

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA



TRABAJO DIRIGIDO

Para la obtención del Grado Académico de Licenciatura

**“AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE
ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO
DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)”**

Autor: Yesica Cori Cahuaya

Yannet Mayta Gutiérrez

Tutor: Mg. Sc. Carlos R. Coronel Tapia

La Paz – Bolivia
2019

DEDICATORIA

A Dios por guiar mi camino día a día con su infinita bondad y amor,
para él toda la gloria.

A mis padres a quienes siempre los llevo en mi corazón y fueron mi
fortaleza para seguir adelante.

A mis hermanos, por brindarme su apoyo incondicional.

Yesica Cori Cahuaya

A Dios por guiar mi camino y estar siempre a mi lado.

A mi Padre, mi Madre y mi hermano quienes me brindaron su ayuda,
apoyo y comprensión; por todo su esfuerzo y sacrificio lo cual hizo
posible que llegue a la culminación de mis estudios.

Para ellos mi infinita gratitud, amor y respeto.

Yannet Mayta Gutierrez

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme dado la fuerza y la constancia para no desfallecer en este propósito y seguir adelante, la capacidad de poder estudiar y la sabiduría para entender las cosas más difíciles, y no cesan mis ganas de decir que es gracias a ti que esta meta esté cumplida.

A mis padres, por todo su amor, comprensión y apoyo que me brindaron hasta sus últimos días.

A mi hermana, por el cariño, paciencia y por sus palabras de aliento en mis buenos y malos momentos, y a mis hermanos quienes siempre han sido un apoyo constante para mí en todo momento.

Al Área de Auditoría Interna del Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR), de manera especial y sincera a la licenciada Lilian Carranza Collao y al Lic. Juan Pablo Mamani Quispe, por su apoyo, los conocimientos impartidos y los infaltables consejos, ha sido un aporte invaluable para mí.

También debo agradecer a todas las personas que Dios puso en mi camino, por su amistad, apoyo y consejos oportunos.

Yesica Cori Cahuaya

A Dios por guiar mi camino, guardarme y por todas sus bendiciones.

A mis Padres y hermano, por estar siempre ahí para brindarme su amor, su ayuda, su comprensión y apoyo incondicional.

A la Lic. Lilian Carranza Collao y a toda el Área de Auditoría Interna del Servicio Nacional del Sistema de Reparto, quienes, con su ayuda, apoyo y consejos me ayudaron a seguir adelante.

Yannet Mayta Gutiérrez

A nuestro Tutor Mg. Sc Carlos R. Coronel Tapia, por su apoyo incondicional, orientación, supervisión y predisposición prestada para culminar el presente trabajo.

A los miembros del Tribunal licenciada Edith E. López Mamani, Lic. Ronny Yañez Mendoza y Lic. Demetrio Ancalle Choque, por su paciencia y tiempo que dedicaron en la revisión del trabajo.

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO.....	1
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I.....	4
MARCO INSTITUCIONAL	4
1 ANTECEDENTES INSTITUCIONALES	4
1.1 ASPECTOS GENERALES.....	4
1.1.1 MISIÓN DE LA INSTITUCIÓN	5
1.1.2 VISIÓN DE LA INSTITUCIÓN.....	5
1.1.3 ATRIBUCIONES DE LA INSTITUCIÓN.....	5
1.2 ANTECEDENTES DE LA UNIDAD DEFISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS	6
1.2.1 ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS	6
1.2.2 OBJETIVO DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS	7
1.3 ANTECEDENTES DE LA AUDITORÍA	10
1.4 ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA	10
1.4.1 OBJETIVOS DEL ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA.....	10
CAPÍTULO II.....	12
MARCO METODOLÓGICO	12
2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, JUSTIFICACIÓN, IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES Y OBJETIVOS.....	12
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
2.1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	12
2.2 ALCANCE O LÍMITES	12
2.3 TEMPORALIDAD	13
2.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	13
2.5 JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO.....	13
2.5.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	13
2.5.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	13
2.5.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	14
2.6 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	14
2.6.1 VARIABLE DEPENDIENTE.....	14
2.6.2 VARIABLE INDEPENDIENTE.....	14
2.7 OBJETIVOS.....	14
2.7.1 OBJETIVO GENERAL	14
2.7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
2.8 ETODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
2.8.1 MÉTODO DESCRIPTIVO	15
2.8.2 MÉTODO ANALÍTICO	15
2.9 PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS PARA LA RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN	16
2.10 FUENTES DE INFORMACIÓN	18
2.10.1 FUENTE PRIMARIA.....	19
2.10.2 FUENTES SECUNDARIAS.....	19

CAPÍTULO III.....	20
MARCO DE REFERENCIA.....	20
3 MARCO CONCEPTUAL Y TEÓRICO.....	20
3.1 MARCO CONCEPTUAL.....	20
3.1.1 AUDITORÍA.....	20
3.1.2 AUDITORÍA INTERNA.....	20
3.1.3 AUDITORIA GUBERNAMENTAL.....	21
3.1.4 AUDITORÍA OPERATIVA.....	21
3.1.5 SERVIDOR PÚBLICO.....	22
3.2 MARCO TEÓRICO.....	22
3.2.1 NORMAS DE AUDITORÍA GUBERNAMENTAL.....	22
3.2.2 NORMAS DE AUDITORÍA OPERACIONAL.....	23
3.2.3 PROCESO DE AUDITORÍA.....	25
3.2.4 PLANIFICACIÓN DE AUDITORIA.....	25
3.2.4.1 CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD.....	26
3.2.4.2 MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA.....	26
3.2.4.3 RIESGOS DE AUDITORIA.....	27
3.2.4.4 PROGRAMA DE AUDITORIA.....	28
3.2.5 EJECUCIÓN DE AUDITORIA.....	28
3.2.5.1 LAS PRUEBAS DE AUDITORÍA.....	29
3.2.5.2 EVIDENCIAS DE AUDITORIA.....	29
3.2.5.3 PAPELES DE TRABAJO.....	30
3.2.5.3.1 CARACTERÍSTICAS DE LOS PAPELES DE TRABAJO.....	30
3.2.5.3.2 REFERENCIACIÓN DE LOS PAPELES DE TRABAJO.....	31
3.2.5.3.3 CORREFERENCIACIÓN DE LOS PAPELES DE TRABAJO.....	31
3.2.5.3.4 CLASIFICACIÓN DE PAPELES DE TRABAJO.....	32
3.2.5.4 HALLAZGO DE AUDITORIA.....	32
3.2.5.4.1 ATRIBUTO DE LOS HALLAZGOS.....	33
3.2.6 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.....	34
3.2.7 CONTROL INTERNO.....	34
3.2.7.1 ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO.....	36
3.2.7.2 COMPONENTES DE LA ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO.....	36
CAPÍTULO IV.....	39
MARCO LEGAL Y NORMATIVO.....	39
4.1 MARCO NORMATIVO GENERAL.....	39
4.2 MARCO NORMATIVO ESPECÍFICO.....	43
CAPÍTULO V.....	46
MARCO PRÁCTICO.....	46
5. TRABAJO REALIZADO.....	46
5.1 ORDEN DE TRABAJO.....	46
5.2 PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO.....	46
5.3 TRABAJO DE CAMPO.....	47
5.3.1 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN.....	47
5.3.2 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN OBTENIDA.....	48
5.3.3 IDENTIFICACIÓN DE HALLAZGOS.....	50
5.4 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.....	50

CAPÍTULO VI.....	51
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA.....	51
6 INTRODUCCIÓN	51
CAPÍTULO VII	109
EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA.....	109
7 PROCESO DE EJECUCIÓN	109
7.1 PLANILLA DE DEFICIENCIAS	109
CAPÍTULO VIII.....	124
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	124
8 RESULTADO DE LA AUDITORÍA	124
8.1 ETAPA DE VALIDACIÓN	124
8.2 PRESENTACIÓN DEL INFORME FINAL	124
CAPÍTULO IX.....	160
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	160
9.1 CONCLUSIONES.....	160
9.1.1 EN CUANTO A LA EVALUACIÓN	160
9.1.2 EN CUANTO AL TRABAJO DIRIGIDO	161
9.2 RECOMENDACIONES	162
BIBLIOGRAFÍA	163
ANEXOS	



RESUMEN EJECUTIVO

Informe de Auditoría Interna MEFP/AIP/SN/N° 006/2018, correspondiente al examen sobre la Auditoría Operativa al Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos 2017, ejecutado en cumplimiento al Programa Operativo Anual 2018 del Área de Auditoría Interna del SENSIR.

El objetivo del examen fue emitir un pronunciamiento sobre la Eficacia y Eficiencia del Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos 2017.

Se consideró como objeto de la Auditoría toda la información y documentación relacionada a las actividades inherentes al Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos 2017, conformada por la siguiente documentación que se cita con carácter enunciativo y no limitativo:

- Carpetas de Fiscalización y Cobro de Adeudos:
 - Comunicación de la Deuda.
 - Nota Recordatorio a la Deuda.
 - Notas de Ampliación de Plazo.
 - Nota de Aviso.
 - Nota Recordatorio a la Nota de Aviso.
 - Nota Conminatoria (Deuda).
 - Informe de Actualización de la Deuda.
 - Cuadro de Actualización de la Deuda.
 - Nota de Cargo.
 - Convenio de Pago.
 - Cuadro de Amortización.
 - Nota de Conformidad de Pago.

- Base de Datos (Hoja de Cálculo Excel) sobre la Cartera en Ejecución.
- Base de Datos (Hoja de Cálculo Excel) sobre el Kardex de Registro y Control (Depósitos Bancarios).
- Depósitos Bancarios y Extractos Bancarios.
- Informes que Reporta los Factores de Actualización I.P.C. y aplicación de la Tasa de Interés Activa Efectiva.



- Informes que Reporta las Conciliaciones de Ingresos.
- Cuadro de Avance Procesal.
- Informe de Seguimiento y Control del Avance Procesal.
- Informes Trimestrales de Cumplimiento de POA de la gestión 2017.
- Formulario N° 5 “Seguimiento a la Ejecución del Programa de Operaciones Anual” de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos de la gestión 2017.
- Formulario N° 5.1 “Ejecución Presupuestaria” de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos de la gestión 2017.
- POAI de los servidores públicos que componen el Área de Cobro y Control de Cartera.
- Normativa sobre el Proceso de Cobro de Adeudos.

De los resultados obtenidos en el examen, se concluye que el Proceso de Cobro de Adeudos, ejecutado por el Área de Cobro y Control de Cartera, dependiente de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, ha sido:

- Eficaz en el logro (101,5%) de la meta prevista por la gestión 2017, por cuanto recuperó por Aportes Devengados al Seguro Social de Largo Plazo del Sistema de Reparto Bs22.324.176,64 de Bs22.000.000 programado para la gestión 2017, asimismo logro mantener el índice de morosidad por debajo del 2.5% programado para la gestión 2017.
- Ineficiente por cuanto se obtuvo 72,14%, que, si bien lograron sobrepasar la meta prevista, no se optimizó el recurso tiempo en el logro de la misma, asimismo el proceso de cobro de adeudos presenta aspectos que afectan a los resultados obtenidos.

De la evaluación realizada se detectaron deficiencias de control interno, en este entendido se establece que deben asumirse las acciones correctivas y es necesario recomendar que los controles internos sean reforzados para aminorar las posibilidades de fraude y/o error; ejerciendo mayor control y supervisión.

- 3.1 Deficiencias en la emisión y remisión de la Nota Recordatorio de Deuda.
- 3.2 Deficiencias en Convenio de Pago y Kardex de Control, Seguimiento y Registro.
- 3.3 Deficiencia en la emisión de la Nota de Cargo.
- 3.4 Error en el cálculo del Índice de Morosidad.
- 3.5 Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, desactualizado.



INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo Dirigido denominado “Auditoría Operativa al Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, gestión 2017 (SENASIR)”, se realizó en cumplimiento al Programa Operativo Anual para la gestión 2018 y mediante Orden o Instrucción de Trabajo SENASIR AAI-OIT-015/2017 de fecha 20 de febrero de 2018, mismo que se ejecutó en el Área de Auditoría Interna del Servicio Nacional del Sistema de Reparto.

La auditoría se realizó con el propósito de expresar una opinión independiente sobre la Eficacia y Eficiencia del Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, gestión 2017. El trabajo se desarrolló de acuerdo con las Normas de Auditoría Operacional aprobada con la Resolución N° CGE/057/2016 de fecha 06 de julio de 2016.

MODALIDAD DE TITULACIÓN

El “Trabajo Dirigido” es una de las modalidades de titulación para estudiantes que culminaron su Plan de Estudios de la Carrera Contaduría Pública de la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Mayor de San Andrés, que consiste en poner en práctica los conocimientos adquiridos durante los años de estudio y las prácticas pre - profesionales en áreas específicas de las empresas o entidades públicas, bajo un temario definido, proyectado y aprobado por los “Tutores”; uno designado por la Carrera (Tutor Académico) y otro por la Entidad (Tutor Institucional), quienes supervisarán y orientarán el trabajo.

CONVENIO INSTITUCIONAL

El Servicio Nacional del Sistema de Reparto, en fecha 10 de junio de 2013, firmó un convenio con la Universidad Mayor de San Andrés, con el objeto de Implementar un Sistema de Pasantías Educativas complementando la Especialidad Teórica recibida por los estudiantes de las diferentes carreras de la UMSA, con la práctica realizada en el SENASIR, bajo las modalidades de “PASANTÍA” y “TRABAJO DIRIGIDO”.



CAPÍTULO I

MARCO INSTITUCIONAL

1 ANTECEDENTES INSTITUCIONALES

1.1 ASPECTOS GENERALES

Base Legal de creación del Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR)

En el marco de la organización del Poder Ejecutivo establecido por la Ley N° 1788 del 16 de septiembre de 1997 (LOPE) y el Decreto Supremo N° 25480 de fecha 5 de agosto de 1999 se creó la Dirección General de Pensiones, dependiente del Ministerio de Hacienda como Institución Pública Descentralizada.

Posteriormente, a partir de la promulgación del Decreto Supremo N° 26189 de fecha 18 de mayo de 2001, establece a la Dirección de Pensiones como una Institución Pública desconcentrada del Ministerio de Hacienda, con personería jurídica, estructura propia y competencia de ámbito nacional; con independencia técnica, legal y administrativa. Creada con el objetivo de Administrar el Sistema Residual de Reparto de Largo Plazo con atribuciones y funciones propias del Sistema de Pensiones: “eficacia, eficiencia, economía, transparencia y licitud”.

De acuerdo al Decreto Supremo N° 26772 del 15 de agosto de 2002, pasó a depender del Vice Ministerio de Pensiones, dependiente del Ministerio sin Cartera Responsable de Servicios Financieros.

Mediante Decreto Supremo N° 27066 de fecha 6 de junio de 2003, y en consideración de los requerimientos sociales emergentes de los Decretos Adquiridos por parte de los Asegurados al Sistema de Reparto y la ausencia de Políticas de Gestión que resuelven los problemas inherentes al normal desarrollo de las actividades de la Dirección de Pensiones en su Art.1 inc. b) la creación del Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR) como una Institución Pública Desconcentrada y Dependiente del Ministerio de Hacienda (actualmente Ministerio de Economía y Finanzas Públicas), a través del Viceministerio de Pensiones Valores y Seguros.



1.1.1 MISIÓN DE LA INSTITUCIÓN¹

“Otorgar prestaciones del sistema de reparto y reconocer aportes para la compensación de cotizaciones”.

1.1.2 VISIÓN DE LA INSTITUCIÓN²

“Institución Moderna, Transparente, Eficiente, con compromiso social que reconoce y garantiza los derechos de los asegurados para una vejez digna”.

1.1.3 ATRIBUCIONES DE LA INSTITUCIÓN³

El Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR), se constituye como una persona jurídica de derecho público, estructura propia y competencia de ámbito nacional, de carácter temporal, con autonomía de gestión técnica, legal y administrativo con las siguientes atribuciones:

- a) Calificar la Rentas en Curso de Adquisición del Sistema de Reparto de acuerdo a los procedimientos establecidos en normas que rigen al efecto, considerando también los aportes devengados que se encuentran tanto en la vía administrativa como en la coactiva social.
- b) Resolver sobre el derecho a renta que les correspondiere a los derechohabientes de rentistas titulares del Sistema de Reparto.
- c) Suspender provisional o definitivamente la renta, dentro de la potestad de revisión establecida en disposiciones que rigen para el Sistema de Reparto.
- d) Ejercer la representación legal en las acciones incoadas por o contra el SENASIR, así como continuar con los procesos judiciales seguidos por la ex Dirección de Pensiones.
- e) Realizar labores de fiscalización por aportes devengados del Sistema de Reparto.
- f) Realizar la gestión de cobro de las contribuciones en montos del Sistema de Reparto, en el marco de las disposiciones normativas en vigencia.

¹ Plan Estratégico Institucional 2016-2020., aprobado mediante R.M. N° 770 del 2 de septiembre de 2016.

² Plan Estratégico Institucional 2016-2020., aprobado mediante R.M. N° 770 del 2 de septiembre de 2016.

³ Decreto Supremo N° 27066 de fecha 6 de junio de 2003.



- g) Efectuar la recuperación de aportes en la vía administrativa y tramitar el cobro coactivo social ante la autoridad que ejerce jurisdicción y competencia en el Sistema de Reparto, así como realizar cualquier acto procesal pertinente al mismo.
- h) Gestionar el pago de rentas del Sistema de Reparto.
- i) Procesar y emitir la certificación de la Compensación de Cotizaciones, conforme lo dispone el Decreto Supremo N° 26069 de 09 de febrero de 2001.
- j) Elevar solicitudes de interpretación técnica de las disposiciones normativas del Sistema de Reparto ante el Viceministerio de Pensiones Valores y Seguros.
- k) Otras que sean necesarias para el cumplimiento de las funciones, a ser establecidas mediante normativa expresa del Ministerio de Hacienda.

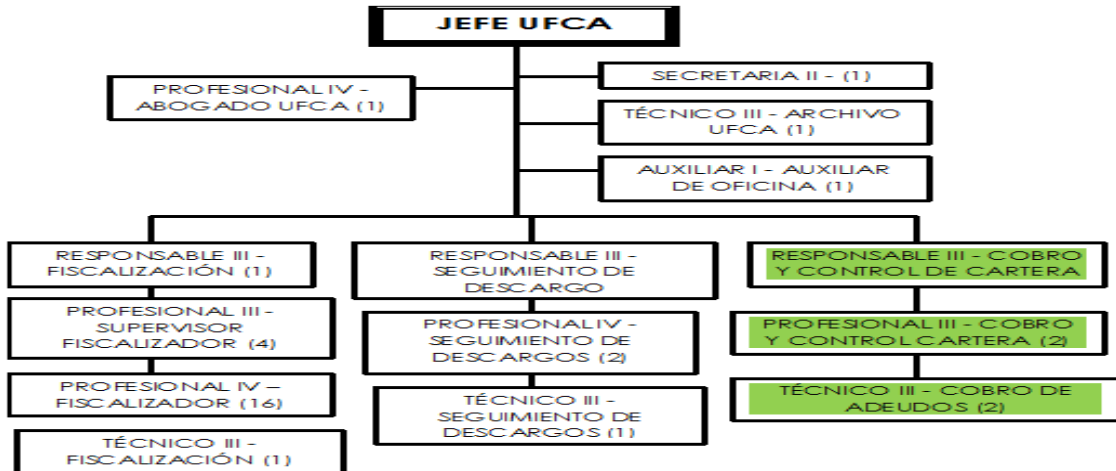
1.2 ANTECEDENTES DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS⁴

La estructura organizacional y funcional está establecida en la Manual de Organización y Funciones aprobado con Resolución Administrativa SENASIR N° 190.12 de fecha 16 de noviembre de 2012, determina las funciones principales del Área de Cobro de Adeudos actual Área de Cobro y Control de Cartera.

1.2.1 ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS

Mediante la Resolución Administrativa SENASIR N° 485.17-A de 29 de septiembre del 2017, que aprueba la nueva “Estructura Organizacional del Servicio Nacional del Sistema de Reparto”, que incluye al área organizacional relacionada con el Objetivo de la Auditoría, es la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos a través del Área de Cobro y Control de Cartera, que expone la siguiente estructura:

⁴Manual de Organización y Funciones, aprobado mediante Resolución Administrativa SENASIR N° 190.12 de fecha 16 de noviembre de 2012



Que la estructura organizacional y funcional se encuentra definida en el Manual de Organización y Funciones, aprobado con Resolución Administrativa SENASIR N°190.12 de fecha 16 de noviembre de 2012, para el Área sujeta a examen, establece las siguiente Funciones y Atribuciones:

1.2.2 OBJETIVO DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS⁵

Diseñar e implementar mecanismos para tomar las acciones correspondientes que permitan la recuperación rápida y eficiente, de la mayor cantidad, de aportes adeudados al Seguro Social a Largo Plazo del Sistema de Reparto, producto de las fiscalizaciones efectuadas a las Empresas Privadas y Entidades Públicas.

Función General

Planificar, organizar, dirigir y tomar acciones dentro de las actividades de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, sobre la fiscalización de todas las empresas e instituciones a nivel nacional, que adeudan al Régimen Básico y Complementario; además de controlar y realizar el seguimiento del

⁵Manual de Organizaciones y Funciones, aprobado mediante la Resolución Administrativa SENASIR N° 190.12 de fecha 16 de noviembre de 2012.



pago de los mismos, a fin de recuperar los adeudos al Seguro Social a Largo Plazo del antiguo Sistema de Reparto.

Áreas dependientes

- Área de Fiscalización
- Área de Seguimiento a Descargos
- **Área de Cobro de Adeudos Actual Área de Cobro y Control de Cartera**

Área de Cobro de Adeudos actual Área de Cobro y Control de Cartera.

Objetivo

Diseñar e implementar mecanismos que permitan realizar un efectivo seguimiento y control de los pagos realizados por las empresas e instituciones que presenten solicitudes de cancelación o predisposición de pago, que fueron fiscalizadas y notificadas y/o tengan convenios de pago.

Función general

Planificar, organizar, dirigir las actividades de cobro de adeudos de todas las Empresas e Instituciones a nivel nacional, que adeudan al Régimen Básico y Complementario, a fin de recuperar los adeudos al Seguro Social de Largo Plazo del Sistema de Reparto.

Funciones Específicas del Área

- a) Llevar adelante al plan de lucha contra la morosidad, determinando la disminución de la cartera vencida por aportes devengados al Sistema de Repartos.
- b) Realizar el seguimiento a los cuadros de amortización de las empresas que suscriban convenios de pago de acuerdo a normativa vigente para un mejor control.
- c) Revisar y controlar los aportes de factores de actualización y aplicación de la tasa de interés activa efectiva en la unidad.
- d) Supervisar y controlar el cumplimiento de lo establecido en las Notas de Aviso y Notas de Descargos que sean emitidas por la Unidad, debiendo ser remitidas a las empresas.



- e) Realizar el seguimiento y control de las notas de cargo y prepara reportes mensuales de notas de cargo para coordinar con la Unidad de Asesoría Legal.
- f) Realizar el control y seguimiento al cumplimiento de los Convenios de Pago y preparar reportes.
- g) Realizar el análisis y emitir informes estadísticos relativos al comportamiento de las recaudaciones por concepto de recuperación de aportes devengados.
- h) Realizar conciliaciones de los ingresos con los extractos del Banco Central de Bolivia y la red bancaria autorizada.
- i) Coordinar la actualización de la base de datos del estado de la cartera con empresas vigentes, vencidas y en ejecución.
- j) Supervisar la elaboración de informes y reportes mensuales de devengados al Sistema de Reparto.
- k) Elaborar notas de aviso internas con referencia a los resultados obtenidos en las conciliaciones.
- l) Proponer y desarrollar políticas que mejoren los mecanismos de aplicación en la recuperación de adeudos al Sistema de Reparto.
- m) Diseñar e implementar mecanismos que permitan realizar un efectivo seguimiento y control de los pagos realizados por las empresas que presentaron declaraciones juradas o que no realizaron los aportes devengados al Sistema de Reparto.
- n) Participar en la elaboración de la programación de operaciones anual de la unidad.
- o) Actualización de cartera por convenios cancelados con incumplimiento según fechas establecidas en el cuadro de amortizaciones de acuerdo a normativa vigente.
- p) Recuperación de aportes devengados por días de retraso a convenios vigentes, pero con incumplimiento de pago según fechas establecidas en el cuadro de amortizaciones de acuerdo a normativa vigente.
- q) Actualización de la base de datos según el estado de deuda y normativa vigente.
- r) Realizar otras actividades en el campo de su competencia.



1.3 ANTECEDENTES DE LA AUDITORÍA

En cumplimiento al Programa Operativo Anual para la gestión 2018 y mediante orden o instrucciones de trabajo SENASIR AAI-OIT-015/2017 de fecha 20 de febrero de 2018 se instruye ejecutar la “Auditoría Operativa al Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, gestión 2017 (SENASIR)”.

1.4 ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA

El Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR), de conformidad con el artículo 15° de la Ley N° 1178 de los Sistemas de Administración y Control Gubernamental, cuenta con el Área de Auditoría Interna que depende del Máximo Ejecutivo de la Entidad. Previa evaluación, sugiere recomendaciones viables que proporcionen mejoras substanciales para el logro de la misión de la Entidad, fundamentado en principios de ética, transparencia, calidad y enfoque hacia los resultados que garanticen el eficiente control de los recursos públicos y el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes; por tanto no participa en las actividades administrativas y operativas de la institución, realiza las actividades post operativas en forma separada, combinada o integral, formulando y ejecutando sus labores con total independencia.

1.4.1 OBJETIVOS DEL ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA⁶

El Área de Auditoría Interna para alcanzar el cumplimiento de los lineamientos Institucionales tiene los siguientes objetivos:

- Mejorar el grado de eficiencia, eficacia y transparencia en las transacciones u operaciones.
- Evaluar y opinar sobre el grado de cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos en la Ley 1178 de los Sistemas de Administración y Control Gubernamental y disposiciones legales reglamentarias.

⁶Manual de Organización y Funciones del Servicio Nacional del Sistema de Reparto – SENASIR, aprobado mediante R.A. SENASIR N° 190.12, de fecha 16 de noviembre de 2012.



**AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE
ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE
ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)**



- Sugerir recomendaciones que incrementen los niveles de calidad oportunidad y confiabilidad de los registros e información.
- Cooperar al Máximo Autoridad Ejecutivo en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades con eficacia, eficiencia, economía, transparencia y licitud: proporcionándoles análisis, objetivos, evaluaciones, recomendaciones y todo tipo de comentarios pertinentes sobre operaciones examinadas.



CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, JUSTIFICACIÓN, IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES Y OBJETIVOS

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

De acuerdo con el Informe **MEFP/AIR/SN/POA/N° 002/2017** referente al "*Relevamiento de Información Específico al Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos*", se determinó la existencia de deficiencias que podrían afectar el **Proceso de Cobro de Adeudos**, como:

- Deficiencias en el Kardex Individual de Amortizaciones.
- Poca recuperación de la Cartera Vencida.

Considerando estos aspectos es conveniente y oportuno realizar la medición de la eficacia y eficiencia del proceso.

2.1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Las adecuadas etapas de Planificación, Trabajo de Campo y Comunicación de Resultados de la Auditoría Operativa al Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, gestión 2017, permitirá establecer si dicho proceso se realizó con eficacia y eficiencia?

2.2 ALCANCE O LÍMITES

Nuestro examen se efectuará de conformidad a Normas Generales de Auditoría Gubernamental y las Normas de Auditoría Operacional aprobadas mediante Resolución N° CGE/057/2016 de fecha 06 de julio de 2016, que comprenderá la revisión del Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, obteniendo evidencia suficiente y competente a través de fuentes



internas y externas como resultado de la aplicación de los procedimientos de Auditoría descritos en el Programa de Trabajo.

2.3 TEMPORALIDAD

Como se mencionó anteriormente, nuestro examen comprende los principales Procesos de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, ejecutados durante la gestión 2017.

2.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿El proceso de cobro de adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, gestión 2017, es realizado de manera eficaz y eficiente considerando la normativa establecida para el efecto?

2.5 JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO

2.5.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El propósito del trabajo es el examen sistemático, objetivo y la acumulación de evidencia con el propósito de expresar una opinión independiente sobre la eficacia y eficiencia de las operaciones competentes sobre el Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, gestión 2017. La Auditoría será desarrollada de acuerdo con las Normas de Auditoría Operacional aprobadas mediante la Resolución CGE/057/2016 de 06 de julio de 2016.

2.5.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

De acuerdo con los objetivos de la Auditoría, los resultados de la misma permitirán realizar recomendaciones oportunas y constructivas sobre deficiencias u observaciones encontradas en el desarrollo del proceso de Auditoría. Estas recomendaciones se formulan con el objetivo de contribuir a un eficaz y eficiente desarrollo de las operaciones al Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, lo cual contribuirá a no cometer similares deficiencias en el futuro.



2.5.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La metodología está orientada a servir de apoyo al proceso de la Auditoría Operativa, se aplicarán los métodos descriptivo y analítico, además de la obtención de evidencia pertinente y suficiente, se aplicarán otras técnicas de auditoría con el propósito de que las observaciones, conclusiones y recomendaciones que deriven del examen se encuentren debidamente respaldadas.

2.6 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

2.6.1 VARIABLE DEPENDIENTE

El Informe de la Auditoría Operativa.

2.6.2 VARIABLE INDEPENDIENTE

La implantación de recomendaciones de Control Interno resultante de la Auditoría Operativa realizada.

2.7 OBJETIVOS

2.7.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar una Auditoría Operativa al Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, gestión 2017 para evaluar el grado de eficacia y eficiencia de dicho proceso.

2.7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el cumplimiento de la normativa relacionada con el Proceso de Cobro de Adeudos.
- Formular y presentar un informe sobre los aspectos operativos con énfasis en el grado de eficacia y eficiencia.
- Verificar el cumplimiento de las metas propuestas en la gestión 2017 por el Área de Cobro y Control de Cartera dependiente de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos.
- Identificar observaciones de Control Interno y emitir recomendaciones para mejorar el proceso.



2.8 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Los métodos de investigación a ser realizados son:

2.8.1 MÉTODO DESCRIPTIVO

Busca especificar las propiedades, las características y rasgos importantes de cualquier fenómeno, grupos comunidades, procesos o cualquier otro que se someta a un análisis. Es decir miden, evalúan, recolectan datos sobre diversos conceptos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.⁷

Este método descriptivo nos coadyuvó a describir, comparar y evaluar el proceso de cobro de adeudos ejecutado por el Área de Cobro y Control de Cartera, dependiente de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos.

2.8.2 MÉTODO ANALÍTICO

Este método permite examinar la ejecución y especialmente la incidencia de los mecanismos de control en la operatividad de dichos procesos, para poder inferir o formular conclusiones sobre su incidencia en la eficiencia, eficacia y economía de los recursos. El Método analítico consiste en la desmembración de un todo descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular.⁸

Este método se aplicará en el cumplimiento de recuperación de aportes devengados al Seguro Social de Largo Plazo del Sistema de Reparto de las empresas y/o entidades fiscalizadas.

⁷Roberto Hernández y Sampieri, Carlos Fernández Collado, Pilar Baptista - *Metodología de la Investigación - Tercera Edición Mc Graw Hill.*

⁸Roberto Hernández y Sampieri, Carlos Fernández Collado, Pilar Baptista - *Metodología de la Investigación - Tercera Edición Mc Graw Hill.*



2.9 PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS PARA LA RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

Procedimientos

Son tareas y acciones específicas seleccionadas para ser realizadas en el trabajo, serán las siguientes:

- Obtener normativa jurídica y administrativa relacionada con el Proceso de Cobro de Adeudos, gestión 2017.
- Verificar los objetivos estratégicos y objetivos de gestión y su vinculación con los planes de desarrollo.
- Obtener, verificar y revisar los Informes trimestrales de cumplimiento del POA 2017.
- Verificar el cumplimiento de la meta prevista en el POA de la gestión 2017, relativa a la recuperación efectiva de Bs22.000.000 por concepto de aportes devengados al seguro social de largo plazo del sistema de reparto de las empresas y/o entidades fiscalizadas, asimismo el de mantener el índice de morosidad igual o menor que 2.5%, bajo el indicador Eficacia y Eficiencia.
- Preparar una “Planilla Análisis para la Emisión de Notas de Aviso”.
- Preparar una “Planilla Análisis de Registro y Control de apertura de Kardex Individual”.
- Preparar una “Planilla Análisis de Cuadro de Avance Procesal y Actualizaciones”.
- Preparar una “Planilla Análisis de Emisión de Informes”.
- En caso de encontrar deficiencias de control interno indagar elaborando cédula de entrevista al responsable o responsables del proceso.
- En base a las respuestas de la cédula de entrevista, preparar planillas de notas de Control Interno para cada deficiencia con los atributos de: condición, criterio, causa, efecto y recomendación.
- Elaborar cuadro de riesgo determinando el riesgo Inherente, de Control y Detección.

Técnicas

- *Observación*

Es la primera técnica aplicada en el proceso de investigación. Esta se utiliza a partir de la percepción atenta, planificada, racional y sistemática, del investigador.



Es una forma de recolectar información a partir de la percepción del investigador. Esta percepción de un fenómeno desarrollo en su situación natural, es previamente planificada y sin interferencia externa.⁹

Las observaciones son una serie de actividades que desarrolla el auditor para obtener el conocimiento por simple visualización.¹⁰

- ***Indagaciones***

Consiste en buscar información adecuada recurriendo a personas competentes, ya sea dentro o fuera de la entidad, pueden abarcar desde preguntas escritas dirigidas a terceros hasta preguntas orales que se plantean, de un modo informal a individuos dentro de la entidad. Para incrementar la confiabilidad de la evidencia primaria obtenida mediante indagaciones se puede complementar con pruebas de cumplimiento complementarias de otra naturaleza. Cuando esta última alternativa no se factible, será conveniente verificar los resultados o el producto del control par a inferir su aplicación correcta.¹¹

- ***Entrevistas***

Consiste en la averiguación mediante la aplicación de preguntas directas al personal de la entidad auditada o a terceros cuyas actividades guarden relación con las operaciones de esta.¹²

Se la puede efectuar al personal de la entidad auditada o personas beneficiarias, para obtener mejores resultados debe prepararse apropiadamente, especificando a quienes irá dirigida la entrevista, la formulación de las preguntas, el propósito y los puntos a tomarse en cuenta.

- ***Análisis***

⁹ Jorge Céspedes Esteves - Metodología de la investigación La paz, 2008

¹⁰ Guía para la Evaluación del Proceso de Control Interno/CE-018 versión: 2; vigencia 12/2008.

¹¹ Guía para la Evaluación del Proceso de Control Interno/CE-018 versión: 2; vigencia 12/2008.

¹² Contraloría General del Estado (CENCAP)- Técnicas y Procedimientos de Auditoría.



Consiste en la separación y evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes que conforman una operación, actividad, transacción o proceso. Las técnicas de análisis son especialmente útiles para determinar las causas y efectos de los hallazgos de Auditoría.¹³

- ***Tabulación***

La tabulación es el proceso mediante el cual los datos recopilados se organizan y concentran, con base a determinadas ideas o hipótesis, en tablas o cuadros para su tratamiento estadístico.¹⁴

- ***Comprobación***

Consiste en verificar la evidencia que apoya o sustenta una operación o transacción, con el fin de corroborar su autoridad, legalidad, integridad, propiedad, veracidad mediante el examen de los documentos que las justifican.¹⁵

- ***Declaraciones o Certificaciones.***

Es la formalización de la técnica cuando, por su importancia, resulta conveniente que las afirmaciones recibidas deban quedar escritas (declaraciones) y en algunas ocasiones certificadas por una autoridad (certificaciones).¹⁶

2.10 FUENTES DE INFORMACIÓN¹⁷

Se entiende por fuentes de información, los hechos o documentos a los que se acude para obtener información; por otra parte, las técnicas son los medios empleados para recolectar dicha información.

¹³ Contraloría General del Estado (CENCAP), *Técnicas y Procedimientos de Auditoría*.

¹⁴ Autoras Rojas Soriano.

¹⁵ Contraloría General del Estado (CENCAP), *Técnicas y Procedimientos de Auditoría*.

¹⁶ Autora Gabriela Chávez Sánchez.

¹⁷ Méndez, C., *Metodología: Guía para Elaborar diseños de investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas*, McGraw – Hill.



Las fuentes de información que se utilizará para la ejecución de la Auditoria Operativa al Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, gestión 2017, son las siguientes:

2.10.1 FUENTE PRIMARIA

Se entiende por fuente Primaria aquella información que se obtiene de la fuente original donde es generada, es decir a través de entrevistas, observaciones, cuestionarios, etc.

Para la realización de nuestra Auditoría, consideramos como fuente primaria la recolección de toda la información y documentación respecto al Proceso de Cobro de Adeudos, proporcionada por la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos del SENASIR.

2.10.2 FUENTES SECUNDARIAS

Se entiende por fuente secundaria aquella información recopilada a través de los documentos normativos que nos permitirán evaluar posibles incumplimientos a dichas normas, de los cuales podemos señalar la normativa emitida por la Contraloría General del Estado, como ser:

- Constitución Política del Estado, aprobado en el Referéndum de 25 de enero de 2009 y Promulgada el 7 de febrero de 2009.
- Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental, de 20 de julio de 1990.
- Reglamento para el ejercicio de las atribuciones de la Contraloría General del Estado, aprobada mediante D.S. N° 23215 de fecha 22 de julio de 1992.
- Reglamento de Responsabilidad por la Función Pública, aprobada mediante D.S. N° 23318-A de fecha 03 de noviembre de 1992
- Normas de Auditoría Operacional aprobada mediante Resolución N° CGE/057/2016 de fecha 06 de julio de 2016, por la Contraloría General del Estado.
- Resolución Administrativa SENASIR N° 725.13 de 31 de diciembre del 2013, que aprueba el “Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización” actual Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, Procedimiento 6.2 “Área de Cobro de Adeudos”.
- Otra normativa aplicable al caso.



