos y/o operaciones concluidas dentro un misma gestión de manera sucesiva, y no así como normalmente se realiza en auditorías recurrentes, es decir finalizada la gestión.

Asimismo se establecen los límites de la auditoría considerando los objetivos, alcance, cobertura, orientación, organización y recursos

### **3.1. Objetivo, alcance, cobertura y orientación de la Auditoría Operativa Concurrente**

La justificación de la auditoría se determina fundamentalmente por las necesidades que manifieste el cliente.

Por lo tanto, los objetivos pueden ser:

- Verificar el cumplimiento de normas: Implica examinar si los procesos se ejecutan en función a lineamientos determinados.(estatutos, normas, políticas, etc.)

- Evaluar practicas de gestión vigentes:
- Evaluar funcionamiento de sistemas operativos con la finalidad de asegurar su cumplimiento
- Evaluar riesgos
- Evaluar áreas específicas
- Otros.

En cuanto al espacio en el que se realizara el proceso de auditoria:

- Unidades de la organización
- Materia a auditar: Puede ser de poca amplitud, enfocada.
- Ubicación física
- Horizonte temporal

En cuanto a la cobertura se refiere a la frecuencia con que se realiza dicho proceso sea sobre conjunto de operaciones de la organización o solo un conjunto determinado:

- Se determinan áreas procesos por estratificación según del riesgo y se establecen tres nivel de riesgo Alto, Medio y bajo; las áreas de mas alto riesgo se analizan con frecuencia máxima

La orientación y la profundidad de los anales de la auditoria, se distinguen tres niveles:

- Orientación Valorativa: Basadas en la opinión y Experiencia del Auditor
- Orientación Verificativa: Verificar el cumplimiento de la Nro.

- Orientación Examinativa: Se analizan con detalle los sistemas y sus controles

### **3.2. Organización y Recursos de una Auditoria Operativa Concurrente.-**

Se define como la estructura organizativa del equipo de auditoria y su dotación de recursos que se constituyen en los factores limitantes de la auditoria.

Si los recursos vienen desde un principio disminuidos, el alcance, la cobertura y la orientación están fuertemente influenciados, por tanto una limitación de recursos limita al resto de los factores.

## **4. GESTION.-**

La gestión de toda institución consiste finalmente en realizar tareas por un grupo de hombres, con objeto de obtener ciertos resultados, de tal manera, más eficaz y económicamente posible, considerando así el hecho de gestión universal.

Se trata siempre de escoger las acciones en función al resultado que se espera obtener y de los medios de que se dispone, en otros términos, asegurar la explotación óptima de los recursos

Así como las acciones que se deciden a la vista de los objetivos a alcanzar, estos a su vez determinados por las necesidades a satisfacer.

- Una Gestión Racional implica:
  - La identificación y previsión de las necesidades a satisfacer
  - La determinación de los objetivos que pueden ser perseguidos, para satisfacer estas necesidades.
- La búsqueda de las acciones más eficaces, para alcanzar estos objetivos

- La decisión en si misma, es decir, la elección entre las acciones posibles, teniendo en cuenta los recursos disponibles hoy y los previsibles en el futuro.
- Ejecución de la decisión
- Por ultimo, **el control de la ejecución** que tiene por objetivo asegurar que los objetivos son alcanzados, que son con los medios previstos y también, eventualmente la toma de acciones correctivas.

Para este efecto han ido surgiendo numeroso formas de evaluación y control en las empresas:

**INTERVENCION:** carácter preventivo y rígido, forma parte de control proveniente de la Administración Publica (Intervención en el gasto y el Pago)

**CONTROL INTERNO:** prevención de errores y de fraudes.

**AUDITORIA INTERNA:** Examen de las actividades contable, financieras y de otro tipo hecho por un servicio independiente ligado a la Dirección General o Presidencia

**AUDITORIA EXTERNA:** Examen de estados financieros realizados por un profesional calificado independiente.

**CONTROL PRESUPUESTARIO:** Siendo un objetivo prioritario de la empresa su rentabilidad, los criterios de eficacia de gestión pueden controlarse bajo aspectos del Valor. (Illescas, 72,1988)

**CONTROL INTEGRADO DE GESTION:** cuyo objetivo es apoyar a los directivos en el proceso de toma de decisiones con visión empresarial, para que se obtengan los resultados deseados. En otras palabras, se trata de lograr una "congruencia de metas", para lo cual Control de gestión crea el marco dentro del cual las acciones tomadas por

los distintos directivos no responden sólo al interés de su propio servicio, sino que responden al interés superior de la empresa como conjunto.

Se puede definir el sistema de Control de Gestión como:

- Total, en el sentido de que cubre todos los aspectos de las actividades de la empresa.
- Periódico, ya que sigue un esquema y una secuencia predeterminados,
- Cuantitativo, utilizando como unidad de medida principal la monetaria, pero apoyándose en otras mediadas de actividad que le permiten sentar criterio sobre su evolución a través de índices y ratios,
- Integrado o coordinado, es decir, compuesto de un grupo de subsistemas de control articulados.( Blanco ;77;1988)

El desarrollo de la función completa de control establece tres etapas:

- Establecimiento de standars en puntos estratégicos
- Comprobación e informe de la ejecución
- Aplicación de acciones correctivas

#### **4.1. Eficiencia y eficacia.**

Muchos autores se han referido al tema uno de los autores más reconocidos es Stoner este indica:

- ❖ **Eficiencia.** Capacidad de reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización. “hacer las cosas bien”.

- ❖ **Eficacia.** Capacidad para determinar los objetivos apropiados: "hacer lo que se debe hacer".

Ningún grado de eficiencia puede compensar la falta de eficacia. De hecho, Stoner afirma que la eficacia es la clave del éxito de una organización (Stoner, 9:1996)

#### **4.2. Calidad Total.**

El término calidad representa un término muy complejo que se ha convertido universalmente, en uno de los más atractivos para la teoría de la administración la cual se puede definir como:

Compromiso de la cultura de la organización dirigido a satisfacer a los clientes mediante el uso de un sistema integral de herramientas, técnicas y capacitación. La actualidad entraña la mejora continua de los procesos de la organización, la cual da por resultado productos y servicios de gran calidad. (Stoner, 230: 1996).

Para poder conseguir la calidad en procesos de la organización y así poder lograr la eficiencia y eficacia en nuestra meta tenemos muchos métodos de los cuales se ha escrito, tomamos como uno de los más notables el método de Deming. Es importante colocar estos catorce puntos en su contexto. Deming pensaba que para que una organización consiga la calidad en todo lo que hace, se requiere un cambio de filosofía. En consecuencia es muy útil analizar su sistema como una filosofía completa y general.

#### **4.3. Catorce puntos de Deming.**

Según Deming, la idea de que es necesario centrarse incesantemente en la misión de la organización que consiste en mejorar, "de manera continua y permanente", la calidad de los bienes y servicios en combinación con el control estadístico de la calidad y la "alegría de trabajar" para sobrevivir.

1. Conseguir constancia de propósito en mejorar los productos y servicios.- Se debe tener un compromiso firme con la calidad y cambiar su enfoque de corto plazo al largo. La calidad, y no las utilidades, debe estar en el fondo del propósito de la organización. Las utilidades son una consecuencia que resulta, de que la organización se enfoque hacia la calidad.
2. Adoptar la nueva filosofía.- La aceptación de que nos encontramos en otra era, en la que se requiere un incremento permanente de la calidad para que las empresas puedan sobrevivir, se fundamenta en mantener la constancia de propósito, “El servicio confiable disminuye los costos”, “Las demoras y los errores elevan los costos.
3. Dejar de depender de las inspecciones masivas.- Los errores indican pérdida de eficiencia y eficacia, se debe abandonar las inspecciones masivas y se debe crear con calidad desde el principio. Por tanto , es importante encontrar errores, y corregirlos, desde “su origen” donde se realiza el trabajo
4. Acabar con la costumbre de otorgar negocios sólo con base en precio.- Se debe establecer buena relación con los proveedores, el precio no importa sino hasta que se vincula con una medición de la calidad que se adquiere, un instrumento importante para este propósito son las estadísticas.
5. Mejorar, en forma constante y permanente, el sistema de producción y los servicios.-La búsqueda de métodos para mejorar la calidad no termina jamás, las mejoras se presentan después de estudiar el proceso mismo, y los defectos, y que el mejorar el proceso es responsabilidad de la dirección. En este sentido, el enfoque que se dirige hacia la **reingeniería** es congruente con Deming.
6. Instituir métodos modernos de capacitación en el trabajo.- Asegurarse que los trabajadores reciban los conocimientos y las habilidades necesarias para los trabajos para que se desempeñan.

7. Instituir liderazgo.- Los líderes parten de supuesto que los trabajadores pretenden hacer las cosas lo mejor posible y se esfuerzan por ayudar a los trabajadores a desarrollar todo su potencial, esto implica enseñar y capacitar, la dirección debe ayudar a diseñar una visión estratégica que se fundamente en una cultura.
8. Acabar con el miedo.-Los empleados se deben sentir seguros para que se pueda perseguir la calidad, debidamente, en el centro del trabajo. Una cultura abierta, donde la gente no tema decir la verdad, es esencial.
9. Reducirlas barreras entre las áreas de Staff.-Las barreras existentes entre departamentos funcionales son contraproducentes, pueden mejorar su productividad conociendo mas a los otros y coordinando esfuerzos sea cual fuere su campo profesional.
10. Eliminar los lemas, exhortos y objetivos destinados a los trabajadores.- pues solo frustran a los empleados que no sienten aliento para hacer las cosas que el sistema administrativo existente le impide hacer.
11. Eliminar las cuotas numéricas.- Las organizaciones deben enfocarse hacia problemas de calidad, en lugar de perseguir números ciegamente.
12. Abatir los obstáculos que impiden enorgullecerse del trabajo.- Se debe suprimir las calificaciones anuales o sistemas de méritos, lo que necesitan es ayuda para superar los obstáculos que representan los materiales, el equipo y la capacitación inadecuada, deben remplazar los sistemas que pretenden presionar el desempeño, haciendo que los trabajadores sientan que siempre están siendo juzgados, clasificados y calificados .
13. Instituir un programa vigoroso para estudio y capacitación.- Ésta incluye una preparación sólida respecto a los instrumentos y las técnicas del control de calidad, así como instrucción adicional sobre el trabajo en equipo y la filosofía de la cultura organizacional.

14. Tomar medidas para lograr la transformación.- La organización entera debe trabajar unida para que triunfe la cultura de la calidad.

## **5. RELACION ENTRE GESTION Y LA AUDITORIA OPERATIVA CONCURRENTE**

En resumen, la gestión es un conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar el destino de la organización en busca de sus objetivos con un alto grado de calidad.

Las organizaciones en busca del cumplimiento de sus objetivos han implantado una serie de herramientas de gestión, que permitan evaluar el cumplimiento sus acciones establecidas en la etapa de la planificación. Una de estas herramientas que permite establecer desviaciones e identificar riesgos, es la Auditoría Operativa Concurrente.