CAPÍTULO III

MARCO DE REFERENCIA

3 MARCO CONCEPTUAL Y TEÓRICO

3.1 MARCO CONCEPTUAL

3.1.1 AUDITORÍA¹⁸

Es la acumulación y evaluación objetiva de evidencia para establecer e informar sobre el grado de correspondencia entre la información examinada y criterios establecidos.

3.1.2 AUDITORÍA INTERNA¹⁹

La auditoría interna es una función de control interno posterior de la organización, que se realiza a través de una unidad especializada, cuyos integrantes no participan en las operaciones y actividades administrativas. Su propósito es contribuir al logro de los objetivos de la Entidad mediante la evaluación periódica del control interno.

Su objetivo es la evaluación integral del sistema de control interno de la empresa con la finalidad de verificar su funcionamiento y la medición de la eficiencia y eficacia de los sistemas de control interno desde: el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades del control, los sistemas de información, comunicación, la supervisión, seguimiento y confiabilidad de la información financiera.²⁰

¹⁸ Normas de Auditoría Operacional, aprobado mediante Resolución N° CGE/057/2016 de fecha 06 de julio de 2016 (Contraloría General del Estado).

¹⁹ Normas para el ejercicio de la auditoría Interna NE/CE – 018, mediante Resolución N° CGE/094/2012 de fecha 27 de agosto de 2012 (Contraloría General del Estado).

²⁰ Carlos R. Coronel Tapia - Auditoría Financiera Basada en Riesgos, Primera Edición, 2012.



3.1.3 AUDITORIA GUBERNAMENTAL²¹

La Auditoría Gubernamental se practica a todas las entidades públicas comprendidas en los artículos 3 y 4 de la Ley 1178, de Administración y Control Gubernamentales, promulgada el 20 de julio de 1990 y es ejecutada por:

- La Contraloría General de la República
- Unidades de Auditoría Interna de las Entidades Públicas
- Profesionales o firmas de Auditoría o Consultoría Especializada (cuando realizan auditoría a entidades del sector público).

En su calidad de Órgano Rector del Sistema de Control Gubernamental, de acuerdo a los alcances previstos en la Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, y su propio reglamento para el ejercicio de sus atribuciones contempladas en el D.S. 23215; a continuación, se detallan:

- a) Auditoría Financiera.
- b) Auditoría Operacional (incluye el tipo de auditoría SAYCO).
- c) Auditoría Especial.
- d) Auditoría Ambiental
- e) Auditoría de Proyectos de Inversión Pública.
- f) Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicación.

3.1.4 AUDITORÍA OPERATIVA²²

La auditoría operativa es la acumulación y evaluación objetiva de evidencia, con el propósito de emitir un pronunciamiento de manera individual o en conjunto, sobre la eficacia, eficiencia, economía y/o efectividad del objeto de auditoría.

²¹Texto de Consulta Sistema de Control Gubernamental General de la Contraloría General de la República

²²Normas de Auditoría Operacional, aprobado mediante Resolución N° CGE/057/2016 de fecha 06 de julio de 2016 (Contraloría General del Estado).



3.1.5 SERVIDOR PÚBLICO²³

Persona individual, que independientemente de su jerarquía y calidad, presta servicios en relación de dependencia en una entidad del sector público.

3.2 MARCO TEÓRICO

3.2.1 NORMAS DE AUDITORÍA GUBERNAMENTAL²⁴

Constituyen el conjunto de Normas y aclaraciones que definen pautas técnicas metodológicas de la Auditoría Gubernamental en Bolivia, los cuales contribuyen al mejoramiento del proceso de la misma, en los entes sujetos a auditoría, por parte de la Contraloría General del Estado, las Unidades de Auditoría Interna de las Entidades Públicas y los Profesionales o firmas de Auditoría o Consultoría especializada.

Asimismo, constituyen el instrumento para fortalecer y estandarizar el ejercicio profesional del Auditor Gubernamental y permiten la evaluación del desarrollo y resultado de su trabajo, con características técnicas básicas actualizadas, asegurando la calidad requerida por los avances de la profesión de la Auditoría.

Las Normas de Auditoría Gubernamental, son de cumplimiento obligatorio para todos los Auditores Gubernamentales (de la Contraloría General del Estado y de las Unidades de Auditoría Interna) que realizan auditorías en las Entidades sujetas a fiscalización, contempladas en los artículos 3° y 4° de la Ley N° 1178 de los Sistemas de Administración y Control Gubernamentales; también son de aplicación obligatoria para los Auditores Independientes, ya sea que actúen en forma individual o asociada, así como para los profesionales de otras disciplinas y especialidades, que participen en el proceso de la Auditoría Gubernamental.

²³ Guía para la evaluación del proceso de control interno G/CE – 018 versión 2; aprobado mediante la Resolución N° CGR/295/2008 de fecha 16 de diciembre de 2008.

²⁴ Normas Generales de Auditoría Gubernamental, aprobado mediante Resolución CGE/094/2012 del 27 de agosto de 2012 (Contraloría General del Estado).



3.2.2 NORMAS DE AUDITORÍA OPERACIONAL²⁵

Para la adecuada interpretación y aplicación de las Normas de Auditoría Operacional, se deben considerar las siguientes definiciones:

Objeto de Auditoría: Es aquello que se audita o examina para fines de la presente norma pueden constituir objeto de la auditoría operacional: la gestión, los planes (de largo, mediano y corto plazo), programas, proyectos; y, sus resultados inmediatos y resultados finales (impacto); los productos, operaciones, actividades, así como los sistemas de administración y los controles internos incorporados a ellos.

Alcance de la Auditoría: Se refiere al periodo auditado, así como la cobertura del trabajo para cumplir con el objeto de la auditoría.

Criterios de Auditoría: Son parámetros establecidos por la entidad, por la instancia competente y/o contruidos por el auditor, que permiten determinar la eficacia, eficiencia, economía y/o efectividad, entre otros se encuentran:

- Las metas definidas relacionadas con el objeto de auditoría.
- Los estándares o parámetros pre-establecidos.
- La normativa que regula al objeto de auditoría, cuando corresponda.

En la construcción de criterios, el auditor gubernamental puede considerar la información relativa al desempeño de la propia entidad en gestiones anteriores u otros criterios válidos.

²⁵ Normas de Auditoría Operacional, aprobado mediante Resolución N° CGE/057/2016 de fecha 06 de julio de 2016(Contraloría General del Estado).



Los criterios construidos, deben ser puestos en conocimientos de los ejecutivos de la entidad auditada, explicando la forma en que se aplicarán en el desarrollo de la auditoría.

Eficacia: Es el grado de cumplimiento de objetivos a nivel de resultados inmediatos, productos (bienes, servicios y/o normas) u operaciones, con relación a los programados. La fórmula para determinar el índice de eficacia es:

$$\text{EFICACIA} = \frac{\text{Ojetivos logrados}}{\text{Objetivos Programados}} \times 100$$

Eficiencia: Es la optimización de los recursos que se disponen para el logro de objetivos a nivel de resultados inmediatos, productos (bienes, servicios y/o normas) u operaciones; para determinar el índice de eficiencia se aplica las siguientes fórmulas:

$$\text{EFICIENCIA} = \frac{\frac{\text{Recursos utilizados}}{\text{Objetivos alcanzados}}}{\frac{\text{Recursos programados}}{\text{Objetivos programados}}} \times 100$$

$$\text{EFICIENCIA} = \frac{\frac{\text{Recursos utilizados}}{\text{Objetivos alcanzados}}}{\text{Estándar seleccionado}} \times 100$$

Economía: Es la minimización del costo de los insumos utilizados; la fórmula para obtener el índice de economía es:

$$\text{ECONOMÍA} = \frac{\text{Costo de los insumos utilizados}}{\text{Costo estándar de los insumos utilizados}} \times 100$$

Efectividad: Es el grado del logro de los resultados finales (impacto) con relación a los esperados, en términos generales la fórmula para determinar el índice de efectividad es:

$$\text{EFECTIVIDAD} = \frac{\text{Resultados finales logrados}}{\text{Resultados finales esperados}} \times 100$$



3.2.3 PROCESO DE AUDITORÍA

La Auditoría es un proceso secuencial de pasos: con un punto de partida y otro y terminación y está constituida por etapas; sin embargo, los límites de tales etapas no son tajantes ni rígidos.

Las etapas del proceso de Auditoría pueden sintonizarse de acuerdo con lo siguiente:

- Planificación
- Ejecución
- Comunicación de resultados

3.2.4 PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA²⁶

La planificación de auditoría debe permitir un adecuado desarrollo del resto de sus etapas, facilitando su administración y una utilización eficiente de los recursos humanos y materiales involucrados.

La planeación no debe entenderse únicamente como una etapa inicial anterior a la ejecución de trabajo, sino que esta debe continuar a través de todo el desarrollo de la auditoría

En la planificación se concentra las siguientes etapas:

- Tomar conocimiento y comprensión del objeto y de la entidad sujeto de auditoría.
- Elaboración de programa de trabajo que defina la naturaleza, extensión y oportunidad de los procedimientos a ser aplicados
- Como resultado de planificación, se debe elaborar el Memorandum de Planificación de Auditoría

²⁶ Normas de Auditoría Operacional, aprobado mediante Resolución N° CGE/057/2016 de fecha 06 de julio de 2016(Contraloría General del Estado).



3.2.4.1 CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD

La comprensión de la entidad o área a examinar constituye la tarea inicial del equipo de auditoría designado para llevar a cabo el examen e implica la obtención de información básica para adquirir un apropiado entendimiento de los aspectos a ser auditados. Esta información puede obtenerse del archivo permanente de la Entidad, informes de auditoría interna y/o externa, en el caso de una denuncia escrita, las personas que la plantearon.

3.2.4.2 MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA

El Memorándum de Planificación de Auditoría debe estar debidamente respaldado, documento que debe contener todos los aspectos detallados en la normativa y aquéllos que se consideren necesarios incluir, y que tengan relación con el objetivo, objeto y alcance de la auditoría.

La Estructura del MPA es la Siguiente²⁷

- Términos de Referencia.
- Información sobre Antecedentes Institucionales.
- Sistemas de Información.
- Ambiente de Control.
- Enfoque de Auditoría Esperado.
- Apoyo de Especialistas.
- Administración del Trabajo.
- Programas de Trabajo.

En el Memorándum de Planificación (MPA) se incluirá la siguiente información:

- Naturaleza y Objetivo de la evaluación.
- Responsabilidades relacionadas con la evaluación.
- Alcance de la evaluación.

²⁷ Msc. Julio Rocha Chavarría - Auditoría gubernamental - Metodología y Normativa.



- Normatividad aplicable para la evaluación.
- Fechas relacionadas con las etapas de la evaluación.²⁸

3.2.4.3 RIESGOS DE AUDITORIA

El riesgo de auditoría es la función del riesgo de incorrección material y del riesgo de detección. La valoración de los riesgos se basa en los procedimientos de auditoría aplicados para obtener información necesaria con dicho propósito y en la evidencia obtenida durante toda la valoración de riesgos es una cuestión de juicio profesional, más que una cuestión que pueda medirse con precisión.²⁹

Durante la planificación, se debe identificar los riesgos significativos de la auditoría y los procedimientos que se apliquen, se tratarán de reducir el riesgo (riesgo de auditoría) a nivel aceptable y para ese propósito se debe tener en cuenta, que el riesgo de auditoría tiene tres componentes o categorías:

- Riesgo Inherente
- Riesgo de Control
- Riesgo de Detección

Riesgos Inherentes. - Es la posibilidad de que existen errores o irregularidades significativas en la información auditada, al margen de la efectividad de la estructura del Control Interno relacionado.

Riesgos de Control. - Es la posibilidad de que existen errores o irregularidades significativas en la información auditada, que no hayan sido prevenidos o detectados por la estructura del Control Interno de la Entidad.

Riesgos de Detección. - Es la posibilidad de que los procedimientos de auditoría no detecten la existencia de errores o irregularidades significativas en la información auditada.

²⁸Auditoría Financiera Basada en Riesgos, Coronel Tapia, Carlos R. Primera Edición, 2012.

²⁹Norma Internacional de Auditoría (NIA –ES 200)



3.2.4.4 PROGRAMA DE AUDITORIA³⁰

El programa de auditoría es un enunciado lógico ordenado y clasificado de los procedimientos de auditoría a ser empleados, así como la extensión y oportunidad de su aplicación. Es el documento, que sirve como guía de los procedimientos a ser aplicados durante el curso del examen y como registro permanente de la labor efectuada.

Además de servir como una guía lógica de procedimientos durante el curso de una auditoría, el Programa de Auditoría elaborado con anticipación, sirve como una lista de verificación a medida que se desarrolle la auditoría en sus diversas etapas y a medida que las fases de auditoría se terminen.³¹

3.2.5 EJECUCIÓN DE AUDITORIA

En esta etapa es donde se reúnen los elementos de juicio, válidos y suficientes que permitan respaldar el informe a emitir, es decir, donde se aplican todos los procedimientos descritos en el programa de trabajo y se evalúan las distintas evidencias de auditoría para obtener una base razonable.

La cuarta norma de auditoría operacional, establece:

Debe obtenerse evidencia competente y suficiente como base razonable para sustentar las conclusiones y pronunciamiento del auditor gubernamental.³²

Elementos de la Etapa de Ejecución:

- Las Pruebas de Auditoría
- Evidencias de Auditoría
- Papeles de Trabajo
- Hallazgos de Auditoría

³⁰Programas Básicas de Auditoría, página 160

³¹Conceptos Básicos de Auditoría Financiera, Parte N° 1- Pavón - Ruedas Asociados

³²Normas de Auditoría Operacional, aprobado mediante Resolución N° CGE/057/2016 de fecha 06 de julio de 2016 (Contraloría General del Estado).



3.2.5.1 LAS PRUEBAS DE AUDITORÍA³³

Son técnicas o procedimientos que utiliza el auditor para la obtención de evidencia comprobatoria.

Las pruebas pueden ser de dos tipos:

a) Pruebas de Cumplimiento

Los procedimientos de cumplimiento o “pruebas de control”, representan pruebas realizadas por el Auditor para obtener evidencia de auditoría que permita verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos existentes, estos procedimientos se realizan para determinar si los controles internos funcionan y se aplican en la práctica.

b) Pruebas Sustantivas

Los procedimientos sustantivos son pruebas realizadas para obtener evidencia de auditoría con el fin de detectar representaciones erróneas de importancia relativa en la información financiera auditada.

3.2.5.2 EVIDENCIAS DE AUDITORÍA³⁴

La evidencia obtenida en la ejecución de la auditoría debe sustentar las conclusiones, pronunciamiento y las deficiencias de control interno.

La evidencia es suficiente si basta para sustentar la opinión del auditor gubernamental, para ello debe ejercitar su juicio profesional con el propósito de determinar la cantidad y tipo de evidencia necesario.

Clasificación de Evidencia

Evidencia Testimonial: Obtenida mediante entrevista, encuesta, etc., debiendo constar las mismas en documento escrito.

³³Carlos R. Coronel Tapia -. Auditoría Financiera basada en Riesgos.

³⁴ Normas de Auditoría Operacional, aprobado mediante Resolución N° CGE/057/2016 de fecha 06 de julio de 2016(Contraloría General del Estado.



Evidencia Documental: Proporcionada por el personal de la entidad auditada u obtenida de terceros.

Evidencia Física: Emergente de la inspección u observación directa de las actividades, operaciones, bienes o sucesos, cuyos resultados deben constar en un documento por escrito.

Evidencia Analítica: Desarrollar a través de cálculos, estimaciones, comparaciones y otros.

Evidencia de Informática: Contenido en soporte electrónico, así como los elementos lógicos, programas y aplicaciones utilizados en las actividades de la entidad pública.

3.2.5.3 PAPELES DE TRABAJO³⁵

Los papeles de trabajo constituyen el conjunto de cédulas preparadas por el auditor y los documentos proporcionados por la entidad auditada o tercera persona a solicitud del auditor. Estos documentos representan evidencia comprobatoria suficiente y competente del trabajo de auditoría, que incluye información respecto al alcance del trabajo, metodología aplicada, naturaleza y alcance de los procedimientos de auditoría, cumplimiento de las normas de auditoría y ejecución del trabajo con el debido cuidado y diligencia profesional. Además de servir de base para la emisión de la opinión independiente.

Los Papeles de Trabajo tienen 3 propósitos:

- Proporcionar el principal sustento del informe o informes del Auditor Gubernamental.
- Permitir que los Auditores Gubernamentales ejecuten y supervisen la Auditoría.
- Permitir que otros revisen la calidad del trabajo realizado.³⁶

3.2.5.3.1 CARACTERÍSTICAS DE LOS PAPELES DE TRABAJO

Los papeles de trabajo deben contener información pertinente y reunir las características de ser:

³⁵Documentos del Auditor, Norma de Auditoría N° 5 - CTNAC

³⁶Normas de Auditoría Operacional aprobada mediante Resolución N° CGE/057/2016 de fecha 06 de julio de 2016, por la Contraloría General del Estado.



- **Claros:** Los papeles de trabajo deben permitir que un tercero pueda entender el propósito, naturaleza, alcance y conclusiones del trabajo realizado.
- **Concisos:** Los papeles de trabajo deben ser breves y puntuales sin incluir comentarios excesivos que dificulten su entendimiento y revisión.
- **Objetivos:** Los papeles de trabajo deben ser emitidos con el criterio de imparcialidad es decir reflejar los hechos o situaciones tal como han sucedido y abstenerse de comentarios o críticas o suposiciones.
- **Pertinentes:** Los papeles de trabajo deben incluir solo la información y datos relacionados con los objetivos de la auditoría de tal forma se constituyan en respaldo de las conclusiones del auditor.
- **Ordenados:** Los papeles de trabajo deben ser organizados y archivados manteniendo un orden lógico racional de tal forma que posibilite verificar el proceso de la auditoría y acceso a cualquier información.
- **Completo:** Los papeles de trabajo deben contener toda la información en forma suficiente que ayude a comprender el trabajo realizado y las razones que fundamentan las conclusiones alcanzadas.

3.2.5.3.2 REFERENCIACIÓN DE LOS PAPELES DE TRABAJO

El referenciación consiste en un sistema de codificación utilizado para organizar y archivar los papeles de trabajo.

El objetivo del referenciación es facilitar la identificación y el acceso a los papeles de trabajo para propósitos de supervisión, revisión, consulta demostración de trabajo realizado.

3.2.5.3.3 CORREFERENCIACIÓN DE LOS PAPELES DE TRABAJO

Son las referencias cruzadas utilizadas para indicar que una cifra o dato dentro de un papel de trabajo tiene relación directa con igual o iguales cifras o datos que figuran en otros papeles de trabajo. Permite relacionar cifras o datos entre sí y hacer un seguimiento al análisis realizado.



3.2.5.3.4 CLASIFICACIÓN DE PAPELES DE TRABAJO

Legajo de Planificación

Este legajo documenta toda aquella información relacionada al proceso de planificación de la auditoría; por lo tanto, deberá incluir la información básica sobre la cual descansa el plan de trabajo.

Legajo Corriente

Incluye la información y documentación obtenida y/o preparada por el auditor durante el proceso de ejecución del examen, que permita demostrar el cumplimiento de las actividades programadas y la obtención de evidencia suficiente y competente que sustente las conclusiones del auditor.

Legajo Resumen

El propósito de este legajo es compendiar información significativa que se encuentra archivada en otros legajos, de tal forma que permita: Obtener una visión global sobre los resultados del trabajo, conocer los principales hallazgos y limitaciones, comprobar el cumplimiento de las normas de auditoría

Legajo de Permanente

Este legajo se archiva información de la entidad que puede ser útil para varias gestiones.

La documentación del Legajo Permanente es obtenida durante el primer año de Auditoría, pero los cambios deben ser incorporados en las Auditorías posteriores.³⁷

3.2.5.4 HALLAZGO DE AUDITORIA

Las deficiencias o hallazgos, representan incumplimiento de los procedimientos y la estructura de control, es decir procedimientos que hacen falta para asegurar el logro de los objetivos.

³⁷Carlos R. Coronel Tapia "Auditoría Financiera", 1° ed., La Paz-Bolivia, 2008.



Un hallazgo debe ser:

- Importante:
- Fundamentado:
- Objetivo:
- Suficiente:
- Convincente:
- Completo

3.2.5.4.1 ATRIBUTO DE LOS HALLAZGOS³⁸

Condición: Es la revelación de “lo que es”, es decir el “hallazgo” o “debilidad” tal como fue encontrada durante la auditoria. La revelación implica señalar en lo posible la cantidad de errores, en forma breve pero suficiente. En la medida de las posibilidades, será necesario incluir detalles completos o ejemplos de los errores encontrados.

Criterio: Es la revelación de “lo que debe ser”, es decir la referencia a Normas políticas, manuales de funciones y procedimientos, estándares de desempeño, medidas de comparación y cualquier otro instructivo por escrito; en ciertos casos el sentido común y en otros el criterio del auditor.

Causa: Es la revelación del origen del por qué sucede el hallazgo, observación o deficiencia, siendo de gran ayuda para orientar adecuadamente la recomendación

Efecto: Es el riesgo del resultado potencial que surge de mantener el actual procedimiento o condición, al comparar lo que es, con lo que debe ser (condición VS criterio). La identificación del “efecto” es muy importante para resaltar la magnitud del problema

Recomendaciones: Es la acción correctiva y preventiva que el auditor sugiere para subsanar las observaciones identificadas y evitar su repetición en el futuro. Constituye el criterio del auditor y

³⁸ Julio P. Rocha Chavarría – “Auditoria Operativa”, edición 2015- 2016



debe reflejar el conocimiento y buen juicio con relación a lo que más conviene a la institución. En general una buena recomendación se basa en el análisis de los recursos y en la consideración del costo/ beneficio de la misma.

3.2.6 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS³⁹

Esta fase supone la finalización del proceso de la auditoría operativa. Tiene por objeto recoger por escrito los resultados y conclusiones más relevantes que se han obtenido durante el proceso de realización o ejecución de la auditoría. Una fiscalización o auditoría planificada y realizada de forma adecuada es la base de un buen informe.

Los informes emitidos deben ser interesantes, fáciles de leer y tienen que transmitir una imagen positiva de los trabajos de la Institución. Pese a que su naturaleza técnica resulta inevitable, es más probable que el lector ocasional se sienta incitado a proseguir su lectura si el informe es accesible.

Aunque no se puede hablar de un modelo único de informe, sí que es conveniente fijar o delimitar una estructura general normalizada, que podría contar con las siguientes secciones principales, utilizando los epígrafes y sub epígrafes apropiados:

- Resumen
- Introducción
- Alcance y objetivos
- Observaciones
- Conclusiones y recomendaciones

3.2.7 CONTROL INTERNO⁴⁰

El Control Interno es un proceso compuesto por una cadena de acciones extendida a todas las actividades inherentes a la gestión, integrada a los procesos básicos de la misma e incorporadas a la

³⁹Manual de Fiscalización Operativa de la Sindicatura de Compte, Valencia – España, 2012

⁴⁰Control, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental, aprobado mediante Resolución N° CGR – 1/070/2000 de fecha 21 de septiembre de 2000.



infraestructura de la organización, bajo la responsabilidad de su consejo de administración y su máximo ejecutivo, llevado a cabo por estos y por todo el personal de la misma, diseñado con el objeto de limitar los riesgos internos y externos que afectan las actividades de la organización, proporcionando un grado de seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos de eficacia y eficiencia de las operaciones, de confiabilidad de la información financiera y de cumplimiento de las leyes así como las iniciativas de la calidad establecida.

Según los Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental, se definen al control interno como:

a) **El Sistema de Control Interno**, es un proceso que involucra a todo el personal de una entidad y se lleva a cabo bajo la responsabilidad de la máxima autoridad ejecutiva. Debe diseñarse con el objeto de proporcionar seguridad razonable del logro de los objetivos institucionales, comprende los instrumentos de:

a.1) **Control Interno Previo**, practicado por todas las unidades de la entidad antes de la ejecución de sus operaciones o de que sus actos causen efecto.

a.2) **Control Interno Posterior**, practicado por los responsables superiores, respecto de los resultados alcanzados por las operaciones bajo su directa competencia y por la Unidad de Auditoría Interna.

Este concepto es similar al del informe COSO, el mismo universaliza el concepto de Control Interno y establece un marco integrado, es decir, que no se circunscribe al ámbito estrictamente contable, y se incluye a la confiabilidad de la información financiera como uno de los tres objetivos básicos de las instituciones al que se procura alcanzar con el establecimiento del control interno.



3.2.7.1 ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO⁴¹

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, derivados de la manera como la Dirección Superior gestiona la entidad, y están integrados al proceso de administración.

3.2.7.2 COMPONENTES DE LA ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO

Las normas generales, se han desarrollado según los componentes del proceso de control interno, definidos en el informe coso y contemplando la gestión de calidad, en consecuencia, se refieren al:

- Ambiente de Control
- Evaluación de Riesgos
- Actividad de Control
- Información y Comunicación
- Supervisión

a) Ambiente de Control

El ambiente de control establece el tono de una organización, para influenciar la conciencia de control de los servidores públicos de una entidad. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura.

Entre los principales factores del ambiente de control, son los siguientes:

- Filosofía de la dirección
- La integridad y valores éticos
- Competencia profesional
- Atmósfera de confiabilidad
- Administración estratégica
- Sistema organizativo

⁴¹Guía para la Implementación del Control Interno, aprobado mediante Resolución N° CGR/245/2008 de fecha 23 de octubre de 2008.



- Asignación de autoridad y responsabilidades
- Políticas de administración de personal
- Auditoría interna y comités de control

b) Evaluación de Riesgo

El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes, tanto derivados de la situación presente como del efecto de los cambios futuros que deben anticiparse por medio de sistemas de alertas tempranos, se identifica el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza y se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello, debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes; asimismo, identificar los puntos débiles, riesgos internos y externos que pueden afectar las actividades de la organización. Los subcomponentes del componente evaluación de riesgos incluyen la identificación de eventos, evaluación y respuesta a los riesgos.

c) Actividades de Control

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas. Tales actividades ayudan a asegurar que se están tomando las acciones necesarias para manejar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo y ancho de la entidad, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen un rango de actividades diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisión del desempeño de operaciones, seguridad de activos y segregación de responsabilidades. Las actividades de control se pueden dividir en tres categorías, basadas en la naturaleza de los objetivos de la entidad con los cuales se relaciona: operaciones, información financiera, o cumplimiento.

d) Información y Comunicación

La información generada internamente o captada del entorno en las entidades gubernamentales, debe ser comprendida por la dirección superior como el medio imprescriptible para reducir la incertidumbre a niveles que permitan la toma adecuada de decisiones, que involucren las operaciones,



la gestión, control, rendición transparente de cuentas, que aseguren la consistencia entre toda la información que se genera y circula en la entidad y la interpretación inequívoca por todos sus miembros. Para lograr la finalidad de la información, así entendida, se requieren canales de circulación para su comunicación que reúnan condiciones apropiadas. Ello implica la existencia de modalidades de circulación predeterminadas (especificadas en manuales e instrucciones internas) y conocidas por todos los involucrados (mediante mecanismos apropiados de difusión).

e) Supervisión

Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, total o parcialmente y realizar los ajustes pertinentes. De acuerdo con este rol la supervisión configura el autocontrol del proceso, facilitando el perfeccionamiento del resto de los componentes y procurando el mejoramiento continuo de acuerdo a las circunstancias vigentes. El objetivo es asegurar que el control interno funciona adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas y evaluaciones puntuales.



CAPÍTULO IV

MARCO LEGAL Y NORMATIVO

4.1 MARCO NORMATIVO GENERAL

Nuestro trabajo se realizará de conformidad con las Normas Generales y Normas Específicas establecidas para el ejercicio de la Auditoría Gubernamental de acuerdo con los lineamientos establecidos en las siguientes disposiciones:

➤ **Ley N° 1178 de los Sistemas de Administración y Control Gubernamentales**⁴²

Fue promulgada el 20 de julio de 1990, la presente ley regula los Sistemas de Administración y de Control de los recursos del Estado y su relación con los Sistemas Nacionales de Planificación e Inversión Pública, con el objeto de:

- Programar, organizar, ejecutar y controlar la captación y el uso eficaz y eficiente de los recursos públicos para el cumplimiento y ajuste oportuno de las políticas, los programas, la prestación de servicios y los proyectos del sector público.
- Disponer de información útil, oportuna y confiable asegurando la razonabilidad de los informes y estados financieros.
- Lograr que todo servidor público, sin distinción de jerarquía, asuma plena responsabilidad por sus actos rindiendo cuenta no sólo de los objetivos a que se destinaron los recursos públicos que le fueron confiados sino también de la forma y resultado de su aplicación.

⁴² CENCAP. *Manual Didáctico de la Ley 1178 (Sistema de Control Gubernamental)*.



- Desarrollar la capacidad administrativa para impedir o identificar y comprobar el manejo incorrecto de los recursos del Estado.

Principios

Los principios generales de la Ley N° 1178 se pueden resumir en:

- Aplicación del enfoque sistémico a la administración del Estado.
- Integración entre los Sistemas de Administración y Control, que se concretaron el proceso de Control Interno como parte de la administración (incluido en los procedimientos administrativos y operativos) y el control externo como actividad posterior a la ejecución.
- Integración entre todos los Sistemas que regulan la Ley, y su relación con los Sistemas Nacionales de Planificación e Inversión Pública.
- Responsabilidad por la Función Pública, buscando que los Servidores Público, no solo sean responsables de los aspectos formales de la gestión, sino también de los resultados de la misma.

Finalidades

- Lograr la administración eficaz y eficiente de los recursos públicos.
- Generar información que muestre con transparencia la gestión.
- Lograr que todo servidor público asuma plena responsabilidad por el desempeño de sus funciones.
- Desarrollar la capacidad administrativa en el sector público.



➤ **Sistema de Control Gubernamental**

Es un conjunto de principios, políticas, normas, procesos y procedimientos con el propósito de mejorar la eficiencia y eficacia en la captación y uso de los recursos del Estado; generar información confiable, útil y oportuna para la toma de decisiones; promover que todo servidor público asuma plena responsabilidad de sus actos.

➤ **Decreto Supremo N° 23215, Reglamento para el Ejercicio de las Atribuciones de la Contraloría General del Estado Plurinacional de Bolivia**

El Reglamento para el Ejercicio de las Atribuciones de la Contraloría General del Estado Plurinacional de Bolivia, fue aprobado el 22 de Julio de 1992, procurará fortalecer la capacidad del Estado para ejecutar eficazmente las decisiones y las políticas de gobierno, mejorar la transparencia de la gestión pública y promover la responsabilidad de los Servidores Públicos no sólo por la asignación y forma del uso de los recursos que les fueron confiados sino también por los resultados obtenidos.

➤ **Decreto Supremo N° 23318–A, Reglamento de Responsabilidad por la Función Pública**

De fecha 03 de noviembre de 1992 estable lo siguiente:

La responsabilidad por la función pública que recae sobre todo servidor público.

- Responsabilidad Administrativa.
- Responsabilidad Ejecutiva.
- Responsabilidad Civil.
- Responsabilidad Penal.

➤ **Normas de la Auditoría Operacional**

Las Normas de Auditoría Operacional aprobadas por la Contraloría General del Estado mediante Resolución CGE 057/2016 de fecha 06 de julio de 2016 son las siguientes:



230 Normas de Auditoría Operacional

231 Planificación

La auditoría debe planificarse de tal forma que los objetivos del examen sean alcanzados eficientemente.

232 Supervisión

Personal competente debe supervisar sistemática y oportunamente el trabajo realizado por los profesionales que conformen el equipo de auditoría.

233 Control Interno

Se debe obtener comprensión del control interno asociado al objeto de auditoría.

234 Evidencia

Debe obtenerse evidencia competente y suficiente como base razonable para sustentar las conclusiones y pronunciamiento del auditor gubernamental.

235 Comunicación de Resultados

El informe de auditoría operacional debe contener el pronunciamiento sobre la eficacia, eficiencia, economía y/o efectividad del objeto de auditoría, de manera individual o en conjunto.

Para emitir un pronunciamiento sobre una gestión deficiente o negligente, necesariamente el objeto de la auditoría deberá ser la gestión anual; para tal efecto, se emitirá otro informe que incluya indicios de responsabilidad ejecutiva, señalando las causas que dieron origen a la misma, respaldo con el informe legal y técnico, este último en caso de participación del especialista.

Los informes deben ser oportunos, completos, veraces, objetivos y convincentes, así como lo suficiente claros y concisos como lo permitan los asuntos tratados.



4.2 MARCO NORMATIVO ESPECÍFICO

Son las normas directamente relacionadas con la Auditoría Operativa al Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, detalladas a continuación:

- **Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, Aprobada Mediante la Resolución Administrativa SENASIR N° 725.13.**

De fecha 31 de diciembre de 2013, estable lo siguiente:

Objetivo

Contar con un instrumento metodológico para la ejecución de las Fiscalizaciones a empresas e instituciones a nivel nacional, que adeudan aportes devengados al Seguro Social de Largo Plazo del Sistema de Reparto SENASIR, por los Regímenes; Básico y Complementario, con la finalidad de efectivizar el cobro de estos adeudos, a través de una recuperación efectiva, determinando intereses y multas dentro la liquidación final en sumas exigibles.

Alcance

El presente manual será de conocimiento y aplicación obligatoria para el personal de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, a través de sus áreas dependientes.

Aporte Devengado al Seguro Social de Largo Plazo

Retenciones por concepto de aportes al Seguro Social de Largo Plazo que las empresas e instituciones efectuaron en planillas salariales por cuenta de sus trabajadores, no habiendo cancelado los mismos a los ex - Entes Gestores, dichos aportes se encuentran devengados como una deuda al Tesoro General de la Nación

Aporte devengado Laboral

Retenciones realizadas por las empresas o instituciones a sus trabajadores a través de las planillas salariales, retenciones que no fueron pagadas a cuenta de sus trabajadores por concepto de aportes



laborales a los correspondientes ex Entes Gestores, de acuerdo a las tasas de aportes laborales establecidos.

Aporte Devengado Patronal

Obligaciones que las empresas o instituciones debieron cancelar por cuenta de sus trabajadores por concepto de aportes patronales, a los correspondientes Ex Entes Gestores, en las tasas de aportes patronales establecidos.

Comunicación de Deuda (Medio Magnético)

Documento que muestra el resultado de una fiscalización, para conocimiento de la empresa/entidad fiscalizada.

Nota de Aviso

Documento que ratifica y culmina el resultado del cobro de adeudos de una fiscalización por la vía administrativa.

Recordatorio de Deuda

Documento con el cual se recuerda a la empresa/entidad los resultados de una fiscalización a la comunicación de deuda.

El manual establece los procesos y procedimientos para las tres Áreas dependiente de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos. Para el examen de Auditoría Operativa, se procedió con la evaluación del proceso de cobro de adeudos descrito en el procedimiento 6.2 “Área de Cobro de Adeudos”, que parte desde 6.2.1 “Seguimiento y Control a la Comunicación de la Deuda”, 6.2.2 “Emisión de Notas de Aviso”, 6.2.3 “Registro y Control Apertura de Kardex Individual”, 6.2.4 “Emisión de Notas de Cargo” y 6.2.5. “Emisión de Informes”. **(Ver anexo I)**



- **Reglamento al Decreto Supremo N°29241**, aprobado mediante la Resolución Administrativa N° 1966.07, de fecha 09 de noviembre de 2007.

Artículo 3 (Plazo y el Procedimiento para Cumplir la Obligación)

- **Resolución Administrativa SENASIR N° 713.13, de fecha 31 de diciembre de 2013.**

Artículo 7 (Procedimiento de Pago de las Empresas o Entidades Fiscalizadas)

- **Manual de Organización y Funciones del Servicio Nacional del Sistema de Reparto SENASIR – Gestión 2012**, aprobado mediante R.A. SENASIR N°190.12, de fecha 16 de noviembre de 2012.
- **Manual de Puestos del Servicio Nacional del Sistema de Repartos**, aprobado mediante R.A. SENASIR N°202.12, de fecha 03 de diciembre de 2012.



CAPÍTULO V

MARCO PRÁCTICO

5. TRABAJO REALIZADO

Establecidos los conocimientos y bases teóricas necesarias, en el presente capítulo se detalla los procedimientos que se llevaron a cabo para la realización de la “Auditoría Operativa al Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, gestión 2017 (SENASIR)”, que incluyen el conocimiento y planificación del objeto auditado, aplicación de procedimientos necesarios para el logro del objetivo de la auditoría, identificación de hallazgos y principalmente la verificación del cumplimiento de los indicadores de eficacia y eficiencia de las operaciones auditadas. Finalmente, la comunicación de resultados y emisión del informe.

5.1 ORDEN DE TRABAJO

En cumplimiento al Programa Operativo Anual de Actividades (POA) del Área de Auditoría Interna del Servicio Nacional del Sistema de Reparto, correspondiente a la gestión 2018 y mediante Orden o Instrucción de Trabajo SENASIR AAI-OIT-015/2017 de fecha 20 de febrero de 2018, se efectuó la “Auditoría Operativa al Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, gestión 2017 (SENASIR)”.

5.2 PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO

Nuestro trabajo se efectuó de acuerdo con los procedimientos y técnicas de la primera Norma de Auditoría Operacional, aprobado mediante Resolución N° CGE/057/2016 de fecha 06 de julio de 2016 emitida por la Contraloría General del Estado.

En esta etapa se determinó el enfoque de auditoría y los procedimientos a ser aplicados en la auditoría, dividiendo en dos etapas:

- Planificación Estratégica: la elaboración del Memorándum de Planificación de Auditoría (MPA).



- Planificación Detallada: que concluyó con la elaboración del Programa de Auditoría.