Dentro de la gestión de una organización existen procesos clave (mayor importancia y riesgo) los cuales deben ser evaluados y/o examinados de manera concurrente una vez terminados, de esta manera de evidenciar su cumplimiento.

Mediante la Auditoría Operativa Concurrente se pretende identificar y analizar las barreras operativas para consecución de la calidad requerida con el objeto de que el responsable de las operaciones pueda tomar las acciones correctivas oportunas

De esta manera se pretende garantizar la gestión a través de actividades sistemáticas y documentas que tienden a asegurar que los productos, procesos y/o servicios se realizan de una forma controlada de acuerdo a especificaciones, normas y procedimientos aplicables, con una orientación global e integradora.

## **MARCO NORMATIVO E INSTITUCIONAL**

### **SERVICIO DE IMPUESTOS NACIONALES (S.I.N.)**

#### **1. NORMATIVA LEGAL SERVICIO DE IMPUESTOS NACIONALES.**

El servicio de Impuestos Nacionales es una entidad de derecho público, autárquica con independencia administrativa, funcional, técnica y financiera con jurisdicción y competencia en todo el territorio nacional, personería jurídica y patrimonio propio.

La ley N°.2166 tiene por objeto transformar el Servicio Nacional de Impuestos internos, en servicio de impuestos Nacionales, asumiendo su personería jurídica, atribuciones, funciones, derechos, obligaciones y patrimonio, de acuerdo a la naturaleza institucional y régimen administrativo determinado por la presente Ley.

El Servicio de Impuestos Nacionales se encuentra bajo la tuición del Ministerio de hacienda Se sujeta a al política económica, fiscal y tributaria definida por el poder Ejecutivo, debiendo cumplir las metas, objetivos y resultados institucionales que le fije el Ministerio de Hacienda.

#### **2. PRINCIPALES FUNCIONES SERVICIO DE IMPUESTOS NACIONALES**

Las funciones de Servicio de Impuestos Nacionales es administrar el sistema de impuestos y tiene como misión optimizar las recaudaciones, mediante: la administración, aplicación, recaudación y fiscalización eficiente y eficaz de los impuestos internos, la orientación y facilitación del cumplimiento voluntario, veraz y oportuno de las obligaciones tributarias y cobranza y sanción de los que incumplen de acuerdo a lo que establece el Código Tributario (ley 2492), con excepción de los tributos por Ley administran recauda y fiscalizan las municipalidades.

### **3. ATRIBUCIONES DEL SERVICIO DE IMPUESTOS NACIONALES**

Entre las atribuciones que tiene Impuestos internos son cumplir y hacer cumplir las normas contenidas en la Constitución política del Estado, convenios, Dictar normas reglamentarias, establecer planes y programas de gestión administrativa, promover conciencia tributaria en la población.

### **4. VISION SERVICIO DE IMPUESTOS NACIONALES**

*"FACILITAR Y UNIVERSALIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS"*

### **5. MISION SERVICIOS DE IMPUESTOS NACIONALES**

*"Ser la institución pública de mayor reconocimiento y respeto por su transparencia y eficiencia, el alto nivel técnico y ético de sus funcionarios y su aporte a la consolidación de un país competitivo y solidario"*

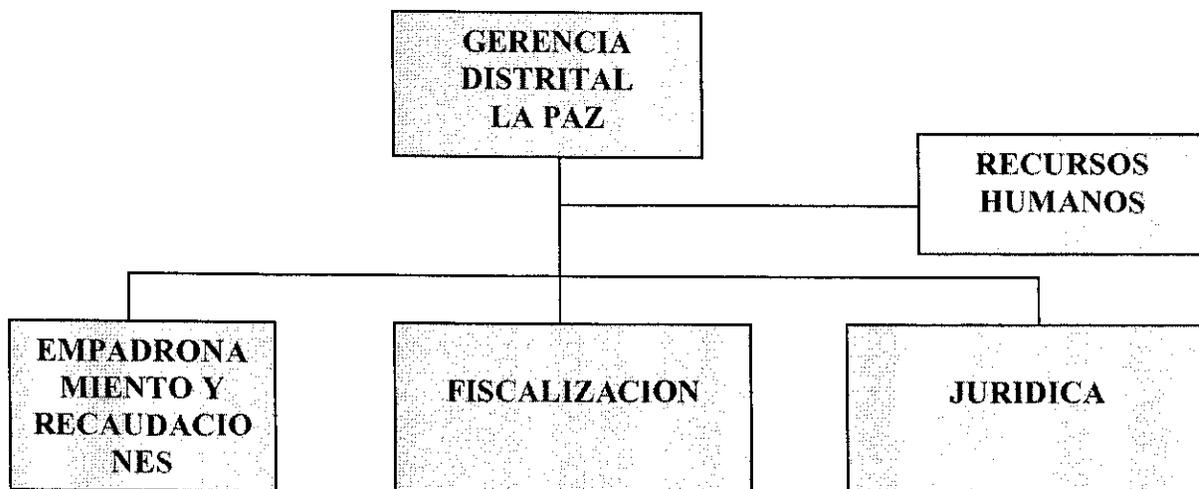
### **6. ESTRUCTURA ORGANICA SERVICIO DE IMPUESTOS NACIONALES**

La estructura Orgánica de Servicio de Impuestos Nacionales se adecua a los objetivos de la institución y lo que establecen las normas tributarias y se compone de:

- a. Nivel Directivo
- b. Nivel Ejecutivo
- c. Nivel de apoyo y control
- d. Nivel operativo

## 7. ESTRUCTURA DEL SERVICIO DE IMPUESTOS NACIONALES

La Administración Tributaria en la Jurisdicción La Paz tiene la siguiente estructura.



## 8. AREAS ESTRATEGICAS DEL SERVICIO DE IMPUESTOS NACIONALES

### Área de Fiscalización

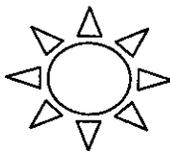
- Fiscalización Externa
- Fiscalización Interna

### Área Jurídica

- Contenciosos
- Técnica/legal

## Área de Empadronamiento y recaudaciones

- NIT/Nof (Numero de Identificación Tributaria/Notas fiscales)
- Valores (Venta de Valores Fiscales)
- Colecturías (Area Rural)
- Control de Obligaciones Tributarias



## **CAPITULO IV**

# **RELEVAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION**

El presente capítulo tiene por objetivo obtener y evaluar información nueva y relevante relacionada con la Gestión de la Administración Tributaria en la Gerencia Distrital La Paz en el departamento de Empadronamiento y Recaudaciones frente a los cambios en la normativa sus proceso de control ejercitados, cobertura de la administración, costo beneficio de los cambios y el cumplimiento de expectativas de la institución frente a la realidad.

Para este cometido la recolección de información se realizó mediante la utilización de técnicas de investigación tales como las encuestas, la observación, investigación documental y un muestreo aleatorio simple.

Con el propósito de sustentar la existencia del problema descrito en el Capítulo I (Identificación del Problema y Objetivos) se realizó la investigación entorno a categorías y variables, que coadyuvan en función a los resultados obtenidos a presentar indicios y/o respaldo necesario para afirmar la existencia del problema principal.

Muchos de nuestros documentos de investigación son los reportes emitidos por el SIRAT (Sistema Integrado para la Recaudación Tributaria) y documentación generada mediante los proceso en línea como ser inscripciones al NIT (numero de identificación Tributaria), dosificación de facturas y otros.

Hacemos notar que la investigación se enmarco específicamente en el SIN (Servicio de Impuestos Nacionales) en la GDLP, (Gerencia Distrital La Paz), por ser nuestro ámbito de estudio que podría ser la realidad de otras jurisdicciones.

## **PROBLEMAS, INDICADORES Y VARIABLES**

En el marco de la investigación y en función a los datos recogidos se tiene los siguientes resultados respecto al problema planteado:

### **1.- ¿Cuales son los factores que determinan que los nuevos procesos implantados en las áreas operativas no contribuyan a una base de datos confiable?**

#### **1.1. Inscripciones al padrón de contribuyentes incumpliendo la normativa**

Se realizó el relevamiento de información referente a cantidad de inscripciones generadas en el padrón de contribuyentes de esta gerencia diferenciada por régimen, es decir Reg. General, Reg. Simplificado y Reg. Integrado, hasta el 2do. Semestre de la gestión 2007, para posteriormente evaluar el cumplimiento de la normativa en dichos tramites, como resultado de dicho proceso se tiene el siguiente cuadro.

**CUADRO Nro. 1**

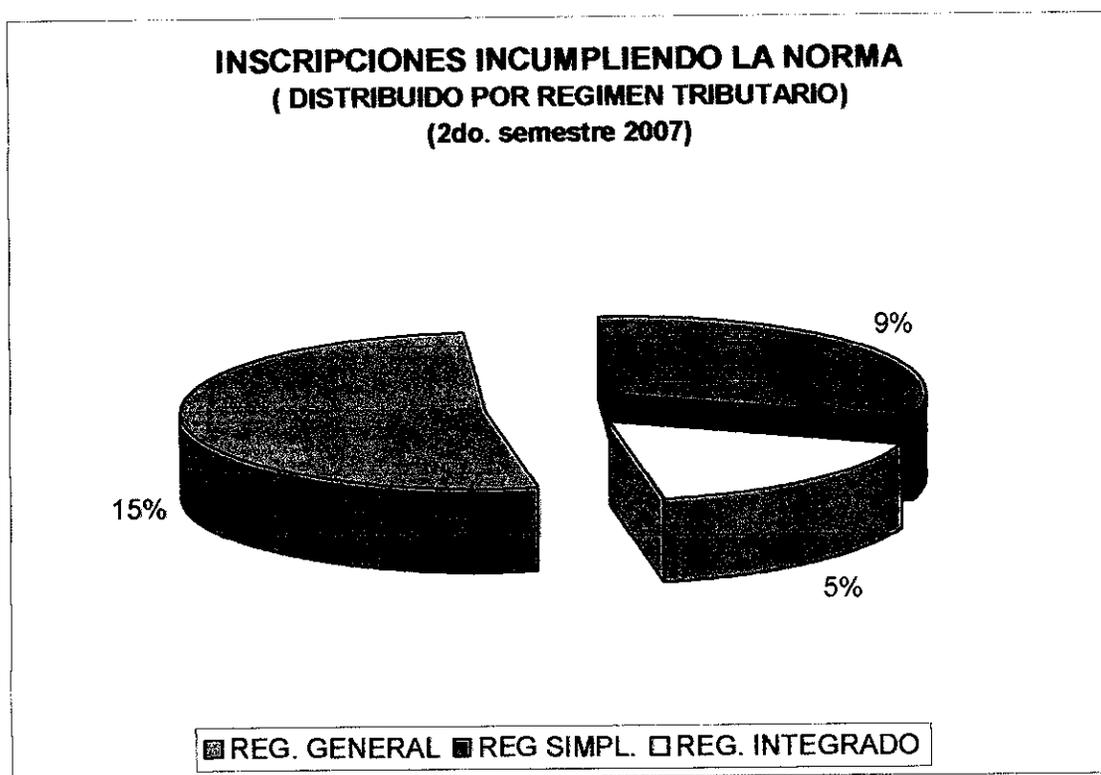
#### **NUMERO DE INSCRIPCIONES AL PADRÓN DE CONTRIBUYENTES DE LA GDLP. (SEGUNDO SEMESTRE 2007)**

<b>Contribuyentes</b>	<b>Total Inscritos</b>	<b>Cumplen la norma</b>	<b>Incumpliendo la norma</b>	<b>MARGEN DE INCUMPLIMIENTO</b>
REG. GENERAL	64.569	54.884	9.685	15%
REG SIMPL.	8.870	8.072	798	9%
REG. INTEGRADO	1.332	1.265	67	5%

**Fuente**

**Documentos del Empadronamiento (NIT)**

La revisión se enmarco en el cumplimiento de la R.N.D 05-0032-2004 donde establece cada uno de lo requisitos que se deben cumplir para la inscripción de contribuyentes al padrón del SIN (Servicio de Impuestos Nacionales). Como resultado de esta revisión encontramos un alto grado de incumpliendo de la norma por parte de los funcionarios que realizan las inscripciones, cabe decir que la normativa esta dada pero existe un alto grado riesgo inherente, a pesar los cambios generados por la Administración.



### 1.2. Entrega de los Números de Identificación Tributaria en domicilios fiscales

Uno de los servicios y factores de control del padrón de contribuyentes conforme la Resolución Normativa 05-0032-04, es referente a la entrega de los NITs. en los domicilios fiscales donde el sujeto pasivo desarrollará la actividad económica.

En este entendido se recolectaron los siguientes datos.

**CUADRO Nro. 2**

**ENTREGA DE NITS DEL RÉGIMEN GENERAL**  
**(GESTIÓN 2007)**

Por tipo de Contribuyente	Total Solicitados	Entregados	No entregados	Porcentaje de no entregados
JURIDICOS	9.723	8.151	1.572	16%
INDIVISOS	1.431	1.359	72	5%
NATURALES	53.415	42.432	10.983	20%
Total	64.569	51.942	12.627	19%

**Fuente**                      **Reporte del padrón modulo Notificaciones**

Hacemos notar, que solo en procesos realizados en el régimen general los certificados de Inscripción (NITs) son enviados a los domicilios fiscales, siendo en los otros regimenes la entrega en línea en conformidad a la R.A. 0005-0013-2003

En función a la información extractada concluimos que el 19% de los contribuyentes que solicitaron su inscripción en el padrón de contribuyentes en la Gerencia distrital de la Paz, no cuenta con el Numero de Identificación Tributaria (NIT) en su poder.

Lo que implica que no pueden dosificar facturas, como tampoco no puede realizar ningún tramite en la administración y menos desarrollar su actividad económica.

**1.3. Múltiples inscripciones y domicilios desconocidos**

Uno de los principios básicos para que la administración tributaria realice el empadronamiento, fueron las múltiples inscripciones, es decir un contribuyente con distintos números de registro lo cual permite a este tipo de contribuyentes realizar defraudaciones al fisco.

Otro aspecto que se consideró, es aquel relacionado con los domicilios fiscales desconocidos o inexistentes, creando la imposibilidad de comunicar al sujeto pasivo en lugares donde desarrolla la actividad económica de procesos pendientes con la administración tributaria.

**CUADRO Nro. 3**

**NUMERO DE INSCRIPCIONES MÚLTIPLES  
DETECTADAS EN EL EMPADRONAMIENTO  
(2DO SEMESTRE 2007)**

Por tipo de Contribuyente	Total Incripciones	Dom Desconocidos	Múltiples inscripciones	% Dom Descon	% M. inscrip
JURIDICOS	9.723	515	53	5%	0.54%
INDIVISOS	1.431	9	-	0.62%	0%
NATURALES	53.415	3.892	3.243	7%	6%
TOTAL	64.569	4.416	3.296	6%	5%

**Fuente**                      *Reporte del padrón*  
*Reporte del padrón modulo Notificaciones*

Conforme los resultados obtenidos podemos concluir que existe un 6% de domicilios desconocidos, y 5% del padrón con múltiples inscripciones, lo que implica que el proceso de empadronamiento no soluciono en su totalidad el objetivo estratégico de la administración.

Por tanto, se puede concluir que la base de datos que contiene el padrón de contribuyentes es poco confiable para los clientes internos del SIN.

#### **1.4. Capacitación al personal del SIN respecto a la nueva normativa**

La administración generó una diversidad de cambios, desde la implementación del nuevo código tributario Ley 2492 y modificaciones a la ley 843 (impuestos vigentes) y resoluciones de directorio.

Los cambios más importantes que pueden identificar son los siguientes:

- ❖ Registro y Empadronamiento de contribuyentes
- ❖ Simplificación de trámites
- ❖ Contravenciones tributarias
- ❖ Proceso de control (Sirat II, Davinci, Copernico, etc)
- ❖ Declaraciones juradas por medios computarizados
- ❖ Comunicación al contribuyente

Por lo expuesto, uno de los aspectos fundamentales que debemos evaluar es aquel referente al proceso de capacitación que se debió y debe realizar a todos los funcionarios de SIN-GDLP (Servicio de Impuestos Nacionales Gerencia Distrital La Paz) para realizar la implementación de los cambios en la normativa tributaria.

Con este fin se realizó una encuesta al personal que trabaja en el departamento de Empadronamiento y Recaudaciones de la Gerencia Distrital La Paz, quien implantó los cambios más importantes dentro de las nuevas disposiciones, como resultado de dichas encuestas se tienen los siguientes resultados

**CUADRO Nro 4**

**EVALUACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS RESPECTO A LA CAPACITACIÓN RECIBIDA PARA AFRONTAR LOS CAMBIOS**

Opinión respecto a	Bajos	medio	Altos
Oportunidad	21	12	0
suficiencia	30	3	0
Supervisión recibida	29	4	0

**Fuente** *Encuesta realizada a los 33 funcionarios del Depto de empadronamiento y recaudaciones GDLP*

La recolección de información se realizó por intermedio de encuestas donde se pondero tres puntos, **oportunidad, suficiencia y supervisión recibida**, respecto a la capacitación en el proceso de cambio con la nueva normativa. Como resultado de la encuesta debemos afirmar que existía un criterio unánime respecto a una gran falencia en cuanto a la divulgación y aclaración de la normativa, este desconocimiento genero un gran desconcierto y dudas entre los funcionarios en relación a los procedimientos y por tanto equivocaciones en los mismos, que por lo general repercuten en el contribuyente y en especial en la administración.

**2. ¿Cuales son las causas que originan que la administración tributaria genere procesos con riesgo de recaudación?**

**2.1. Emisión de Vistas de cargo**

Para apreciar y calificar el grado de eficiencia de la administración en cuanto a comunicar al contribuyente de una o más posibles deudas hacia el fisco se analizo la cantidad de vistas de cargo emitidas, notificadas y cobradas, para lo cual se preparó el siguiente cuadro

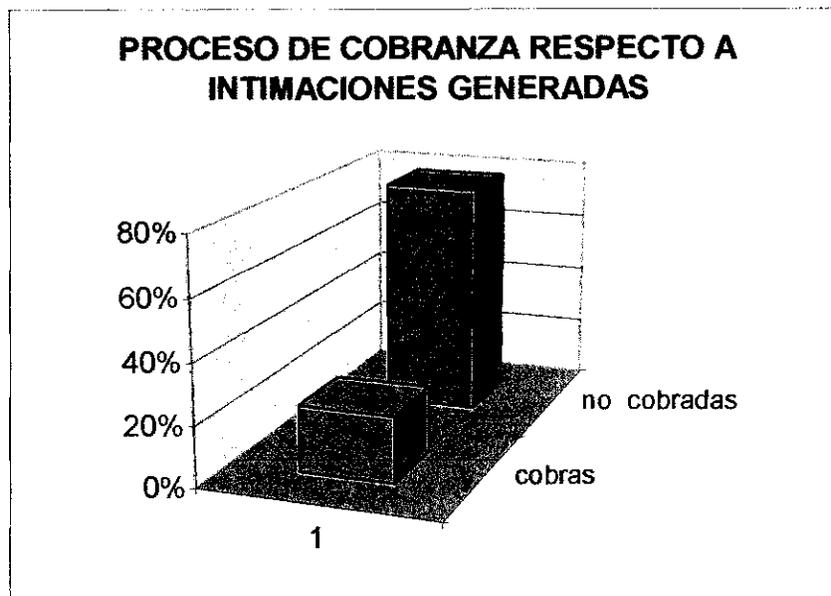
**CUADRO Nro. 5**

**VISTAS DE CARGO**  
**EMITIDAS, NOTIFICADAS Y COBRADAS**  
**(GESTIÓN 2007)**

Gestión	Total Emitidas	Total Notificadas / Porcentaje	Cobradas/ Porcentaje	No Cobradas/ Porcentaje
2007	27.669	12.451 / 45%	2.739 / 22%	9.712 / 78%

**Fuente** *Reporte control de obligaciones fiscales*

Conforme resultados presentados en el cuadro preparado, el grado de eficiencia de la administración al realizar sus actuados fiscales como manda la normativa vigente, que se inicia mediante la notificación al contribuyente de la presunción hasta la cobranza, se concluye que el 45% de las vistas de cargo son notificadas y de este porcentaje solo un 22% son cobradas.



## 2.2. Proceso coactivos con información equivocada

Para apreciar con mayor objetividad algunos factores que determinan que la administración tributaria no tenga buenos resultados al momento de ejecutar los procesos de cobranza se tiene los siguientes aspectos:

Cuadro Nro 6

**PRINCIPALES ASPECTOS QUE DETERMINAN  
FRACASOS TRIBUTARIOS  
(GESTIÓN 2007)**

Aspectos	Concepto	Porcentaje
1	Mala asignación de impuestos	40%
2	Datos Básicos Equivocados	30%
3	Imposibilidad de comunicar a Contrib de procesos en ejecución	30%

*Fuente*                      **Cuestionario realizado a funcionarios del depto de coactiva**

Para estructurar el presente cuadro se realizó el relevamiento de información mediante encuestas a los funcionarios operativos del departamento de Jurídico, de dichas encuestas se pudo establecer que existe una mayor incidencia para la pérdida de procesos la mala asignación de impuestos, datos básicos equivocados, imposibilidad de comunicar al contribuyente de el inicio del proceso.

Para aclarar estos aspectos, entendemos por mala asignación de impuestos a aquellas inscripciones que registran impuestos incorrectamente asignados frente a la actividad desarrollada por el sujeto pasivo.

Otro aspecto fundamental es el relacionado a los datos básicos del proceso de inscripción como ser; nombres y números de C.I. incorrectos, Fecha de nacimiento equivocada y domicilios fiscales declarados por los contribuyentes inexistentes.

### **2.3. Impugnaciones impositivas**

La impugnación es el acto legal que tiene el contribuyente para representar, anular, descargar, desechar actuados de la administración tributaria respecto a presunciones impositivas. Es decir la acción de replica que posee legalmente el contribuyente.