El Memorándum de Planificación de Auditoría (MPA) es el resultado del proceso de planificación en el que se resumen los factores, consideraciones y decisiones significativas.

La planificación tiene por objetivo alcanzar y cubrir con un enfoque planificado todos los riesgos y objetivos de una auditoría, identificando los pasos y métodos para desarrollar un examen efectivo, eficiente y oportuno, es decir una auditoría.

Entre los aspectos que pudieron afectar a las operaciones del Servicio Nacional de Reparto (SENASIR), de acuerdo con el conocimiento obtenido y la percepción sobre el período sujeto a examen, referente al proceso de cobro de adeudos, se describen en el siguiente cuadro de riesgo. (**Ver Anexo II**)

5.3 TRABAJO DE CAMPO

La etapa de ejecución de la “Auditoría Operativa al Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, gestión 2017 (SENASIR)”, se llevó a cabo mediante la aplicación de los procedimientos establecidos en el Programa de Trabajo de la Auditoría, cuyo propósito fue obtener evidencia suficiente, competente y pertinente, con relación al proceso de cobro de adeudos.

Además, esta fase se ejecutó de conformidad con los lineamientos establecidos en la Norma de Auditoría Operacional N° 234 “Evidencia”, emitida por la Contraloría General del Estado, aprobado mediante Resolución N° CGE/057/2016 de fecha 06 de julio de 2016.

5.3.1 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Se inició la ejecución del trabajo con la obtención de información y documentación necesaria para efectuar el análisis del proceso de cobro de adeudos, de acuerdo con los procedimientos establecidos en el Programa de Trabajo. La documentación e información fue proporcionada por el Área de Cobro y Control de Cartera y Archivo de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos.



La información se obtuvo con la finalidad de apoyar el cumplimiento de los objetivos y alcance establecido en el Memorándum de Planificación de Auditoría. Los documentos y registros físicos y electrónicos (medios físicos, impresos, electrónicos o digitales, etc.) que respaldan los procesos, fueron las fuentes principales desde donde se obtuvieron los datos y antecedentes.

5.3.2 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN OBTENIDA

En esta fase la información y documentación obtenida se examinó y se evaluó contra los procedimientos establecidos en el Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos. Asimismo, se desarrolló el trabajo de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Memorándum de Planificación y el Programa de Auditoría.

El alcance y profundidad del referido análisis fue definido en el Programa de Auditoría, entre otros, en función al objetivo específico de auditoría, al riesgo de auditoría y en relación a la naturaleza y características del proceso objeto de la auditoría.

Toda la evidencia obtenida, fue documentada en papeles de trabajo contenidos en el legajo corriente, donde se concretó la evidencia suficiente y competente que respalda la opinión sobre el trabajo realizado.

Los papeles de trabajo incluyen toda la evidencia con respecto a la Auditoría Operativa al Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, gestión 2017, mismos que fueron supervisados y aprobados por la Responsable del Área de Auditoría Interna.

En el desarrollo de las actividades de esta fase, se aplicó, las siguientes técnicas de auditoría:

Análisis: Se analizó y revisó los siguientes documentos correspondientes al Proceso de Cobro de Adeudos:

- Informes mensuales de factores de actualización de la gestión 2017.
- Informes mensuales que reporta las conciliaciones de ingresos gestión 2017.
- Los cuadros de avance procesal de la gestión 2017.



- Informe de seguimiento y control del avance procesal de la gestión 2017.
- Informe Trimestral de Cumplimiento POA 2017
- Analizar el cumplimiento del procedimiento establecido en el Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos.
- Otra documentación referente al proceso de cobro de adeudos de la gestión 2017.

Comprobación: Se comprobó y verificó el registro de base de datos de (Hoja de Cálculo Excel) sobre la cartera en ejecución y kardex de registro y control de la gestión 2017.

Comparación o Confrontación: Se comparó el Programa Operativo Anual 2017, por objetivos y/o metas correspondientes al Área de Cobro y Control de Cartera, con los resultados alcanzados durante la gestión 2017.

Verificación: Se obtuvo las carpetas de fiscalización y cobro de adeudos, proporcionada por la encargada de Archivo UFCA, para verificar la existencia de la documentación que respalda el proceso de cobro de adeudos de la gestión 2017.

También se elaboró Cédulas o Planillas de Análisis en donde se ejecutó la verificación del proceso de cobro de adeudos en cumplimiento a los procedimientos descritos en el Programa de Auditoría. Las planillas utilizadas se detallan a continuación:

- Planilla de Análisis para el Seguimiento y Control a la Comunicación de Deuda y Emisión de Notas de Aviso.
- Planilla de Análisis de Registro y Control de apertura de Kardex Individual.
- Planilla Análisis de Cuadro de Avance Procesal y Actualizaciones.
- Planilla Análisis de Emisión de Informes.

El proceso de verificación y análisis respecto al proceso de cobro de adeudos se detallan en las siguientes planillas. **(Ver Anexo III, IV, V y VI)**

Entrevista: Se elaboró cédulas de entrevista a los funcionarios responsables de proceso de cobro de adeudos con relación a las deficiencias encontradas. **(Ver Anexo VII)**



5.3.3 IDENTIFICACIÓN DE HALLAZGOS

Las deficiencias o debilidades representan incumplimientos de los procedimientos de la estructura de control, es decir procedimientos que hacen falta para asegurar el logro del objetivo de Auditoría.

Los hallazgos se establecieron sobre la base de la documentación obtenida de la entidad, a partir de la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría establecidos en la Planificación.

5.4 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

La Comunicación de Resultados, última fase de la Auditoría, se realizó de acuerdo con la Norma de Auditoría Operacional N° 235 “Comunicación de Resultados”, emitido por la Contraloría General del Estado, aprobada mediante Resolución N° CGE/057/2016 de fecha 06 de julio de 2016. La misma señala que el Informe de Auditoría Operativa debe:

- Contener el pronunciamiento sobre la eficacia, eficiencia, economía y/o efectividad del objetivo de auditoría, de manera individual o en conjunto.
- Ser oportunos, completos, veraces, objetivos y convincentes, así como lo suficiente claros y conciso como lo permitan los asuntos tratados.

El contenido del Informe debe hacer referencia a:

- a) Los antecedentes, acciones o circunstancias que dieron el origen a la auditoría.
- b) El objetivo de la auditoría, que identifiquen los propósitos específicos que se cubrieron durante la misma.
- c) El objeto, aquello que ha sido auditado.
- d) El alcance de la auditoría, especificando el periodo y cobertura del trabajo realizado para cumplir con el objetivo de la auditoría.
- e) La metodología de la auditoría, manifestando que la auditoría fue realizada aplicando las técnicas y procedimientos de auditoría incorporados en el Programa de Trabajo.



CAPÍTULO VI

MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA

6 INTRODUCCIÓN

Como resultado de la etapa de planificación de la “Auditoría Operativa al Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, gestión 2017 (SENASIR)”, se obtiene el Memorándum de Planificación de Auditoría el cual es expuesto a continuación:

1. TÉRMINOS DE REFERENCIA

- 1.1 Antecedentes
- 1.2 Objetivo
- 1.3 Objeto
- 1.4 Alcance
- 1.5 Metodología
- 1.6 Normas, principios y disposiciones legales a ser aplicadas en el desarrollo del trabajo
- 1.7 Principales responsabilidades a nivel de emisión de informes
- 1.8 Actividades y fechas de mayor importancia

2. INFORMACIÓN SOBRE LOS ANTECEDENTES INSTITUCIONALES

- 2.1 Antecedentes de la Institución
- 2.2 Estructura Organizativa
- 2.3 Organismos y entidades vinculadas con el objeto de la auditoría
- 2.4 Principales segmentos y responsables de las operaciones.
- 2.5 Descripción de las Operaciones relacionadas con el objeto de la auditoría
- 2.6 Factores de riesgos que puedan afectar las operaciones

3. ENFOQUE DE AUDITORÍA ESPERADO

4. SISTEMA DE INFORMACIÓN



5. AMBIENTE DE CONTROL

- 5.1 Componente Integridad y Valores Éticos
- 5.2 Componente Administración Estratégica
- 5.3 Componente Sistema Organizativo
- 5.4 Componente Asignación de Responsabilidades y Niveles de Autoridad
- 5.5 Componente Filosofía de la Dirección
- 5.6 Componente Competencia del Personal
- 5.7 Componente Políticas de Administración de Personal
- 5.8 Componente Rol de la Auditoría Interna
- 5.9 Componente Atmósfera de Confianza

6. APOYO DE ESPECIALISTAS

7. ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO

- 7.1 Conformación del Equipo y Cronograma de Trabajo
- 7.2 Tiempo y Costo de la Evaluación
- 7.3 Legajos

8. PROGRAMA DE TRABAJO



1. TÉRMINOS DE REFERENCIA

1.1 ANTECEDENTES

El Informe MEFP/AIR/SN/POA/N° 002/2017 de fecha 22 de septiembre de 2017, correspondiente al *“Relevamiento de Información específico al Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización Cobro y Adeudos”*, en su Punto3 *“Conclusión General”*, señala:

*“Como resultado del relevamiento de información, se determinó la existencia de información y documentación suficiente, competente y pertinente en este entendido el **Proceso de Cobro de Adeudos** es auditable, que por los riesgos detectados debe ejecutarse una Auditoría Operativa al Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, gestión 2017...”*.

En este entendido y en cumplimiento al Programa Operativo Anual para la gestión 2018 y mediante orden o instrucciones de trabajo SENASIR AAI-OIT-015/2017 de fecha 20 de febrero de 2018 se instruye ejecutar la *“Auditoría Operativa al Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, gestión 2017”*.

1.2 OBJETIVO

Emitir un pronunciamiento sobre la Eficacia y Eficiencia del Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, gestión 2017.

1.3 OBJETO

El objeto de la Auditoría lo constituye toda la información y documentación relacionada a las actividades inherentes al Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, gestión 2017, conformada por la siguiente documentación que se cita con carácter enunciativo y no limitativo:

- Carpetas de Fiscalización y Cobro de Adeudos:



- Comunicación de la Deuda.
 - Nota Recordatorio a la Deuda.
 - Notas de Ampliación de Plazo.
 - Nota de Aviso.
 - Nota Recordatorio a la Nota de Aviso.
 - Nota Conminatoria (Deuda).
 - Informe de Actualización de la Deuda.
 - Cuadro de Actualización de la Deuda.
 - Nota de Cargo.
 - Convenio de Pago.
 - Cuadro de Amortización.
 - Nota de Conformidad de Pago.
-
- Base de Datos (Hoja de Cálculo Excel) sobre la Cartera en Ejecución.
 - Base de Datos (Hoja de Cálculo Excel) sobre el Kardex de Registro y Control (Depósitos Bancarios).
 - Depósitos Bancarios y Extractos Bancarios.
 - Informes que Reporta los Factores de Actualización I.P.C. y aplicación de la Tasa de Interés Activa Efectiva.
 - Informes que Reporta las Conciliaciones de Ingresos.
 - Cuadro de Avance Procesal.
 - Informe de Seguimiento y Control del Avance Procesal.
 - Informes Trimestrales de Cumplimiento de POA de la gestión 2017.
 - Formulario N° 5 “Seguimiento a la Ejecución del Programa de Operaciones Anual” de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos de la gestión 2017.
 - Formulario N° 5.1 “Ejecución Presupuestaria” de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos de la gestión 2017.
 - POAI de los servidores públicos que componen el Área de Cobro y Control de Cartera.
 - Normativa sobre el Proceso de Cobro de Adeudos.

1.4 ALCANCE

Nuestro examen se realizará de acuerdo a Normas de Auditoría Operacional aprobadas mediante Resolución N° CGE/057/2016 de fecha 06 de julio del 2016 y comprenderá la revisión y evaluación del Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, gestión 2017.

Para efecto de la auditoría operativa se tomó una muestra al azar de los siguientes procesos:



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



N°	Proceso	Total por procedimiento gestión 2017	Documentación que respalda al total por procedimiento	Muestra Seleccionada
1	Seguimiento y Control de Deuda.	Seguimiento a la Comunicación de la Deuda 204 casos.	Determinado en base al detalle de empresas fiscalizadas (Hoja de Cálculo Excel), mismas que se reporta en Informes Trimestrales del Área de Fiscalización.	30 casos.
2	Emisión de Notas de Aviso.	Notas de Aviso emitidas 164 casos.	Determinado en base al detalle de notas de aviso (Hoja de Cálculo Excel), mismas que se reporta en Informes Trimestrales del Área de Cobro y Control de Cartera.	19 casos.
3	Registro y Control Apertura de Kardex Individual.	Convenios de Pago suscritos 34 casos.	Determinado en base al "Kardex de Convenios de Pago" (Hoja de Cálculo Excel), mismas que se reporta en Informes Trimestrales del Área de Cobro y Control de Cartera.	15 casos.
4	Emisión de Notas de Cargo.	Notas de Cargo emitidas 32 casos.	Determinado en base a "Cartera en Ejecución" (Hoja de Cálculo Excel) y archivo de notas de cargo proporcionado por el Área de Cobro y Control de Cartera.	32 casos.
		Avance Procesal 12 meses.	Determinado en base a la remisión del avance procesal (12 meses) por parte de la Unidad Jurídica a la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, archivo proporcionado por el Área de Cobro y Control de Cartera y el Abogado de Unidad.	12 meses.
		1 Informe de Seguimiento y Control del Avance Procesal.		1 Informe.
5	Emisión de Informes.	12 Informes que Reporta los Factores de Actualización I.P.C. y aplicación de la Tasa de Interés Activa Efectiva.	Determinado en base al archivo proporcionado por el Área de Cobro y Control de Cartera de pendiente de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos.	12 Informes.
		12 Informes que Reportan las Conciliaciones de Ingresos.		12 Informes.
		4 Informes Trimestrales de Cumplimiento de POA, en el cual se reporta Bs 22.324.176,64 de Recuperación de Aportes Devengados al Sistema de Reparto.		4 Informes.

Cada proceso involucra plazos, responsables y documentación de respaldo misma que será evaluada y verificada.

1.5 METODOLOGÍA UTILIZADA

Nuestro trabajo se desarrollará de acuerdo con las Normas de Auditoría Operacional, los principales procedimientos y técnicas a ser aplicadas para el logro del objetivo de auditoría están expuestas en las siguientes etapas:

1.5.1 ETAPA DE PLANIFICACIÓN

Con el propósito de obtener conocimiento de las actividades y operaciones realizadas por el Área de Cobro de Adeudos actual Área de Cobro y Control de Cartera se efectuó un relevamiento de información del marco legal normativo y la documentación y/o información relacionado al Proceso de Cobro de Adeudos, asimismo se identificó la existencia o inexistencia de riesgos inherentes, control y problemas derivados de los mismos, que permitieron definir el Enfoque de Auditoría y



elaborar el Programa de Trabajo a la medida de las operaciones analizadas y verificar el respectivo cumplimiento.

1.5.2 ETAPA DE EJECUCIÓN

Etapa destinada a la ejecución del Programa de Trabajo y obtención de evidencia suficiente y competente para respaldar las conclusiones de Auditoría, se detallan entre otros, las siguientes Técnicas y Procedimientos:

TÉCNICAS	PROCEDIMIENTOS
Relevamiento.	<ul style="list-style-type: none">✓ Se consideró el mandato legal de creación del SENASIR, identificando sus competencias, vinculados al Proceso de Cobro de Adeudos.✓ Se verificó los objetivos estratégicos y objetivos de gestión y su vinculación con los planes de desarrollo.✓ Se verificó la relación del Proceso de Cobro de Adeudos con el Programa de Operaciones Anual y el Presupuesto de la Institución.✓ Se procedió a la recopilación de documentación e información que permita comprender íntegramente el Proceso de Cobro de Adeudos.✓ Se comprendió la normativa jurídica y administrativa relacionada con el Proceso de Cobro de Adeudos.



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



Inspección documental Análisis.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se consideró y comprendió los informes mensuales de factores de actualización de la gestión 2017. ✓ Se revisó y analizó los informes mensuales que reporta las conciliaciones de ingresos gestión 2017. ✓ Se revisó y analizó los cuadros de avance procesal de la gestión 2017. ✓ Se revisó y analizó el informe de seguimiento y control del avance procesal de la gestión 2017. ✓ Se revisó y analizó la base de datos (Hoja de Cálculo Excel) sobre la cartera en ejecución de la gestión 2017. ✓ Se revisó y analizó la base de datos (Hoja de Cálculo Excel) sobre el kardex de registro y control de la gestión 2017. ✓ Se verificó el Formulario N° 5 de "Seguimiento a la Ejecución del Programa de Operaciones Anual". ✓ Se verificó el Formulario N° 5.1 "Ejecución Presupuestaria" de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos de la gestión 2017. ✓ Se verificó los POAI de los servidores públicos que componen el Área Cobros y Control de Cartera. ✓ Se revisó y verificó los Informes Trimestrales de Cumplimiento del POA 2017. ✓ Se procedió a solicitar a la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos la documentación que respalda el Proceso de Cobro de Adeudos de la gestión 2017 (Carpetas de Fiscalización y Cobro de Adeudos). 																
	<p>Para la Eficacia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se verificó si el Área de Cobros y Control de Cartera, cumplió la meta prevista en el POA de la gestión 2017, relativa a la recuperación efectiva de Bs22.000.000 por concepto de aportes devengados al seguro social de largo plazo del sistema de reparto de las empresas y/o entidades fiscalizadas, asimismo el de mantener el índice de morosidad igual o menor que 2.5%. Bajo el siguiente indicador: 																
	$\text{EFICACIA} = \frac{\text{Objetivos logrados}}{\text{Objetivos programados}} \times 100$																
	<p>El parámetro que se considera a criterio de la comisión de auditoría es el siguiente:</p>																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>NIVELES</th> <th>RANGOS</th> <th>CONCLUSIÓN SOBRE EL COMPONENTE</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1° Nivel</td> <td>100%</td> <td>Eficaz</td> <td>Porque se cumplió con el objetivo propuesto.</td> </tr> <tr> <td>2° Nivel</td> <td>90%-99%</td> <td>Razonablemente eficaz</td> <td>Si bien no llegó al objetivo propuesto está a 1% y 10% de lograrlo asimismo se consideran factores ajenos que pudieron afectar el regular desarrollo del proceso.</td> </tr> <tr> <td>3° Nivel</td> <td>Menos del 89%</td> <td>Ineficaz</td> <td>Se considera poco eficaz por cuanto se tiene entre 11% y 20% de cumplir con el objetivo propuesto, así también se establece éste parámetro porque los factores ajenos que pudieron afectar el regular desarrollo del proceso no fueron identificados de manera oportuna.</td> </tr> </tbody> </table>	NIVELES	RANGOS	CONCLUSIÓN SOBRE EL COMPONENTE		1° Nivel	100%	Eficaz	Porque se cumplió con el objetivo propuesto.	2° Nivel	90%-99%	Razonablemente eficaz	Si bien no llegó al objetivo propuesto está a 1% y 10% de lograrlo asimismo se consideran factores ajenos que pudieron afectar el regular desarrollo del proceso.	3° Nivel	Menos del 89%	Ineficaz	Se considera poco eficaz por cuanto se tiene entre 11% y 20% de cumplir con el objetivo propuesto, así también se establece éste parámetro porque los factores ajenos que pudieron afectar el regular desarrollo del proceso no fueron identificados de manera oportuna.
	NIVELES	RANGOS	CONCLUSIÓN SOBRE EL COMPONENTE														
	1° Nivel	100%	Eficaz	Porque se cumplió con el objetivo propuesto.													
	2° Nivel	90%-99%	Razonablemente eficaz	Si bien no llegó al objetivo propuesto está a 1% y 10% de lograrlo asimismo se consideran factores ajenos que pudieron afectar el regular desarrollo del proceso.													
	3° Nivel	Menos del 89%	Ineficaz	Se considera poco eficaz por cuanto se tiene entre 11% y 20% de cumplir con el objetivo propuesto, así también se establece éste parámetro porque los factores ajenos que pudieron afectar el regular desarrollo del proceso no fueron identificados de manera oportuna.													
	<p>Para la Eficiencia:</p> <p>Para determinar la eficiencia del proceso de cobro de adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos 2017, se considera el recurso tiempo.</p> <p>Indicador de eficiencia:</p>																
$\text{EFICIENCIA} = \frac{\text{Recursos utilizados}}{\frac{\text{Objetivos alcanzados}}{\text{Recursos programados}} \times \text{Objetivos programados}} \times 100$																	
<p>El parámetro que se considera a criterio de la comisión de auditoría es el siguiente:</p>																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th>NIVELES</th> <th>RANGOS</th> <th>CONCLUSIÓN SOBRE EL COMPONENTE</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1° Nivel</td> <td>90 - 100%</td> <td>Eficiente</td> <td>Porque se logró maximizar el recurso tiempo.</td> </tr> <tr> <td>2° Nivel</td> <td>80%-89%</td> <td>Razonablemente eficiente</td> <td>Se logró maximizar el recurso tiempo con alguna excepción.</td> </tr> <tr> <td>3° Nivel</td> <td>Menos de 79%</td> <td>Ineficiente</td> <td>No se logró maximizar el recurso tiempo.</td> </tr> </tbody> </table>	NIVELES	RANGOS	CONCLUSIÓN SOBRE EL COMPONENTE		1° Nivel	90 - 100%	Eficiente	Porque se logró maximizar el recurso tiempo.	2° Nivel	80%-89%	Razonablemente eficiente	Se logró maximizar el recurso tiempo con alguna excepción.	3° Nivel	Menos de 79%	Ineficiente	No se logró maximizar el recurso tiempo.	
NIVELES	RANGOS	CONCLUSIÓN SOBRE EL COMPONENTE															
1° Nivel	90 - 100%	Eficiente	Porque se logró maximizar el recurso tiempo.														
2° Nivel	80%-89%	Razonablemente eficiente	Se logró maximizar el recurso tiempo con alguna excepción.														
3° Nivel	Menos de 79%	Ineficiente	No se logró maximizar el recurso tiempo.														

1.5.3 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

En esta etapa, se procederá con la:

- Revisión de documentación suficiente y competente que sustente las Conclusiones del Informe de Auditoría.



- Comunicación de las Deficiencias de Control Interno, a los Servidores Públicos Responsables de las Operaciones Auditadas.
- Evaluación de los criterios emitidos y/o de la documentación de descargo proporcionada en la Comunicación de Resultados.
- Emisión del Informe y Remisión a las instancias competentes.

1.6 NORMAS, PRINCIPIOS Y DISPOSICIONES LEGALES A SER APLICADAS EN EL DESARROLLO DEL TRABAJO

Para la ejecución de la auditoría operativa verificaremos la legalidad de los actos administrativos emergentes de las operaciones analizadas, para este efecto se considerará la siguiente normativa:

NORMATIVA DE APLICACIÓN GENERAL

- Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, aprobada con referéndum de 25 de enero de 2009 y promulgada el 7 febrero de 2009.
- Ley N° 1178 de fecha 20 de julio de 1990 de Administración y Control Gubernamental.
- Reglamento para el ejercicio de las atribuciones de la Contraloría General del Estado, aprobada mediante D.S. N° 23215 de fecha 22 de julio de 1992.
- Reglamento de Responsabilidad por la Función Pública, aprobada mediante D.S. N° 23318-A de fecha 03 de noviembre de 1992.
- Normas de Auditoría Operacional aprobada mediante Resolución N° CGE/057/2016 de fecha 06 de julio de 2016, por la Contraloría General del Estado.



NORMATIVA DE APLICACIÓN ESPECÍFICA

- RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA SENASIR N° 725.13 de 31 de diciembre del 2013, que aprueba el “*Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización*” actual *Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, Procedimiento 6.2 “Área de Cobro de Adeudos”*.
- Otra normativa aplicable al caso.

1.7 PRINCIPALES RESPONSABILIDADES A NIVEL DE EMISIÓN DE INFORMES

En función a los hallazgos de auditoría que hubiere, se emitirá el informe correspondiente incluyendo información que facilite su comprensión, expuesta de manera objetiva y de corresponder, se emitirá el informe con indicios de responsabilidad ejecutiva previsto en la Ley N° 1178, acompañado del informe legal correspondiente y otros sustentatorios.

Con los resultados alcanzados, se emitirá el informe de acuerdo a la Norma de Auditoría Operacional y será de conocimiento de la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Institución, los responsables de las unidades auditadas, ente tutor Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y la Contraloría General del Estado.

1.8 ACTIVIDADES Y FECHAS DE MAYOR IMPORTANCIA

A continuación, detallamos las fechas de mayor importancia relacionadas con la planificación, ejecución y finalización de nuestra auditoría:

Actividades	Fechas de :	
	Inicio	Finalización
Elaboración del MPA (*)	20/02/2018	16/03/2018
Elaboración del Programa de Trabajo (*)	19/03/2018	06/04/2018
Ejecución de la Auditoría (*)	09/04/2018	24/05/2018
Elaboración del Informe borrador (*)	25/05/2018	18/06/2018

(*) Las fechas establecidas son tentativas y han sido determinadas sobre la base del desarrollo de tareas en condiciones normales. Situaciones extraordinarias (motivadas interna o externamente) pueden alterar el cronograma previsto precedentemente.



2. INFORMACIÓN SOBRE LOS ANTECEDENTES INSTITUCIONALES

2.1 ANTECEDENTES DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN BOLIVIA

Para una mejor comprensión de los antecedentes de la institución realizaremos una narrativa distribuida en cuatro periodos los que describiremos en los siguientes párrafos:

PRIMER PERÍODO

Desde la Independencia, Bolivia se caracteriza por una economía artesanal y agrícola, la minería va resurgiendo paulatinamente después de su auge en la Colonia. En esas condiciones no se planteaba ningún problema de carácter socio laboral.

SEGUNDO PERÍODO

La segunda Guerra Mundial por la necesidad de metales que requiere para la fabricación de material bélico, contribuye al alza de las cotizaciones de los minerales, aparecen grandes centros mineros con gran cantidad de trabajadores.

El trabajo minero, requería centenares y miles de trabajadores que abrieron socavones y galerías subterráneas, profundas y extensas, en condiciones riesgosas, insalubres, en forma casi rudimentaria, no hay regulaciones legales de protección del trabajador, no había seguridad industrial ni protección a la vida del trabajador frente a los riesgos laborales.

Se produjeron muchos accidentes laborales y enfermedades como consecuencia del trabajo, con perjuicios económicos para la empresa y para el trabajador.

Esta situación hace también que surja como una respuesta, la organización de los trabajadores en sindicatos, en defensa de sus intereses económicos y sociales, como una fuerza que equilibre las relaciones laborales.



También se empiezan a extender las políticas de protección al trabajador a otros sectores. Se crea la Libreta de Ahorro Obrero, a la cual todo trabajador asalariado debía depositar el 5% de su sueldo. El valor del ahorro debía ser depositado en el Banco de la Nación (Hoy Banco Central) donde percibía un interés legal. Este ahorro podía retirarse en caso de vejez, paro forzoso, invalidez o muerte del trabajador.

Además, se dictan tres disposiciones legales de importancia: se crea el Ministerio de Trabajo y Previsión Social el 2 de junio de 1936, se crea la Caja de Seguro y Ahorro Obrero y se establece un Régimen General de Jubilaciones para los empleados públicos, del magisterio y de comunicaciones. Como conclusión de esta segunda etapa histórica, se crearon otras Cajas de Jubilación como la Caja de Seguro Social de Ferrovianos el 21 de enero de 1938, la Caja de Seguro Social de Periodistas el 10 de mayo de 1938, la Caja de Seguro Social de Gráficos el 16 de noviembre de 1938.

Por Decreto Ley de 24 de mayo de 1939 se dicta la Ley General del Trabajo, que es elevada al rango de Ley el 9 de diciembre de 1942, que constituye una obra legislativa notable para su tiempo, actualmente sigue vigente con algunas modificaciones.

TERCER PERÍODO

Ley del Seguro Social Obligatorio.

Si bien existían leyes, sobre riesgos profesionales y comunes, la sistematización de las normas de cada seguro, no se tenía regulaciones sobre los riesgos profesionales y las prestaciones que se otorgaban, no había prestaciones familiares obligando a una exhaustiva revisión.

Es así que mediante Ley de 14 de diciembre de 1956, en la Presidencia del Dr. Hernán Siles Suazo, se promulga el Código de Seguridad Social, se inicia la Seguridad Social en Bolivia, como un conjunto organizado, sistematizado y estructurado con principios, asentada en los preceptos contenidos en la Constitución Política del Estado de 1945, que se mantuvieron hasta la Constitución de 1967 con algunas modificaciones, como el Régimen Social y de Familia, con una clara decisión



del Estado para implementar los seguros sociales integrales de carácter obligatorio, así como las asignaciones familiares.

El Código de Seguridad en sus Art. 247 al 249, prepara el camino y deja sembradas las semillas para la creación de los Fondos Complementarios Sectoriales como régimen facultativo.

En los últimos años de la década de los 60, se empiezan a crear los Fondos Complementarios facultativos y sectorizados (2). Estos tenían la particularidad de decidir el porcentaje de aporte que sus afiliados debían realizar. En la década de los años 70 se crean la mayoría de los Fondos Complementarios (17) aspecto que continúa en la década de los 80 (11). Desde el año 1957 hasta la aparición de los Fondos Complementarios (años 70), es solo la Caja Nacional de Seguridad Social la que concede Rentas Jubilatorias.

Con la aparición de los Fondos Complementarios, las rentas se desglosan en Básica y Complementaria, la primera manejada por la Caja Nacional de Seguridad Social y la segunda por los Fondos Complementarios. Las rentas complementarias debían concederse con los mismos datos de registro personal de la Caja Nacional, por tanto, se calificaban una vez concedida la Renta Básica y se exigía la presentación de la Resolución.

Mediante Decreto Supremo N° 09543 de 13/01/71 se crean los Fondos de Empleados de Entidades Financieras y Ramas Afines, entes privados e independientes y con autonomía de gestión, mismos que manejaban los seguros de Corto y Largo Plazo, concediendo los beneficios respectivos a todas las personas inscritas en los mismos, empleados de la entidad y sus familias.

El 15 de abril de 1987, en el Gobierno del Dr. Víctor Paz Estenssoro, se emite la LEY N° 924, conocida como la Ley de Racionalización de la Seguridad Social Boliviana, y el 25 de junio de 1987 el Decreto Supremo N° 21637, que entre otros aspectos establecen: La creación del Seguro Social de Corto Plazo financiado en su totalidad con el aporte patronal y manejado por los entes Gestores de Salud (Caja Nacional de Salud, Caja Petrolera de Salud, Caja Bancaria Privada, Caja Bancaria Estatal, etc.) La creación del Seguro Social de Largo Plazo para invalidez, vejez, muerte y riesgo profesionales



financiado por el aporte laboral y, asimismo, estableció el aporte estatal. Es desde este momento que la Caja Nacional de Salud deja de administrar el seguro a Largo Plazo, el cual pasa a ser manejado provisionalmente por los Fondos Complementarios, que a partir de abril de 1987 y hasta el año 1990, manejan y conceden en conjunto las Rentas Básica y Complementaria.

A partir de esa fecha, sucedieron un cúmulo de acciones que, por motivos, políticos, sociales y económicos, dieron lugar a que el sistema tenga varias denominaciones como: FOPEBA, Secretaría Nacional de Pensiones, Dirección General de Pensiones, Servicio Nacional del Sistema de Reparto.

La débil posición financiera del antiguo sistema de jubilación fue el detonante para que el Congreso aprobara en noviembre de 1996, una ley que reemplazaba al modelo de beneficios obrero-patronal por una nueva manera de contribuciones individuales a fin de modernizar el sector público.

CUARTO PERÍODO

La débil posición financiera del antiguo sistema de jubilación fue el detonante para que el Congreso aprobara en noviembre de 1996, una ley que reemplazaba al modelo de beneficios obrero-patronal por una nueva manera de contribuciones individuales a fin de modernizar el sector público.

A partir de esa fecha los trabajadores discontinuaron sus contribuciones al antiguo sistema para empezar a hacerlas con un administrador de fondos de pensiones (AFP) y los recién incorporados al mercado laboral directamente comenzaron sus contribuciones a dichas AFPs.

ANTECEDENTES DE CREACIÓN DEL SENASIR

En el marco de la organización del poder ejecutivo establecido por la Ley N° 1788 del 16 de septiembre de 1997 (LOPE) y el Decreto Supremo N° 25480 de fecha 5 de agosto de 1999 se creó la Dirección General de Pensiones, dependiente del Ministerio de Hacienda como Institución Pública Descentralizada.



Posteriormente, a partir de la promulgación del Decreto Supremo N° 26189 de fecha 18 de mayo de 2001, establece a la Dirección de Pensiones como una Institución Pública desconcentrada del Ministerio de Hacienda, con personería jurídica, estructura propia y competencia de ámbito nacional; con independencia técnica, legal y administrativa. Creada con el objetivo de Administrar el Sistema Residual de Reparto de Largo Plazo con atribuciones y funciones propias del Sistema de Pensiones: “eficacia, eficiencia, economía, transparencia y licitud”.

De acuerdo al Decreto Supremo N° 26772 del 15 de agosto de 2002, pasó a depender del Viceministerio de Pensiones, dependiente del Ministerio sin Cartera Responsable de Servicios Financieros.

El Decreto Supremo N° 27066 de fecha 6 de junio de 2003, y en consideración de los requerimientos sociales emergentes de los derechos adquiridos por parte de los asegurados al Sistema de Reparto y la ausencia de políticas de gestión que resuelven los problemas inherentes al normal desarrollo de las actividades de la Dirección de Pensiones en su Art.1 inc. b) la creación del Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR) como una Institución Pública Desconcentrada y dependiente del Ministerio de Hacienda, a través del Viceministerio de Pensiones, Valores y Seguros. El SENASIR, se constituye como una persona jurídica de derecho público, estructura propia y competencia de ámbito nacional, de carácter temporal, con autonomía de gestión técnica, legal y administrativo con las siguientes atribuciones:

- a) Calificar la Rentas en Curso de Adquisición del Sistema de Reparto de acuerdo a los procedimientos establecidos en normas que rigen al efecto, considerando también los aportes devengados que se encuentran tanto en la vía administrativa como en la coactiva social.
- b) Resolver sobre el derecho a renta que les correspondiere a los derechohabientes de rentistas titulares del Sistema de Reparto.
- c) Suspender provisional o definitivamente la renta, dentro de la potestad de revisión establecida en disposiciones que rigen para el Sistema de Reparto.
- d) Ejercer la representación legal en las acciones incoadas por o contra el SENASIR, así como continuar con los procesos judiciales seguidos por la ex Dirección de Pensiones.



- e) Realizar labores de fiscalización por aportes devengados del Sistema de Reparto.
- f) Realizar la gestión de cobro de las contribuciones en montos del Sistema de Reparto, en el marco de las disposiciones normativas en vigencia.
- g) Efectuar la recuperación de aportes en la vía administrativa y tramitar el cobro coactivo social ante la autoridad que ejerce jurisdicción y competencia en el Sistema de Reparto, así como realizar cualquier acto procesal pertinente al mismo.
- h) Gestionar el pago de rentas del Sistema de Reparto.
- i) Procesar y emitir la certificación de la Compensación de Cotizaciones, conforme lo dispone el Decreto Supremo N° 26069 de 09 de febrero de 2001.
- j) Elevar solicitudes de interpretación técnica de las disposiciones normativas del Sistema de Reparto ante el Viceministerio de Pensiones Valores y Seguros.
- k) Otras que sean necesarias para el cumplimiento de las funciones, a ser establecidas mediante normativa expresa del Ministerio de Hacienda.

El Decreto Supremo N° 27991 de 28 de enero de 2005, se establecen tareas específicas que deben ser cumplidas por entidades involucradas con el Sector de Pensiones, en un escenario de acciones de mediano y largo plazo. Para dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en el citado Decreto Supremo, con Resolución Ministerial 143/06 de fecha 19 de abril de 2006, es designado como Director General Ejecutivo del SENASIR al Dr. Luís Alberto Orellano Valenzuela y posteriormente en fecha 25 de julio de 2007 con Resolución Ministerial 328/07 es designado como nuevo Director General Ejecutivo del SENASIR el Dr. David Laura Bobarin interinamente y posteriormente con Resolución Ministerial N° 069/08 de fecha 21 de febrero de 2008 es designado como Director General Ejecutivo del SENASIR el Lic. Yony Yamil Exeni León quién asumió sus funciones con las formalidades de Ley.

Finalmente, mediante resolución ministerial N° 546 de fecha 23 de agosto del 2012 resuelve que de conformidad a lo establecido por el numeral 17) del artículo 14 del decreto supremo N° 29894, de 7 de febrero del 2009, es atribución privada del Ministro de Economía y Finanzas Públicas la designación del personal de su dependencia, contando para ello con el concurso de ciudadanos y de reconocida solvencia moral y profesional. Designar a partir de la fecha como Director General



Ejecutivo interino del Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR) al ciudadano Juan Edwin Mercado Claros, quien asumió el cargo previo las formalidades de ley.

2.1.1 VISIÓN, MISIÓN, OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Al 2017 el Servicio Nacional del Sistema de Reparto SENASIR tiene como:

Visión: Institución moderna, transparente, eficiente, con compromiso social que reconoce y garantiza los derechos de los asegurados para una vejez digna.

Misión: Otorgar prestaciones del Sistema de Reparto y reconocer aportes para la compensación de cotizaciones.

Objetivos Estratégicos

Según lo establecido en la Ley 777, se realizó la formulación del PEI (2016 - 2020), con los siguientes objetivos estratégicos:

- Cumplir eficaz y eficientemente con lo sustantivo del mandato legal del SENASIR, ampliando la población de asegurados de la compensación de cotizaciones, incrementando el número de empresas fiscalizadas, realizando un control eficiente de la cartera de pagos de los aportes devengados a la seguridad de largo plazo del Sistema de Reparto, mejorando en los beneficios el conocimiento de las modalidades de pago de rentas y realizando la actualización de manual de prestación.
- Consolidar la imagen del SENASIR como institución eficaz, eficiente con infraestructura institucional moderna en beneficio de la población usuaria de los servicios que brinda.
- Promover una gestión transparente, libre de corrupción, garantizando el cumplimiento de la normativa y el control interno adecuado.