Para evaluar la cantidad de impugnaciones que realizaron los contribuyentes desde la gestión 2004 hasta el 1er semestre de la gestión 2007, se tienen los siguientes datos:

**CUADRO Nro 7**

**IMPUGNACIÓN DE ACTUACIONES  
DE LA ADMINISTRACIÓN  
(GESTIÓN 2004 A 1ER SEMESTRE 2007)**

Contribuyentes	Dentro el Reg. General	Dentro el Reg Integ. Especial
2004	12.300	2.200
2005	7.320	1.788
2006	4.200	950
1er semestre 2007	180	55

**Fuente**                      Reportes Fiscalización  
                                     Reportes Jurídica

Como podemos observar y concluir, existió una disminución drástica de impugnaciones, creemos debido a la ayuda de un soporte informático aplicado a partir de la 2003 con el Sirat (Sistema de Recaudaciones para la Administración Tributaria), sin embargo un 95% de estas impugnaciones fueron positivas a favor del contribuyente ya que las mismas tenían

inconsistencia técnicas como se muestra en el cuadro Nro. 6. al no cumplir la normativa vigente.

Es evidente que todo proceso tiene su costo humano y económico por lo tanto debemos incidir que la administración al no evaluar el cumplimiento de la norma tributaria, proceso casos que desde su inicio carecían de suficiencia tributaria.

### **3. ¿Como afecta el insuficiente control interno en procesos de inscripción, dosificación de facturas y su automatización?**

#### **3.1. Inscripciones al padrón de contribuyentes incumpliendo la normativa**

Realizamos un relevamiento de información de la cantidad de inscripciones generadas en el padrón de contribuyentes de esta gerencia diferenciada por Regermines Reg. General Reg. Simplificado y Reg. Integrado en el primer semestre de la gestión 2007, para posteriormente evaluar el cumplimiento de la normativa en dichos tramites para lo cual preparamos el siguiente cuadro.

#### **CUADRO Nro. 8**

#### **NUMERO DE INSCRIPCIONES AL PADRÓN DE CONTRIBUYENTES DE LA GDLP. (SEGUNDO SEMESTRE 2007)**

Contribuyentes	Total inscritos	Cumplen la norma	Incumpliendo la norma	MARGEN DE INCUMPLIMIENTO
REG. GENERAL	64.569	54.884	9.685	15%
REG SIMPL.	8.870	8.072	798	9%
REG. INTEGRADO	1.332	1.265	67	5%

**Fuente**                      **Documentos del Empadronamiento (NIT)**

La revisión se enmarco en el cumplimiento de la R.N.D 05-0032-2004 donde establece cada uno de lo requisitos que se deben cumplir para la inscripción de contribuyentes al padrón del SIN (Servicio de Impuestos Nacionales). Como resultado de esta revisión encontramos un alto grado de incumpliendo de la norma por parte de los funcionarios que realizan las

inscripciones, cabe decir que la normativa esta dada pero existe un alto grado riesgo inherente, a pesar los cambios generados por la Administración.

### **3.2. Dosificaciones de facturas Incumpliendo la normativa**

Se entiende por dosificación de facturas al proceso de autorización que proporciona la Administración tributaria a los contribuyentes, para la confección de facturas mediante una imprenta autorizada, mediante la asignación de numero correlativo, alfanumérico, numero de orden y cantidad de facturas a ser confeccionas y usas por el contribuyentes en su actividad comercial a raíz de la venta de producto o servicio.

Nuestro propósito es evaluar el cumplimiento de la R.A. 005-0043-99, respecto a las dosificaciones de facturas realizadas en el periodo 2005, 2006 y 1er semestre 2007, y generar una opinión si existe razonabilidad en cuanto al cumplimiento de la norma.

#### **CUADRO Nro. 9**

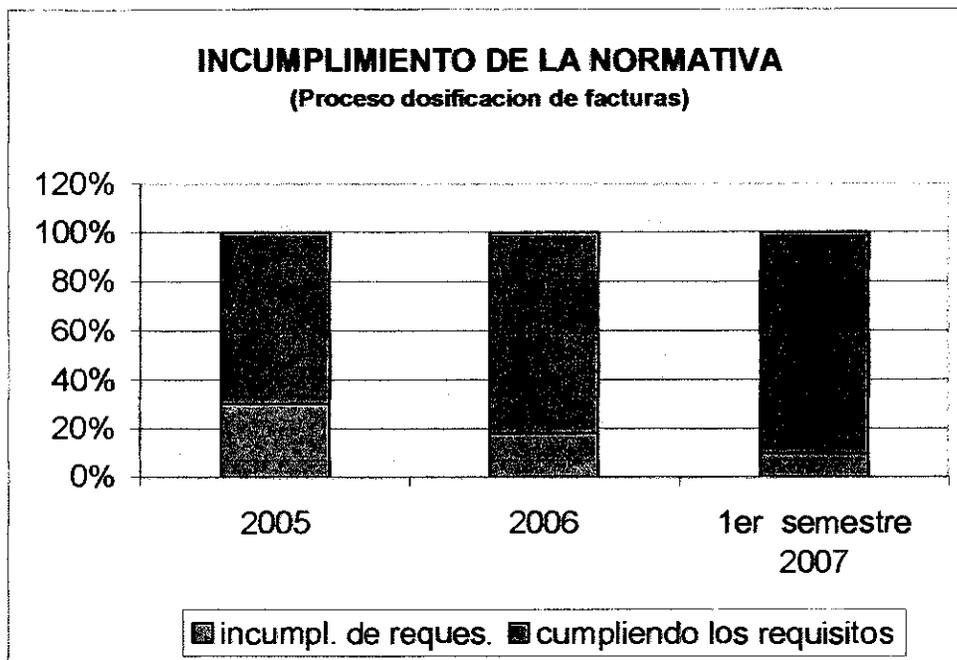
**NUMERO DE DOSIFICACIONES DE FACTURAS**  
**CUMPLIENDO E INCUMPLIENDO LA NORMA**  
**(GESTIÓN 2005 A 1ER SEMESTRE 2007)**

Contribuyentes	Total Dosificaciones	Cumpliendo la Norma	No Cumple La norma	% de incumplimiento
2005	32.405	22.684	9.721	30%
2006	39.865	32.689	7.176	18%
1er semestre 2007	29.899	26.909	2.990	10%

**Fuente:** *Reporte de padrón modulo Nof  
Documentos de solicitud de notas fiscales*

Realizada nuestra revisión, opinamos que existe un alto riesgo inherente respecto a este proceso ya que no es permisible esta cantidad de ejecuciones que no cumplen la normativa vigente, lo cual generará en el futuro fracasos en los actuados de la administración, tanto en el departamento de jurídica y/o fiscalización.

También no solo existen daños económicos para el estado al incumplir las normativas, sino también un alto riesgo para los funcionarios ya que al no recibir una retroalimentación pueden ser pasibles a responsabilidad funcionaria.



**3.3. Funcionamiento y Manejo del avance informático (sistemas de comunicación y base de datos)**

Una herramienta fundamental para la administración son los sistemas informáticos y base de datos, implementados para minimizar los riesgos ante posibles equivocaciones de los usuarios, además de una comunicación oportuna en línea que genere controles cruzados en los distintos procesos a ejecutarse en la administración.

Este componente es uno principales factores de éxito para alcanzar los objetivos planteados por la administración tributaria, por tanto se realizo una encuesta a los operados de los sistemas informáticos, modulo padrón, modulo dosificación de facturas y modulo vistas de cargo para diagnosticar el nivel del funcionamiento del sistema y facilidad del manejo de mismo, los siguientes resultados son los siguientes:

**CUADRO Nro. 10**

**OPINIÓN DE LOS OPERADORES DE LOS SISTEMAS**  
**RESPECTO AL AVANCE INFORMÁTICO**

<b>Respecto</b>	<b>Modulo Padrón</b>	<b>Modulo Dosificaciones</b>	<b>modulo Vistas de cargo</b>
<b>Funcionamiento</b>			
<b>Alto</b>	10%	80%	0%
<b>Medio</b>	30%	20%	12%
<b>Bajo</b>	60%	0%	88%
<b>facilidad en el manejo</b>			
<b>Alto</b>	40%	90%	0%
<b>Medio</b>	40%	20%	10%
<b>Bajo</b>	20%	0%	90%

**Fuente** *Encuesta realizada a los 33 funcionarios del Depto de empadronamiento y recaudaciones GDLP*

Conforme los datos recolectados podemos concluir que el modulo de dosificación de facturas es el que tiene un rango aceptable de aceptación por parte de los usuarios en cuanto a su funcionamiento y facilidad en el manejo, creemos que es debido a que no sufrió modificación importantes.

En cuanto a los módulos de padrón y vistas de cargo existe un alto grado de descontento en cuanto a su complicado funcionamiento y dificultoso manejo de los sistemas informáticos, lo que repercute en los tiempos de atención al contribuyente e información alimentada al sistema con fines impositivos.

### **3.4. Depuración de contribuyentes por proceso masivo**

Uno de los procesos más importantes y rápidos que cuenta la administración son los procesos de depuración de contribuyentes mediante sistemas informáticos, que es el resultado de una definición implementada en función a la normativa.

Para poder evaluar los procesos comentados analizamos el ejecutado por la administración a aquellos contribuyentes que por no tener actividad económica de 08/2002 a 08/2003 fueron dados de baja conforme Ley 2492.

#### **CUADRO NRO 11**

#### **DEPURACIÓN PROCESO MASIVOS**

#### **REGIMEN GENERAL**

#### **(GESTIÓN 2004)**

Por Régimen	Total Inscritos	Depurados	%	Tardanza en días
REG. GENERAL	47.694	4.200	9%	Aproxim. 180 días

Como podemos apreciar efectivamente se procedió a la baja de estos contribuyentes que cumplían con la característica definidas y aprobadas por leyes vigentes, sin embargo la administración demoro aproximadamente 180 días para ejecución de esta normativa, lo que repercutió directamente en gastos para administración tributaria respecto al pago a entidades financieras por el servicio de recepción de declaraciones juradas a contribuyentes que se enmarcaban en la normativa y mantenían la presentación de los formularios en los periodos en los cuales la administración no realizo el proceso de depuración.

**3.5. Reportes estadísticos**

Se evidencio que el sistema informático implementado con las reformas no contiene estadísticas básicas (Contribuyentes registrados, dosificaciones efectuadas, descargo de presunciones impositivas, etc.), que permitan generar una retroalimentación para la gerencia y los operadores del sistema de esta distrital para la toma de decisiones de forma oportuna.

Lastimosamente este tipo de instrumentos son esenciales para la Gestión de cualquier organización como forma de control aun mas si se tratan de procesos masivos como los que ha implementado la administración tanto en el empadronamiento y en proceso impositivos.

**3.6. Reporte de problemas emitidos por los funcionarios respecto al cambio de la normativa**

Una manera de realizar una evaluación del funcionamiento del sistema, es a través de los reportes de problemas emitidos por los usuarios, problemas que se presentaron al momento de aplicar la nueva normativa. Dichos reportes tienen por objetivo comunicar a instancias superiores el tipo de problema suscitado.

En función a esta política implementada en la administración evaluamos la cantidad de reportes emitidos por cada unidad y el procedimiento observado ya sea por la norma o respecto al funcionamiento del sistema informático "SIRAT".

**CUADRO Nro. 12**

**NUMERO DE REPORTES DE PROBLEMAS EMITIDOS POR UNIDAD  
RESPECTO A LA NORMA Y/O SISTEMA SIRAT  
(2005 A 2007)**

Unidad que Emite el reporte	Respecto a Norma	Respecto Sistema Sirat	Total
NIT/NOF	420	830	1.250
COF	300	455	755
VALORES	125	200	325
COLECTURIAS	745	-	745

Fuente **Reportes de problemas emitidos por funcionarios**

**3.5. Reportes estadísticos**

Se evidencio que el sistema informático implementado con las reformas no contiene estadísticas básicas (Contribuyentes registrados, dosificaciones efectuadas, descargo de presunciones impositivas, etc.), que permitan generar una retroalimentación para la gerencia y los operadores del sistema de esta distrital para la toma de decisiones de forma oportuna.

Lastimosamente este tipo de instrumentos son esenciales para la Gestión de cualquier organización como forma de control aun mas si se tratan de procesos masivos como los que ha implementado la administración tanto en el empadronamiento y en proceso impositivos.

**3.6. Reporte de problemas emitidos por los funcionarios respecto al cambio de la normativa**

Una manera de realizar una evaluación del funcionamiento del sistema, es a través de los reportes de problemas emitidos por los usuarios, problemas que se presentaron al momento de aplicar la nueva normativa. Dichos reportes tienen por objetivo comunicar a instancias superiores el tipo de problema suscitado.

En función a esta política implementada en la administración evaluamos la cantidad de reportes emitidos por cada unidad y el procedimiento observado ya sea por la norma o respecto al funcionamiento del sistema informático “SIRAT”.

**CUADRO Nro. 12**

**NUMERO DE REPORTES DE PROBLEMAS EMITIDOS POR UNIDAD  
RESPECTO A LA NORMA Y/O SISTEMA SIRAT  
(2005 A 2007)**

Unidad que Emite el reporte	Respecto a Norma	Respecto Sistema Sirat	Total
Nit/NOF	420	830	1.250
COF	300	455	755
VALORES	125	200	325
COLECTURIAS	745	-	745

**Fuente**                      **Reportes de problemas**      **emitidos por funcionarios**

Mediante este cuadro podemos concluir que existe al rededor de 93 reportes de problemas que fueron evacuados por cada funcionario del departamento de Empadronamiento y Recaudaciones de los 33 que trabajan actualmente.

Es evidente el grado de incertidumbre y problemas de adaptabilidad de los nuevos conceptos y procedimientos implementados con el cambio de la norma, es decir, Resoluciones Administrativas poco entendibles, comunicados y manuales incompletos, etc. De igual manera el sistema informático que pretendía constituirse en la herramienta fundamental para estos cambios, generó problemas de comunicación, base datos inconsistentes, utilización de usuarios de manera múltiple, transacciones ejecutadas grabadas en sistema de manera parcial, actividades inexistentes en la nueva codificación de actividades, imputación equivocada de impuestos de manera automáticamente, etc.

#### **4. ¿Que consecuencia trae la inexistencia en la identificación de procesos clave dentro la cadena de operaciones en los procesos de inscripciones y dosificaciones de facturas?**

##### **4.1. Número de contribuyentes inscritos al RUC y los inscritos al NIT**

Dentro de los varios procesos generados por la administración se ha ejecutado el proceso de empadronamiento, es decir el cambio del llamado R.U.C. (Registro Único de contribuyentes) al N.I.T. (Numero de Identificaron Tributaria).

Como reseña podemos indicar que el RUC. permitía diferenciar al los contribuyentes por un numero asignado aleatoriamente por el sistema con bases de datos descentralizadas, este aspecto dio lugar a problemas de registro, es decir que un contribuyente podía estar inscrito en más de una Jurisdicción con obligaciones impositivas distintitas.

Con el cambio al NIT se tiene solo una base de datos para toda Bolivia, diferenciado por características tributarias lo que permite definir los impuestos con mayor precisión conforme la actividad económica declarada por el contribuyente.

Por tanto entre sus principales función es depurar el padrón y acoger solo a aquellos que tienen actividad económica, domicilios fiscales correctos y evitar las múltiples inscripciones.

Para poder evaluar el número de contribuyentes inscritos en los diferentes padrones tenemos el siguiente cuadro:

**CUADRO Nro. 13**

**CONTRIBUYENTES INSCRITOS EN EL RUC Y**  
**CONTRIBUYENTES INSCRITOS AL NIT.**  
**(GESTIONES 2004 Y 2007)**

	Reg. General	Reg. Simplificado	Reg. Integrado	total
Inscritos				
RUC	66.568	12.177	2.435	81.180
NIT	64.569	8.870	1.332	74.771
			Diferencia	6.409

**Fuente:** Reportes del padrón (SIRAT)

Como podemos observar existe una diferencia de 6.409 contribuyentes menos registrados en el NIT respecto a los inscritos en el RUC, que representan un 8% de disminución en la carga administrativa, sin embargo la expectativa de la administración al realizar el nuevo empadronamiento fue la de reducir el padrón en un 45%.

**4.2. Comportamiento de los impuestos IVA e IT**

Para evaluar si existió una mejora en cuanto a la recaudación como resultado del cambio de registro de contribuyentes efectuado por la administración, procedimos a evaluar el comportamiento de los ingresos generados por pago de impuestos dentro de la Gerencia Distrital La Paz del IVA (Impuestos al Valor Agregado) y el IT (al Impuesto a las Transacciones)

**CUADRO Nro. 14**

**COMPORTAMIENTO DE LOS IMPUESTOS**

**IVA E IT**

**EXPRESADO EN MILLONES DE BOLIVIANOS CORRIENTES**

**(GESTIÓN 2004-2005)**

Impuestos	2004	2005	DIFERENCIA	INCREMENTO
			EN Bs	En %
IVA	1.645.9	1.741.5	95.6	5.8
IT	1.190.0	1.286.0	96.0	9.1

**Fuente**      **Reportes del padrón (SIRAT)  
Copernico**

Como podemos observar existe un incremento en la recaudación entre los periodos comparados, evidenciándose mayor contribución en el caso del impuesto a las transacciones (IT) en relación al impuesto al valor agregado (IVA).

**4.3. Disminución de contribuyentes sin actividad**

Otro de los productos implementados en el empadronamiento al nuevo registro NIT, es aquel incluido en la resolución 05-0013-03, respecto a la inhabilitación automática de los contribuyentes sin actividad económica que se encuentran registrados en el actual padrón.

Esta disposición establece que si un contribuyente dentro del régimen general presenta declaraciones juradas por un lapso de 6 meses o 2 trimestrales sin movimiento, la Administración procedería con la inhabilitación del NIT de oficio, para evitar la implantación de contravenciones al contribuyentes en periodos mayores a 6 meses y por consiguiente evitar gastos al fisco frente a la red bancaria por el servicio de recepción de declaraciones juradas sin impuesto a pagar.

Al respecto se tiene los siguientes datos.

**CUADRO Nro. 15**

**REDUCCIÓN DE CONTRIBUYENTES**  
**SIN ACTIVIDAD ECONÓMICA**  
**(GESTIÓN 2007)**

REGIMEN POR TIPO DE CONT	TOTAL INSCRITOS	REDUCCION POR NORMA	PORCENTAJE DE REDUCCION
JURIDICOS	9.723	57	1,0%
INDIVISOS	1.431	7	0,5%
NATURALES	5.3415	3.243	8,0%

**Fuente**                      **Reporte del padrón**

Podemos concluir que conforme reportes del sistema se ejecuto la inhabilitación dentro el régimen general de alrededor del 9.5% de contribuyente del padrón que necesariamente se enmarcan en la resolución, sin embargo son aquellos contribuyentes que presentaron su declaración sin movimiento de enero a julio/2005.

Lo que determina que a la fecha no se ejecuto el proceso masivo de depuración para contribuyentes inscritos al NIT. que tienen las características descritas en cuanto a sus declaraciones juradas, por tanto representan una carga administrativa para el SIN.

**4.4. Declaraciones juradas presentadas sin movimiento**

Para poder evidenciar con mayor claridad el comportamiento de los contribuyentes que presentan sus declaración de impuestos sin importe de pago a favor del fisco tanto del formulario del IVA e IT, se realizo el estudio de las presentación de la declaraciones juradas presentadas, ya sea en línea (sistema NEWTON) o por la recepción de la red bancaria, por contribuyentes registrados en la Gerencia Distrital La Paz.

**CUADRO Nro. 16**

**PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES JURADAS**  
**SIN MOVIMIENTO**  
**(GESTIÓN 2007)**

Presentación por impuesto mensual	Total presentaciones	Sin movimiento	porcentaje
IVA	236.013	42.482	18%
IT	232.956	34.943	15%

**Fuente** Informes de la unidad de Control de obligaciones fiscales

Al evaluar el presente cuadro evidenciamos que los cambios efectuados por la administración tienen como principal misión, evitar la presentación prolongada de las declaraciones juradas sin movimiento de contribuyentes sin actividad económica.

Por tanto, una de las pretensiones del Servicio de Impuestos fue de evitar la presentación de las declaraciones juradas sin movimiento por tiempos prolongados, debido al alto costo que se incurre en los pagos al sistema bancario por la recepción de los mismos

**4.5. Difusión de la nueva normativa respecto al contribuyente**

Para evaluar el grado de asimilación de la nueva normativa y procedimiento en la administración, se realizó una encuesta a contribuyentes por Régimen, solicitando a los encuestados se pronuncien respecto a este tema y su auto calificación en cuanto al grado de conocimiento sobre los cambios en la normativa.

Se realizó 250 encuestas a contribuyentes del Régimen General, 80 del Régimen Simplificado y 20 de Sistema Integrado, en forma aleatoriamente a contribuyentes que llegaron a la administración en el lapso de una semana. Los resultados son los siguientes

**CUADRO Nro 17**

**OPINIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES RESPECTO AL  
CONOCIMIENTO DE LA NUEVA NORMATIVA**

Respecto	Contribuyentes		
	R. General 250 encuestas	R Simplificado 80 encuestas	R. Integrado 20 encuestas
<b><u>Conocimiento De la norma</u></b>			
Bajo	80%	90%	85%
medio	20%	10%	15%
Alto	0%	0%	0%

**Fuente** *Elaboración propia  
Encuesta realizada a  
250 contribuyentes*

Como resultado de las encuestas realizadas observamos que el grado de conocimiento de la norma dentro el régimen general es preocupante ya que de el 80% de los encuestados creen tener un conocimiento bajo.

En el caso del régimen simplificado e integrado de la misma manera que el descrito anteriormente existe un 90% y 85% consecutivamente de desconocimientos de los cambios implementados en la Leyes que rigen el sector.