Objetivos de Gestión

Para la gestión 2017, el Servicio Nacional del Sistema de Reparto SENASIR formulo 17 objetivos de gestión institucional, que el objetivo relacionado al objeto de la auditoría es el siguiente:

“Desarrollar una gestión eficaz en la recuperación oportuna de Aportes Devengados al Seguro Social de Largo Plazo del Sistema de Reparto, disminuyendo la morosidad, incrementando el número de empresas fiscalizadas y atendiendo oportunamente los descargos presentados por las empresas fiscalizadas”.

2.1.2 ENTE QUE EJERCE TUICIÓN

El Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR), se encuentra bajo tuición del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (MEFP).

2.1.2.1 ENTIDADES VINCULADAS

Ninguna entidad se encuentra bajo tuición del Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR).

2.1.2.2 NATURALEZA DE LAS OPERACIONES

El SENASIR, dada su naturaleza de institución exclusivamente operativa, tiene, entre otras, las siguientes atribuciones:

- e)
- f) *“Realizar labores de fiscalización por aportes devengados del Sistema de Reparto”.*
- g) *“Realizar la gestión de cobro de las contribuciones en mora del Sistema de Reparto, en el marco de las disposiciones normativas en vigencia”.*
- h)

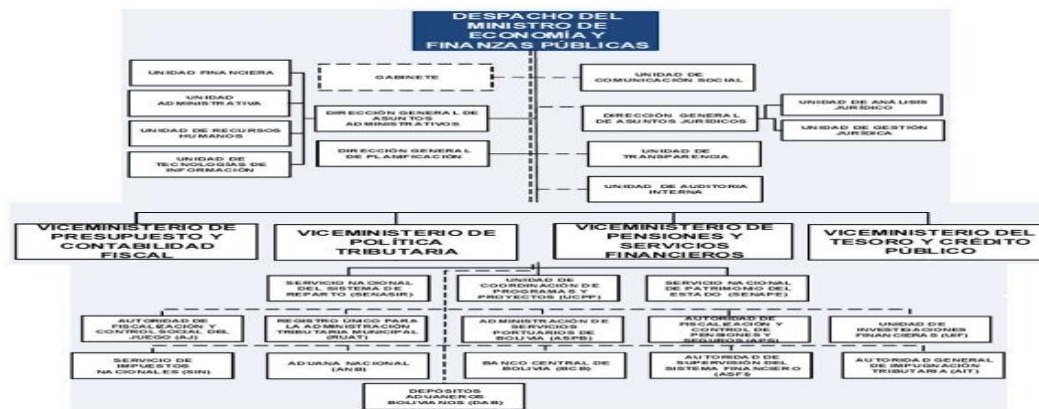


AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



2.2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La Entidad que ejerce tuición sobre el Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR) es el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (MEFP), por éste aspecto hacemos referencia a la estructura orgánica funcional del mismo.



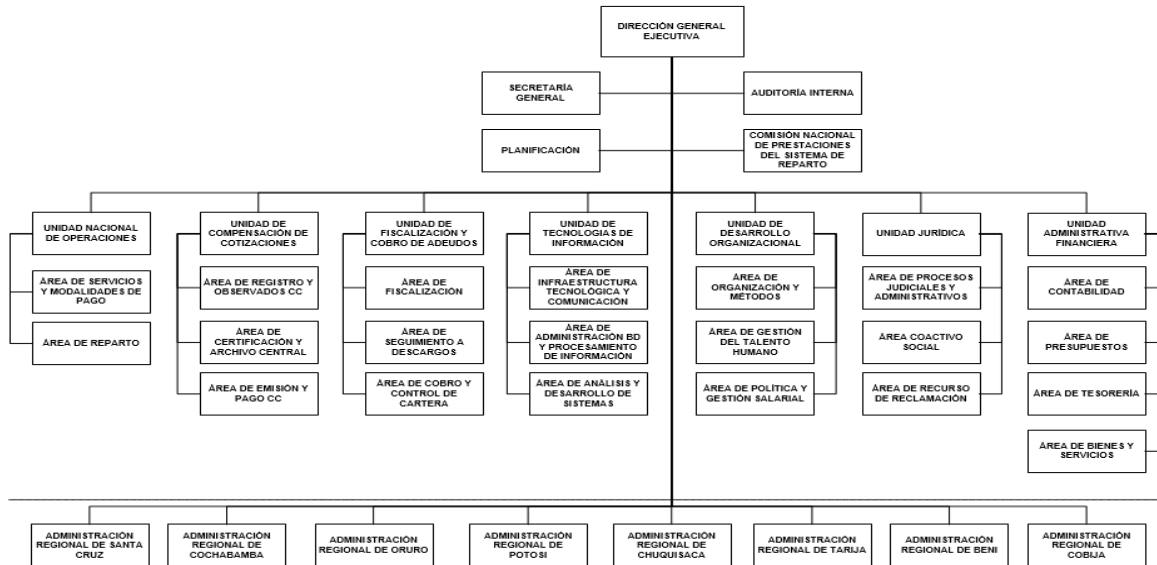
La Estructura Organizacional del Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR) fue aprobada mediante Resolución Administrativa SENASIR N° 485.17A de fecha 29 de septiembre de 2017.



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



SERVICIO NACIONAL DEL SISTEMA DE REPARTO (ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL)



La estructura organizacional y funcional está establecida en el Manual de Organización y Funciones, aprobado con Resolución Administrativa SENASIR N° 0190.12 de fecha 16 de noviembre de 2012, las principales funciones del nivel jerárquico establecidas en este manual, son:

DIRECCIÓN GENERAL EJECUTIVA

OBJETIVO

Llevar adelante políticas y estrategias que coadyuven el cumplimiento de objetivos enmarcados en la Misión y Visión del Servicio Nacional del Sistema de Reparto y que además vayan acordes con los planes tanto estratégicos como de gestión, así como para el desarrollo institucional a través de la Gestión Administrativa.

FUNCIÓN GENERAL

Planificar, organizar, ejecutar, coordinar, dirigir, supervisar, controlar y evaluar las operaciones y actividades técnico - administrativas, destinadas a cumplir con los objetivos generales y específicos del Servicio Nacional del Sistema de Reparto.



UNIDADES Y/O ÁREAS DEPENDIENTES

- SECRETARÍA GENERAL
- PLANIFICACIÓN
- ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA
- COMISIÓN CALIFICADORA DE RENTAS
- UNIDAD NACIONAL DE OPERACIONES
- UNIDAD DE COMPENSACIÓN DE COTIZACIONES
- **UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS**
- UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
- UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL
- UNIDAD JURÍDICA
- UNIDAD ADMINISTRATIVA FINANCIERA
- ADMINISTRACIONES REGIONALES
- AGENCIAS REGIONALES

2.2.1 PRINCIPALES AUTORIDADES A LA FECHA DE LA EVALUACIÓN

NOMBRE	CARGO	DOCUMENTO Y FECHA DE DESIGNACIÓN	ANTIGÜEDAD EN EL CARGO
Señor Edwin Mercado Claros.	Director General Ejecutivo a.i.	R.M. N° 546 de fecha 23/08/2012.	5 AÑOS, 8 MESES
Señor Santos Wilfredo Ticona Chique.	Jefe Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos a.i.	Resolución Administrativa N°672.17 de fecha 29/12/2017.	4 MESES
Señora Varinia Andrea Villegas Cáceres.	Responsable III - Cobro y Control de Cartera a.i.	MEMORÁNDUM SENASIR. UDO. DGE. N° 318/2017 de fecha 23/10/2017.	6 MESES
Señora Consuelo Beatriz Sardón Portillo.	Profesional III - Cobro y Control de Cartera a.i.	MEMORÁNDUM SENASIR. UDO. DGE. N° 319/2017 de fecha 23/10/2017.	6 MESES
Señor Guery Jaime Verastegui Ontiveros.	Profesional III – Cobro y Control Cartera a.i.	MEMORÁNDUM SENASIR. UDO. DGE. N° 320/2017 de fecha 23/10/2017.	6 MESES
Señora Yolanda Bernardina Alarcón Yujra.	Técnico III - Cobro de Adeudos a.i.	MEMORÁNDUM SENASIR. UDO. DGE. N° 321/2017 de fecha 23/10/2017.	6 MESES
Señora Aleida Mariel Quisbert Silva.	Técnico III - Cobro de Adeudos a.i.	MEMORÁNDUM SENASIR. UDO. DGE. N° 322/2017 de fecha 23/10/2017.	6 MESES

NOTA. -LA ANTIGÜEDAD DEL CARGO SE CÁLCULO HASTA EL MES DE ABRIL DE 2018.

2.3 ORGANISMOS, ENTIDADES Y UNIDADES VINCULADAS CON EL OBJETO DE LA AUDITORÍA

2.3.1 Internas al SENASIR



2.3.1.1 Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos

- ✓ Área de Cobro de Adeudos actual Área de Cobro y Control de Cartera.

2.3.2 Externas al SENASIR

- ✓ Empresas Fiscalizadas.

2.3.3 Funciones y atribuciones del área sujeta a examen

La estructura organizacional y funcional está establecida en la Manual de Organización y Funciones aprobado con Resolución Administrativa SENASIR N° 190.12 de fecha 16 de noviembre de 2012.

ÁREA DE COBRO DE ADEUDOS ACTUAL ÁREA DE COBRO Y CONTROL DE CARTERA

OBJETIVO

Diseñar e implementar mecanismos que permitan realizar un efectivo seguimiento y control de los pagos realizados por las empresas e instituciones que presenten solicitudes de cancelación o predisposición de pago, que fueron fiscalizadas y notificadas y/o tengan convenios de pago.

FUNCIÓN GENERAL

Planificar, organizar, dirigir las actividades de cobro de adeudos de todas las Empresas e Instituciones a nivel nacional, que adeudan al régimen básico y complementario, a fin de recuperar los adeudos al Seguro Social de Largo Plazo del Sistema de Reparto.

ÁREAS DEPENDIENTES (NINGUNO)

2.4 PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

El Servicio Nacional del Sistema de Reparto, elaboró el Plan Estratégico Institucional para el período 2016 - 2020, que ha sido formulado en coordinación con el Ministerio de Economía y Finanzas



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



Públicas, el cual fue aprobado mediante R.M. 770/16 en fecha 02 de septiembre de 2016, considerando tres (3) Objetivos Estratégicos.

El Servicio Nacional del Sistema de Reparto SENASIR, en el marco de sus competencias institucionales para la gestión 2017 programó 17 “Objetivos de Gestión” alineadas a las Políticas establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo.

Que, en relación al objetivo de la auditoría, se considera:

CÓD.P DES	PILAR PDES	CÓD. PEM	OBJETIVO DE LA PEM	CÓD. PEI	OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	CÓD. POA	OBJETIVO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	ÁREA EJECUTORA
01	Erradicación de la extrema pobreza	2	Fortalecer el Sistema Integral de Pensiones mediante el análisis y la evaluación constante para la adecuada toma de decisiones y la generación de nueva normativa, ampliando el número de asegurados con reconocimiento de aportes a través de la Compensación de Cotizaciones.	1	Cumplir eficaz y eficientemente con lo sustantivo del mandato legal del SENASIR, ampliando la población de asegurados de la Compensación de Cotizaciones, incrementando el número de empresas fiscalizadas, realizando un control eficiente de la cartera de pagos de los aportes devengados a la seguridad de largo plazo del Sistema de Reparto, mejorando en los beneficiarios el conocimiento de las modalidades de pago de rentas y realizando la actualización del Manual de Prestaciones.	2	Desarrollar una gestión eficaz en la recuperación oportuna de Aportes Devengados al Seguro Social de Largo Plazo del Sistema de Reparto, disminuyendo la morosidad, incrementando el número de empresas fiscalizadas y atendiendo oportunamente los descargos presentados por las empresas fiscalizadas.	UFCA

PDES = Plan de Desarrollo Económico y Social.
 PEM = Plan Estratégico Ministerial.
 UFCA = Unidad de Fiscalización Cobro y Adeudos

2.4.1 PROGRAMA DE OPERACIONES ANUAL GESTIÓN 2017

Se solicitó a la Responsable de Planificación del Servicio Nacional del Sistema de Reparto "SENASIR" el POA por objetivos de la entidad gestión 2017 aprobado con Resolución Administrativa SENASIR N° 473.16 de fecha 06 de septiembre de 2016, donde se evidenció que la Unidad Fiscalización y Cobro de Adeudos programó cuatro (4) objetivos específicos para la gestión 2017 dentro los cuales se identificó el Objetivo Específico 2.2 y 2.4 que formuló el Área Cobro y Control de Cartera, establece:



**AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE
ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE
ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)**



OBJETIVO ESPECÍFICO	RESULTADOS ESPERADOS	OPERACIÓN
2.2(*) Recuperar de manera efectiva Bs22.000.000 por concepto de Aportes Devengados al Seguro Social de Largo Plazo del sistema de Reparto de las Empresas y/o Entidades Fiscalizadas.	Bs22.000.000 recuperados para el TGN.	Verificación, registro de cobros, seguimiento y reporte trimestral actualizado de recuperación efectiva de Bs6.000.000, Bs6.200.000, Bs5.300.000 y Bs4.500.000.
2.4 Mantener un índice igual o menor al 2.5% demorosidad, implementando estrategias eficientes para el cobro de adeudos a Empresas Privadas y Entidades Públicas que firman convenios de pago.	Índice de morosidad de los convenios firmados, igual o menor al 2.5%.	Seguimiento al total de cartera, respecto a la cartera vencida y determinación del índice de morosidad trimestralmente.

(*) Código distribuido por trimestre de la siguiente manera: Primer Trimestre=2.2.1, Segundo Trimestre=2.2.2, Tercer Trimestre=2.2.3 y Cuarto Trimestre=2.2.4

Se aclara que la reformulación al POA 2017 aprobada con Resolución Administrativa SENASIR N° 295.17 de fecha 26 de junio de 2017 no tuvo incidencia en el objetivo relacionado con el objeto de la auditoría.

Señalar que estos objetivos específicos están alineados al objetivo institucional “02 Desarrollar una gestión eficaz en la recuperación oportuna de Aportes Devengados al Seguro Social de Largo Plazo del Sistema de Reparto, disminuyendo la morosidad, incrementando el número de empresas fiscalizadas y atendiendo oportunamente los descargos presentados por las empresas fiscalizadas”, y al Plan Estratégico Institucional “01 Cumplir eficaz y eficientemente con lo sustantivo del mandato legal del SENASIR, ampliando la población de asegurados de la Compensación de Cotizaciones, incrementando el número de empresas fiscalizadas, realizando un control eficiente de la cartera de pagos de los aportes devengados a la seguridad de largo plazo del Sistema de Reparto, mejorando en los beneficiarios el conocimiento de las modalidades de pago de rentas y realizando la actualización del Manual de Prestaciones”.

2.4.2 PROGRAMA DE OPERACIONES ANUAL INDIVIDUAL

Mediante nota CITE: SENASIR/AAI/N° 042/2018 de fecha 01 de marzo de 2018, se solicitó a la Unidad de Desarrollo Organizacional el detalle del personal que compone el Área Cobros y Control de Cartera más copia de los POAI's .



**AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE
ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE
ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)**



En atención a la nota CITE: SENASIR/AAI/N° 042/2018 la Unidad de Desarrollo Organizacional remite nota CITE: SENASIR UDO N° 063/2018 de fecha 05 de marzo de 2018, del análisis realizado a los POAI's 2017, se establece:

Detalle del personal que compone el Área de Cobros y Control de Cartera			
N°	Ítem	Nombre y Apellido	Cargo Actual
1	193	Señora Varinia Andrea Villegas Cáceres.	Responsable III - Cobro y Control de Cartera a.i.
2	194	Señora Consuelo Beatriz Sardón Portillo.	Profesional III - Cobro y Control de Cartera a.i.
3	195	Señor Guery Jaime Verastegui Ontiveros.	Profesional III - Cobro y Control Cartera a.i.
4	196	Señora Yolanda Bernardina Alarcón Yujra.	Técnico III - Cobro de Aduanos a.i.
5	197	Señora Aleida Mariel Quisbert Silva.	Técnico III - Cobro de Aduanos a.i.

RESPONSABLE III COBRO Y CONTROL DE CARTERA (Varinia Andrea Villegas Cáceres)

Las funciones del puesto de acuerdo al POAI 2017 son: “Controlar la entrega de informes mensuales referentes a la Recuperación de Aportes Devengados al Seguro Social de Largo Plazo del Sistema de Reparto, para contar con información en forma oportuna”, “Verificar la información contenida en las conciliaciones bancarias mensuales mediante extractos bancarios y detalle de ingresos, para la emisión de reportes con información real”, “Controlar la entrega de informes de factores de actualización, mediante el seguimiento efectuado a las publicaciones del Banco Central de Bolivia y el INE, para contar con información en forma oportuna”, “Verificar los informes de factorización de actualización, corroborando la información con datos emitidos por el BCB e INE, para informar a la unidad con datos oficiales”, “Verificar la información contenida en las notas recordatorio y comunicación de deuda; nota de descargo y notas de aviso, para llevar a cabo el proceso de cobranza”, “Atender la hojas de ruta con instrucciones para emitir nota de aviso y comunicar a la empresa los importes adeudados y contribuir al proceso de cobranza”, “Atender las hojas de ruta con instrucciones para emitir notas de descargo y comunicar a las empresas los importes adeudados y contribuir al proceso de cobranza”, “Verificar los datos contenidos en los informes emitidos por el Área de Cobro de Aduanos conjuntamente los antecedentes empresariales a objeto de corroborar y emitir la información correctamente” y “Controlar el índice de morosidad a través de los kardex individuales de las empresas que suscribieron convenios de pago, a objeto de mantener un índice de morosidad por debajo del 2,5%”.



PROFESIONAL III COBRO Y CONTROL CARTERA (Consuelo Beatriz Sardón Portillo)

Las funciones del puesto de acuerdo al POAI 2017 son: “Elaborar el reporte de notas de aviso registrando las nuevas notas emitidas y los pagos realizados por las empresas, para contar con información actualizada y efectuar el seguimiento correspondiente”, ” Elaborar el reporte de la cartera en ejecución registrando las nuevas notas de cargo emitidas y los pagos realizados por las empresas, para contar con información actualizada y efectuar el seguimiento correspondiente”, “Elaborar el informe de actualización de deuda en base a los antecedentes de la empresa y considerando la deuda establecida en el proceso de fiscalización y/o descargo conjuntamente los factores vigentes para emitir el cuadro de actualización”, “Generar el cuadro de amortización considerando los datos del cuadro de actualización de deuda y el plazo solicitado por la empresa para suscribir el convenio de pago”, ” Actualizar el importe adeudado considerando los factores vigentes y el informe de fiscalización que dio origen a la deuda con los factores vigentes, para emitir el cuadro de actualización y la nota de aviso para pago al contado”, “Emitir la nota de cargo en base al informe y cuadro de actualización para ser remitida a la Unidad Jurídica”, ”Actualizar las notas de cargo a solicitud de la Unidad Jurídica en base a la liquidación e informe que dio origen a la deuda y considerando los factores vigentes , para su cobranza en la vía Jurídica”, ”Actualizar las notas de cargo emitidas por el Ex– Fondo de Pensiones Básicas (FOPEBA) a solicitud de la Unidad Jurídica, considerando los factores vigentes y el informe que dio origen a la deuda determinada para emitir el cuadro de actualización” y ”Emitir reportes del formulario 99, convenios de pago y notas de cargo del Ex– Fondo de Pensiones Básicas (FOPEBA) a solicitud del Área de Fiscalización y Descargo, revisando la base de datos y en forma manual el archivo en custodia para proporcionar la información requerida”.

PROFESIONAL III COBRO Y CONTROL CARTERA (Guery Jaime Verastegui Ontiveros)

Las funciones del puesto de acuerdo al POAI 2017 son: “Elaborar conciliaciones mensuales, cotejando los extractos bancarios y las boletas de depósitos para llevar un buen control de la recuperación”, “Elaborar informes mensuales de cartera obteniendo los datos de las conciliaciones mensuales, reportes por notas de aviso y cartera en ejecución para proporcionar información oportuna de la recuperación por aportes devengados al Seguro Social de Largo Plazo del Sistema de Reparto”, “Elaborar informes mensuales de factores de actualización, aplicación de la tasa de interés e índice



de precios al consumidor, obteniendo la información actualizada de la página del Banco Central de Bolivia y del Instituto Nacional de Estadística para dar a conocer los factores a ser utilizados mensualmente”, “Elaborar informes trimestrales de la recuperación por aportes devengados al Seguro Social de Largo Plazo del Sistema de Reparto, obteniendo la información de las conciliaciones y reportes mensuales para proporcionar información oportuna y cumplir con las metas de gestión”, “Elaborar informes trimestrales de la recuperación por aportes devengados al Seguro Social de Largo Plazo del Sistema de Reparto, obteniendo la información de las conciliaciones y reportes mensuales para proporcionar información oportuna y cumplir con lo establecido en el Programa Operativo Anual”, “Registrar mensualmente en el Kardex individual de los convenios de pago los comprobantes de depósito presentados por la empresas, cotejando los importes con los extractos bancarios para obtener una información oportuna y veraz”, “Archivar mensualmente en las carpetas de convenios de pago los depósitos cotejando los importes y adjuntando los extractos bancarios, para contar con el respaldo de los Kardex individuales” y “Elaborar el informe de actualización en base a los antecedentes de la empresa y considerando la deuda establecida en el proceso de fiscalización y/o descargo conjuntamente los factores vigentes para emitir el cuadro de actualización y consiguientemente generar la nota de cargo”.

TÉCNICO III COBRO DE ADEUDOS (Yolanda Bernardina Alarcón Yujra y Aleida Mariel Quisbert Silva)

Las funciones del puesto de acuerdo al POAI 2017 son: “Hacer seguimiento a las notas emitidas y recepcionadas verificando los plazo y las fechas de notificación en la base de datos de empresas fiscalizadas para dar cumplimiento al manual de proceso y procedimiento”, “Emitir recordatorios y conminatoria de deuda verificando e identificando en la base de empresas fiscalizadas el vencimiento de plazos, para que las empresas se manifiesten respecto al importe adeudado y/o presenten documentación de descargo”, “Atender las solicitudes de plazos u observaciones presentadas por las empresas analizando los antecedentes de cada una y coordinando con el Abogado de la Unidad, para emitir una respuesta en cumplimiento a los procedimientos de la unidad y normativa vigente”, “Identificar los casos que de acuerdo al procedimiento, les corresponde la emisión de la nota de aviso, verificando en la base de empresas fiscalizadas el estado actual para emitir el informe y la respectiva



nota de aviso”, “Hacer seguimiento a las solicitudes de notificación remitidas a la administradoras regionales a través de llamadas y notas recordatorios para notificar a las empresas oportunamente”, “Identificar los casos que de acuerdo al procedimiento les corresponde la publicación por prensa, verificando en la base de datos de empresas fiscalizadas el estado actual para emitir el detalle y el informe para publicación”, “Elaborar el informe de actualización en base a los antecedentes de la empresa y considerando la deuda establecida en el proceso de fiscalización y/o descargo conjuntamente los factores vigentes para emitir el cuadro de actualización” y “Emitir la nota de cargo en base al informe y cuadro de actualización para ser remitida a la Unidad Jurídica”.

2.5 DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES RELACIONADAS CON EL OBJETO DE LA AUDITORÍA

Con relación a la descripción de las operaciones estas se establecen en la Resolución Administrativa SENASIR N° 725.13 de 31 de diciembre del 2013, que aprueba el “*Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización*” actual Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, en su Procedimiento 6.2 “*Área de Cobro de Adeudos*”.

2.5.1 RESULTADOS OBTENIDOS DE LA EVALUACIÓN A LA DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN RELACIONADA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS

Señalar que mediante CITE: SENASIR/AAI/N° 041/2018 de fecha 01 de marzo de 2018 se procedió a solicitar al Jefe de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, proporcionar información y documentación de respaldo referente al Proceso de Cobro de Adeudos de la gestión 2017, en atención a esta solicitud en fecha 08 de marzo nos proporcionaron documentación de respaldo.

En base a la documentación de respaldo proporcionada por el Área de Cobros y Control de Cartera dependiente de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos se procedió a realizar la confrontación con el Formulario N° 5 “*Seguimiento a la Ejecución del POA 2017*”, obteniendo como resultado lo siguiente:



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE
ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE
ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



1) Recuperación de Aportes Devengados

Detalle	Según Informe sobre Cumplimiento Evaluación Programa Operativo Anual	Según Formulario N° 5 POA 2017	Diferencia en la Recuperación de Aportes Devengados
	Recuperación de Aportes Devengados (Bs)		
Primer Trimestre	7.417.061,24	7.417.061,24	0,00
Segundo Trimestre	5.774.792,27	5.774.792,27	0,00
Tercer Trimestre	4.416.957,54	4.416.957,54	0,00
Cuarto Trimestre	4.715.365,59	4.715.365,59	0,00
Totales	22.324.176,64	22.324.176,64	0,00

De la confrontación efectuada al Informe sobre Cumplimiento Evaluación Programa Operativo Anual y al Formulario N° 5 POA 2017 se determinó Bs22.324.176, 64, por recuperación de aportes devengados, durante la gestión 2017.

2) Índice de Morosidad

Detalle	Según Informe sobre Cumplimiento Evaluación Programa Operativo Anual	Según Formulario N° 5 POA 2017	Diferencia en el Índice de Morosidad
	Índice de Morosidad		
Primer Trimestre	0,44%	0,44%	0,00%
Segundo Trimestre	0,78%	0,78%	0,00%
Tercer Trimestre	1,03%	1,03%	0,00%
Cuarto Trimestre	1,02%	0,93%	-0,09%
Totales	3,27%	3,18%	-0,09%

De la verificación efectuada al Informe SENASIR – COBR N° 005/2018 de fecha 04 de enero de 2018 referente al “Informe Mensual de Cartera y Recuperación de Aportes Devengados al Seguro Social de Largo Plazo del Sistema de Reparto, correspondiente al mes de diciembre de la gestión 2017”, se estableció diferencia en el cálculo del índice de morosidad de -0,09% correspondiente al cuarto trimestre, siendo el dato correcto el que se registró en el Formulario N° 5 “Seguimiento a la Ejecución del Programa Operativo Anual” de **1,02%**.



2.4.3 ANÁLISIS DE LA EFICACIA

Las Normas de Auditoría Operacional aprobada con Resolución N°CGE/057/2016 del 06 de julio de 2016(Código NE/CE-072 versión 1) con vigencia a partir del 1 de septiembre de 2016, define a la eficacia como:

Es el grado de cumplimiento de objetivos a nivel de resultados inmediatos, productos (bienes, servicios y/o normas) u operaciones, con relación a los programados. La fórmula para determinar el índice de eficacia es:

$$\text{EFICACIA} = \frac{\text{Objetivos logrados}}{\text{Objetivos programados}} \times 100$$

Que en el Formulario N° 2 “Programa de Operaciones Anual Operaciones por Objetivos Específicos” se evidencia dos (2) objetivos específicos formulados por el Área de Cobro y Control de Cartera, relacionados con el objeto de la auditoría, los mismos se señalan a continuación:

- 1) 2.2 “Recuperar de manera efectiva Bs22.000.000 por concepto de Aportes Devengados al Seguro Social de Largo Plazo del sistema de Reparto de las Empresas y/o Entidades Fiscalizadas”.
- 2) 2.4 “Mantener un índice igual o menor al 2.5% de morosidad, implementando estrategias eficientes para el cobro de adeudos a Empresas Privadas y Entidades Públicas que firman convenios de pago”.

En este entendido se verificó el formulario N° 5 “Seguimiento a la Ejecución del Programa de Operaciones Anual”, evidenciando que el Jefe de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos y el Responsable de Cobro y Control de Cartera señalan lo siguiente en cuanto a los resultados alcanzados en la gestión 2017:



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



SENASIR 2.2

SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2017			
OBJETIVO ESPECÍFICO	OPERACIÓN	RESULTADOS	DESVIACIÓN
Recuperar de manera efectiva Bs22.000.000 por concepto de Aportes Devengados al Seguro Social de Largo Plazo del Sistema de Reparto de las Empresas y/o Entidades Fiscalizadas.	Verificación, registro de cobros, seguimiento y reporte trimestral actualizado de recuperación efectiva de Bs6.000.000 .	Durante el periodo enero – marzo 2017 (Primer Trimestre) se recuperó un importe de Bs7.417.061,24 llegando al cumplimiento de 123,62% de la meta trimestral.(*)	
	Verificación, registro de cobros, seguimiento y reporte trimestral actualizado de recuperación efectiva de Bs6.200.000 .	Durante el periodo abril a junio 2017 (Segundo Trimestre) se recuperó un importe de Bs5.774.792,271 llegando al cumplimiento de 93,14% de la meta trimestral.(*)	La desviación se debe a un incremento en la cartera morosa y vencida de aquellas empresas que no cancelaron sus cuotas oportunamente; asimismo, los nuevos importes de deuda determinados en el proceso de descargo corresponden a importes no muy significativos, que no aportaron eficazmente a la recuperación.
	Verificación, registro de cobros, seguimiento y reporte trimestral actualizado de recuperación efectiva de Bs5.300.000 .	Durante el periodo julio a septiembre 2017 (Tercer Trimestre) se recuperó un importe de Bs4.416.957,54 llegando al cumplimiento de 83,34% de la meta trimestral.(*)	La desviación se debe a un incremento en la cartera morosa y vencida de aquellas empresas que no cancelaron sus cuotas oportunamente; asimismo, los convenios suscritos con el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz concluyeron en el mes de julio y considerando que el importe cancelado mensualmente alcanzaba aproximadamente a Bs380.000, desde el mes de agosto dicho importe ya no fue percibido. Por otro lado, de la evaluación al POA hasta el tercer trimestre (enero a septiembre), se registra un total recuperado de Bs17.608.811,05 representando el 80,04% de cumplimiento, respecto a la recuperación de Bs22.000.000 programado para la gestión 2017.
	Verificación, registro de cobros, seguimiento y reporte trimestral actualizado de recuperación efectiva de Bs4.500.000 .	Durante el periodo octubre a diciembre 2017 (Cuarto Trimestre) se recuperó un importe de Bs4.715.365,59 llegando al cumplimiento de 104,79% de cumplimiento.(*)	

(*) La recuperación total durante la gestión 2017 suma un total de **Bs22.324.176,64**.

SENASIR 2.4

SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2017			
OBJETIVO ESPECÍFICO	OPERACIÓN	RESULTADOS	DESVIACIÓN
Mantener un índice igual o menor al 2,5% de morosidad, implementando estrategias eficientes para el cobro de adeudos a Empresas Privadas y Entidades Públicas que firman convenios de pago.	Seguimiento al total cartera, respecto a la cartera vencida y determinación del índice de morosidad trimestral .	La meta en la gestión es obtener un índice de morosidad igual o menor al 2,5%. En el periodo enero – marzo 2017 (Primer Trimestre) el índice de morosidad de convenios de pago firmados por empresas y entidades llevo al 0,44% .	
		La meta en la gestión es obtener un índice de morosidad igual o menor al 2,5%. En el periodo abril a junio 2017 (Segundo Trimestre) el índice de morosidad de convenios de pago firmados por empresas y entidades llevo al 0,78% .	
		La meta en la gestión es obtener un índice de morosidad igual o menor al 2,5%. En el periodo julio a septiembre 2017 (Tercer Trimestre) el índice de morosidad de convenios de pago firmados por empresas y entidades llevo al 1,03% .	
		La meta en la gestión es obtener un índice de morosidad igual o menor al 2,5%. En el periodo enero a diciembre 2017, se determinó el 0,93% de índice de morosidad anual de convenios de pago firmados con empresas privadas y entidades públicas. (**)	

(**) De acuerdo a lo establecido en el acápite 2.5.1 “2 Índice de Morosidad” el porcentaje de morosidad que corresponde al cierre del cuarto trimestre es **1,02%**.



Que en base al Formulario N° 5 “Seguimiento a la Ejecución del Programa de Operaciones Anual”, se establece que la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos a través del Área de Cobros y Control de Cartera, tuvo los siguientes resultados durante la gestión 2017:

- 1) Recuperación de Aportes Devengados Bs22.324.176,64.
- 2) Índice de Morosidad Primer Trimestre = 0,44%, Segundo Trimestre = 0,78%, Tercer Trimestre = 1,03% y Cuarto Trimestre =1,02%.

Para determinar la eficacia se procedió a realizar un análisis del cumplimiento de los dos (2) objetivos específicos programados por la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos a través del Área de Cobro y Control de Cartera a continuación se muestra en forma simplificada, el análisis de la eficacia:

- 1) Para la recuperación de Aportes Devengados, objetivo específico “SENASIR 2.2”

Que en aplicación al indicador de la eficacia se tiene el siguiente resultado:

$$\text{EFICACIA} = \frac{\text{Objetivos logrados}}{\text{Objetivos programados}} \times 100$$

Paso: 1

$$\text{EFICACIA} = \frac{22.324.176,64}{22.000.000} \times 100$$

Paso: 2

$$\text{EFICACIA} = 1,015 \times 100$$

Paso: 3

$$\text{EFICACIA} = \underline{\underline{101,5\%}}$$

Por el resultado determinado se establece que el Área de Cobro y Control de Cartera sobrepaso lo planificado de “Recuperar de manera efectiva Bs22.000.000 por concepto de Aportes Devengados al Seguro Social de Largo Plazo del Sistema de Reparto de las Empresas y/o Entidades Fiscalizadas”, planteado en el POA 2017, en este entendido fue eficaz.

- 2) Índice de Morosidad, objetivo específico “SENASIR 2.4”



En relación del parámetro de mantener un índice de morosidad igual o menor al 2,5%, se considera que es una consecuencia de la recuperación de aportes devengados, la eficacia de este objetivo específico se determina en base al cumplimiento de este parámetro:

N°	Índice Morosidad		Parámetro de morosidad trimestral igual o menor al:	Análisis de la Eficacia
1	Primer Trimestre.	0,44%	2,50%	Por debajo del límite del parámetro en 2,06% , por lo tanto fue eficaz.
2	Segundo Trimestre.	0,78%		Por debajo del límite del parámetro en 1,72% , por lo tanto fue eficaz.
3	Tercer Trimestre.	1,03%		Por debajo del límite del parámetro en 1,47% , por lo tanto fue eficaz.
4	Cuarto Trimestre.	1,02%		Por debajo del límite del parámetro en 1,48% , por lo tanto fue eficaz.

Al respecto de “Mantener un índice igual o menor al 2,5% de morosidad, implementando estrategias eficientes para el cobro de adeudos a Empresas Privadas y Entidades Públicas que firman convenios de pago”, el Área de Cobro y Control de Cartera, mantuvo este parámetro por debajo del 2,5%, en este entendido fue eficaz.

2.5.3 ANÁLISIS DE LA EFICIENCIA

El Manual de Procesos y Procedimientos para la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, aprobado mediante Resolución Administrativa SENASIR N° 725.13, en su Procedimiento 6.2 “Área de Cobro de Adeudos”, establece la metodología a utilizar en el Proceso de Cobro de Adeudos que parte desde “*Seguimiento y Control a la Comunicación de la Deuda*”, “*Emisión de Notas de Aviso*”, “*Registro y Control Apertura de Kardex Individual*”, “*Emisión de Notas de Cargo*” y “*Emisión de Informes*”.

Para la presente auditoría se procederá a evaluar la eficiencia del proceso de cobro de adeudos considerando que este comprende un sistema de pasos e instrucciones que garantizan la calidad del resultado obtenido para tal efecto se verificó el cumplimiento de los procedimientos y de los plazos establecidos en el Manual de Procedimientos de Fiscalización y Cobro de Adeudos aprobado con Resolución Administrativa SENASIR No. 725.13, de los siguientes casos:



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



	EMPRESA/ENTIDAD	CIUDAD O REGIONAL
1	COOP. DE SERVICIOS PÚBLICOS MONTEAGUDO LTDA.	CHUQUISACA
2	HONORABLE ALCALDÍA MUNICIPAL DE HUACARETA – CHUQUISACA.	CHUQUISACA
3	BAZAR EL MERCADITO.	SANTA CRUZ
4	ASOCIACIÓN DE PERIODISTAS DE LA PAZ.	LA PAZ
5	INDUSTRIAS DIAMANTE LTDA.	SANTA CRUZ
6	ACADEMIA DE CORTE Y CONFECCIÓN "TENIENTE".	LA PAZ
7	CENTRO BOLIVIANO AMERICANO actual CENTRO BOLIVIANO AMERICANO FUNDACIÓN CULTURAL Y EDUCATIVA LA PAZ.	LA PAZ
8	ASOCIACIÓN DE HORTICULTORES Y FRUTICULTORES–ASOFRUT.	SANTA CRUZ

Que en aplicación al indicador de la Contraloría General del Estado se tiene lo siguiente:

$$\begin{aligned}
 \text{EFICIENCIA} &= \frac{\frac{\text{Recursos Utilizados}}{\text{Objetivos alcanzados}}}{\frac{\text{Recursos programados}}{\text{Objetivos Programados}}} \times 100 \\
 &\xrightarrow{\text{Paso: 1}} \text{EFICIENCIA} = \frac{\frac{28.491}{22.324.176,64}}{\frac{45.716}{22.000.000}} \times 100 \\
 &\xrightarrow{\text{Paso: 2}} \text{EFICIENCIA} = 0,6141 \times 100 \\
 &\xrightarrow{\text{Paso: 3}} \text{EFICIENCIA} = \underline{\underline{61.41\%}}
 \end{aligned}$$

Asimismo se evalúa la eficiencia del proceso de cobro de adeudos considerando que este comprende un sistema de pasos e instrucciones que garantizan la calidad del resultado obtenido para tal efecto se verificó el cumplimiento de los procedimientos y de los plazos establecidos en el Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos aprobado con Resolución Administrativa SENASIR No. 725.13, ejecutados por el Responsable de Área, Profesional I y Técnico II, cuyo resultado se muestra en el siguiente cuadro. **(Ver Anexo VIII)**

Que los resultados del análisis de cumplimiento, se reflejan en el cuadro de resumen, reportado en el Informe de Auditoría.