Creemos debido a que no se realizo una difusión en mayor escala de los aspectos técnicos y legales de la nueva normativa

**4.6. Regularización impositiva**

El gobierno boliviano con el propósito de crear conciencia tributaria dentro de los contribuyentes inscritos estableció un programa de arrepentimiento eficaz que es el llamado perdonazo mediante D.S. 2626

En el siguiente cuadro permite establecer y evaluar para nuestros fines la cantidad de contribuyentes acogidos al dicho programa:

**CUADRO Nro. 18**

**REGULARIZACIÓN IMPOSITIVA CONFORME**  
**D.S. 2626 PROGRAMA TRANSITORIO**  
**(GESTIÓN 2004)**

Por Régimen	Cantidad de Inscritos	acogidos al Programa	Margen de acogimiento
REG. GENERAL	66.568	12.350	18%
REG SIMPL.	12.177	9.530	78%
REG. INTEGRADO	2.435	1.824	75%
Total	81.180	23.704	29%

Fuente : *Reportes del padrón (SIRAT)*  
*Control de Obligaciones Fiscales*

El nivel de acogimiento al proceso de regularización impositiva llamado perdonazo llego en la gerencia distrital a un 29% del total del padrón de contribuyentes registrados en la misma. Creemos que este indicador es muy importante ya que tiene un nivel demasiado alto, es decir que de cada 10 contribuyentes 3 se acogieran al programa. Evidenciando de esta manera que la administración no ha podido controlar el grado de evasión fiscal en esta jurisdicción y solo a través de acciones transitorias existe la oportunidad que contribuyentes regularicen su carga impositiva con grandes facilidades y descuentos estipulados en la norma.

Podemos concluir que los programas de regularización impositiva solo son remiendos que política tributaria del gobierno boliviano emite para resolver problemas de recaudo, ya que S.I.N. (Servicio de Impuestos Nacionales) no ha podido establecer una cobertura eficiente en las actividades económicas de los contribuyentes mediante los procesos implementados.

**4.7. Satisfacción del contribuyente por la atención recibida**

Podemos definir la satisfacción del contribuyente por la atención recibida, que se convierte en el compromiso de una organización dirigida a satisfacer las necesidades de los contribuyentes mediante el uso de un sistema integral de herramientas, técnicas y capacitación a su personal.

Esta satisfacción del contribuyente se pretende evaluarla, en dos ámbitos, la calidad de la información recibida y tiempos de duración de los trámites en plataforma.

En este entendido se realizó una encuesta a 320 contribuyentes respecto a trámites en NIT (Número de Identificación Tributaria), NOF (Notas Fiscales), Cof (control de Obligaciones fiscales) y su grado de satisfacción por la información recibida en por SAC (Servicio de atención al Contribuyente)

**CUADRO Nro. 19**

**SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE POR LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA OFICINAS DE LA GDLP GESTIÓN 2007**

Respecto a:	nivel de Información	Duración de Tramite en ventanilla
Proceso Nit		
Alto	18%	25%
Medio	40%	52%
Bajo	42%	23%
Procesos Nof		
Alto	3%	12%
Medio	62%	50%
Bajo	45%	38%
Procesos Cof		
Alto	8%	15%
Medio	43%	68%
Bajo	49%	17%

**Fuente :** Elaboración propia en base a encuestas realizadas

Como resultado de esta encuesta se demuestra que los cambios efectuados en la plataforma de servicios, nuevos requisitos e informaciones no han generado un cambio de opinión de los contribuyentes favorable a la administración.

Podemos encontrar una tendencia por parte del contribuyente como media y baja, respecto a la satisfacción percibida por el contribuyente por los servicios prestados por la administración.

#### **4.8. Tiempos de atención al contribuyente**

Otro aspecto que permitirá reforzar nuestra conclusión sobre la calidad del servicio, esta en los tiempos de atención a los contribuyentes cuando se apersona a oficinas del servicio de impuestos naciones Gerencia Distrital La Paz a realizar uno los tres principales procesos en el que interactúan la Administración y el contribuyente (Apertura del NIT, Modificaciones NIT y dosificaciones de facturas)

De esta observación tenemos los siguientes resultados que permiten apreciar los tiempos de ejecución de los procesos mencionados en función a Hrs normales y Hrs. Pico:

#### **CUADRO Nro 20**

#### **TIEMPOS DE ATENCIÓN POR CONTRIBUYENTE** **EN HORARIOS NORMALES Y PICOS** **GESTIÓN 2007**

<b>POR TIPO DE TRAMITE</b>	<b>Hrs Normales</b>	<b>Hrs. Pico De Hrs 11:30 a 13:00</b>	<b>promedio</b>
<b>INSCRIPCION AL NIT</b>	40	75	57,5
<b>MODIF AL NIT</b>	35	60	47,5
<b>DOSIFICACION</b>	25	55	40

**Fuente**

*Observación realizada 380 Contribuyentes en 8 días aleatoriamente*

Como resultado de la observación realiza se establece que un contribuyente como promedio en la administración para solicitar una inscripción debe permanecer al menos por 58 minutos, para una modificaron 48 minutos y para una dosificaron 40 minutos. Contrariamente lo que se habría planificado al generar una plataforma única, donde todos los funcionarios realizarían todos los procesos solicitados por los contribuyentes permitiendo minimizar los tiempos de atención

#### **4.9. Informes Especiales**

Dentro de los distintos procesos ejecutados por la administración no existe ningún informe especial respecto al seguimiento procesos y/o control que se haya realizado por el ente normativo u oficina de control de calidad.

#### **4.10. Auditorias operativas realizadas**

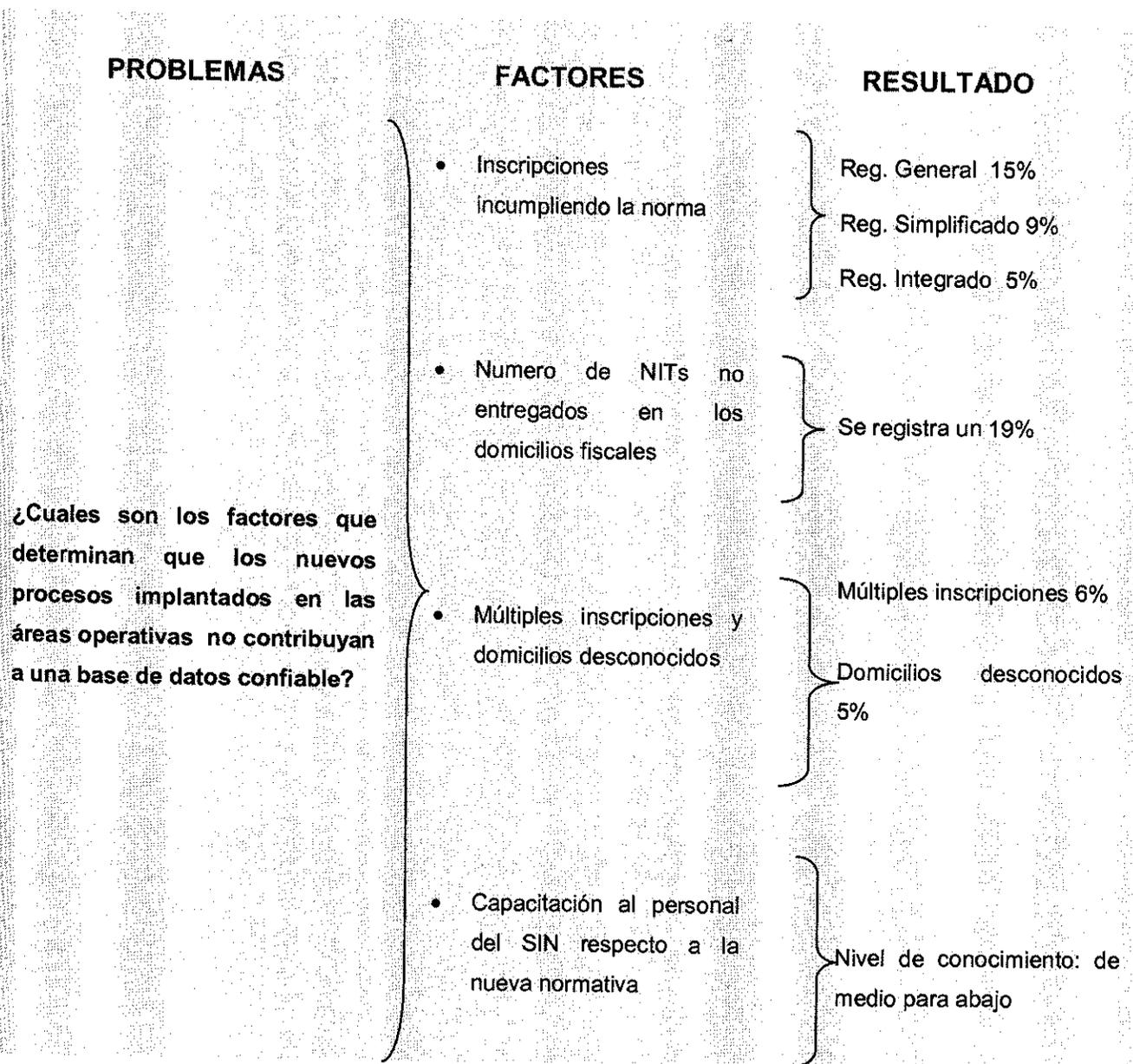
La auditoria operativa es instrumento de la dirección cuya finalidad es analizar y apreciar, con visitas eventuales el cumplimiento de los procedimientos establecidos, con dichos resultados se tomaran las acciones correctivas pertinentes en cuanto al control interno en las organizaciones, para mostrar con veracidad la información y el mantenimiento de la eficacia de los sistemas de gestión.

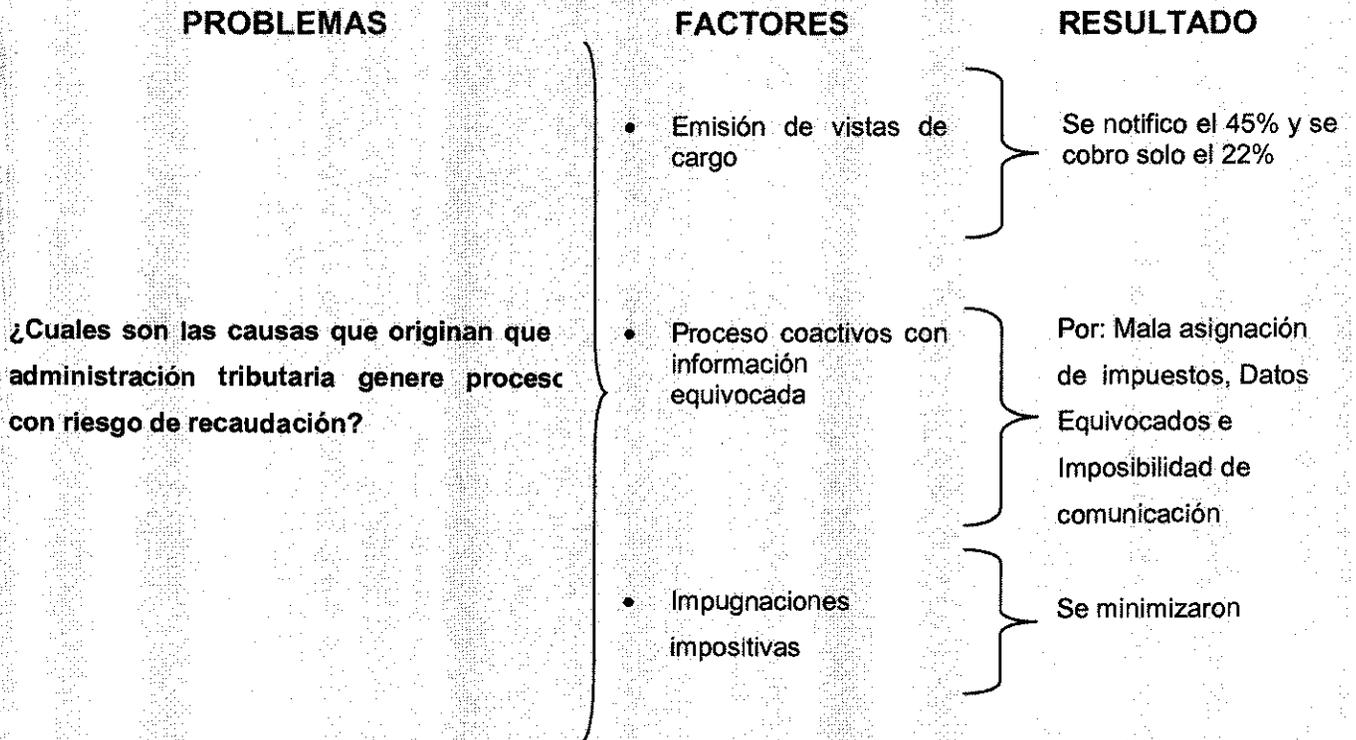
Bajo esta conceptualizacion se solicito a la administración tributaria información respecto a cuales fueron los tipos de auditoria efectuadas por el ente normador para así poder evidenciar el cumplimiento de las instrucciones impartidas. Al respecto debemos remarcar que a la fecha no se ha realizado ningún tipo de revisiones o acciones del departamento de auditoria.

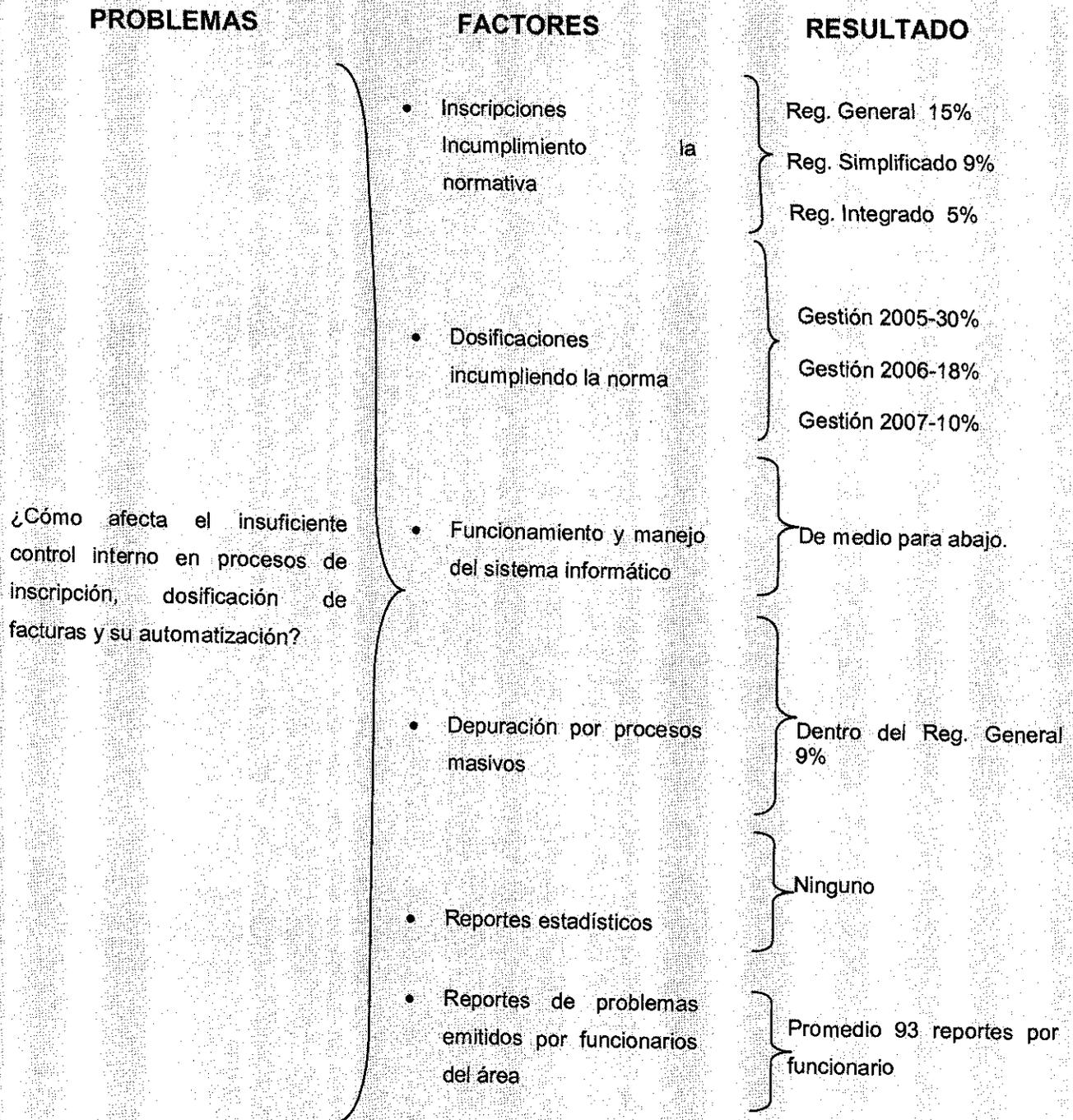
## CAPITULO V CONCLUSIONES Y PROPUESTA

Como resultado de la recolección de información analizada se concluye con las siguientes apreciaciones.

### 1. CONCLUSIONES







PROBLEMAS	FACTORES	RESULTADO
¿Que consecuencia trae la inexistencia en la identificación de procesos clave dentro la cadena de operaciones en los procesos de inscripciones y dosificaciones de facturas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero de contribuyentes inscritos en RUC Vs. NIT</li> </ul>	} Menos contribuyentes 6.409
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamiento en las recaudaciones del IVA e IT</li> </ul>	} incremento del IVA en 5.8% y el IT en 9.1%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminución recontribuyentes sin actividad económica</li> </ul>	} De un 9.5 respecto a los inscritos en el RUC
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Declaraciones Juradas presentadas sin movimiento</li> </ul>	} Respecto al IVA de un 18% y respecto al IT de un 15%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión de la nueva normativa</li> </ul>	} Baja
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regularización Impositiva</li> </ul>	} Se acogió un 27% del padrón
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción del contribuyentes por la atención recibida en predios de la administración</li> </ul>	} Se cataloga como un nivel medio
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes especiales emitidos</li> </ul>	} Ninguno
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorias realizadas</li> </ul>	} Ninguna

## **2. PROPUESTA**

Cualquier tipo de estudio que se emprenda directamente sobre una organización tiene capacidad de cambio “per se”, por el mismo hecho de “estar ahí”.

Desde este punto de vista, nuestro objetivo es mejorar los procesos ejecutados en la administración en el área de estudio, de tal manera minimizar los riesgos que la administración pueda tener.

### **2.1. Alcance**

Básicamente nuestra revisión y propuesta se encamina al área de Empadronamiento y Recaudaciones de la Gerencia Distrital La Paz.

### **2.2. Metodología:**

Se utilizó un modelo de procesos, donde la iniciativa parte de la preocupación generalizada de los funcionarios de esa área por los problemas observados.

### **2.3. Presentación de la Propuesta:**

Nuestra propuesta de solución para los problemas detectados y mejorar los niveles de performance en la gestión de la Administración Tributaria y maximizar la confiabilidad de la información en área de estudio son:

#### **2.3.1. Identificación de procesos claves:**

A lo largo de nuestra investigación estudiamos y analizamos diversos procesos ejecutados por la administración en el Departamento de Empadronamiento y Recaudaciones, dentro estos procesos debemos señalar algunos por su grado de

importancia, cantidad y riesgo para la administración que deberán ser considerarlos como fundamentales dentro este departamento para garantizar la búsqueda de sus objetivos individuales que coadyuven a los estratégicos.

Por lo expuesto, tenemos los siguientes procesos claves que se deben atacar con mayor importancia:

❖ **Proceso de conocimiento de la Normativa**

Este proceso es esencial para el correcto accionar de los funcionarios en los procesos ejecutados tanto informáticos como manuales dentro de la administración, debido a la naturaleza de este tipo de organizaciones donde las leyes, normas, Resoluciones de Directorio, Resoluciones Administrativas, Comunicados y otros, determinan las directrices funcionales.

Creemos que este proceso no ha sido tomado en cuenta por la administración con oportunidad (Planificación y Organización), siendo este factor el de mayor impacto respecto al riesgo inherente. Asimismo se debe considerar esta debilidad como una oportunidad de cambio, por tanto una fortaleza para la organización a corto plazo, basándose en el personal que se constituye en su principal elemento estratégico dentro esta organización.

❖ **Procesos de inscripción y dosificación de facturas**

Por ser este proceso el que determina la base imponible para cualquier contribuyente ante la administración se considera como un proceso clave dentro de las tareas corrientes en el departamento de empadronamiento y recaudaciones.

Por ser estos procesos de mayor rotación y recurrencia, aparentemente regulados por controles internos y por los contribuyentes, la administración se ha

despreocupado de los mismos por tanto son minimamente evaluados, sin considerar que los mismos tienen un alto riesgo de ejecución

Este proceso es el ente informativo para cualquier proceso iniciado por la administración y/o recurso ante cualquier instancia, por tanto la fiabilidad de la información generada por este proceso repercute a lo largo de la administración.

❖ Ejecución de proceso masivos con eficiencia, eficiencia y economicidad

Estos procesos son considerados claves ya que la correcta y oportuna definición de un proceso más su correcta ejecución evitará a la administración gastos humanos y financieros. Por tanto este proceso y los factores que se encuentran inmersos deberán ser considerados por la administración como una fuente de minimización de gastos y maximización de esfuerzos, además de la sujeción de responsabilidades sujetas a la ley 1178 (ley Safco)

❖ Funcionamiento y adaptabilidad de los sistemas informáticos

Se debe entender a este aspecto como la herramienta fundamental dentro de la administración para una buena ejecución del accionar del Depto de Empadronamiento y Recaudación.