Por lo expuesto, se establece que de los 35 procedimientos 29 procedimientos fueron ejecutados de acuerdo a la normativa en cuanto a tareas y plazos, de forma satisfactoria, el mismo representa



82,86% (29/35), 6 Procedimientos 6.2.2 (acápites 9 y 10), Procedimiento 6.2.3 (acápites 6 y 7) y Procedimiento 6.2.4 (acápites 1 y 6), contemplan aspectos que afectan el resultado obtenido.

Por los resultados obtenidos se tiene un promedio de **72,14%**, por lo tanto, el proceso de cobros de adeudos fue ineficiente.

Asimismo, de la evaluación efectuada se evidenció lo siguiente.

- c) La inoportuna emisión y remisión de la “**Nota Recordatorio de Deuda**”, a las Empresas y/o Entidades que suscribieron un Convenios de Pago, cuya cuota de capital más intereses tiene atraso, como ejemplo se muestra los siguientes casos detectados:

Nº	EMPRESA	NÚMEROS DE CUOTAS VENCIDAS O ATRASADAS	PLAZO DE EMISIÓN DE LA NOTA RECORDATORIO SEGÚN NORMATIVA VIGENTE	FECHA DE EMISIÓN DE LA NOTA RECORDATORIO (INOPORTUNA)	PLAZO MÁXIMO DE EMISIÓN DE LA NOTA RECORDATORIO SEGÚN AUDITORÍA
1	COOP. DE SERVICIOS PÚBLICOS MONTEAGUDO LTDA.	29/05/2017, 29/06/2017, 29/07/2017 y 29/08/2017	En el transcurso de los <u>próximos 5 días hábiles</u> se envía una nota a la empresa comunicando el estado de deuda, previo cumplimiento de los <u>29 días</u> calendario, posteriormente dentro de la cartera vencida hasta los <u>90 días calendario se notificara con 2 recordatorios</u> en forma mensual.	<u>27/09/2017</u>	<u>06/07/2017</u>
2	HONORABLE ALCALDÍA MUNICIPAL DE HUACARETA - CHUQUISACA	28/02/2017, 29/03/2017 y 29/04/2017		<u>23/05/2017</u>	<u>05/04/2017</u>

- b) No se emitió ni remitió la “**Nota Recordatorio de Deuda**”, a las Empresas y/o Entidades que suscribieron un Convenios de Pago, cuya cuota de capital más intereses tiene atraso, según cuadro:

Nº	EMPRESA	CUOTA VENCIDA	PLAZO DE EMISIÓN DE LA NOTA RECORDATORIO SEGÚN NORMATIVA VIGENTE	FECHA DE EMISIÓN DE LA NOTA RECORDATORIO	FECHA DE CANCELACIÓN DE LA CUOTA VENCIDA
2	INDUSTRIAS DIAMANTE LTDA.	29/05/2017 y 29/06/2017	En el transcurso de los <u>próximos 5 días</u> hábiles se envía una nota a la empresa comunicando el estado de deuda, previo cumplimiento de los <u>29 días</u> calendario, posteriormente dentro de la cartera vencida hasta los <u>90 días calendario se notificara con 2 recordatorios</u> en forma mensual.	X	24/08/2017

X= No se emitió ni remitió.

- d) No se emitió la de la “**Nota de Cargo**”, según cuadro:



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



N°	EMPRESA	REGIONAL	NOTA DE AVISO	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN
1	KORIFLEX LTDA.	LA PAZ	Emisión en fecha 18/04/2016 SENASIR/UNI.FISCA.NA.N°044/2016.	<p>En fecha 18/04/2016 se emite la "Nota de Aviso" N° SENASIR/UNI.FISCA.NA.N° 044/2016, recepcionada por la empresa en fecha 09/05/2016. Al no pronunciarse la empresa se emiten las siguientes notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Primer recordatorio a la "Nota de Aviso" N° 044/2016 en fecha 19/07/2016 según CITE: SENASIR UNI.FISCA.NR.N° 105/2016, nota recepcionada por la empresa en fecha 23/08/2016. Nota conminatoria se emite en fecha 20/09/2016 según CITE: SENASIR UNI.FISCA.CTRIA.N° 032/2016 indicando la emisión de la "Nota de Cargo". <p>Posteriormente se anula la Nota de Cargo N° 013/2017 de fecha 30/03/2017, sin embargo, de acuerdo a procedimientos establecidos y en cumplimiento a normativa vigente correspondía la emisión de la "Nota de Cargo", hasta la fecha de la auditoría (29/03/2018) el Área de Cobros y Control de Cartera, no emitió la "Nota de Cargo", habiendo transcurrido 22 meses desde la emisión de la "Nota de Aviso" hasta la fecha de la auditoría.</p>

e) Inoportuna suscripción de “Convenio de Pago”, los casos detectados son los siguientes:

N°	EMPRESA	CONVENIO	FECHA DE ACEPTACIÓN DE LA DEUDA (EMPRESA)	FECHA DE REMISIÓN DEL PROYECTO DE CONVENIO A LA UNIDAD JURÍDICA	FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONVENIO	SUSCRIPCIÓN DEL CONVENIO DE PAGO SEGÚN NORMATIVA VIGENTE	DÍAS FUERA DE PLAZO ESTABLECIDO
1	BAZAR EL MERCADITO	010/17	16/03/2017	07/04/2017	<u>12/04/2017</u>	10 días hábiles de conocida la forma de pago que adopte la empresa deudor.	9
2	ASOCIACIÓN DE PERIODISTAS DE LA PAZ	023/17	27/07/2017	04/08/2017	<u>21/08/2017</u>		6

f) Falta de fecha de suscripción, número correlativo y suscripción del Máximo Ejecutivo en el Convenio de Pago, como ejemplo se muestra el siguiente caso:

N°	EMPRESA	REGIONAL
1	ASOCIACIÓN DE HORTICULTORES Y FRUTICULTORES - ASOFRUT	SANTA CRUZ

g) Inoportuna remisión del “Cuadro de Avance Procesal”, por parte de la Unidad Jurídica a la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, considerando que el mismo se debe remitir mensualmente, sin embargo, el “Avance Procesal” de la gestión 2017 recién fue remitido a la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos en fecha **24/01/2018**.

h) Error en el cálculo del "Indicé de Morosidad", para el cálculo se tomó en cuenta cuotas que no se encuentran en la etapa de “Cartera Vencida” considerando la fórmula utilizada por el Área



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



de Cobro y Control de Cartera (**Cartera Vencida/Total Cartera**) y considerando que la “Cartera Vencida” está compuesta por todas aquellas empresas o entidades cuyo capital, cuotas de amortización e intereses no han sido cancelados íntegramente al SENASIR, la cartera pasa de vigente a vencida (atrasada) a **partir de 30 (treinta) días calendario** de su vencimiento, como ejemplo se muestra los siguientes casos:

N°	EMPRESA	INFORME MENSUAL	CONVENIO	NÚMERO DE CUOTA	CUOTA EN UFV's	DÍAS DE ATRASO DE LA CUOTA
1	AGRO INDUSTRIÁ MOLINERA GUADALQUIVIR.	Informe SENASIR - COBR-245/2017 de fecha 06/12/2017 (corte del mes al 30/11/2017 para el cálculo).	17/15	34 al 29/11/2017	331,91	Se tiene un (1) día de retraso considerando el corte de mes al 30/11/2017 , misma que no forma parte de la " Cartera Vencida ".
2	CENTRO DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL MULTIDISCIPLINARIO "CAEMLTDA".		32/15	24 al 29/11/2017	7.274,41	Se tiene un (1) día de retraso considerando el corte de mes al 30/11/2017 , mismo que no forma parte de la " Cartera Vencida ".

- i) De la revisión y análisis realizado al Proceso de Cobro de Adeudos que se detalla en el “Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos”, se identificaron procedimientos que actualmente el Área de Cobro y Control de Cartera no ejecuta, como:

Procedimiento según Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos”, Proceso:	Procedimientos que actualmente el Área de Cobro y Control de Cartera, realiza:
<p>Procedimiento 6.2.2 "Emisión de Notas de Aviso", Acápite 9.</p> <p>ELABORACIÓN DE CONVENIO DE PAGO</p> <p>El Área de Cobro de Adeudos, <u>mediante nota a la Abogada/o</u> de la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización, solicita la elaboración del Convenio de Pago con la empresa/entidad, adjuntando la siguiente documentación...</p>	<p>De acuerdo a Cédula de Entrevista realizada a la Señora Varinia Villegas Cáceres, Responsable Cobro y Control de Cartera a.i., con la siguiente pregunta:</p> <p>Pregunta 13:</p> <p><i>¿Detalle los procedimientos que no se encuentren vigentes en el manual?</i></p> <p>El Responsable Cobro y Control de Cartera, señala lo siguiente:</p> <p><i>“El Área de Cobro de Adeudos, no emite la nota solicitando la elaboración del convenio, toda vez que informe actualizado, señala de lo expuesto, se recomienda remitir al Área Legal... en este entendido, se remite en primera instancia el informe a Jefatura a través de hoja de ruta, luego de la revisión de Jefatura y si no hubiese ninguna observación la misma es derivada al Abogado de la unidad con la instrucción de elaborar un Convenio de Pago...”</i></p>

- j) Procedimientos no establecidos dentro del “Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos”, Procedimiento 6.2 “Área de Cobro de Adeudos”, según detalle:



1. Cálculo de Índice de Morosidad.
2. Actualización en base a la Unidad de Fomento a la Vivienda en los casos cuando el Índice de Precios al Consumidor (IPC) es menor al IPC utilizado en la liquidación.
3. En la parte de Convenio de Pagos, se consideran 3 tipos de Cartera (Cartera Vigente, Morosa, Vencida).
4. Los plazos en los recordatorios de deuda a CD, no se encuentran establecidos.
5. Proceso de Actualización de Deuda para Convenios de Pago incumplidos.
6. En la parte de seguimiento no se establecen mecanismos del flujo de la información, ni el formato que llevara el cuadro de seguimiento.
7. En la parte de actualización por Notas de Cargo, no establece las siguientes situaciones del pago parcial, pago total fuera del plazo (aspecto que debe ser coordinado con la Unidad Jurídica).
8. Sistema SIFCA en el Área de Cobro.
9. El momento en el que las empresas pagan sus cuotas en mora después de la conminatoria de pago, si reincide en tener cuotas en mora o vencidas, se reinicia nuevamente con la emisión del primer recordatorio de deuda (por existir predisposición por parte de la empresa).
10. Al momento de emitir un recordatorio, estado de deuda o conminatoria, se emite el Kardex individual de la empresa, en caso de que la empresa tenga días de retraso, se hace el descuento de su última cuota pagada, la misma que genera diferencia en defecto para su posterior cobro (No se tiene establecido el descuento automático por días de retraso en un sistema integrado, de la misma forma no se ha aprobado ni estipulado el procedimiento, simplemente se lo realiza manualmente en un Libro Excel).
11. Se hace el seguimiento en una hoja de cálculo Excel formato que no se encuentra en el manual de proceso descrito.
12. No se encuentra fijado los plazos de recordatorio en el manual que se aplica.



2.6 FACTORES DE RIESGOS QUE PUEDAN AFECTAR LAS OPERACIONES.

Entre los aspectos que pudieron afectar las operaciones del Servicio Nacional de Reparto (SENASIR), de acuerdo con el conocimiento obtenido y la percepción sobre el período sujeto a examen, referente al Proceso de Cobro de Adeudos, se describen los siguientes:

2.6.1 RIESGOS INHERENTES

- 1) Probabilidad que los depósitos bancarios no presentados al SENASIR (Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos) por parte de las empresas fiscalizadas que firmaron un convenio de pago.

Que a criterio del auditor se establece un riesgo Inherente Alto.

2.6.2 RIESGOS DE CONTROL

- 1) Posibilidad que el cobro de adeudos no se realice de acuerdo a lo establecido en el Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos.
- 2) Posibilidad de inexistencia de un Ordenamiento lógico y secuencial de las tareas necesarias para llevar a cabo la operación relacionada al cobro de adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos.

Por lo mencionado en el acápite de eficiencia se establece un riesgo de control Alto.

2.6.3 RIESGOS DE DETECCIÓN

Que por la combinación del Riesgo de Control y Riesgo Inherente se establece un Riesgo de Detección bajo.

3 ENFOQUE DE AUDITORÍA ESPERADO

Considerando la naturaleza de las operaciones sujetas a revisión y los riesgos determinados se establece un riesgo de auditoría ALTO, y en virtud a la información y documentación de respaldo, el enfoque de auditoría a aplicarse será de tipo sustantivo que permitan disminuir nuestro riesgo de



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



detección y establecer la precisión de nuestras observaciones y el cumplimiento de nuestras sugerencias con la finalidad de mejorar los procedimientos realizados y evitar incurrir en la observación, asimismo se realizarán pruebas de cumplimiento con el fin de establecer la legalidad de las operaciones y el seguimiento a la normativa vigente, orientado principalmente a emitir pronunciamientos sobre la Eficacia y Eficiencia del Proceso de Cobro de Adeudos de la gestión 2017, que la Resolución Administrativa SENASIR N° 725.13 de fecha 31 de diciembre de 2013 aprueba el “Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización” actual Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, Procedimiento 6.2 “Área de Cobro de Adeudos”.

Los procedimientos de auditoría aplicados se exponen en el programa de trabajo preparado a la medida, el cual se adjunta al presente Memorándum de Planificación de Auditoría y el riesgo determinado, clasificado en:

Problemas	Riesgos	Enfoque
<p>Los procedimientos de “Emisión de Notas de Aviso”, “Registro y Control de Apertura de Kardex”, Emisión de Notas de Cargo” del Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos presenten deficiencias</p>	<p>Posibilidad que el cobro de adeudos no se realice de acuerdo a lo establecido en el Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos.</p>	<p>Verificar y evaluar la documentación que respalda la emisión de la “Nota Recordatorio”.</p> <p>Analizar el cumplimiento del procedimiento establecido en el “Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización” actual Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, Procedimiento 6.2 “Área de Cobro de Adeudos” (Resolución Administrativa SENASIR N° 725.13).</p>
		<p>Verificar y evaluar los Convenios de Pago y Cuadro de Amortizaciones más la documentación de respaldo.</p> <p>Analizar el cumplimiento del procedimiento establecido en el “Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización” actual Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, Procedimiento 6.2 “Área de Cobro de Adeudos” (Resolución Administrativa SENASIR N° 725.13).</p>
		<p>Verificar y evaluar depósitos bancarios, extractos bancarios, cálculo de días mora, cálculo de intereses, cuota, factor de actualización y el correspondiente registro en el kardex.</p> <p>Verificar y evaluar las conciliaciones bancarias.</p> <p>Verificar que los ingresos por concepto de Aportes Devengados al Sistema de Reparto fueron considerados en el informe mensual de ingresos.</p> <p>Analizar el cumplimiento del procedimiento establecido en el “Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización” actual Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, Procedimiento 6.2 “Área de Cobro de Adeudos” (Resolución Administrativa SENASIR N° 725.13).</p>



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



Problemas	Riesgos	Enfoque
		<p>Verificar y evaluar el cálculo del índice de morosidad más la documentación de respaldo.</p> <p>Analizar el cumplimiento del procedimiento establecido en el “Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización” actual Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, Procedimiento 6.2 “Área de Cobro de Adeudos” (Resolución Administrativa SENASIR N° 725.13).</p>
		<p>Verificar y evaluar la documentación que respalda la emisión de la “Nota de Cargo”.</p> <p>Analizar el cumplimiento del procedimiento establecido en el “Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización” actual Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, Procedimiento 6.2 “Área de Cobro de Adeudos” (Resolución Administrativa SENASIR N° 725.13).</p>
		<p>Analizar y verificar el “Avance Procesal” de acuerdo a las “Notas de Cargo” remitidas a la Unidad Jurídica.</p> <p>Verificar y evaluar el informe de avance procesal.</p> <p>Analizar el cumplimiento del procedimiento establecido en el “Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización” actual Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, Procedimiento 6.2 “Área de Cobro de Adeudos” (Resolución Administrativa SENASIR N° 725.13).</p>
Deficiencias en el “Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos”, Proceso 6.2 “Área de Cobro de Adeudos”.	Posibilidad de inexistencia de un Ordenamiento lógico y secuencial de las tareas necesarias para llevar a cabo la operación relacionada al cobro de adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos	<p>Evaluar la documentación que respalda el Proceso de Cobro de Adeudos, verificando que todos los procedimientos se encuentren en el Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización.</p>

4 SISTEMA DE INFORMACIÓN

El SENASIR para realizar sus actividades operativas cuenta con las siguientes aplicaciones informáticas:

- La Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, cuenta con el aplicativo **SIFCA** que permite realizar el proceso de Fiscalización, Descargos y Cobros.
- En específico para el movimiento de las asignaciones de expedientes el Área de Certificación utiliza el aplicativo "**ASIGCERTIF**" que permite el control y asignación de expedientes a nivel nacional.
- Para el control de formularios de certificaciones el Área de Certificación utiliza el aplicativo "**REGISTRO DE CERTIFICACIÓN DE SALARIOS - RESADE Ver 4.0**" permitiendo



efectuar la consulta de trámites y reportes de certificaciones de tramites acogidos al procedimiento Automático y Manual.

- La entidad cuenta con el sistema INFOMEDIOS, en el cual se registra la conciliación de las boletas de pago realizada por la DGPOT y los bancos corresponsales, el sistema, disgrega un menú de CONCILIACIÓN y un submenú de CONCILIACIONES SIN COBRAR, en el cual aparece un cuadro reporte mediante el cual genera la matricula / cédula de identidad, apellidos y nombre, año mes boleta se puede obtener los pagos realizados a la persona, generando reporte de todos los pagos y los no cobrados, búsqueda que realiza de forma exacta o parcial, cuyos resultados se pueden imprimir.
- Este sistema SIGA es utilizado para el registro de los trámites de Compensación de Cotizaciones, Pago Único, Pago Mensual Mínimo, a los que se realiza seguimiento y control a través de este. La entidad también ha desarrollado un sistema de control de correspondencia, para el control y seguimiento de las notas emitidas y recibidas, las instancias en las que se encuentran las mismas y con quién.
- Con la aplicación “APPSERV” se tiene los siguientes servicios informáticos:
 - Intranet, vínculo correspondiente con otras aplicaciones con relación a las conciliaciones de pago del beneficio de Compensación de Cotizaciones.
 - Supernet, vínculo correspondiente con otras aplicaciones con relación al seguimiento de trámites por Compensación de Cotizaciones, Cálculo de Compensación de Cotizaciones automática Pago Único, entre otros, el acceso es limitado.
 - EL Web mail, página de acceso al correo institucional con acceso restringido.
 - Registro Telefónico, la autorización para asignar códigos de llamadas externas, es aprobada por el Director General Ejecutivo según Instructivo SENASIR D.G.E. N° 116.17 de fecha 29 de junio de 2017.



- Registro de asistencia, sistema de reporte de marcado biométrico, para control de asistencia y atrasos de los funcionarios.
- Sistema SENARIT, que permite hacer un seguimiento a todos los trámites de compensación de cotizaciones.
- Punto de consulta SEGIP de acuerdo a Convenio Institucional, acceso solo a personal autorizado.
- Punto de consulta SERECI de acuerdo a Convenio Institucional, acceso solo a personal autorizado.
- La entidad ha instalado el ZIMBRA como página de comunicación de correo interna, por medio del cual se da conocer la normativa, y comunicaciones con otras áreas.

5 AMBIENTE DE CONTROL

De manera general el ambiente de control aplicado en el SENASIR se encuentra sustentado mediante la aprobación de manuales y reglamentos que sustentan las políticas operativas y procedimientos desarrollados en el Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, que establece normativa sobre el Proceso de Cobro de Adeudos que se encuentra vigente a la fecha del examen.

Así también las funciones están establecidas en el Manual de Organización y Funciones aprobado con Resolución Administrativa SENASIR N° 0190.12 de fecha 16 de noviembre de 2012.

Se ha evaluado el ambiente de control del Área de Cobro y Control de Cartera dependiente de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, concluyendo que:



5.1 COMPONENTE INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS

De acuerdo a la evaluación y entendimiento realizado, se establece que la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos difunde, y vigila la integridad y valores éticos, emitiendo los lineamientos correspondientes para que esta sea parte de la cultura organizacional de la Unidad.

5.2 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA

Se ha verificado que la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos realiza una administración estratégica, al planificar sus actividades a ser efectuadas cada gestión, para lograr sus objetivos en el Corto Plazo.

5.3 COMPONENTE SISTEMA ORGANIZATIVO

Se ha evidenciado que la estructura organizativa de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos contribuye al cumplimiento de sus objetivos y a la consecución de la misión del SENASIR, asimismo, los procedimientos administrativos están incluidos en los reglamentos específicos.

5.4 COMPONENTE ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES Y NIVELES DE AUTORIDAD

Se ha evidenciado, que, con la implementación de los POAI's, se ha efectuado la asignación de responsabilidades en cuanto al cobro de adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, asimismo en el manual de funciones se ha establecido el nivel de autoridad correspondiente.

5.5 COMPONENTE FILOSOFÍA DE LA DIRECCIÓN

Se ha verificado que la Jefatura de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos y Dirección Ejecutiva del SENASIR toman acciones de manera oportuna en la corrección de controles internos para cumplir con los objetivos y metas de gestión.



5.6 COMPONENTE COMPETENCIA DEL PERSONAL

De acuerdo a nuestra evaluación la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos del SENASIR al ser una Unidad Operativa, cuenta con personal acorde a las funciones que desempeña, considera su formación conocimiento y habilidades, mediante procesos de administración de recursos humanos.

5.7 COMPONENTE POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

Se ha verificado que el SENASIR, en la administración de los recursos humanos, utiliza la norma específica del Sistema de Administración de Personal, recientemente ha actualizado su Reglamento Interno de Personal, con el fin de actualizar estas políticas.

5.8 COMPONENTE ROL DE LA AUDITORÍA INTERNA

El Área de Auditoría Interna, procede con independencia en cuanto programación, ejecución y comunicación de resultados, nuestras recomendaciones son tomadas en cuenta por la entidad, a través de su Máximo Ejecutivo.

5.9 COMPONENTE ATMÓSFERA DE CONFIANZA

Se ha verificado que la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos irradia el nivel de confianza necesario para mantener y mejorar el rendimiento de los servidores públicos, mejorando los canales comunicación e integrando a “todos”, en un solo equipo.

6 APOYO DE ESPECIALISTAS

Para el desarrollo de nuestro trabajo de ser necesario, se requerirá el apoyo de un especialista, u otros, de acuerdo a los resultados y la complejidad del Proceso de Cobro de Adeudos, gestión 2017.



7 ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO

En consideración con el Plan Operativo Anual de Actividades (POA/2018), es importante que en este examen se insuma razonablemente el tiempo y el personal que ejecutará el trabajo sea suficiente. Para efectuar esta auditoría corresponde insumir el tiempo previsto de días hábiles.

7.1 CONFORMACIÓN DEL EQUIPO

El equipo de trabajo estará conformado por:

NOMBRE	CARGO
Lic. Lilián Carranza Collao	Responsable de Auditoría Interna
Lic. Ana Soledad Alejo Mendoza	Supervisora de Auditoría Interna a.i.
Yesica Cori Cahuaya	Auditor Interno a.i.
Yannet Mayta Gutiérrez	Auditor Interno a.i.

7.2 TIEMPO DE LA EVALUACIÓN

De acuerdo a lo planificado se estiman 83 días, de acuerdo a lo siguiente:

Cargo	Nombre	Total Horas	Total Días	Porcentaje
Responsable	Lic. Lilián Carranza Collao	48	6	7%
Supervisora	Lic. Ana Soledad Alejo Mendoza	80	10	12%
Auditor Interno	Yesica Cori Cahuaya	268	34	41%
Auditor Interno	Yannet Mayta Gutiérrez	268	33	40%
Total horas		664	83	100%

7.1 LEGAJOS

Los legajos a ser utilizados, serán los siguientes:

- Legajo Corriente
- Legajo Resumen

8 PROGRAMAS DE TRABAJO

Se adjunta el programa de trabajo elaborado al efecto, sin embargo, éste no es rígido y puede ser modificado según las circunstancias que puedan presentarse.



**PROGRAMA DE TRABAJO
SERVICIO NACIONAL DEL SISTEMA DE REPARTO
“SENASIR”**

AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017

OBJETIVO:

Emitir un pronunciamiento sobre la Eficacia y Eficiencia del Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos 2017.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	HECHO POR/ FECHA
A	<p>Para el trabajo a realizar recabe la siguiente documentación:</p> <ol style="list-style-type: none"> Obtener normativa jurídica y administrativa relacionada con el Proceso de Cobro de Adeudos, gestión 2017. Obtener la siguiente documentación e información referente al Proceso de Cobro de Adeudos, gestión 2017: <ul style="list-style-type: none"> Documentación que respalda el Proceso de Cobro de Adeudos. Formulario N° 5 “Seguimiento a la Ejecución del Programa de Operaciones Anual” de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos de la gestión 2017. Formulario N° 5.1 “Ejecución Presupuestaria” de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos de la gestión 2017. POAI de los servidores públicos que componen el Área de Cobro y Control de Cartera, gestión 2017. Informes trimestrales de cumplimiento del POA 2017. Informe MEFP/AIR/SN/POA/N° 002/2017 correspondiente al “Relevamiento de Información al Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos”, de fecha 22 de septiembre de 2017. 	<p align="center"> ┌ LC-5.34 al LC-5.36/10 └ </p> <p align="center"> ┌ LC-5/2 al LC-5/20 LC-5.1/2 al LC5.1/36 LC-5.2/1 al LC5.2/17 └ </p> <p align="center"> LC-5.3/1 al LC-5.3/249 ┌ └ </p> <p align="center"> LC-5.30 al LC-5.33/2 ┌ └ </p> <p align="center"> LC-5.21al LC-5.25/4 ┌ └ </p> <p align="center"> LC-5.29 al LC-5.29/26 ┌ └ </p> <p align="center"> LC-5.5al LC-5.5/8 ┌ └ </p>	<p align="center">Y.C.C. Y Y.M.G.</p>



Nº	P R O C E D I M I E N T O	REF. P/T	HECHO POR/ FECHA
A1	<p>En base a la documentación obtenida realizar los siguientes procedimientos:</p> <p>Sobre la base del Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, aprobado mediante R.A. N° 725.13 de fecha 31/12/2013, Procedimiento 6 .2 “Área de Cobro de Adeudos”.</p>		<p>Y.C.C. Y Y.M.G.</p>
A1.1	<p>1. Prepare una “Planilla de Análisis para el Seguimiento y Control a la Comunicación de Deuda y Emisión de Notas de Aviso”, verificando lo siguiente:</p> <p>a) Recordatorios hasta dos veces, posteriores a la emisión de Comunicación de Deuda en los casos en los que la empresa/entidad no se haya pronunciado, que el mismo se encuentre dentro el plazo de 6 meses calendarios a efectos de concluir con el cobro de la deuda por la vía Administrativa.</p> <p>b) Solicitud de reuniones de aclaración, ampliaciones de plazo, aceptación de descargos hasta tres veces según corresponda, dentro el plazo de 6 meses calendario.</p> <p>c) Conciliación final.</p> <p>d) Verificar que la emisión de las Notas de Aviso se efectuó en las siguientes circunstancias:</p> <p>d.1) Las empresas o entidades no se manifestaron dentro los 6 meses.</p> <p>d.2) Cuando la empresa/entidad presente documentación de descargo y se hubiere emitido el Informe de Descargo por el Área de Fiscalización, la Jefatura de Unidad remite los antecedentes al Área de Cobro de Adeudos con instrucción para emisión de la Nota de Aviso.</p> <p>d.3) Cuando exista regularización de la Fiscalización, el informe emitido por el Área de Fiscalización determinando los nuevos importes de adeudos por concepto de Aportes devengados, se remite al Área de Cobros a través de la Jefatura de Unidad el informe y los antecedentes instruyendo la comunicación a la empresa/entidad mediante la Nota de Aviso.</p>	<p align="center">LC-5.26al LC-5.26/1</p> <p>LC-5aLC-5/1</p>	



N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	HECHO POR/ FECHA
	<p>d.4) Cuando la empresa/entidad se manifieste aceptando la deuda y comunicando la modalidad de cancelación, la Jefatura de Unidad instruye al Área de Cobro de Adeudos la emisión de la Nota de Aviso por procedimiento y formalización.</p> <p>e) Verificar que la Nota de Aviso indique:</p> <p>e.1) Monto final determinado por las obligaciones devengadas.</p> <p>e.2) Plazo de 5 días hábiles que tiene la empresa a partir de la recepción de la nota enviada para pronunciarse.</p> <p>f) En caso de que la empresa/entidad no demuestre predisposición de pago alguno y no responda a la Nota de Aviso, verificar:</p> <p>f.1) Nota de recordatorio de deuda solicitando haga conocer la forma de pago que adoptará en el plazo de quince días hábiles a partir de la recepción de la nota.</p> <p>f.2) En el caso de que no responda al 1° recordatorio, constatar la segunda Nota de Recordatorio conminando a la empresa a la cancelación de la deuda de acuerdo a D.S. 29241 y su reglamento con un plazo de diez días hábiles a partir de su notificación.</p> <p>f.3) En el caso no recibir respuesta por las dos instancias de cobro, verificar el registro de la empresa en el detalle de la Base de Datos como morosa y previo análisis de antecedentes, se procede con la emisión de la Nota de Cargo.</p> <p>g) Cuando la empresa/entidad se manifieste solicitando ampliaciones de plazo para el pago, verificar:</p> <p>g.1) Emisión de nota de aceptación de ampliación de plazo, otorgándole quince días hábiles computables a partir de la recepción de la Nota, según corresponda.</p> <p>g.2) En el caso de que solicite una nueva ampliación de plazo, comprobar que está se hubiere solicitado antes del cumplimiento del plazo (quince días hábiles), y se le conceda</p>	LC-5a LC-5/1	Y.C.C. Y Y.M.G.



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	HECHO POR/FECHA
	<p>un plazo de 10 días hábiles, computables a partir de la recepción de la nota.</p> <p>g.3) En el caso de que se manifieste en este PLAZO solicitando una nueva ampliación de plazo y/o no responda a la segunda nota, constate la emisión de la Nota Conminatoria haciendo conocer la otorgación de un último plazo de diez días hábiles a partir de la recepción de la nota para el pago de la deuda en concordancia al D.S. 29241 que establece las modalidades de pago y que a su incumplimiento se emitirá la Nota de Cargo.</p> <p>h) Cuando la empresa/entidad se manifieste aceptando la deuda para pago al contado y/o en Plan de Pagos compruebe:</p> <p>h.1) Actualización de la Deuda considerando como FACTOR DE ACTUALIZACIÓN, el Índice de Precios al Consumidor IPC emitido por el Instituto Nacional de Estadística, resultante de la división del valor Actual del IPC entre el valor Inicial del IPC de la Fiscalización con año base 2007 multiplicado por el saldo deudor.</p> <p>h.2) Para el cálculo de INTERESES, aplicar la Tasa de Interés Activa Efectiva en Moneda Nacional, emitida por el Banco Central de Bolivia multiplicado por los saldos deudores correspondiente al aporte laboral, aporte patronal y por los días de mora actualizados.</p> <p>h.3) Para el cálculo de los días MORA considere la fecha de la última actualización (origen de la deuda) hasta la fecha de actualización.</p> <p>h.4) Para el cálculo de multas, aplique el 10% a los importes determinados como interés patronal e interés laboral actualizado.</p> <p>i) En el caso de que la empresa demuestre predisposición de pago al contado y/o suscripción de convenio de pago, verifique:</p> <p>i.1) Informe de actualización de la deuda en base al Informe de Fiscalización que dio origen a la deuda determinada por</p>	<p>LC-5a/LC-5/1</p>	<p>Y.C.C. Y Y.M.G.</p>



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE
ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE
ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	HECHO POR/ FECHA
	<p>concepto de Aportes Devengados, otorgando un plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la recepción de la nota, para que la empresa realice el depósito, informe que deberá estar firmado por el Director General Ejecutivo, con los VoBo de la Jefatura de la Unidad y del Área de Cobro de Adeudos.</p> <p>i.2) Fotocopia del depósito misma que debió verificar en el extracto bancario para su registro en el Detalle de Control y Seguimiento de Notas de Aviso de la gestión que corresponda.</p> <p>i.3) Que a solicitud de la empresa se emitió nota de Conformidad de Pago</p> <p>j) En caso de convenio de pago verifique:</p> <p>j.1) Informe de actualización de la deuda y el Cuadro d Amortizaciones que incluye el 6% de interés anual por diferimiento de pago, conforme establece el Decreto Supremo N° 29241 de fecha 22/08/2007 y su reglamento, haciendo conocer a la empresa en primera instancia un proyecto borrador para conocimiento y aceptación del mismo.</p> <p>k) Elaboración de convenio de pago verifique que el Área de Cobro y Adeudos, mediante nota dirigida a la abogada de la unidad solicita elaboración de Convenio de pago para cuyo efecto adjunta la siguiente documentación:</p> <p>k.1) Informe de actualización de deuda del Área de Cobro de Adeudos.</p> <p>k.2) Liquidación y cuadro de amortizaciones actualizados.</p> <p>k.3) Informes de determinación de deuda del Área de Fiscalización.</p> <p>k.4) Comunicaciones de Deuda a la Empresa.</p> <p>k.5) Testimonios de Escritura Públicas, Cédula de Identidad (en casos de sociedades).</p> <p>k.6) Cédula de Identidad y N° de NIT (en casos de empresas unipersonales).</p>	LC-5 al LC-5/1	Y.C.C. Y Y.M.G.