A lo largo del tiempo, la administración a pretendido automatizar todos los procesos dentro de este departamento de tal manera minimizar los riesgos y convertirse en la fuente principal de información para los otros departamentos que conforman la administración. Es por este motivo que un correcto funcionamiento y adaptabilidad constante de los sistemas informáticos con la norma emitida por el ente tutor son considerados como un proceso clave.

La administración no puede dejar al azar y sin la evaluación procesos de alto riesgo y masivos, considerando factores como los tiempos de adaptación y

estabilización del sistema, facilidad en su manejo, escenarios posibles, etc., aspectos que repercutirán en el alcance de sus objetivos

❖ Información operativa y gerencial para la toma de decisiones

Dentro de una organización cualesquiera se debe establecer niveles y/o roles de acceso de información para la toma de decisiones en la cadena de mando, es por este motivo que consideramos este proceso como clave dentro de la administración.

Es oportuno señalar que debido a la responsabilidad asignada al departamento de Empadronamiento y Recaudaciones, la administración ha provisto herramientas informáticas que son esenciales para este departamento en cuanto al proceso de solicitudes de los contribuyentes, sin embargo se debe incluir a este factor un complemento el cual es la posibilidad de emitir consultas de manera oportuna y fiable que permita evaluar la performance de este departamento y realizar los cambios necesarios si estos resultados estuvieran contrarios a la estrategia de la organización.

Debido a los tiempos en los que vivimos enfocados a los grandes avances informáticos y altos niveles de almacenamiento de información, es de suma importancia definir los reportes estadísticos que la organización necesite, en función al grado y/o magnitud a la toma de decisiones, más aun para una administración tributaria que pretende eliminar a alta evasión fiscal.

### **2.3.2. Control Interno**

El control interno puede ayudar a conseguir objetivos de rentabilidad y rendimiento, además de prevenir la pérdida de recursos, como ayudar a la obtención de información.

También puede reforzar la confianza entre la gestión de la organización y las leyes como normas aplicables, evitando efectos perjudiciales para su reputación y otras consecuencias.

Se pretende realizar el control en las siguientes actividades:

- a.- Entorno de control: El núcleo de todo negocio es su personal
- b.- Evaluación del Riesgo: La entidad debe conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta, de tal manera establecer mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes.
- c.- Actividades de Control: A través de políticas y procedimientos que ayuden a conseguir razonable seguridad de que se llevan a cabo de forma eficaz la consecución de los objetivos.
- d.- Información y comunicación: Se considera como vinculo de las acciones que enfrenta la organización la comunicación e información a todos los empleados de las acciones y medidas a ejecutar.
- e.- Supervisión: Parte de un principio todo proceso debe ser supervisado de manera oportuna para que el sistema puede cambiar ágilmente.

Por tanto, en función a los datos obtenidos y análisis realizado proponemos ejecutar el control interno en los siguientes aspectos:

- **Respecto a las Políticas de la Administración:**

Se debe reconsiderar algunas políticas implementadas en la administración que no están dando el resultado esperado:

1. Entrega de Números de identificación Tributaria por Courier
2. Control y evaluación de los proceso terminados
3. Filosofía de la Dirección
4. Fijar objetivos y procesos a seguir con mando medios y operacionales

\* **Respecto a la confiabilidad, oportunidad, exactitud del registro y autorización de las operaciones**

Debemos poner énfasis en este aspecto en cuanto a la evidencia establecida en la investigación, la administración tributaria determina mayor control y importancia en otros departamentos Recaudadores (Jurídicas y Fiscalización), sin embargo el departamento de Empadronamiento y Recaudaciones determina la fiabilidad de la información

Por lo expuesto el control interno que se pretenda implementar deberá buscar elementos cualitativos que determinen eliminar los riesgos Inherentes y de detección.

\* **Grado de cumplimiento de la norma legal**

Por tratarse de una entidad pública existe un alto grado de normativización existiendo procesos que deberán cumplir la reglamentación en su totalidad.

Por tanto proponemos los siguientes indicadores como parte del control interno:

- ❖ Indicadores para evaluar - Proceso de conocimiento de la Normativa
  1. Test de conocimiento a los funcionario
  2. Cursos de actualización y reforzamiento de la norma
  3. Rotación de personal
  4. Talleres
  5. Divulgación de la normativa a los contribuyentes

- ❖ Indicadores para evaluar, en relación a procesos de inscripción y dosificación de facturas
  1. Cumplimiento de la norma en ambos procesos
  2. Definición de manuales
  3. Reporte de problemas
  
- ❖ Indicadores para la ejecución procesos masivos con eficiencia, eficiencia y economicidad
  1. Tiempo y oportunidad
  2. Confirmación de los procesos
  
- **Respecto a los Indicadores de rendimiento**

Por tratarse de un departamento altamente informatizado en sus procesos y generador de información, proponemos los siguientes indicadores de rendimiento:
  
- ❖ Indicadores para evaluar el Funcionamiento y adaptabilidad de los sistemas informáticos
  1. Bitácora de funcionamiento
  2. Reporte de problemas
  3. Evaluación periódica de los sistemas informáticos
  
- ❖ Indicadores para evaluar Información operativa y gerencial
  1. Estadísticas del padrón
  2. Reporte de problemas

### 3. Recaudación

#### **2.3.3. Tipo de atestación a realizarse**

Al hablar de atestación se refiere a expresar un informe escrito sobre la confiabilidad de una afirmación escrita hecha por la otra parte, por tanto, es proporcionar seguridad sobre la información presentada.

En este entendido los esfuerzos de los recursos de auditoría deben aplicarse principalmente a las situaciones, áreas, procesos, actividades, etc., en las que el examen rinda el mejor resultado, considerando el propósito de prestar la mayor ayuda posible al descargo de responsabilidades de la alta administración de la entidad.

Por el motivo expuesto y resultado de lo observado en los procesos y actividades ejecutadas en la Administración en el Departamento de Empadronamiento y Recaudaciones proponemos una AUDITORIA OPERATIVA CONCURRENTE.

La auditoría Operativa Concurrente al ser un proceso de evaluación independiente examinará y evaluará las actividades, procedimientos y resultados inmediatamente **concluido los procesos.**

Al realizar este tipo de atestación, el objetivo de esta auditoría es ayudar a las unidades involucrada de una entidad al cumplimiento efectivo de sus responsabilidades proporcionando un análisis, evaluaciones, recomendaciones y asesoramiento inmediatos.

La auditoría concurrente no solo se preocupará por las operaciones y controles administrativos, sino integrar el trabajo, las evaluaciones y pruebas de eficacia y eficiencia tanto de los procedimientos como de los controles de una organización,

Con la Auditora Operativa Concurrente se realizarán evaluaciones de procesos y/o operaciones concluidas dentro un misma Gestión de manera sucesiva en proceso clave de la administración.

La auditoría operativa Concurrente deberá considerar los siguientes puntos:

- ❖ **Objetivo**
- ❖ **Alcance,**
- ❖ **Cobertura**
- ❖ **Orientación**
- ❖ **Organización**
- ❖ **Recursos**

#### **2.3.4. Memorandum de planificación para auditoría concurrentes**

Por su complejidad, es la más importante actividad de todo el trabajo de auditoría. Una adecuada Planificación, se constituye en la única forma de controlar los exámenes, pruebas y procedimientos a desarrollarse.

Por tanto se define los siguientes puntos como una metodología para la obtención de evidencias de la confiabilidad de la información y la correcta ejecución de los procesos normados por ley.

#### **2.3.5. Objetivos Estratégicos**

Es evidente que la auditoría concurrente en la institución investigada debe ser realizada a procesos específicos y detectados como de alto riesgo, por tanto, se debe considerar los siguientes puntos que permitirán definir si es un proceso clave para planificar la auditoría operativa concurrente:

- ❖ Que el proceso a implementar genere un producto estrella para la organización.
- ❖ Alto riesgo de control e inherente
- ❖ Proceso cortos y masivos
- ❖ Cambio de la normativa
- ❖ Cambio tecnológico

**2.3.6. OBJETIVOS DEL PROCESO**

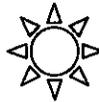
OPERATIVOS	EMISIÓN DE INFORMES
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar seguimiento y evaluación de los procesos clave detectados de alto riesgo e importancia</li> <li>✓ Evaluar el cumplimiento con todas las condiciones establecidas en la norma.</li> <li>✓ Detectar riesgos futuros</li> <li>✓ Agente de información</li> <li>✓ Standares de cumplimiento</li> <li>✓ Uso eficiente de los recursos</li> <li>✓ Generación de políticas</li> <li>✓ Calidad de servicio</li> </ul>	<p>Emitir informe periódicos para detectar posibles fallas en los procesos. Asimismo recomendaciones para subsanar este aspecto.</p>

**2.3.7. INSUMOS**

ANÁLISIS DE LAS OPERACIONES	IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS CLAVE
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Información de reportes de los proceso generados</li> <li>✓ Normativa vigente</li> <li>✓ Políticas implementadas</li> <li>✓ Información del conocimiento de los proceso por el personal a cargo</li> <li>✓ Bitácora de la estabilidad del sistemas informáticos</li> <li>✓ Recursos disponible</li> <li>✓ Brech Marking con otras distritales sobre el mismo proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplimiento de Requisitos establecidos en la Norma</li> <li>✓ Ejecución correcta de los proceso</li> <li>✓ Ética profesional</li> <li>✓ Grado de dificultad de los proceso</li> <li>✓ Planificación de la implementación del procesos</li> </ul>

**2.3.8. RESULTADOS ESPERADOS**

ANÁLISIS DE LAS OPERACIONES	IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS CRÍTICAS	PRESTACION DE SERVICIOS DE LA AUDITORIA CONCURRENTE
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Evaluación de las operaciones</li><li>✓ Cumplimiento de los esperado</li><li>✓ Desviaciones</li><li>✓ Adaptabilidad al cambio</li><li>✓ Minimización del Riesgo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Matriz de control de riesgos mas comunes</li><li>✓ Informes específicos</li><li>✓ Comunicación interna de los problemas</li><li>✓ Información Generada por los procesos</li><li>✓ Cultura organizacional</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Informes específicos sobre procesos críticos</li><li>✓ Planes para mejorar el control interno y sus componentes</li><li>✓ Oportunidad de la información en tiempo y lugar</li><li>✓ Confiabilidad de la información</li><li>✓ Supervisión expost inmediata</li></ul>



## **Bibliografía**

- Ley 843
- Ley 2492- Código Tributario
- Servicio de Impuestos Nacionales – Boletines, Manuales, Memorias Institucionales -2003; 2004; 2005; 2006; 2007
- Sierra Vicente - Legislación Tributaria-2002
- Viscafe Ureña Roberto- Sistema tributario Boliviano-2003
- Whittintgton O Ray, Pany Kurt.- Auditoria enfoque integral - 1995
- Dennis R. Arter – Auditorias de calidad -1993
- Jordi Mas – Carles Ramio – La auditoria operativa en la práctica -1997
- Mary Walton – Como administrar el método DEMIING- 1996
- Slosse Carlos – Auditoria un nuevo enfoque empresarial -1995
- Rubén Centellas España –Auditoria operacional –
- Informe Coso -1997