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	HECHO POR/FECHA
A1.2	<p>k.7) En caso de Entidades Públicas la Resolución de designación de la MAE.</p> <p>l) Verifique que el proyecto de convenio fue remitido a la Unidad Jurídica del SENASIR, para la suscripción del mismo.</p> <p>m) Para los casos en que habiendo suscrito un Convenio de Pago la empresa/entidad, manifieste por escrito la voluntad de realizar el Pago al Contado sobre el saldo deudor del Convenio, verifique el descuento del 6% del pago por diferimiento por el saldo pendiente sujeto al pago, el mismo se hará efectivo, siempre y cuando la empresa/entidad se encuentre con los pagos al día.</p> <p>n) En caso de cumplimiento del Convenio y de Pago según Cuadro de Amortizaciones y/o el Pago al Contado por parte de la empresa o entidad, constate que la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización emitió Nota de Conformidad del Pago a solicitud expresa de la empresa o entidad, misma que es refrendada por la Máxima Autoridad Ejecutiva.</p> <p>2) Preparar una “Planilla de Análisis de Registro y Control de apertura de Kardex Individual”, verificando:</p> <p>a) Para pagos al contado inmediatos y/o convenios de pago:</p> <p>a.1) Apertura de Kardex con antecedentes de la Nota de Aviso y la nota de actualización-liquidación, para Empresas Privadas y Entidades Públicas. En el cual registra los antecedentes de la fiscalización de la empresa, el monto histórico y el monto actualizado cancelado (Anexo 14) o para casos de convenios Apertura de Kardex individual por empresa en la Base de Datos (Excel), con referencia al cuadro de Amortizaciones (Anexo 15).</p> <p>a.2) Seguimiento mensual a adeudos notificados por Notas de Aviso canceladas al contado, las mismas que debe respaldar boleta de depósito en la cuenta fiscal código: 674-D-431 Banco Central de Bolivia y en casos de empresa/entidades del interior del estado en la cuenta fiscal 1-1893276 del Banco de la Unión. Posteriormente, se registra en la Base de Datos Kardex</p>	<p align="center">LC-5 al LC-5/1</p> <hr/> <p align="center">LC-5.1 al LC-5.1/4</p>	<p align="center">Y.C.C. Y Y.M.G.</p>



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	HECHO POR/ FECHA
	<p>Individual, estableciendo el Estado actualizado de Deuda de cada Empresa o para el caso de convenios depósitos en la cuenta fiscal 0674-D-431 Banco Central de Bolivia y en casos de empresa/entidades del interior del país en la cuenta fiscal 1-1893276 del Banco de la Unión, efectuadas por las empresas/entidades individuales de acuerdo al cuadro de amortizaciones se registra en los Kardex Individuales de cada Empresa estableciendo saldos actualizados con el respaldo de boletas de depósito.</p> <p>b) Conciliación de cuentas Bancarias:</p> <p>b.1) Conciliaciones de la cuenta fiscal 0674- D-431 Banco Central de Bolivia y Cuenta Fiscal 1-1893276 del Banco de la Unión con extractos bancarios originales (proporcionados hasta el 5 de cada mes por la Unidad Administrativa Financiera) y depósitos bancarios.</p> <p>b.2) Que las conciliaciones de ambas cuentas sean consideradas en el Informe mensual sobre la recaudación de los ingresos que emite el Área de Cobro de Adeudos.</p> <p>c) Procedimiento para el control de días de atraso:</p> <p>c.1) En caso de incumplimiento en el pago de la cuota programada según fechas establecidas dentro del Cuadro de Amortizaciones del Convenio suscrito, verificar que el Área de Cobro de Adeudos aplicó una multa por los días de retraso, según Resolución Administrativa 231.1 de 21/11/2011 Art. Segundo. Cuyos resultados fueron comunicados de inmediato mediante notificaciones a las empresas y/o entidades (en el transcurso 5 días hábiles próximos se envió una nota a la empresa/entidad comunicando el estado actual de su estado de cuenta con los días de retraso y la cuota a cancelar, conminando a su pago).</p> <p>c.2) Que en el caso de no cancelar la cuota en este tiempo, pasó a formar parte de la cartera vencida (El Convenio de Pago se considera de plazo vencido a partir del día Treinta (30), hasta el día 90 calendarios - En este periodo se notifica con 2</p>	<p>LC-5.1 al LC-5.1/4</p> <hr/>	<p>Y.C.C. Y Y.M.G.</p> <hr/>



Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	HECHO POR/ FECHA
	<p>recordatorios, a la primera cuota vencida y a la segunda cuota vencida por mes cumplido sobre el estado de la deuda a la empresa/entidad en forma mensual exigiendo al pago- En el caso de que la empresa/entidad no responda a los recordatorios mensuales, se notificará por última vez con la conminatoria de pago-Haciendo conocer la deuda actualizada Incluyendo el cálculo por días de atraso de acuerdo a procedimientos establecidos en la normativa vigente, y otorgándole 10 días hábiles para su pronunciamiento de la empresa- Cumplido el plazo y de existir la predisposición escrita por parte de la empresa /entidad para realizar el pago de las cuotas morosas y otros, deberá presentar los justificativos por escrito por el incumplimiento a las cuotas y previa emisión de un Informe de evaluación por el Área de cobro de Adeudos- En caso excepcional y a solicitud de la empresa/entidad se otorga un plazo de 30 días hábiles para el pago, siendo ampliado si el pago se realiza a través de un financiamiento bancario justificando la demora).</p> <p>d) En el caso que la empresa/entidad no se ha sujetado a los procedimientos establecidos en la etapa de Cartera Vencida y en la etapa de Registro de Adeudos determinados con notas de aviso, verificar que el Área de Cobro de Adeudos emitió un Informe donde recomendó a Jefatura de Unidad autorice la emisión de la Nota de Cargo.</p> <p>e) Verificar autorización de jefatura e Informe de actualización de la deuda en base al Informe de Fiscalización que dio origen a la deuda por aportes devengados al Seguro Social de Largo Plazo del Sistema de Reparto emitido por el Área de Cobro de Adeudos.</p> <p>f) Verificar que la Nota de Cargo, consigne los siguientes datos: f.1) Se titula Nota de Cargo y responde a un correlativo numérico establecido para la gestión. f.2) Consigna la fecha de emisión. f.3) La Razón Social de la empresa, Representante Legal de la empresa y N° de Ruc – actual NIT.</p>	<p>LC-5.1 al LC-5.1/4</p>	<p>Y.C.C. Y Y.M.G.</p>



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	HECHO POR/ FECHA
	<p>f.4) Regional donde se encuentra la Empresa/Entidad.</p> <p>f.5) Especificación de los periodos observados y devengados. Cuantificación del adeudo por concepto de aportes devengados especificando ambos regímenes y tipo de aporte (laboral, patronal, etc.).</p> <p>f.6) Cuantificación y Especificación del importe de los intereses.</p> <p>f.7) Cuantificación de las multas.</p> <p>f.8) Cuantificación del 3 % por gastos judiciales.</p> <p>f.9) Aclaración sobre deducciones si existen.</p> <p>f.10) Total general numeral y literal en bolivianos.</p> <p>f.11) Total general numeral su equivalente en (Unidad de Fomento a la Vivienda).</p> <p>f.12) Registra los nombres, cargos y firmas de las funcionarias responsables en las casillas correspondientes: Participación Origen (servidor público asignado a la función), Conforme (del Jefe de la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización), V°B° (del Director de la entidad) y Fecha de Entrega a Asesoría Legal.</p> <p>f.13) Se elabora la Nota de Cargo en cinco originales, de las cuales 1 original debe ser entregado a la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización para su archivo en la Carpeta de la Empresa, y cuatro originales se quedarán en la Unidad de Asesoría Legal.</p> <p>f.14) Previa emisión de Notas de Cargo, en casos necesarios se actualizan los datos de la dirección y representante legal de la empresa, con información de FUNDEMPRESA vía correo electrónico u otros.</p> <p>g) Verificar la siguiente documentación que debe adjuntar la Nota de cargo (legalizados por el Área de Archivo de la UNICAF):</p> <p>g.1) Informe de Actualización del Área de Cobro de Adeudos.</p> <p>g.2) Cuadro de Actualización con la liquidación del Área de Cobros.</p> <p>g.3) Informes de fiscalización que pueden ser de la fiscalización, descargos, complementarios, regularización etc. Que incluyan las liquidaciones por separado de ambos Regímenes Básico y Complementario.</p> <p>g.4) Comunicación de Deuda MEDIO MAGNÉTICO.</p>	<p>LC-5.1 al LC-5.1/4</p>	<p>Y.C.C. Y Y.M.G.</p>



Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	HECHO POR/ FECHA
A1.3	<p>g.5) Comunicación de Descargo, complementarios, regularización al MEDIO MAGNÉTICO.</p> <p>h) Verificar que la Nota de Cargo fue registrada en la base de datos.</p> <p>i) Verificar que la Nota de Cargo se encuentre revisada por la Responsable de Cobro de Adeudos, firma de la Jefatura de Unidad y firma de la Dirección General Ejecutiva.</p> <p>j) Constatar la remisión de la Nota de Cargo a la Unidad Jurídica para el inicio del proceso coactivo social.</p> <p>3) Preparar una “<i>Planilla Análisis de Cuadro de Avance Procesal y Actualizaciones</i>”, verificando:</p> <p>a) La Unidad Jurídica remite mensualmente el Cuadro de Avance Procesal a la Jefatura de Unidad UNICAF, misma que debe ser derivada a la Abogada UNICAF y Área de Cobros para realizar el control y seguimiento del inicio del Proceso Coactivo.</p> <p>b) La Abogada UNICAF realiza el informe de seguimiento y control y verifica si existe diferencias con los datos de cartera en ejecución del Área de Cobro de Adeudos e informa a Jefatura de Unidad UNICAF, sobre el Estado Actual de cada caso por regional, mismo que será remitido a Asesoría Legal del SENASIR.</p> <p>c) A solicitud de la Unidad Jurídica efectúa actualizaciones de Notas de Cargo emitidas por el SENASIR y Notas de Cargo emitidas por los ex entes gestores en liquidación en este último caso deberá adjuntar el Informe y liquidación que dio origen a la deuda establecida en la Nota de Cargo correspondiente, que incluirá el <u>3% por Gastos Judiciales</u>, antecedentes que se remiten a la Unidad de Asesoría Legal para prosecución del Proceso Coactivo Social.</p>	<p>LC-5.1 al LC-5.1/4</p> <hr/> <p>LC-5.2</p>	<p>Y.C.C. Y Y.M.G.</p> <hr/> <hr/>



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	HECHO POR/ FECHA
A1.4	<p>4) Preparar una “Planilla Análisis de Emisión de Informes”, verificando:</p> <p>a) Informe mensual que reporta las conciliaciones de ingresos por recuperación correspondiente a las cuentas 0674-D-431 del B.C.B. y 1- 1893276 del Banco Unión y reporta la composición y estado actualizado de las diferentes carteras que maneja el Área de Cobro de Adeudos, adjuntado el detalle de las empresas/entidades.</p> <p>b) Reportes del seguimiento y control de Empresas/Entidades Fiscalizadas, informando el estado actual de deuda, mismos que serán remitidos a través de la Jefatura de Unidad a Dirección General Ejecutiva, de ser necesario a la Unidad de Tecnologías de la Información - UTI, Certificación CC y Archivo Central, adjuntando el medio magnético.</p> <p>c) Informe mensual que reporta los Factores de actualización I.P.C. y aplicación de tasa de interés activa efectiva emitida por el Banco Central de Bolivia, cuya copia se remitirá al Área de Fiscalización.</p> <p>d) Informes Trimestrales, en relación al cumplimiento de metas de gestión lucha contra la morosidad y al cumplimiento del POA de la cartera de recuperación de aportes devengados a la Seguridad Social de Largo Plazo.</p>	<p align="center">LC-5.3</p>	<p align="center">Y.C.C. Y Y.M.G.</p>
A1.5	<p>5) La eficacia es el grado de cumplimiento de objetivos a nivel de resultados inmediatos en este entendido, determine la eficacia del Proceso de Cobro de Adeudos de acuerdo al siguiente criterio:</p> <p align="center"> EFICACIA= $\frac{\text{Objetivos logrados gestión 2017}}{\text{Objetivos programados gestión 2017}} \times 100$ </p>	<p align="center">LR-2/8 al LR-2/10</p>	



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	HECHO POR/FECHA						
A1.6	<p>6. Siendo que la eficiencia es la optimización de los recursos que se disponen para el logro de objetivos a nivel de resultados inmediatos, y considerando que el procedimiento de cobro de adeudos tiene formalizado los mismos determine la eficiencia en base al cumplimiento de los procedimientos y tiempos plasmados en la Resolución Administrativa 725.13 de fecha 31 de diciembre de 2013 que aprueba el Manual de Procedimientos de Fiscalización y Cobro de Adeudos, Procedimiento 6.2 “Área de Cobro de Adeudos” al 6.2.5 “Emisión de Informes”, de acuerdo al siguiente cuadro:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">N°</th> <th style="text-align: center;">NARRATIVO DEL PROCEDIMIENTO (*)</th> <th style="text-align: center;">ANÁLISIS DE AUDITORÍA (**)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>(*) Sinopsis del procedimiento. (**) A análisis de cumplimiento o incumplimiento de los procedimientos, plazos establecidos en base a la documentación evaluada.</p> <p>Que en la columna análisis de auditoría se considerará la cantidad y calidad del producto final (el cobro efectuado).</p>	N°	NARRATIVO DEL PROCEDIMIENTO (*)	ANÁLISIS DE AUDITORÍA (**)	1			<p>LR-2/10 al LR-2/12</p> <hr style="border: 1px solid red;"/>	<p>Y.C.C. Y Y.M.G.</p> <hr style="border: 1px solid red;"/>
N°	NARRATIVO DEL PROCEDIMIENTO (*)	ANÁLISIS DE AUDITORÍA (**)							
1									
A1.7	<p>7. De identificar observaciones de control interno indague la causa de los mismos, documentando el mismo con cédula de entrevista al responsable o responsables del proceso.</p>	<p>LC-5.39 al LC-5.44/1</p> <hr style="border: 1px solid red;"/>							
A1.8	<p>8. Elaborar planilla de deficiencias de control interno.</p>	<p>LC-4 al LC-4/22</p> <hr style="border: 1px solid red;"/>							
B	<p>CONCLUSIÓN</p> <p>1) Sobre la base del resultado alcanzado concluir sobre el objetivo de auditoría establecido.</p>	<p>LC-2/27</p> <hr style="border: 1px solid red;"/>							



**AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE
ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE
ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)**



Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	HECHO POR/ FECHA
C	ELABORACIÓN DEL INFORME 2) Prepare un informe que contenga el siguiente esquema: a) Antecedentes, objetivo, objeto, alcance y metodología. b) Resultados del examen. c) Conclusiones y recomendaciones.	LR-2 al LR-2/28	

	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
Elaborado por:	Yesica Cori Cahuaya	Auditor Interno	Y.C.C.
	Yannet Mayta Gutiérrez	Auditor Interno	Y.M.G.
Revisado por:	Ana Soledad Alejo Mamani	Supervisor	A.S.A.M.
Aprobado por:	Lilian Carranza Collao	Responsable de Auditoría Interna	L.C.C.



CAPÍTULO VII

EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA

7. PROCESO DE EJECUCIÓN

Durante la etapa de ejecución de la “Auditoría Operativa al Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, Gestión 2017 (SENASIR)”, se realizó la ejecución de los procedimientos establecidos en el Programa de Trabajo de la Auditoria para la obtención de evidencia suficiente y competente con relación al proceso de cobro de adeudo.

La etapa mencionada anteriormente se llevó a cabo de conformidad con los lineamientos establecidos en la cuarta Norma de Auditoria Operacional aprobada mediante Resolución N° CGE/057/2016 de fecha 06 de julio de 2016, emitida por la Contraloría General del Estado.

7.1 PLANILLA DE DEFICIENCIAS

La planilla muestra las deficiencias o debilidades de control interno identificadas como resultado de la aplicación de los procedimientos de Auditoria.

El contenido para la redacción de la planilla de deficiencia comprende la aplicación de los atributos de Auditoria, que son los siguientes:

- Condición
- Criterio
- Causa
- Efecto
- Recomendación

A continuación, se detallan los hallazgos encontrados durante el proceso de ejecución de nuestro examen:



PLANILLA DE DEFICIENCIAS

1. DEFICIENCIA EN LA EMISIÓN Y REMISIÓN DE LA NOTA RECORDATORIO DE DEUDA

Condición

De la verificación y evaluación realizada a la documentación que respalda las “Notas Recordatorio de Deuda”, se observó:

- a)** Inoportuna emisión y remisión de la “Nota Recordatorio de Deuda”, a las Empresas y/o Entidades que suscribieron un Convenios de Pago, cuya cuota de capital más intereses tiene atraso, los casos detectados son los siguientes:

Nº	EMPRESA	NÚMEROS DE CUOTAS VENCIDAS O ATRASADAS	PLAZO DE EMISIÓN DE LA NOTA RECORDATORIO	FECHA DE EMISIÓN DE LA NOTA RECORDATORIO (INOPORTUNA)	PLAZO MÁXIMO DE EMISIÓN DE LA NOTA RECORDATORIO SEGÚN AUDITORÍA
1	COOP. DE SERVICIOS PÚBLICOS MONTEAGUDO LTDA.	29/05/2017, 29/06/2017 y 29/07/2017	En el transcurso de los <u>próximos 5 días</u> hábiles se envía una nota a la empresa comunicando el estado de deuda, previo cumplimiento de los <u>29 días</u> calendario, posteriormente dentro de la cartera vencida hasta los <u>90 días calendario se notificara con 2 recordatorios</u> en forma mensual.	<u>27/09/2018</u> , recién cancelada el 03/10/2017.	<u>06/07/2017</u>
2		29/10/2017, 29/11/2017 y 29/12/2017		<u>27/12/2017</u> , sin cancelación hasta la fecha de la auditoría 29/03/2018.	<u>06/12/2017</u>
3	HONORABLE ALCALDÍA MUNICIPAL DE HUACARETA - CHUQUISACA	28/02/2017 y 29/03/2017		<u>23/05/2017</u> , recién cancelada el 09/06/2017.	<u>05/04/2017</u>
4		29/07/2017 y 29/08/2017		<u>27/09/2017</u> , recién cancelada el 21/12/2017.	<u>05/09/2017</u>
5	INDUSTRIAS DIAMANTE LTDA. - REGIONAL	29/07/2017 y 29/08/2017		<u>29/09/2017</u> , recién cancelada el 27/09/2017.	<u>05/09/2017</u>
6		29/10/2017 y 29/11/2017		<u>28/12/2017</u> , recién cancelada el 16/01/2018	<u>06/12/2017</u>

- b)** No se emitió ni remitió la “Nota Recordatorio de Deuda”, a las Empresas y/o Entidades que suscribieron un Convenio de Pago, cuya cuota de capital más intereses tiene atraso, según cuadro:



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE
ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE
ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



N°	EMPRESA	CUOTA VENCIDA	FECHA DE CANCELACIÓN DE LA CUOTA VENCIDA
1	BAZAR EL MERCADITO	29/05/2017 y 29/06/2017	<u>02/08/2017 y 28/12/2017</u>
2	INDUSTRIAS DIAMANTE LTDA.	29/05/2017 y 29/06/2017	<u>24/08/2017</u>

Criterio

Al respecto del inciso a) y b), la Resolución Administrativa SENASIR N° 725.13 de fecha 31 de diciembre de 2013, que aprueba el “Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización” actual Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, en el Procedimiento 6.2.3 “Registro y Control Apertura de Kardex Individual”, Acápites 6 “Cartera Vigente”, señala:

“Se considera Cartera Vigente hasta el día 29 calendario de cumplimiento de plazo de pago de la siguiente cuota según cuadro de amortizaciones”.

“Pasado este término, en el transcurso de los próximos 5 días hábiles se envía una nota a la empresa/entidad comunicando el estado actual de su estado de cuenta con los días de retraso y la cuota a cancelar, conminando a su pago”.

Acápites 7 “Cartera Vencida”:

“El Convenio de Pago se considera de plazo vencido a partir del día treinta (30), hasta el día 90 calendarios”.

“En este periodo se notifica con 2 recordatorios, a la primera cuota vencida y a la segunda cuota vencida por mes cumplido sobre el estado de la deuda a la empresa/entidad en forma mensual exigiendo al pago”.

Causa

En este entendido las deficiencias reportadas se generaron por descuido del Técnico Cobro de Adeudos dependiente del Área de Cobro y Control de Cartera.



Efecto

En consecuencia, la recuperación de los Aportes Devengados al Sistema de Reparto no fue en conformidad al Convenio de Pago y Cuadro de Amortizaciones.

Recomendación

Se recomienda al señor Ministro de Economía y Finanzas Públicas, que el Director General Ejecutivo del Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR), instruya al Jefe de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, Responsable de Cobro y Control de Cartera y Técnico Cobro de Adeudos, emitir y remitir oportunamente la “Nota Recordatorio de Deuda” a las Empresas y/o Entidades que tienen atraso en la amortización de la deuda en conformidad a normativa vigente, con el propósito dar cumplimiento al Convenio de Pago y Cuadro de Amortizaciones, además de la recuperación oportuna de los Aportes Devengado al Sistema de Reparto.

2. DEFICIENCIAS EN CONVENIO DE PAGO Y KARDEX DE CONTROL, SEGUIMIENTO Y REGISTRO

Condición

De la verificación y valoración realizada a la documentación que respalda los Convenios de Pago y el kardex Individual, se observó:

- a) Inoportuna remisión del proyecto de “Convenio de Pago” a la Unidad Jurídica, los casos detectados son los siguientes:



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



N°	EMPRESA	CONVENIO	FECHA DE ACEPTACIÓN DE LA DEUDA (EMPRESA)	FECHA DE REMISIÓN DEL PROYECTO DE CONVENIO A LA UNIDAD JURÍDICA	FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONVENIO	PLAZO DE SUSCRIPCIÓN DEL CONVENIO DE PAGO	DÍAS FUERA DE PLAZO ESTABLECIDO
1	BAZAR EL MERCADITO.	010/17	16/03/2017	07/04/2017	<u>12/04/2017</u>	10 días hábiles de conocida la forma de pago que adopte la empresa deudor.	9
2	ALIFABOL actual CIFABOL.	025/17	28/07/2017	08/08/2017	<u>22/08/2017</u>		6
3	CONCORDIA S.A. EMPRESA CONSTRUCTORA.	026/17	31/07/2017	09/08/2017	<u>28/08/2017</u>		9
4	ASOCIACIÓN DE PERIODISTAS DE LA PAZ.	023/17	27/07/2017	04/08/2017	<u>21/08/2017</u>		6

b) Falta de fecha de suscripción, número correlativo y suscripción del Máximo Ejecutivo en el “**Convenio de Pago**”, el caso detectado es el siguiente:

N°	EMPRESA	REGIONAL	DESCRIPCIÓN
1	ASOCIACIÓN DE HORTICULTORES Y FRUTICULTORES - ASOFRUT	SANTA CRUZ	El Convenio de Pago solo se encuentra suscrito por los representantes de la empresa, sin embargo a la fecha se está amortizando la deuda.

Criterio

Al respecto de los incisos a) y b):

- La Resolución Administrativa SENASIR N° 725.13 de fecha 31 de diciembre de 2013, que aprueba el “Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización”, en su Procedimiento 6.2.2 “Emisión de Notas de Aviso”, Acápites 9 “Elaboración de Convenio de Pago” y Acápites 10 “Suscripción del Convenio”, señala:
Acápites 9 “Elaboración de Convenio de Pago”

N°	ACTIVIDADES	PLAZO		RESPONSABLES	INSTRUMENTO REGISTRO
		MIN	MAX		
9	Una vez elaborado el convenio por el Abogado UNICAF más la documentación se remite a la Unidad de Asesoría Legal del SENASIR a través de la Jefatura de Unidad para las firmas.	1 Día	2 Días	JEFATURA DE UNIDAD, ABOGADA/O, UNIDAD DE ASESORÍA LEGAL.	CONVENIO.



Acápites 10 “*Suscripción del Convenio*”

N°	ACTIVIDADES	PLAZO		RESPONSABLES	INSTRUMENTO REGISTRO
		MIN	MAX		
10	<u>Suscrito el Convenio de Pago entre la empresa/entidad y el SENASIR, la Unidad de Asesoría Legal debe remitir a la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización un original del documento...</u>	2 Días	5 Días	D.G.E., ASESORÍA LEGAL SENASIR, JEFATURA DE UNIDAD (UNLCAF) ÁREA COBRO DE ADEUDOS Y ARCHIVO.	CONVENIO FIRMADO.

- La Resolución Administrativa N° 1966.07 de fecha 09 de noviembre de 2007, que aprueba el “*Reglamento al Decreto Supremo N° 29241*”, en su Artículo Tercero, señala:

“La suscripción del Convenio de Pago deberá efectuarse dentro el plazo máximo de 10 días hábiles de conocida la forma de pago que adopte la empresa/entidad deudora”.

Causa

De acuerdo a las indagaciones realizadas se establece que estas deficiencias se generaron para el inciso a) debido a la solicitud efectuada por la Unidad Jurídica.

Para el inciso b) la observación se origina debido al extravió del Convenio de Pago en la Administración Regional Santa Cruz.

Efecto

En consecuencia, las deficiencias mencionadas ocasionan:

- Para el inciso a) inoportuna suscripción del convenio.
- Para el inciso b) que no se pueda reclamar sobre la obligación que tiene la empresa deudora al no contar con un documento formal.

Recomendación



Se recomienda al señor Ministro de Economía y Finanzas Públicas, que el Director General Ejecutivo del Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR), instruya a la Jefatura de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos y al Responsable de Cobro y Control de Cartera:

- a) Realizar la suscripción de Convenios de Pago de acuerdo a lo dispuesto en normativa vigente.
- b) Proceder a la regularización del caso reportado en el inciso b).

3. DEFICIENCIA EN LA EMISION DE LA NOTA DE CARGO

Condición

De la verificación y evaluación realizada a la documentación que respalda la emisión de Notas de Cargo, se detectaron casos cuya “Nota de Cargo”, no fue emitida, los casos identificados son los siguientes

N°	EMPRESA	REGIONAL	NOTA DE AVISO	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN
1	KORIFLEX LTDA.	LA PAZ	Emisión en fecha 18/04/2016 SENASIR/UNIFISCA.NA.N° 44/2016.	<p>En fecha 18/04/2016 se emite la Nota de Aviso" N° SENASIR/UNIFISCA.NA. N° 044/2016, recepcionada por la empresa en fecha 09/05/2016.</p> <p>Al no pronunciarse la empresa, se emiten las siguientes notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Primer recordatorio a la "Nota de Aviso" N° 044/2016 en fecha 19/07/2016 según CITE: SENASIR UNIFISCA.NR.N° 105/2016, nota recepcionada por la empresa en fecha 23/08/2016. • Nota conminatoria se emite en fecha 20/09/2016 según CITE: SENASIR UNIFISCA.CTRIA.N° 032/2016 indicando la emisión de la "Nota de Cargo". <p>Posteriormente se anula la Nota de Cargo N° 013/2017 de fecha 30/03/2017, sin embargo de acuerdo a procedimientos establecidos y en cumplimiento a normativa vigente correspondía la emisión de la "Nota de Cargo", hasta la fecha de la auditoría (29/03/2018) el Área de Cobros y Control de Cartera, no emitió la "Nota de Cargo", habiendo transcurrido 22 meses desde la emisión de la "Nota de Aviso" hasta la fecha de la auditoría.</p>
2	CANAL 2 COCHABA MBA CORAZÓN DE AMERICA.	COCHABAM BA.	Emisión en fecha 22/09/2016 SENASIR/UNIFISCA.NA.N° 135/2016.	<p>En fecha 22/09/2016 se emite la Nota de Aviso" N° SENASIR/UNIFISCA.NA.N° 135/2016, recepcionada por la empresa en fecha 26/09/2016.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En respuesta la empresa emite nota con fecha de recepción 30/09/2016 señalando la "empresa no aceptara deuda alguna...", de acuerdo a procedimiento la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos emite en fecha 21/10/2016 primer recordatorio a la Nota de Aviso N° 135/2016 según CITE: SENASIR UNIFISCA.NR.N° 196/2016 y al no tener respuesta en fecha 06/01/2017 se emite la nota conminatoria a la Nota de Aviso N° 135/2016.



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



			<ul style="list-style-type: none"> La empresa remite nota con fecha de recepción 24/01/2017, el cual menciona "no aceptamos tal deuda, por lo que esperamos sus acciones", en respuesta la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos emite CITE: SENASIR UNL.FISCA.N° 345/2017 de fecha 03/03/2017 indicando "en los próximos días se emitirá Nota de Cargo". <p>Posteriormente se anula la Nota de Cargo N° 007/2017 de fecha 16/03/2017, sin embargo de acuerdo a procedimientos establecidos y en cumplimiento a normativa vigente correspondía la emisión de la "Nota de Cargo", hasta la fecha de la auditoría (29/03/2018), el Área de Cobros y Control de Cartera, no emitió la "Nota de Cargo", habiendo transcurrido 18 meses desde la emisión de la "Nota de Aviso" hasta la fecha de la auditoría.</p>
--	--	--	---

Criterio

Al respecto la Resolución Administrativa SENASIR N° 725.13 de fecha 31 de diciembre de 2013, que aprueba el “Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización”, en su Procedimiento 6.2.2 “Emisión de Notas de Aviso”, Acápites 3.1, señala:

“Al no recibir respuesta por las dos instancias de cobro, se registra a la empresa en el detalle de la Base de Datos como morosa y previo análisis de antecedentes, se procede con la emisión de la Nota de Cargo”.

Así también, en su Procedimiento 6.2.4 “Emisión de Notas de Cargo”, Acápites 1, Acápites 3, Acápites 4 y Acápites 5, señala:

Acápites 1

N°	ACTIVIDADES	PLAZO		RESPONSABLES	INSTRUMENTO REGISTRO
		MIN	MAX		
1	Cuando la empresa/entidad al vencimiento del plazo otorgado de acuerdo a procedimientos establecidos en la cartera vencida y <u>del Registro de Adeudos con emisión de Notas de Aviso, descritas en los puntos 7 y 9 del procedimiento 6.2.3, no manifieste predisposición de pago, y habiéndose agotado las instancias de cobro en la vía administrativa, el Área de Cobro de Adeudos elabora el Informe de actualización de la deuda en base al Informe de Fiscalización que dio origen a la deuda por aportes devengados al Seguro social de Largo Plazo del Sistema de Reparto y se emitirá la Nota de Cargo....</u>	3 Días.	5 Días.	ÁREA COBRO DE ADEUDOS, PROFESIONAL I, ANALISTA DE COBROS.	CONVENIO. NOTAS DE CARGO.



Acápite 3

N°	ACTIVIDADES	PLAZO		RESPONSABLES	INSTRUMENTO REGISTRO
		MIN	MAX		
3	El Área de Cobro de Adeudos registra la <u>Nota de Cargo de la empresa/entidad en la Cartera en Ejecución registrando en la Base de Datos para fines de control, seguimiento y reportes mensuales.</u>	2 Hrs.	4 Hrs.	ÁREA COBRO DE ADEUDOS, PROFESIONAL I, ANALISTA DE COBROS.	BASE DE DATOS.

Acápite 4

N°	ACTIVIDADES	PLAZO		RESPONSABLES	INSTRUMENTO REGISTRO
		MIN	MAX		
4	<u>La Nota de Cargo elaborada y revisada por la Responsable de Cobro de Adeudos más los antecedentes se remiten a Jefatura de Unidad para la firma y a la vez se deriva a la Dirección Ejecutiva para la firma de la Máxima Autoridad Ejecutiva.</u>	2 Días	3 Días	ÁREA COBRO DE ADEUDOS, JEFATURA DE UNIDAD (UNICAF), D.G.E.	NOTAS DE CARGO.

Acápite 5

N°	ACTIVIDADES	PLAZO		RESPONSABLES	INSTRUMENTO REGISTRO
		MIN	MAX		
5	<u>Firmada la Nota de Cargo por la MAE, la Jefatura de Unidad, mediante nota remite la Nota de Cargo más los antecedentes a la Unidad de Asesoría Legal para el inicio del proceso coactivo social.</u>	1 Día.	1 Día.	JEFATURA DE UNIDAD (UNICAF) Y ASESORÍA LEGAL.	NOTAS DE CARGO Y ANTECEDENTES.

Causa

De acuerdo al análisis realizado se establece que esta deficiencia se generó debido a la rotación de personal permanente en el Área de Cobro y Control de Cartera.

Efecto

En consecuencia, no se procedió con la recuperación de Aportes Devengados al Seguro Social de Largo Plazo del Sistema de Reparto.



Recomendación

Se recomienda al señor Ministro de Economía y Finanzas Públicas, que el Director General Ejecutivo del Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR), instruya a la Jefatura de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos y al Responsable de Cobro y Control de Cartera, se proceda con la emisión de las notas de cargo de acuerdo a lo estipulado en normativa vigente.

4. ERROR EN EL CÁLCULO DEL ÍNDICE DE MOROSIDAD

Condición

Se evidenció que en el cálculo del "Índice de Morosidad", se consideraron cuotas que aún no forman parte de la "Cartera Vencida", compuesta por todas aquellas empresas o entidades cuyo capital, cuotas de amortización e intereses no han sido cancelados íntegramente al SENASIR, la cartera pasa de vigente a vencida (atrasada) a **partir de 30 (treinta) días calendario de su vencimiento**, los casos detectados se reportan en Anexo adjunto al Informe, como ejemplo se muestra los siguientes casos:

N°	EMPRESA	INFORME MENSUAL	CONVENIO	NÚMERO DE CUOTA	CUOTA EN UFV's	DÍAS DE ATRASO DE LA CUOTA
1	AGRO INDUSTRIA MOLINERA GUADALQUIVIR.	Informe SENASIR - COBR-245/2017 de fecha 06/12/2017 (corte del mes al 30/11/2017 para el cálculo).	17/15	34 al 29/11/2017	331,91	Se tiene un (1) día de retraso considerando el corte de mes al 30/11/2017 , sin embargo se consideró parte de la " Cartera Vencida ".
2	CENTRO DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL MULTIDISCIPLINARIO "CAEM LTDA".		32/15	24 al 29/11/2017	7.274,41	Se tiene un (1) día de retraso considerando el corte de mes al 30/11/2017 , sin embargo se consideró parte de la " Cartera Vencida ".
3	METALES Y MINERALES S.R.L.	En Informe SENASIR - COBR-166/2017 de fecha 14/08/2017 (corte del mes al 31/07/2017 para el cálculo).	32/14	35 al 29/07/2017	4.469,38	Se tiene dos (2) días de retraso considerando el corte de mes al 31/07/2017 , sin embargo se consideró parte de la " Cartera Vencida ".
4	COLEGIO EVANGÉLICO METODISTA JUAN WESLEY		26/15	22 al 29/07/2017	923,89	Se tiene dos (2) días de retraso considerando el corte de mes al 31/07/2017 , sin embargo, se consideró parte de la " Cartera Vencida ".



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE
ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE
ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



5	AGRO INDUSTRIÁ MOLINERA GUADALQUIVIR.	Informe SENASIR - COBR-232/2017 de fecha 16/11/2017	07/15	33 al 29/10/2017	331,91	Se tiene dos (2) días de retraso considerando el corte de mes al 31/07/2017 , sin embargo se consideró parte de la " Cartera Vencida ".
6	COLEGIO ADVENTISTA FRANZ TAMAYO EL ALTO - LA PAZ	(corte del mes al 31/10/2017 para el cálculo)	10/16	18 al 29/10/2017	5.108,92	Se tiene dos (2) días de retraso considerando el corte de mes al 31/07/2017 , sin embargo se consideró parte de la " Cartera Vencida ".

Criterio

Al respecto, la Resolución Administrativa SENASIR N° 725.13 de fecha 31 de diciembre de 2013, que aprueba el “Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización” actual Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, en el Procedimiento 6.2.3 “Registro y Control Apertura de Kardex Individual”, Acápites 7 “Cartera Vencida”, señala:

“El Convenio de Pago se considera de plazo vencido a partir del día Treinta (30), hasta el día 90 calendarios”.

Así también la Resolución Administrativa SENASIR N° 713.13 de fecha 31 de diciembre de 2013, en el Artículo 7 “Procedimiento de Pago de las Empresas o Entidades Fiscalizadas”, Acápites 7.10, señala:

“Cartera Vencida: compuesta por todas aquellas empresas o entidades cuyo capital, cuotas de amortización e intereses no han sido cancelados íntegramente al Servicio Nacional del Sistema de Reparto. La cartera pasa de VIGENTE a VENCIDA (atrasada) a partir de 30 (treinta) días calendario de su vencimiento”.

Causa

De acuerdo al análisis realizado se establece que esta deficiencia se generó, debido a que el Área de Cobros y Control de Cartera, al no identificar pago alguno de las empresas, lo consideran en cartera vencida.

Efecto



En consecuencia, el hecho mencionado ocasiona que el parámetro del índice de morosidad sea inexacto.

Recomendación

Se recomienda al señor Ministro de Economía y Finanzas Públicas, que el Director General Ejecutivo del Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR), instruya al Jefe de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos y al Responsable de Cobro y Control de Cartera, se proceda a calcular el índice de morosidad de acuerdo a normativa vigente.

5. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, DESACTUALIZADO

Condición

- a) De la revisión realizada al Proceso del “Área de Cobro de Adeudos” del Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, se identificaron procedimientos que actualmente el Área de Cobro y Control de Cartera no ejecuta, como:

Procedimiento según Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos”, Proceso	Procedimientos no vigentes:
<p>Procedimiento 6.2.2 "Emisión de Notas de Aviso", Acápite 9.</p> <p>ELABORACIÓN DE CONVENIO DE PAGO</p> <p>El Área de Cobro de Adeudos, <u>mediante nota a la Abogada/o</u> de la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización, solicita la elaboración del Convenio de Pago con la empresa/entidad, adjuntando la siguiente documentación...</p>	<p>El Área de Cobro de Adeudos, <u>no emite la nota solicitando la elaboración del convenio.</u></p>
<p>Procedimiento 6.2.4 “Emisión de Notas de Cargo”, Acápite 6.</p> <p><u>La Unidad de Asesoría Legal remite mensualmente el Cuadro de Avance Procesal a la Jefatura de Unidad UNICAF.</u></p>	<p>La Unidad de Asesoría Legal no remite mensualmente el Cuadro de Avance Procesal a la Jefatura de Unidad UNICAF.</p>

- b) Procedimientos no establecidos en el “Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Fiscalización y Cobro y Adeudos”, Procedimiento 6.2 “Área de Cobro de Adeudos”, según se detalla:

1. Cálculo de Índice de Morosidad.



2. Actualización en base a la Unidad de Fomento a la Vivienda en los casos cuando el Índice de Precios al Consumidor (IPC) es menor al IPC utilizado en la liquidación.
3. En la parte de Convenio de Pagos, se consideran 3 tipos de Cartera (Cartera Vigente, Morosa, Vencida).
4. Los plazos en los recordatorios de deuda a CD, no se encuentran establecidos.
5. Proceso de actualización de deuda para Convenios de Pago incumplidos.
6. En la parte de seguimiento no se establecen mecanismos del flujo de la información, ni el formato que llevará el cuadro de seguimiento.
7. En la parte de actualización por Notas de Cargo, no establece las siguientes situaciones del pago parcial, pago total fuera del plazo (aspecto que debe ser coordinado con la Unidad Jurídica).
8. Sistema SIFCA en el Área de Cobro y Control de Cartera.
9. El momento en el que las empresas pagan sus cuotas en mora después de la conminatoria de pago, si reincide en tener cuotas en mora o vencidas, se reinicia nuevamente con la emisión del primer recordatorio de deuda (por existir predisposición por parte de la empresa).
10. Al momento de emitir un recordatorio, estado de deuda o conminatoria, se emite el Kardex individual de la empresa, en caso de que la empresa tenga días de retraso, se hace el descuento de su última cuota pagada, la misma que genera diferencia en defecto para su posterior cobro (No se tiene establecido el descuento automático por días de retraso en un sistema integrado, de la misma forma no se ha aprobado ni estipulado el procedimiento, simplemente se lo realiza manualmente en un Libro Excel).
11. Se hace el seguimiento en una hoja de cálculo Excel formato que no se encuentra en el manual de proceso descrito.
12. No se encuentra fijado los plazos de recordatorio en el manual que se aplica.



Criterio

Al respecto de lo detectado los **PRINCIPIOS, NORMAS GENERALES Y BÁSICOS DEL CONTROL INTERNO GUBERNAMENTAL** aprobado mediante **RESOLUCIÓN N° CGR-1/070/2000** de fecha 21 de septiembre de 2000 en su numeral 2400. **NORMA GENERAL DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN** determina:

La información, generada internamente o captada del entorno, en las entidades gubernamentales debe ser comprendida por la dirección superior como el medio imprescindible para reducir la incertidumbre, a niveles que permitan la toma adecuada de decisiones que involucren las operaciones, la gestión y su control y la rendición transparente de cuentas, asegurando la consistencia entre toda la información que se genera y circula en la organización y la interpretación inequívoca por todos sus miembros.

*Para lograr la finalidad de la información, así entendida, se requieren canales de circulación para su comunicación que reúnan condiciones apropiadas. Ello implica **la existencia de modalidades de circulación predeterminadas (especificadas en manuales e instrucciones internas)** y conocidas por todos los involucrados (mediante **mecanismos apropiados de difusión**).*

El numeral 2414. Funciones y características de los canales de comunicación establece:

Los canales de comunicación constituyen el sistema circulatorio de la información, adecuado a las necesidades de la organización, con una mecánica de distribución formal e informal y multidireccional. Ellos permiten que la información llegue a cada usuario en la oportunidad, cantidad y calidad requeridas para la mejor ejecución de las actividades que le son asignadas, en coordinación con el conjunto de las actividades del organismo.

Los canales deben contemplar no sólo la recepción de información (órdenes apropiadamente transmitidas y comprendidas), sino también líneas de devolución que permitan la retroalimentación y la distribución para coordinar las diferentes actividades.



Entre las características del diseño óptimo de los canales de comunicación, se pueden señalar:

- *su explicitación en manuales, reglamentos e instructivos, difundidos apropiadamente en la institución; ...*

Causa

Lo observado, se generó debido a la falta de actualización del manual.

Efecto

Aspecto que origina la inexistencia de un ordenamiento lógico y secuencial de las tareas necesarias para llevar a cabo la operación relacionada al Área de Cobro y Control de Cartera.

Recomendación

Se recomienda al señor Ministro de Economía y Finanzas Públicas, que el Director General Ejecutivo del Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR), instruya a la Jefatura de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos y al Responsable de Cobro y Control de Cartera, procedan efectuar los ajustes, actualizaciones y/o modificaciones que corresponda a los procedimientos que involucran al Área de Cobro y Control de Cartera, en base a los procedimientos actualmente ejecutados y conforme a las Normas Básicas y Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa.



CAPÍTULO VIII

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

8. RESULTADO DE LA AUDITORÍA

8.1 ETAPA DE VALIDACIÓN

La comunicación de resultados, última fase de proceso de auditoría, se realizó de acuerdo a la quinta Norma de Auditoría Operacional, aprobado mediante Resolución N° CGE/057/2016 de fecha 06 de julio de 2016, emitida por la Contraloría General del Estado.

Como resultado de la Auditoría Operativa al Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, gestión 2017 (SENASIR), se emitió el Informe de Control Interno, donde se detalla el pronunciamiento sobre la Eficacia y Eficiencia, los hallazgos que se encontraron al realizar dicha Auditoría, la conclusión y la recomendación, mismo que previamente fue puesto en conocimiento del área auditada, respecto a los cuales emitieron comentarios y/o aclaraciones, que fueron incluidos en el Informe Final de Control Interno.

8.2 PRESENTACIÓN DEL INFORME FINAL

Dirigido a:

- Ministro de Economía y Finanzas Públicas
- Contraloría General del Estado
- Dirección General Ejecutiva- SENASIR

Este informe se detalla a continuación:



MEFP/AIP/SN/N° 006/2018

SEÑOR MINISTRO DE ECONOMÍA Y FINANZAS PÚBLICAS

INFORMA:

REF.: Auditoría Operativa al Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización Cobro y Adeudos 2017.

1. TÉRMINOS DE REFERENCIA

1.1 Antecedentes

El Informe MEFP/AIR/SN/POA/N° 002/2017 de fecha 22 de septiembre de 2017, correspondiente al “*Relevamiento de Información específico al Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización Cobro y Adeudos*”, en su Punto 3 “*Conclusión General*”, señala:

*“Como resultado del relevamiento de información, se determinó la existencia de información y documentación suficiente, competente y pertinente en este entendido el **Proceso de Cobro de Adeudos** es auditable, que por los riesgos detectados debe ejecutarse una Auditoría Operativa al Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, gestión 2017...”.*

En este entendido y en cumplimiento al Programa Operativo Anual para la gestión 2018 y mediante Orden o Instrucción de Trabajo SENASIR AAI-OIT-015/2017 de fecha 20 de febrero de 2018 se instruye ejecutar la “*Auditoría Operativa al Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, gestión 2017*”.

1.2 Objetivo

Emitir un pronunciamiento sobre la Eficacia y Eficiencia del Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, gestión 2017.



1.3 Objeto

El objeto de la Auditoría lo constituye toda la información y documentación relacionada a las actividades inherentes al Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos 2017, conformada por la siguiente documentación que se cita con carácter enunciativo y no limitativo:

- Carpetas de Fiscalización y Cobro de Adeudos:
 - Comunicación de la Deuda.
 - Nota Recordatorio a la Deuda.
 - Notas de Ampliación de Plazo.
 - Nota de Aviso.
 - Nota Recordatorio a la Nota de Aviso.
 - Nota Conminatoria (Deuda).
 - Informe de Actualización de la Deuda.
 - Cuadro de Actualización de la Deuda.
 - Nota de Cargo.
 - Convenio de Pago.
 - Cuadro de Amortización.
 - Nota de Conformidad de Pago.

- Base de Datos (Hoja de Cálculo Excel) sobre la Cartera en Ejecución.
- Base de Datos (Hoja de Cálculo Excel) sobre el Kardex de Registro y Control (Depósitos Bancarios).
- Depósitos Bancarios y Extractos Bancarios.
- Informes que reporta los Factores de Actualización I.P.C. y aplicación de la Tasa de Interés Activa Efectiva.
- Informes que reporta las Conciliaciones de Ingresos.
- Cuadro de Avance Procesal.
- Informe de Seguimiento y Control del Avance Procesal.
- Informes Trimestrales de Cumplimiento de POA de la gestión 2017.
- Formulario N° 5 “Seguimiento a la Ejecución del Programa de Operaciones Anual” de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos de la gestión 2017.
- Formulario N° 5.1 “Ejecución Presupuestaria” de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos de la gestión 2017.



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



- POAI de los servidores públicos que componen el Área de Cobro y Control de Cartera.
- Normativa sobre el Proceso de Cobro de Adeudos.

1.4 Alcance del Examen

Nuestro examen se realizó de acuerdo a Normas de Auditoría Operacional aprobadas mediante Resolución N° CGE/057/2016 de fecha 06 de julio del 2016 y comprendió la revisión y evaluación del Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, gestión 2017.

Para efecto de la auditoría operativa se tomó una muestra al azar de los siguientes procesos:

N°	Proceso	Total por procedimiento gestión 2017	Documentación que respalda al total por procedimiento	Muestra Seleccionada
1	Seguimiento y Control de Deuda.	Seguimiento a la Comunicación de la Deuda 204 casos.	Determinado en base al detalle de empresas fiscalizadas (Hoja de Cálculo Excel), mismas que se reporta en Informes Trimestrales del Área de Fiscalización.	30 casos.
2	Emisión de Notas de Aviso.	Notas de Aviso emitidas 164 casos.	Determinado en base al detalle de notas de aviso (Hoja de Cálculo Excel), mismas que se reporta en Informes Trimestrales del Área de Cobro y Control de Cartera.	19 casos.
3	Registro y Control Apertura de Kardex Individual.	Convenios de Pago suscritos 34 casos.	Determinado en base al "Kardex de Convenios de Pago" (Hoja de Cálculo Excel), mismas que se reporta en Informes Trimestrales del Área de Cobro y Control de Cartera.	15 casos.
4	Emisión de Notas de Cargo.	Notas de Cargo emitidas 32 casos.	Determinado en base a "Cartera en Ejecución" (Hoja de Cálculo Excel) y archivo de notas de cargo proporcionado por el Área de Cobro y Control de Cartera.	32 casos.
		Avance Procesal 12 meses.	Determinado en base a la remisión del avance procesal (12 meses) por parte de la Unidad Jurídica a la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, archivo proporcionado por el Área de Cobro y Control de Cartera y el Abogado de Unidad.	12 meses.
		1 Informe de Seguimiento y Control del Avance Procesal.		1 Informe.
5	Emisión de Informes.	12 Informes que Reporta los Factores de Actualización I.P.C. y aplicación de la Tasa de Interés Activa Efectiva.	Determinado en base al archivo proporcionado por el Área de Cobro y Control de Cartera de pendiente de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos.	12 Informes.
		12 Informes que Reportan las Conciliaciones de Ingresos.		12 Informes.
		4 Informes Trimestrales de Cumplimiento de POA, en el cual se reporta Bs22.324.176.64 de Recuperación de Aportes Devengados al Sistema de Reparto.		4 Informes.



Cada proceso involucra plazos, responsables y documentación de respaldo misma que fue evaluada y verificada.

1.5 Metodología Utilizada

Nuestro trabajo se desarrolló de acuerdo con las Normas de Auditoría Operacional, los principales procedimientos y técnicas a ser aplicadas para el logro del objetivo de auditoría están expuestas en las siguientes etapas:

De Planificación

Con el propósito de obtener conocimiento de las actividades y operaciones realizadas por el Área de Cobro de Adeudos actual Área de Cobro y Control de Cartera se efectuó un relevamiento de información del marco legal normativo y la documentación y/o información relacionado al Proceso de Cobro de Adeudos, asimismo se identificó la existencia o inexistencia de riesgos inherentes, control y problemas derivados de los mismos, que permitieron definir el Enfoque de Auditoría y elaborar el Programa de Trabajo a la medida de las operaciones analizadas y verificar el respectivo cumplimiento.

De Ejecución

Etapla destinada a la ejecución del Programa de Trabajo y obtención de evidencia suficiente y competente para respaldar las Conclusiones de Auditoría, se detallan entre otros, las siguientes Técnicas y Procedimientos:

TÉCNICAS	PROCEDIMIENTOS
Relevamiento.	<ul style="list-style-type: none">✓ Se consideró el mandato legal de creación del SENASIR, identificando sus competencias, vinculados al Proceso de Cobro de Adeudos.✓ Se verificó los objetivos estratégicos y objetivos de gestión y su vinculación con los planes de desarrollo.✓ Se verificó la relación del Proceso de Cobro de Adeudos con el Programa de Operaciones Anual y el Presupuesto de la Institución.✓ Se procedió a la recopilación de documentación e información que permita comprender íntegramente el Proceso de Cobro de Adeudos.✓ Se comprendió la normativa jurídica y administrativa relacionada con el Proceso de Cobro de Adeudos.



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



Inspección documental Análisis.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se consideró y comprendió los informes mensuales de factores de actualización de la gestión 2017. ✓ Se revisó y analizó los informes mensuales que reporta las conciliaciones de ingresos gestión 2017. ✓ Se revisó y analizó los cuadros de avance procesal de la gestión 2017. ✓ Se revisó y analizó el informe de seguimiento y control del avance procesal de la gestión 2017. ✓ Se revisó y analizó la base de datos (Hoja de Cálculo Excel) sobre la cartera en ejecución de la gestión 2017. ✓ Se revisó y analizó la base de datos (Hoja de Cálculo Excel) sobre el kardex de registro y control de la gestión 2017. ✓ Se verificó el Formulario N° 5 de "Seguimiento a la Ejecución del Programa de Operaciones Anual". ✓ Se verificó el Formulario N° 5.1 "Ejecución Presupuestaria" de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos de la gestión 2017. ✓ Se verificó los POAI de los servidores públicos que componen el Área Cobros y Control de Cartera. ✓ Se revisó y verificó los Informes Trimestrales de Cumplimiento del POA 2017. ✓ Se procedió a solicitar a la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos la documentación que respalda el Proceso de Cobro de Adeudos de la gestión 2017 (Carpetas de Fiscalización y Cobro de Adeudos). <p>Para la Eficacia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se verificó si el Área de Cobros y Control de Cartera, cumplió la meta prevista en el POA de la gestión 2017, relativa a la recuperación efectiva de Bs22.000.000 por concepto de aportes devengados al seguro social de largo plazo del sistema de reparto de las empresas y/o entidades fiscalizadas, asimismo el de mantener el índice de morosidad igual o menor que 2.5%. <p>Bajo el siguiente indicador:</p> $\text{EFICACIA} = \frac{\text{Objetivos logrados}}{\text{Objetivos programados}} \times 100$ <p>El parámetro que se considera a criterio de la comisión de auditoría es el siguiente:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th>NIVELES</th> <th>RANGOS</th> <th>CONCLUSIÓN SOBRE EL COMPONENTE</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1º Nivel</td> <td>100%</td> <td>Eficaz</td> <td>Porque se cumplió con el objetivo propuesto.</td> </tr> <tr> <td>2º Nivel</td> <td>90%-99%</td> <td>Razonablemente eficaz</td> <td>Si bien no llegó al objetivo propuesto está a 1% y 10% de lograrlo asimismo se consideran factores ajenos que pudieron afectar el regular desarrollo del proceso.</td> </tr> <tr> <td>3º Nivel</td> <td>Menos del 89%</td> <td>Ineficaz</td> <td>Se considera poco eficaz por cuanto se tiene entre 11% y 20% de cumplir con el objetivo propuesto, así también se establece éste parámetro porque los factores ajenos que pudieron afectar el regular desarrollo del proceso no fueron identificados de manera oportuna.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Para la Eficiencia:</p> <p>Para determinar la eficiencia del proceso de cobro de adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos 2017, se considera el recurso tiempo.</p> <p>Indicador de eficiencia:</p> $\text{EFICIENCIA} = \frac{\text{Recursos utilizados}}{\text{Objetivos alcanzados}} \times 100$ <p style="text-align: center;"> Recursos programados Objetivos programados </p> <p>El parámetro que se considera a criterio de la comisión de auditoría es el siguiente:</p>	NIVELES	RANGOS	CONCLUSIÓN SOBRE EL COMPONENTE		1º Nivel	100%	Eficaz	Porque se cumplió con el objetivo propuesto.	2º Nivel	90%-99%	Razonablemente eficaz	Si bien no llegó al objetivo propuesto está a 1% y 10% de lograrlo asimismo se consideran factores ajenos que pudieron afectar el regular desarrollo del proceso.	3º Nivel	Menos del 89%	Ineficaz	Se considera poco eficaz por cuanto se tiene entre 11% y 20% de cumplir con el objetivo propuesto, así también se establece éste parámetro porque los factores ajenos que pudieron afectar el regular desarrollo del proceso no fueron identificados de manera oportuna.
NIVELES	RANGOS	CONCLUSIÓN SOBRE EL COMPONENTE															
1º Nivel	100%	Eficaz	Porque se cumplió con el objetivo propuesto.														
2º Nivel	90%-99%	Razonablemente eficaz	Si bien no llegó al objetivo propuesto está a 1% y 10% de lograrlo asimismo se consideran factores ajenos que pudieron afectar el regular desarrollo del proceso.														
3º Nivel	Menos del 89%	Ineficaz	Se considera poco eficaz por cuanto se tiene entre 11% y 20% de cumplir con el objetivo propuesto, así también se establece éste parámetro porque los factores ajenos que pudieron afectar el regular desarrollo del proceso no fueron identificados de manera oportuna.														



	NIVELES	RANGOS	CONCLUSIÓN SOBRE EL COMPONENTE	
	1º Nivel	90 - 100%	Eficiente	Porque se logró maximizar el recurso tiempo.
	2º Nivel	80%-89%	Razonablemente eficiente	Se logró maximizar el recurso tiempo con alguna excepción.
	3º Nivel	Menos de 79%	Ineficiente	No se logró maximizar el recurso tiempo.

De Comunicación

En esta etapa, se procedió con la:

- Revisión de documentación suficiente y competente que sustente las Conclusiones del Informe de Auditoría.
- Comunicación de las deficiencias de control Interno, a los Servidores Públicos Responsables de las Operaciones Auditadas.
- Evaluación de los criterios emitidos y/o de la documentación de descargo proporcionada en la Comunicación de Resultados.
- Emisión del Informe y Remisión a las instancias competentes.

1.6 Normativa Aplicada

Para la ejecución de la auditoría operativa, se verificó la legalidad de los actos administrativos emergentes de las operaciones analizadas, para este efecto se consideró la siguiente normativa:

Normativa de Aplicación General

- Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, aprobada con referéndum de 25 de enero de 2009 y promulgada el 7 febrero de 2009.
- Ley N° 1178 de fecha 20 de julio de 1990 de Administración y Control Gubernamental.



- Reglamento para el ejercicio de las atribuciones de la Contraloría General del Estado, aprobada mediante D.S. N° 23215 de fecha 22 de julio de 1992.
- Reglamento de Responsabilidad por la Función Pública, aprobada mediante D.S. N° 23318-A de fecha 03 de noviembre de 1992.
- Normas de Auditoría Operacional aprobada mediante Resolución N° CGE/057/2016 de fecha 06 de julio de 2016, por la Contraloría General del Estado.

Normativa de Aplicación Específica

- RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA SENASIR N° 725.13 de 31 de diciembre del 2013, que aprueba el “*Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización*” actual Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, Procedimiento 6.2 “*Área de Cobro de Adeudos*”.
- RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA SENASIR N° 190.12 de 16 de noviembre del 2012, que aprueba el “*Manual de Organización de Funciones del Servicio Nacional del Sistema de Reparto*”.
- RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA SENASIR N° 202.12 de 03 de diciembre del 2012, que aprueba el “*Manual de Puestos del Servicio Nacional del Sistema de Reparto*”.

2. RESULTADOS DEL EXAMEN

2.1 Antecedentes Institucionales

El Decreto Supremo N° 27066 de fecha 6 de junio de 2003, establece en su Art. 4° la creación del Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR) como una **Institución Pública Desconcentrada y dependiente del Ministerio de Hacienda**, a través del Viceministerio de Pensiones, Valores y Seguros.



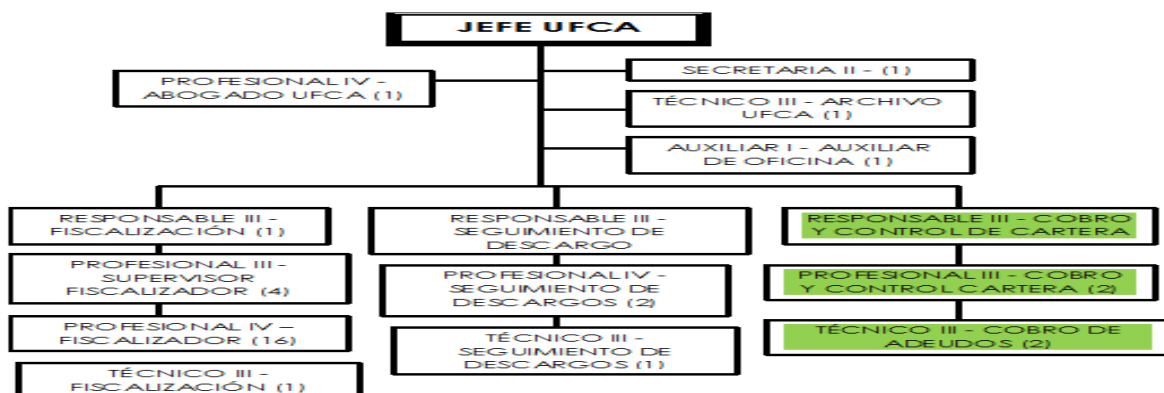
El SENASIR, se constituye como una persona jurídica de derecho público, estructura propia y competencia de ámbito nacional, de carácter temporal, con autonomía de gestión técnica, legal y administrativo.

Que, dada la naturaleza exclusivamente operativa del SENASIR, mediante el artículo 5. (Atribuciones), del Decreto Supremo N° 27066, se le asigna la siguiente atribución en relación al objetivo de la Auditoría:

- f) *Realizar labores de fiscalización por aportes devengados del Sistema de Reparto.*
- g) *Realizar la gestión de cobro de las contribuciones en mora del Sistema de Reparto, en el marco de las disposiciones normativas en vigencia.*

2.2 Estructura Organizativa de la Unidad Sujeta a examen

Mediante la Resolución Administrativa SENASIR N° 485.17-A de 29 de septiembre del 2017, que aprueba la nueva “Estructura Organizacional del Servicio Nacional del Sistema de Reparto”, que incluye al área organizacional relacionada con el Objetivo de la Auditoría, es la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos a través del Área de Cobro y Control de Cartera, que expone la siguiente estructura:





Las funciones y atribuciones del área sujeta a examen se encuentran definidas en la Resolución Administrativa SENASIR N° 190.12 de fecha 16 de noviembre de 2012 “*Manual de Organización y Funciones*”:

OBJETIVO

“Diseñar e implementar mecanismos que permitan realizar un efectivo seguimiento y control de los pagos realizados por las empresas e instituciones que presenten solicitudes de cancelación o predisposición de pago, que fueron fiscalizadas y notificadas y/o tengan convenios de pago”.

FUNCIÓN GENERAL

“Planificar, organizar, dirigir las actividades de Cobro de Adeudos de todas las Empresas e Instituciones a nivel nacional, que adeudan al régimen básico y complementario, a fin de recuperar los adeudos al Seguro Social de Largo Plazo del Sistema de Reparto”.

ÁREAS DEPENDIENTES (NINGUNO)

2.5 Plan Estratégico Institucional

El Servicio Nacional del Sistema de Reparto, elaboró el Plan Estratégico Institucional para el período 2016 - 2020, que ha sido formulado en coordinación con el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, el cual fue aprobado mediante R.M. 770/16 en fecha 02 de septiembre de 2016, considerando tres (3) Objetivos Estratégicos.

El Servicio Nacional del Sistema de Reparto SENASIR, en el marco de sus competencias institucionales para la gestión 2017 programó 17 “Objetivos de Gestión” alineadas a las Políticas establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo.

Que, en relación al objetivo de la auditoría, se considera:



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



CÓD. PDES	PILAR PDES	CÓD. PEM	OBJETIVO DE LA PEM	CÓD. PEI	OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	CÓD. POA	OBJETIVO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	ÁREA EJECUTORA
01	Erradicación de la extrema pobreza.	2	Fortalecer el Sistema Integral de Pensiones mediante el análisis y la evaluación constante para la adecuada toma de decisiones y la generación de nueva normativa, ampliando el número de asegurados con reconocimiento de aportes a través de la Compensación de Cotizaciones.	1	Cumplir eficaz y eficientemente con lo sustantivo del mandato legal del SENASIR, ampliando la población de asegurados de la Compensación de Cotizaciones, incrementando el número de empresas fiscalizadas, realizando un control eficiente de la cartera de pagos de los aportes devengados a la seguridad de largo plazo del Sistema de Reparto, mejorando en los beneficiarios el conocimiento de las modalidades de pago de rentas y realizando la actualización del Manual de Prestaciones.	2	Desarrollar una gestión eficaz en la recuperación oportuna de Aportes Devengados al Seguro Social de Largo Plazo del Sistema de Reparto, disminuyendo la morosidad, incrementando el número de empresas fiscalizadas y atendiendo oportunamente los descargos presentados por las empresas fiscalizadas.	UFCA

PDES = Plan de Desarrollo Económico y Social.

PEM = Plan Estratégico Ministerial.

UFCA = Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos.

2.4 Programa de Operaciones Anual gestión 2017

Que el Área de Cobro y Control de Cartera con sigla (ACA) dependiente de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos con sigla (UFCA), por la gestión 2017, estableció los siguientes objetivos específicos y operaciones a ejecutar para coadyuvar con el cumplimiento del Objetivo de Gestión Institucional:

“Recuperar de manera efectiva Bs22.000.000 por concepto de Aportes Devengados al Seguro Social de Largo Plazo del sistema de Reparto de las Empresas y/o Entidades Fiscalizadas”.

“Mantener un índice igual o menor al 2.5% de morosidad, implementando estrategias eficientes para el cobro de adeudos a Empresas Privadas y Entidades Públicas que firman convenios de pago”.



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



Según se detalla:

OBJETIVO ESPECÍFICO	RESULTADOS ESPERADOS	OPERACIÓN
2.2(*) Recuperar de manera efectiva Bs22.000.000 por concepto de Aportes Devengados al Seguro Social de Largo Plazo del sistema de Reparto de las Empresas y/o Entidades Fiscalizadas.	Bs22.000.000 recuperados para el TGN.	Verificación, registro de cobros, seguimiento y reporte trimestral actualizado de recuperación efectiva de Bs6.000.000, Bs6.200.000, Bs5.300.000 y Bs4.500.000.
2.4 Mantener un índice igual o menor al 2.5% de morosidad, implementando estrategias eficientes para el cobro de adeudos a Empresas Privadas y Entidades Públicas que firman convenios de pago.	Índice de morosidad de los convenios firmados, igual o menor al 2.5%.	Seguimiento al total de cartera, respecto a la cartera vencida y determinación del índice de morosidad trimestralmente.

(*) Código distribuido por trimestre de la siguiente manera: Primer Trimestre=2.2.1, Segundo Trimestre=2.2.2, Tercer Trimestre=2.2.3 y Cuarto Trimestre=2.2.4

2.5 Pronunciamiento del Auditor

A continuación, se exponen, los resultados de la auditoria operativa sobre la Eficacia y Eficiencia del Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, gestión 2017.

2.5.1 Eficacia en el Proceso de Cobro de Adeudos

Que el Área de Cobro y Control de Cartera, obtuvo los siguientes resultados en la gestión 2017, relacionado con los objetivos específicos y operaciones:

1) Recuperación de Aportes Devengados (2.2.1)

Detalle	Recuperación de Aportes Devengados (Bs)
Primer Trimestre	7.417.061,24
Segundo Trimestre	5.774.792,27
Tercer Trimestre	4.416.957,54
Cuarto Trimestre	4.715.365,59
Totales	22.324.176,64



Índice de Morosidad (2.4.1)

Detalle	Índice de Morosidad (%)
Primer Trimestre	0,44%
Segundo Trimestre	0,78%
Tercer Trimestre	1,03%
Cuarto Trimestre	1,02%

Señalar que el Proceso de Cobro de Adeudos está alineado al Objetivo Estratégico “01 Cumplir eficaz y eficientemente con lo sustantivo del mandato legal del SENASIR, ampliando la población de asegurados de la Compensación de Cotizaciones, incrementando el número de empresas fiscalizadas, realizando un control eficiente de la cartera de pagos de los aportes devengados a la seguridad de largo plazo del Sistema de Reparto, mejorando en los beneficiarios el conocimiento de las modalidades de pago de rentas y realizando la actualización del Manual de Prestaciones”.

Responde al Objetivo de Gestión Institucional “02 Desarrollar una gestión eficaz en la recuperación oportuna de Aportes Devengados al Seguro Social de Largo Plazo del Sistema de Reparto, disminuyendo la morosidad, incrementando el número de empresas fiscalizadas y atendiendo oportunamente los descargos presentados por las empresas fiscalizadas”.

Y, Objetivo Específico (2.2) “Recuperar de manera efectiva Bs22.000.000 por concepto de Aportes Devengados al Seguro Social de Largo Plazo del sistema de Reparto de las Empresas y/o Entidades Fiscalizadas”, que inherente a éste corresponde mencionar el Objetivo Específico (2.4) “Mantener un índice igual o menor al 2.5% de morosidad, implementando estrategias eficientes para el cobro de adeudos a Empresas Privadas y Entidades Públicas que firman convenios de pago”.



En cuanto al objetivo específico “SENASIR 2.2”, se evidenció la recuperación de Bs22.324.176,64 del programado de Bs22.000.000, aplicando el indicador de la eficacia de la Resolución N° CGE/057/2016 de 06 de julio de 2017, se tiene el siguiente resultado:

$$\begin{array}{l}
 \text{EFICACIA} = \frac{\text{Objetivos logrados}}{\text{Objetivos programados}} \times 100 \\
 \text{Paso: 1} \\
 \text{EFICACIA} = \frac{22.324.176,64}{22.000.000} \times 100 \\
 \text{Paso: 2} \\
 \text{EFICACIA} = 1,015 \times 100 \\
 \text{Paso: 3} \\
 \text{EFICACIA} = \underline{\underline{101,5\%}}
 \end{array}$$

Por el resultado determinado se establece que el Área de Cobro y Control de Cartera sobrepasó lo planificado de “Recuperar de manera efectiva Bs22.000.000 por concepto de Aportes Devengados al Seguro Social de Largo Plazo del Sistema de Reparto de las Empresas y/o Entidades Fiscalizadas”, planteado en el POA 2017, en este entendido fue eficaz.

Respecto al Índice de Morosidad, objetivo específico “SENASIR 2.4”, corresponde señalar que la misma forma parte inherente del objetivo “SENASIR 2.2”, por lo tanto, se verificó que el índice de morosidad en la gestión 2017 se mantuvo por debajo del 2.5%, de acuerdo al siguiente cuadro:

N°	Índice Morosidad		Parámetro de morosidad trimestral igual o menor al:	Análisis de la Eficacia
1	Primer Trimestre.	0,44%	2,50%	Por debajo del límite del parámetro en <u>2,06%</u> .
2	Segundo Trimestre.	0,78%		Por debajo del límite del parámetro en <u>1,72%</u> .
3	Tercer Trimestre.	1,03%		Por debajo del límite del parámetro en <u>1,47%</u> .
4	Cuarto Trimestre.	1,02%		Por debajo del límite del parámetro en <u>1,48%</u> .

2.6 Eficiencia del Proceso de Cobro de Adeudos

El Manual de Procesos y Procedimientos para la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, aprobado mediante Resolución Administrativa SENASIR N° 725.13, en su Procedimiento 6.2 “Área de Cobro de Adeudos”, establece la metodología a utilizar en el Proceso de Cobro de Adeudos que



parte desde “Seguimiento y Control a la Comunicación de la Deuda”, “Emisión de Notas de Aviso”, “Registro y Control Apertura de Kardex Individual”, “Emisión de Notas de Cargo” y “Emisión de Informes”.

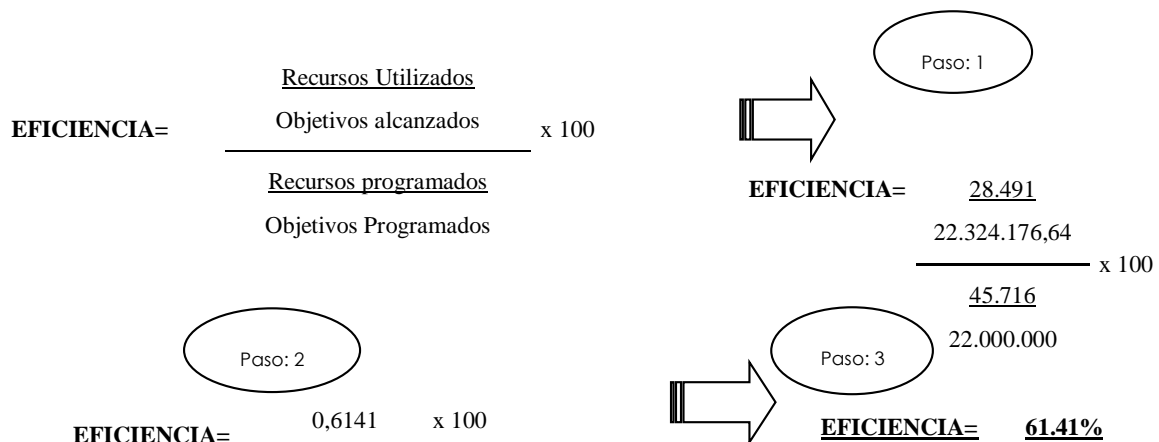
Para la presente auditoría se procedió a evaluar la eficiencia del proceso de cobro de adeudos evaluando el recurso tiempo.

Evaluación de Recurso Tiempo:

NARRATIVO DEL PROCEDIMIENTO	Total, casos	Tiempo estimado s/normativa	Total tiempo estimado s/normativa	Tiempo estimado s/auditoría	Total, Tiempo estimado s/auditoría
Procedimiento 6.2.1 “Seguimiento y Control a la Comunicación de la Deuda”	204	44	8.976	40	8.160
Procedimiento 6.2.2 “Emisión de Notas de Aviso”	164	144	23.616	86	14.104
Procedimiento 6.2.3 “Registro y Control Apertura de Kardex Individual”	34	160	5.440	82	2.788
Procedimiento 6.2.4 “Emisión de Notas de Cargo”	45	116	5.220	59	2.655
Procedimiento 6.2.5 “Emisión de Informes”	28	88	2.464	28	784
Totales			45.716		28.491

Que en el conjunto de tiempo ejecutado en los procedimientos 6.2.1 al 6.2.5, se logró recuperar Bs22.324.176,64 de los Bs22.000.000 programado, asimismo se mantuvo el índice de morosidad por debajo del estimado de 2.5%.

Que en aplicación al indicador de la Contraloría General del Estado se tiene lo siguiente:





AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



Asimismo se evalúa la eficiencia del proceso de cobro de adeudos considerando que este comprende un sistema de pasos e instrucciones que garantizan la calidad del resultado obtenido para tal efecto se verificó el cumplimiento de los procedimientos y de los plazos establecidos en el Manual de Procedimientos de Fiscalización y Cobro de Adeudos aprobado con Resolución Administrativa SENASIR No. 725.13, ejecutados por el Responsable de Área, Profesional I y Técnico II, cuyo resultado se expone en el siguiente cuadro de resumen:

Nº	PROCEDIMIENTO	RESULTADO OBTENIDO
Procedimiento 6.2.1 “Seguimiento y Control a la Comunicación de la Deuda”		
1	Recepción del detalle de las fiscalizaciones realizadas en el trimestre y una copia de la comunicación de deuda.	Satisfactorio al 100%
2	Apertura una Base de Datos con la información de la comunicación de deuda.	Satisfactorio al 100%
3	Coordinación en forma semanal, sobre el seguimiento de la comunicación de la deuda.	Satisfactorio al 100%
4	Recordatorios y otros.	Satisfactorio al 100%
Procedimiento 6.2.2 “Emisión de Notas de Aviso”		
1	Circunstancias en las que se emite la nota de aviso.	Satisfactorio al 100%
2	Notificación a la nota de aviso.	Satisfactorio al 100%
3 (3.1 y 3.2)	Seguimiento a las notas de aviso: <ul style="list-style-type: none">Procedimiento que se realiza cuando la empresa no demuestre predisposición de pago y no responda a la nota de aviso.Procedimiento que se realiza cuando la empresa se manifieste solicitando ampliación de plazo.	Con Observación (3.1).
4	Procedimiento que se realiza cuando la empresa acepta la deuda para pago al contado y/o en plan de pagos.	Satisfactorio al 100%
5	Si la empresa paga al contado.	Satisfactorio al 100%
6	Cuando la empresa realiza pago parcial.	Satisfactorio al 100%
7	Pago total fuera del plazo.	Satisfactorio al 100%
8	Atender solicitud de suscripción del convenio de pago.	Satisfactorio al 100%
9	Elaboración del convenio de pago.	Con Observación.
10	Suscripción del convenio de pago.	Con Observación.
11	Pago al contado sobre convenios de pago.	Satisfactorio al 100%
12	Cumplimiento del convenio de pago.	Satisfactorio al 100%
Procedimiento 6.2.3 “Registro y Control Apertura de Kardex Individual”		



**AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE
ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE
ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)**



Nº	PROCEDIMIENTO	RESULTADO OBTENIDO
1	Para pagos al contado inmediatos.	Satisfactorio al 100%
2	Para pagos mediante convenio de pago.	Con Observación.
3	Conciliaciones bancarias.	Satisfactorio al 100%
4	Procedimiento para control de días de retraso.	Con Observación.
5	Tipos de cartera.	Satisfactorio al 100%
6	Cartera vigente.	Con Observación.
7	Cartera vencida.	Con Observación.
8	Emisión de nota de cargo.	Satisfactorio al 100%
9	Registro de adeudos determinados por Aportes Devengados al Seguro Social de Largo Plazo con notas de aviso.	Satisfactorio al 100%
10	Cartera en ejecución.	Satisfactorio al 100%
Procedimiento 6.2.4 “Emisión de Notas de Cargo”		
1	Emisión y requisitos para la nota de cargo.	Con Observación.
2	Documentos que debe adjuntar la nota de cargo.	Satisfactorio al 100%
3	Registro de la nota de cargo en la base datos.	Satisfactorio al 100%
4	Revisión de la nota de cargo y posterior remisión para firma del Máximo Ejecutivo.	Satisfactorio al 100%
5	Firmada la nota de cargo por el Máximo Ejecutivo.	Satisfactorio al 100%
6	Remisión mensual del cuadro de avance procesal.	Con Observación.
7	Elaboración del informe de seguimiento y control al avance procesal.	Satisfactorio al 100%
8	Actualización de deuda de notas de cargo.	Satisfactorio al 100%
Procedimiento 6.2.5 “Emisión de Informes”		
1	Emisión de informes.	Satisfactorio al 100%

Por lo expuesto, se establece que de los 35 procedimientos 29 procedimientos fueron ejecutados de acuerdo a la normativa en cuanto a tareas y plazos, de forma satisfactoria, el mismo representa



82,86% (29/35), 6 Procedimientos 6.2.2 (acápites 9 y 10), Procedimiento 6.2.3 (acápites 6 y 7) y Procedimiento 6.2.4 (acápites 1 y 6), contemplan aspectos que afectan el resultado obtenido.

Por los resultados obtenidos se tiene un promedio de **72,14%**, por lo tanto, el proceso de cobros de adeudos fue ineficiente.

El resultado de la eficacia se origina porque el Manual de Procedimiento dispone la aplicación de tiempos excesivos en la ejecución de las tareas, asimismo se genera por la rotación de personal en el área (Profesional en Cobros) y que el cargo de Responsable de Cobro y Control de Cartera se encontraba acéfalo (abril a septiembre de la gestión 2017), estos dos últimos aspectos en la gestión 2018 fueron regularizados.

R.01 Se recomienda al señor Ministro de Economía y Finanzas Públicas, que el Director General Ejecutivo del Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR), instruya al Jefe de la de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos y al Responsable de Cobro y Control de Cartera, procedan al ajuste correspondiente de los tiempos (plazos de ejecución de las actividades) de acuerdo a los tiempos que actualmente se ejecutan (necesarios en la ejecución de las actividades).

Comentarios de los evaluados

Se acepta (Señor Santos Wilfredo Ticona Chique, Jefe de la de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos a.i. y Señora Varinia Andrade Villegas Cáceres, Responsable de Cobro y Control de Cartera a.i.).

3. DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO

En la ejecución de la Auditoría, se ha identificado las siguientes deficiencias de Control Interno, que se considera necesario y oportuno reportarlas para conocimiento y adopción de acciones pertinentes por los Servidores Públicos Responsables.



3.1 Deficiencias en la emisión y remisión de la Nota Recordatorio de Deuda

De la verificación y evaluación realizada a la documentación que respalda las “Notas Recordatorio de Deuda”, se observó:

- a) Inoportuna emisión y remisión de la “Nota Recordatorio de Deuda”, a las Empresas y/o Entidades que suscribieron un Convenios de Pago, cuya cuota de capital más intereses tiene atraso, los casos detectados son los siguientes:

N°	EMPRESA	NÚMEROS DE CUOTAS VENCIDAS O ATRASADAS	PLAZO DE EMISIÓN DE LA NOTA RECORDATORIO	FECHA DE EMISIÓN DE LA NOTA RECORDATORIO (INOPORTUNA)	PLAZO MÁXIMO DE EMISIÓN DE LA NOTA RECORDATORIO SEGÚN AUDITORÍA
1	COOP. DE SERVICIOS PÚBLICOS MONTEAGUDO LTDA.	29/05/2017, 29/06/2017 y 29/07/2017	En el transcurso de los <u>próximos 5 días hábiles</u> se envía una nota a la empresa comunicando el estado de deuda, previo cumplimiento de los 29 días calendario, posteriormente dentro de la cartera vencida hasta los 90 días calendario se notificara con 2 recordatorios en forma mensual.	<u>27/09/2018</u> , recién cancelada el 03/10/2017.	<u>06/07/2017</u>
2		29/10/2017, 29/11/2017 y 29/12/2017		<u>27/12/2017</u> , sin cancelación hasta la fecha de la auditoría 29/03/2018.	<u>06/12/2017</u>
3	HONORABLE ALCALDÍA MUNICIPAL DE HUACARETA - CHUQUISACA	28/02/2017 y 29/03/2017		<u>23/05/2017</u> , recién cancelada el 09/06/2017.	<u>05/04/2017</u>
4		29/07/2017 y 29/08/2017		<u>27/09/2017</u> , recién cancelada el 21/12/2017.	<u>05/09/2017</u>
5	INDUSTRIAS DIAMANTE LTDA. - REGIONAL	29/07/2017 y 29/08/2017		<u>29/09/2017</u> , recién cancelada el 27/09/2017.	<u>05/09/2017</u>
6		29/10/2017 y 29/11/2017		<u>28/12/2017</u> , recién cancelada el 16/01/2018	<u>06/12/2017</u>

- b) No se emitió ni remitió la “Nota Recordatorio de Deuda”, a las Empresas y/o Entidades que suscribieron un Convenio de Pago, cuya cuota de capital más intereses tiene atraso, según cuadro:

N°	EMPRESA	CUOTA VENCIDA	FECHA DE CANCELACIÓN DE LA CUOTA VENCIDA
1	BAZAR EL MERCADITO	29/05/2017 y 29/06/2017	<u>02/08/2017 y 28/12/2017</u>
2	INDUSTRIAS DIAMANTE LTDA.	29/05/2017 y 29/06/2017	<u>24/08/2017</u>



Al respecto del inciso a) y b), la Resolución Administrativa SENASIR N° 725.13 de fecha 31 de diciembre de 2013, que aprueba el “*Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización*” actual Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, en el Procedimiento 6.2.3 “*Registro y Control Apertura de Kardex Individual*”, Acápites 6 “*Cartera Vigente*”, señala:

“Se considera Cartera Vigente hasta el día 29 calendario de cumplimiento de plazo de pago de la siguiente cuota según cuadro de amortizaciones”.

“Pasado este término, en el transcurso de los próximos 5 días hábiles se envía una nota a la empresa/entidad comunicando el estado actual de su estado de cuenta con los días de retraso y la cuota a cancelar, conminando a su pago”.

Acápites 7 “*Cartera Vencida*”:

“El Convenio de Pago se considera de plazo vencido a partir del día treinta (30), hasta el día 90 calendarios”.

“En este periodo se notifica con 2 recordatorios, a la primera cuota vencida y a la segunda cuota vencida por mes cumplido sobre el estado de la deuda a la empresa/entidad en forma mensual exigiendo al pago”.

Que, en fecha 28 de marzo de 2018 se realizó Cédula de Entrevista al Responsable de Cobro y Control de Cartera a.i., con la siguiente pregunta:

Pregunta:	Respuesta:
Pregunta 1: “Inoportuna emisión de la Nota Recordatorio ”. ¿Explique los motivos o causas?	El Responsable de Cobro y Control de Cartera a.i., indica lo siguiente: <i>“... <u>el Área de Cobro de Adeudos se encontraba con el personal disminuido que también influyó en el trabajo del área...</u>”.</i>
Pregunta 5: “No se emitió la Nota Recordatorio ”. ¿Explique los motivos o causas?	El Responsable de Cobro y Control de Cartera a.i., indica lo siguiente: <i>“Con referencia al Convenio de Pago de la Empresa Industrias Diamante Ltda., se aclara que dicho documento, fue remitido a la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos con las firmas correspondientes en fecha 25/09/2017 e inmediatamente se emitió el Recordatorio de Deuda en fecha 29/09/2017”.(*)</i>

(*) Se verificó nota SENASIR/UNLFISCA.RC.N° 017/2017 de fecha 29/09/2017, esta nota hace referencia a las cuotas atrasadas 3 (29/07/2017) y 4 (29/08/2017), por lo tanto, se mantiene la observación.



Al respecto se verificó que desde abril hasta septiembre el puesto de Responsable de Cobro de Adeudos estuvo acéfalo, sin embargo, la función de emitir la nota recordatorio de deuda es la del Técnico Cobro de Adeudos conforme señala el POAI 2017.

En este entendido las deficiencias reportadas se generaron por descuido de la Técnico Cobro de Adeudos dependiente del Área de Cobro y Control de Cartera.

En consecuencia, la recuperación de los Aportes Devengados al Sistema de Reparto no fue en conformidad al Convenio de Pago y Cuadro de Amortizaciones.

R.02 Se recomienda al señor Ministro de Economía y Finanzas Públicas, que el Director General Ejecutivo del Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR), instruya al Jefe de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, Responsable de Cobro y Control de Cartera y Técnico Cobro de Adeudos, emitir y remitir oportunamente la “Nota Recordatorio de Deuda” a las Empresas y/o Entidades que tienen atraso en la amortización de la deuda en conformidad a normativa vigente, con el propósito dar cumplimiento al Convenio de Pago y Cuadro de Amortizaciones, además de la recuperación oportuna de los Aportes Devengado al Sistema de Reparto.

3.2 Deficiencias en Convenio de Pago y Kardex de Control, Seguimiento y Registro

De la verificación y valoración realizada a la documentación que respalda los Convenios de Pago y el kardex Individual, se observó:

- a) Inoportuna remisión del proyecto de “Convenio de Pago” a la Unidad Jurídica, los casos detectados son los siguientes:

N°	EMPRESA	CONVENIO	FECHA DE ACEPTACIÓN DE LA DEUDA (EMPRESA)	FECHA DE REMISIÓN DEL PROYECTO DE CONVENIO A LA UNIDAD JURÍDICA	FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONVENIO	PLAZO DE SUSCRIPCIÓN DEL CONVENIO DE PAGO	DÍAS FUERA DE PLAZO ESTABLECIDO
1	BAZAR MERCADITO. EL	010/17	16/03/2017	07/04/2017	<u>12/04/2017</u>	<u>10 días hábiles</u> de conocida la forma de pago que adopte la empresa deudor.	9
2	ALIFABOL actual CIFABOL.	025/17	28/07/2017	08/08/2017	<u>22/08/2017</u>		6



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



3	CONCORDIA S.A. EMPRESA CONSTRUCTORA.	026/17	31/07/2017	09/08/2017	<u>28/08/2017</u>	9
4	ASOCIACIÓN DE PERIODISTAS DE LA PAZ.	023/17	27/07/2017	04/08/2017	<u>21/08/2017</u>	6

b) Falta de fecha de suscripción, número correlativo y suscripción del Máximo Ejecutivo en el “**Convenio de Pago**”, el caso detectado es el siguiente:

N°	EMPRESA	REGIONAL	DESCRIPCIÓN
1	ASOCIACIÓN DE HORTICULTORES Y FRUTICULTORES - ASOHFRUT	SANTA CRUZ	El Convenio de Pago solo se encuentra suscrito por los representantes de la empresa, sin embargo a la fecha se está amortizando la deuda.

Al respecto de los incisos a) y b):

➤ La Resolución Administrativa SENASIR N° 725.13 de fecha 31 de diciembre de 2013, que aprueba el “*Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización*”, en su Procedimiento 6.2.2 “*Emisión de Notas de Aviso*”, Acápite 9 “*Elaboración de Convenio de Pago*” y Acápite 10 “*Suscripción del Convenio*”, señala:

Acápite 9 “*Elaboración de Convenio de Pago*”

N°	ACTIVIDADES	PLAZO		RESPONSABLES	INSTRUMENTO REGISTRO
		MIN	MAX		
9	Una vez <u>elaborado el convenio por el Abogado UNICAF más la documentación se remite a la Unidad de Asesoría Legal del SENASIR a través de la Jefatura de Unidad para las firmas.</u>	1 Día	2 Días	JEFATURA DE UNIDAD, ABOGADA/O, UNIDAD DE ASESORÍA LEGAL.	CONVENIO.



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



Acápite 10 “Suscripción del Convenio”

N°	ACTIVIDADES	PLAZO		RESPONSABLES	INSTRUMENTO REGISTRO
		MIN	MAX		
10	Suscrito el Convenio de Pago entre la empresa/entidad y el SENASIR, la Unidad de Asesoría Legal debe remitir a la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización un original del documento...	2 Días	5 Días	D.G.E., ASESORÍA LEGAL SENASIR, JEFATURA DE UNIDAD (UNLCAF) ÁREA COBRO DE ADEUDOS Y ARCHIVO.	CONVENIO FIRMADO.

- La Resolución Administrativa N° 1966.07 de fecha 09 de noviembre de 2007, que aprueba el “Reglamento al Decreto Supremo N° 29241”, en su Artículo Tercero, señala:

“La suscripción del Convenio de Pago deberá efectuarse dentro el plazo máximo de 10 días hábiles de conocida la forma de pago que adopte la empresa/entidad deudora”.

Que, en fecha 28 de marzo de 2018 se realizó Cédula de Entrevista al Responsable de Cobro y Control de Cartera a.i. y Profesional III Cobro y Control a.i., con las siguientes preguntas:

PREGUNTA:	RESPUESTA:
<p>Pregunta 3:</p> <p>“En la verificación realizada a la nota de "Aceptación de Deuda" y al "Convenio de Pago", se evidenció la inoportuna suscripción del Convenio de Pago”.</p> <p>¿Explique los motivos o causas de lo señalado?</p>	<p>El Responsable de Cobro y Control de Cartera a.i., indica lo siguiente:</p> <p><i>“La Unidad Jurídica solicitó a la anterior responsable de área que los Convenios de Pago se envíen en el mes, máximo hasta el 15...”.</i></p> <p><i>“Sin embargo, desde finales de la gestión 2017, solicite a la Unidad Jurídica se dé curso a los Convenios de Pago que ingresen su solicitud hasta la fecha 20 de cada mes, a objeto de cumplir con los plazos establecidos...”.</i></p>
<p>Pregunta 7:</p> <p>“En la verificación realizada al Convenio de Pago y a la Documentación de Respaldo, se evidenció deficiencias en el Convenio de Pago (Falta de fecha de suscripción, número correlativo y la falta de suscripción del Máximo Ejecutivo)”.</p> <p>¿Explique los motivos o causas de esta deficiencia?</p>	<p>El Responsable de Cobro y Control de Cartera a.i., indica lo siguiente:</p> <p><i>“El Área de Cobro de Adeudos, en fecha 01 de junio de 2017 elaboró el Informe de Actualización de Deuda a efecto de que el Abogado de la Unidad emita el proyecto de Convenio, consiguientemente en fecha 05/06/2017 mediante nota CITE: SENASIR AL UNL FISC. N° 022/2017 el Asesor Legal remitió el Proyecto de Convenio a la Unidad Jurídica para que el mismo sea firmado, sin embargo, hasta la fecha la Unidad Jurídica no remitió a nuestra Unidad el Convenio debidamente suscrito, por lo cual mediante nota se solicitó de manera formal nos envíen el documento”.</i></p> <p><i>“Consiguientemente en fecha 01 de marzo de 2018, el Representante Legal de la empresa se apersonó por las Oficinas de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos solicitando le entreguen de manera formal el Convenio de Pago, toda vez que en la Regional de Santa Cruz él ya había suscrito el Convenio no obstante, no se le había entregado una copia, inmediatamente se realizó la consulta a la Unidad Jurídica a lo cual indicaron que se estaba realizando la búsqueda del Convenio en la Regional de Santa Cruz, y que en el transcurso de los siguientes días ellos efectuarían la regularización del mismo, sin embargo a la fecha no hubo respuesta”.</i></p>



De acuerdo a las indagaciones realizadas se establece que estas deficiencias se generaron para el inciso a) debido a la solicitud efectuada por la Unidad Jurídica.

Para el inciso b) la observación se origina debido al extravió del Convenio de Pago en la Administración Regional Santa Cruz.

En consecuencia, las deficiencias mencionadas ocasionan:

- Para el inciso a) inoportuna suscripción del convenio.
- Para el inciso b) que no se pueda reclamar sobre la obligación que tiene la empresa deudora al no contar con un documento formal.

R.03 Se recomienda al señor Ministro de Economía y Finanzas Públicas, que el Director General Ejecutivo del Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR), instruya a la Jefatura de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos y al Responsable de Cobro y Control de Cartera:

- a) Realizar la suscripción de Convenios de Pago de acuerdo a lo dispuesto en normativa vigente.
- b) Proceder a la regularización del caso reportado en el inciso b).

Comentarios de los evaluados

Se acepta (Señor Santos Wilfredo Ticona Chique, Jefe de la de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos a.i. y Señora Varinia Andrade Villegas Cáceres, Responsable de Cobro y Control de Cartera a.i.).

3.3 Deficiencia en la emisión de la Nota de Cargo

De la verificación y evaluación realizada a la documentación que respalda la emisión de Notas de Cargo, se detectaron casos cuya “Nota de Cargo”, no fue emitida, los casos identificados son los siguientes:



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



Nº	EMPRESA	REGIONAL	NOTA DE AVISO	DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN
1	KORIFLEX LTDA.	LA PAZ	Emisión en fecha 18/04/2016 SENASIR/UNIFISCA.NA.Nº 044/2016.	<p>En fecha 18/04/2016 se emite la Nota de Aviso" N° SENASIR/UNIFISCA.NA. N° 044/2016, recepcionada por la empresa en fecha 09/05/2016.</p> <p>Al no pronunciarse la empresa se emiten las siguientes notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Primer recordatorio a la "Nota de Aviso" N° 044/2016 en fecha 19/07/2016 según CITE: SENASIR UNIFISCA.NR. N° 105/2016, nota recepcionada por la empresa en fecha 23/08/2016. • Nota conminatoria se emite en fecha 20/09/2016 según CITE: SENASIR UNIFISCA.CTRIA. N° 032/2016 indicando la emisión de la "Nota de Cargo". <p>Posteriormente se anula la Nota de Cargo N° 013/2017 de fecha 30/03/2017, sin embargo de acuerdo a procedimientos establecidos y en cumplimiento a normativa vigente correspondía la emisión de la "Nota de Cargo", hasta la fecha de la auditoría (29/03/2018) el Área de Cobros y Control de Cartera, no emitió la "Nota de Cargo", habiendo transcurrido 22 meses desde la emisión de la "Nota de Aviso" hasta la fecha de la auditoría.</p> <p>En fecha 22/09/2016 se emite la Nota de Aviso" N° SENASIR/UNIFISCA.NA.N° 135/2016, recepcionada por la empresa en fecha 26/09/2016.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En respuesta la empresa emite nota con fecha de recepción 30/09/2016 señalando la "empresa no aceptara deuda alguna...", de acuerdo a procedimiento la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos emite en fecha 21/10/2016 primer recordatorio a la Nota de Aviso N° 135/2016 según CITE: SENASIR UNIFISCA.NR. N° 196/2016 y al no tener respuesta en fecha 06/01/2017 se emite la nota conminatoria a la Nota de Aviso N° 135/2016. • La empresa remite nota con fecha de recepción 24/01/2017, el cual menciona "no aceptamos tal deuda, por lo que esperamos sus acciones", en respuesta la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos emite CITE: SENASIR UNIFISCA.N° 345/2017 de fecha 03/03/2017 <p>Indicando "en los próximos días se emitirá Nota de Cargo".</p> <p>Posteriormente se anula la Nota de Cargo N° 007/2017 de fecha 16/03/2017, sin embargo, de acuerdo a procedimientos establecidos y en cumplimiento a normativa vigente correspondía la emisión de la "Nota de Cargo", hasta la fecha de la auditoría (29/03/2018) el Área de Cobros y Control de Cartera, no emitió la "Nota de Cargo", habiendo transcurrido 18 meses desde la emisión de la "Nota de Aviso" hasta la fecha de la auditoría.</p>
2	CANAL 2 COCHABA MBA CORAZÓN DE AMERICA.	COCHABAMBA.	Emisión en fecha 22/09/2016 SENASIR/UNIFISCA.NA.Nº 135/2016.	<p>En fecha 22/09/2016 se emite la Nota de Aviso" N° SENASIR/UNIFISCA.NA.N° 135/2016, recepcionada por la empresa en fecha 26/09/2016.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En respuesta la empresa emite nota con fecha de recepción 30/09/2016 señalando la "empresa no aceptara deuda alguna...", de acuerdo a procedimiento la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos emite en fecha 21/10/2016 primer recordatorio a la Nota de Aviso N° 135/2016 según CITE: SENASIR UNIFISCA.NR. N° 196/2016 y al no tener respuesta en fecha 06/01/2017 se emite la nota conminatoria a la Nota de Aviso N° 135/2016. • La empresa remite nota con fecha de recepción 24/01/2017, el cual menciona "no aceptamos tal deuda, por lo que esperamos sus acciones", en respuesta la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos emite CITE: SENASIR UNIFISCA.N° 345/2017 de fecha 03/03/2017 <p>Indicando "en los próximos días se emitirá Nota de Cargo".</p> <p>Posteriormente se anula la Nota de Cargo N° 007/2017 de fecha 16/03/2017, sin embargo, de acuerdo a procedimientos establecidos y en cumplimiento a normativa vigente correspondía la emisión de la "Nota de Cargo", hasta la fecha de la auditoría (29/03/2018) el Área de Cobros y Control de Cartera, no emitió la "Nota de Cargo", habiendo transcurrido 18 meses desde la emisión de la "Nota de Aviso" hasta la fecha de la auditoría.</p>

Al respecto la Resolución Administrativa SENASIR N° 725.13 de fecha 31 de diciembre de 2013, que aprueba el "Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización", en su Procedimiento 6.2.2 "Emisión de Notas de Aviso", Acápites 3.1, señala:

"Al no recibir respuesta por las dos instancias de cobro, se registra a la empresa en el detalle de la Base de Datos como morosa y previo análisis de antecedentes, se procede con la emisión de la Nota de Cargo".

Así también, en su Procedimiento 6.2.4 "Emisión de Notas de Cargo", Acápites 1, Acápites 3, Acápites 4 y Acápites 5, señala:



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



Acápite 1

N°	ACTIVIDADES	PLAZO		RESPONSABLES	INSTRUMENTO REGISTRO
		MIN	MAX		
1	Cuando la empresa/entidad al vencimiento del plazo otorgado de acuerdo a procedimientos establecidos en la cartera vencida y <u>del Registro de Adeudos con emisión de Notas de Aviso, descritas en los puntos 7 y 9 del procedimiento 6.2.3, no manifieste predisposición de pago, y habiéndose agotado las instancias de cobro en la vía administrativa, el Área de Cobro de Adeudos elabora el Informe de actualización de la deuda en base al Informe de Fiscalización que dio origen a la deuda por aportes devengados al Seguro social de Largo Plazo del Sistema de Reparto y se emitirá la Nota de Cargo....</u>	3 Días.	5 Días.	ÁREA COBRO DE ADEUDOS, PROFESIONAL I, ANALISTA DE COBROS.	CONVENIO. NOTAS DE CARGO.

Acápite 3

N°	ACTIVIDADES	PLAZO		RESPONSABLES	INSTRUMENTO REGISTRO
		MIN	MAX		
3	El Área de Cobro de Adeudos registra la <u>Nota de Cargo de la empresa/entidad en la Cartera en Ejecución registrando en la Base de Datos para fines de control, seguimiento y reportes mensuales.</u>	2 Hrs.	4 Hrs.	ÁREA COBRO DE ADEUDOS, PROFESIONAL I, ANALISTA DE COBROS.	BASE DE DATOS.

Acápite 4

N°	ACTIVIDADES	PLAZO		RESPONSABLES	INSTRUMENTO REGISTRO
		MIN	MAX		
4	<u>La Nota de Cargo elaborada y revisada por la Responsable de Cobro de Adeudos más los antecedentes se remiten a Jefatura de Unidad para la firma y a la vez se deriva a la Dirección Ejecutiva para la firma de la Máxima Autoridad Ejecutiva.</u>	2 Días	3 Días	ÁREA COBRO DE ADEUDOS, JEFATURA DE UNIDAD (UNICAF), D.G.E.	NOTAS DE CARGO.

Acápite 5

N°	ACTIVIDADES	PLAZO		RESPONSABLES	INSTRUMENTO REGISTRO
		MIN	MAX		
5	<u>Firmada la Nota de Cargo por la MAE, la Jefatura de Unidad, mediante nota remite la Nota de Cargo más los antecedentes a la Unidad de Asesoría Legal para el inicio del proceso coactivo social.</u>	1 Día.	1 Día.	JEFATURA DE UNIDAD (UNICAF) Y ASESORÍA LEGAL.	NOTAS DE CARGO Y ANTECEDENTES.

Que, en fecha 28 de marzo de 2018 se realizó Cédula de Entrevista al Responsable de Cobro y Control de Cartera a.i., con la siguiente pregunta:



PREGUNTA:	RESPUESTA:
<p>Pregunta 10:</p> <p>“En la verificación realizada al detalle de las "Notas de Cargo" y "Documentación de Respaldo", se evidenció la anulación injustificada de dos (2) "Notas de Cargo", verificada las carpetas de las empresas se afirmó que si procedía la emisión de la "Nota de Cargo”.</p> <p>¿Explique detalladamente los motivos o causas de lo señalado?</p>	<p>El Responsable de Cobro y Control de Cartera a.i., indica lo siguiente:</p> <p><i>“... verificado los antecedentes de las empresas señaladas en las mismas no se verificó documentación respecto a las Notas de Carga ser emitidas, no obstante se realizó la consulta respectiva en el área, de lo cual señalaron que en su momento <u>la funcionaria que estaba realizando el trabajo fue destinada a otra unidad y que la documentación fue designada a otra funcionaria que días después también fue designada a otra unidad...</u>”.</i></p>

De acuerdo al análisis realizado se establece que esta deficiencia se generó debido a la rotación de personal permanente en el Área de Cobro y Control de Cartera.

En consecuencia, no se procedió con la recuperación de Aportes Devengados al Seguro Social de Largo Plazo del Sistema de Reparto.

R.04 Se recomienda al señor Ministro de Economía y Finanzas Públicas, que el Director General Ejecutivo del Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR), instruya a la Jefatura de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos y al Responsable de Cobro y Control de Cartera, se proceda con la emisión de las notas de cargo de acuerdo a lo estipulado en normativa vigente.

Comentarios de los evaluados

Se acepta (Señor Santos Wilfredo Ticona Chique, Jefe de la de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos a.i. y Señora Varinia Andrade Villegas Cáceres, Responsable de Cobro y Control de Cartera a.i.).

3.4 Error en el cálculo del Índice de Morosidad

Se evidenció que en el cálculo del "Índice de Morosidad", se consideraron cuotas que aún no forman parte de la “Cartera Vencida”, (*compuesta por todas aquellas empresas o entidades cuyo capital, cuotas de amortización e intereses no han sido cancelados íntegramente al SENASIR, la cartera pasa de vigente a vencida (atrasada) a partir de 30 (treinta) días calendario de su vencimiento*), los casos detectados se reportan en **Anexo IX**, como ejemplo se muestra los siguientes casos:



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



Nº	EMPRESA	INFORME MENSUAL	CONVENIO	NÚMERO DE CUOTA	CUOTA EN UFVs	DÍAS DE ATRASO DE LA CUOTA
1	AGRO INDUSTRIA MOLINERA GUADALQUIVIR.	Informe SENASIR - COBR-245/2017 de fecha 06/12/2017 (corte del mes al 30/11/2017 para el cálculo).	17/15	34 al 29/11/2017	331,91	Se tiene <u>un (1) día de retraso</u> considerando el corte de mes al <u>30/11/2017</u> , sin embargo se consideró parte de la " <u>Cartera Vencida</u> ".
2	CENTRO DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL MULTIDISCIPLINARIO "CAEM LTDA".		32/15	24 al 29/11/2017	7.274,41	Se tiene <u>un (1) día de retraso</u> considerando el corte de mes al <u>30/11/2017</u> , sin embargo se consideró parte de la " <u>Cartera Vencida</u> ".
3	METALES Y MINERALES S.R.L.	En Informe SENASIR - COBR-166/2017 de fecha 14/08/2017 (corte del mes al 31/07/2017 para el cálculo).	32/14	35 al 29/07/2017	4.469,38	Se tiene <u>dos (2) días de retraso</u> considerando el corte de mes al <u>31/07/2017</u> , sin embargo se consideró parte de la " <u>Cartera Vencida</u> ".
4	COLEGIO EVANGÉLICO METODISTA JUAN WESLEY		26/15	22 al 29/07/2017	923,89	Se tiene <u>dos (2) días de retraso</u> considerando el corte de mes al <u>31/07/2017</u> , sin embargo se consideró parte de la " <u>Cartera Vencida</u> ".
5	AGRO INDUSTRIA MOLINERA GUADALQUIVIR.	Informe SENASIR - COBR-232/2017 de fecha 16/11/2017 (corte del mes al 31/10/2017 para el cálculo)	07/15	33 al 29/10/2017	331,91	Se tiene <u>dos (2) días de retraso</u> considerando el corte de mes al <u>31/07/2017</u> , sin embargo se consideró parte de la " <u>Cartera Vencida</u> ".
6	COLEGIO ADVENTISTA FRANZ TAMAYO EL ALTO - LA PAZ		10/16	18 al 29/10/2017	5.108,92	Se tiene <u>dos (2) días de retraso</u> considerando el corte de mes al <u>31/07/2017</u> , sin embargo, se consideró parte de la " <u>Cartera Vencida</u> ".

Al respecto, la Resolución Administrativa SENASIR N° 725.13 de fecha 31 de diciembre de 2013, que aprueba el "Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización" actual Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, en el Procedimiento 6.2.3 "Registro y Control Apertura de Kardex Individual", Acápite 7 "Cartera Vencida", señala:

"El Convenio de Pago se considera de plazo vencido a partir del día Treinta (30), hasta el día 90 calendarios".

Así también la Resolución Administrativa SENASIR N° 713.13 de fecha 31 de diciembre de 2013, en el Artículo 7 "Procedimiento de Pago de las Empresas o Entidades Fiscalizadas", Acápite 7.10, señala:

"Cartera Vencida: compuesta por todas aquellas empresas o entidades cuyo capital, cuotas de amortización e intereses no han sido cancelados íntegramente al Servicio Nacional del Sistema de Reparto. La cartera pasa de VIGENTE a VENCIDA (atrasada) a partir de 30 (treinta) días calendario de su vencimiento".



Que, en fecha 28 de marzo de 2018 se realizó Cédula de Entrevista al Responsable de Cobro y Control de Cartera a.i., con la siguiente pregunta:

Pregunta:	Respuesta:
<p>Pregunta 14:</p> <p>“En la verificación realizada al cálculo de "Indicé de Morosidad" y "Documentación de Respaldo", se evidenció error en el cálculo del "Indicé de Morosidad", para el cálculo se tomó en cuenta cuotas que no se encuentran en la etapa de cartera vencida considerando la fórmula utilizada por el Área de Cobros y Control de Cartera "Indicé de Morosidad= (Cartera Vencida /Total Cartera)".</p> <p>¿Explique detalladamente los motivos o causas de lo señalado?</p>	<p>El Responsable de Cobro y Control de Cartera a.i., indica lo siguiente:</p> <p><i>“... verificados los extractos bancarios y no habiendo identificado <u>pago alguno se considerara en cartera vencida a la empresa y se van registrando también las siguientes cuotas...</u>”.</i></p>

De acuerdo al análisis realizado se establece que esta deficiencia se generó, debido a que el Área de Cobros y Adeudos al no identificar pago alguno de las empresas, lo consideran en cartera vencida.

En consecuencia, el hecho mencionado ocasiona que el parámetro del índice de morosidad sea inexacto.

R.05 Se recomienda al señor Ministro de Economía y Finanzas Públicas, que el Director General Ejecutivo del Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR), instruya al Jefe de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos y al Responsable de Cobro y Control de Cartera, se proceda a calcular el índice de morosidad de acuerdo a normativa vigente.

Comentarios de los evaluados

Se acepta (Señor Santos Wilfredo Ticona Chique, Jefe de la de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos a.i. y Señora Varinia Andrade Villegas Cáceres, Responsable de Cobro y Control de Cartera a.i.).

3.5 Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, desactualizado



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



a) De la revisión realizada al Proceso del “Área de Cobro de Adeudos” del Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, se identificaron procedimientos que actualmente el Área de Cobro y Control de Cartera no ejecuta, Como:

Procedimiento según Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos	Procedimientos no vigentes:
<p>Procedimiento 6.2.2 "Emisión de Notas de Aviso", Acápites 9.</p> <p>ELABORACIÓN DE CONVENIO DE PAGO</p> <p>El Área de Cobro de Adeudos, mediante nota a la Abogada/o de la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización, solicita la elaboración del Convenio de Pago con la empresa/entidad, adjuntando la siguiente documentación...</p>	<p>De acuerdo a Cédula de Entrevista realizada a la Señora Varinia Villegas Cáceres, Responsable Cobro y Control de Cartera a.i., con las siguientes preguntas: Pregunta 13:</p> <p><i>¿Detalle los procedimientos que no se encuentren vigentes en el manual?</i></p> <p>La Responsable Cobro y Control de Cartera, señala lo siguiente:</p> <p><i>“El Área de Cobro de Adeudos, no emite la nota solicitando la elaboración del convenio, toda vez que informe actualizado, señala de lo expuesto, se recomienda remitir al Área Legal ... en este entendido, se remite en primera instancia el informe a Jefatura a través de hoja</i></p> <p><i>de ruta, luego de la revisión de Jefatura y si no hubiese ninguna observación la misma es derivada al Abogado de la unidad con la instrucción de elaborar un Convenio de Pago...”.</i></p>
<p>Procedimiento 6.2.4 “Emisión de Notas de Cargo”, Acápites 6.</p> <p><u>La Unidad de Asesoría Legal remite mensualmente el Cuadro de Avance Procesal a la Jefatura de Unidad UNICAF.</u></p>	<p>En la verificación realizada se evidenció la inoportuna remisión del “Cuadro de Avance Procesal”, por parte de la Unidad Jurídica a la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, considerando que el mismo se debe remitir mensualmente, sin embargo, el “Avance Procesal” de la gestión 2017 recién fue remitido a la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos en fecha 24/01/2018.</p> <p>Al respecto en fecha 08/05/2018 se procedió con la elaboración de una Cédula de Entrevista al Responsable III Coactivo Social a.i. de la Unidad Jurídica, con la siguiente pregunta:</p> <p>Pregunta1:</p> <p><i>¿Explique detalladamente los motivos o causas de lo señalado? ¿Cuál sería para usted el tiempo adecuado de remisión del “Avance Procesal” a la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos?</i></p> <p>El Responsable Coactivo Social a.i., señala lo siguiente:</p> <p><i>“La remisión del avance procesal fue mediante CITE-SENASIR UJ/CS. 075/2018, se recopiló todos los avances de la gestión 2017 y se remite dando cumplimiento al Instructivo D.G.E N° 068/2017 de 04 de abril de 2017”.</i></p> <p><i>“Debería de ser de forma trimestral...”.</i></p> <p>Así también en fecha 28 de marzo de 2018 se realizó Cédula de Entrevista al Responsable de Cobro y Control de Cartera a.i. y al Abogado UFCA a.i.:</p> <ul style="list-style-type: none"> El Responsable de Cobro y Control de Cartera a.i., indica lo siguiente: <i>“La Unidad de Asesoría Legal no remitió mensualmente el Cuadro de Avance Procesal, por lo cual en diferentes oportunidades de manera verbal se hizo la consulta correspondiente, a lo cual indicaron que considerando que como tienen casos en todas las regionales y no solo por procesos de Aportes Devengados al Seguro Social de Largo Plazo les es complicado compilar y remitir la documentación mensualmente...”.</i> El Abogado UFCA a.i., indica lo siguiente: <i>“A efectos de dar cumplimiento a lo señalado por la Resolución Administrativa N° 725.13 de 31 de diciembre de 2013 en cuanto al Avance Procesal, en varias oportunidades y también por los Jefes de Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, se solicitó de forma verbal a la Unidad Jurídica remitir el Avance Procesal, quienes señalaron que la misma no podría realizarse de forma mensual, siendo más factible remitir dicha información de forma trimestral, toda vez que la información sobre el estado de las notas de cargo debe ser remitida también a las regionales.”.</i>



- b) Procedimientos no establecidos en el “*Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Fiscalización y Cobro y Adeudos*”, Procedimiento 6.2 “*Área de Cobro de Adeudos*”, según se detalla:
1. Cálculo de Índice de Morosidad.
 2. Actualización en base a la Unidad de Fomento a la Vivienda en los casos cuando el Índice de Precios al Consumidor (IPC) es menor al IPC utilizado en la liquidación.
 3. En la parte de Convenio de Pagos, se consideran 3 tipos de Cartera (Cartera Vigente, Morosa, Vencida).
 4. Los plazos en los recordatorios de deuda a CD, no se encuentran establecidos.
 5. Proceso de actualización de deuda para Convenios de Pago incumplidos.
 6. En la parte de seguimiento no se establecen mecanismos del flujo de la información, ni el formato que llevará el cuadro de seguimiento.
 7. En la parte de actualización por Notas de Cargo, no establece las siguientes situaciones del pago parcial, pago total fuera del plazo (aspecto que debe ser coordinado con la Unidad Jurídica).
 8. Sistema SIFCA en el Área de Cobros y Control de Cartera.
 9. El momento en el que las empresas pagan sus cuotas en mora después de la conminatoria de pago, si reincide en tener cuotas en mora o vencidas, se reinicia nuevamente con la emisión del primer recordatorio de deuda (por existir predisposición por parte de la empresa).
 10. Al momento de emitir un recordatorio, estado de deuda o conminatoria, se emite el Kardex individual de la empresa, en caso de que la empresa tenga días de retraso, se hace el descuento de su última cuota pagada, la misma que genera diferencia en defecto para su posterior cobro (No se tiene establecido el descuento automático por días de retraso en un sistema integrado, de la misma forma no se ha aprobado ni estipulado el procedimiento, simplemente se lo realiza manualmente en un Libro Excel).
 11. Se hace el seguimiento en una hoja de cálculo Excel formato que no se encuentra en el manual de proceso descrito.



12. No se encuentra fijado los plazos de recordatorio en el manual que se aplica.

Que, en fecha 28 de marzo de 2018 se realizó Cédula de Entrevista al Responsable de Cobro y Control de Cartera a.i., Profesional III Cobro y Control Cartera a.i. y Técnico III Cobro de Adeudos a.i, con la siguiente pregunta:

PREGUNTA:	RESPUESTAS:
<p>¿Detalle los procedimientos que no se encuentran descritos en el manual el cual usted aplica en el Área de Cobros y Control de Cartera?</p>	<p>El Responsable de Cobro y Control de Cartera a.i., indica lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Cálculo de Índice de Morosidad.</i> 2. <i>Actualización en base a la Unidad de Fomento a la Vivienda en los casos cuando el Índice de Precios al Consumidor (IPC) es menor al IPC utilizado en la liquidación.</i> 3. <i>En la parte de Convenio de Pagos, se consideran 3 tipos de Cartera (Cartera Vigente, Morosa, Vencida).</i> 4. <i>Los plazos en los recordatorios de deuda a CD, no se encuentran establecidos.</i> 5. <i>Proceso de Actualización de Deuda para Convenios de Pago incumplidos.</i> 6. <i>En la parte de seguimiento no se establecen mecanismos del flujo de la información, ni el formato que llevara el cuadro de seguimiento.</i> 7. <i>En la parte de actualización por Notas de Cargo, no establece las siguientes situaciones del pago parcial, pago total fuera del plazo (aspecto que debe ser coordinado con la Unidad Jurídica).</i> <p><i>Es importante señalar que a la fecha se viene desarrollando el Sistema SIFCA en el Área de Cobros...</i></p>
	<p>El Señor Guery Jaime Verastegui Ontiveros, Profesional III Cobro y Control a.i., indica lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>El momento en el que las empresas pagan sus cuotas en mora después de la conminatoria de pago, si reincide en tener cuotas en mora o vencidas, se reinicia nuevamente con la emisión del primer recordatorio de deuda (por existir predisposición por parte d la empresa).</i> 2. <i>Al momento de emitir un recordatorio, estado de deuda o conminatoria, se emite el Kardex individual de la empresa, en caso de que la empresa tenga días de retraso, se hace el descuento de su última cuota pagada, la misma que genera diferencia en defecto para su posterior cobro (No se tiene establecido el descuento automático por días de retraso en un sistema integrado, de la misma forma no se ha aprobado ni estipulado el procedimiento, simplemente se lo realiza manualmente en un Libro Excel).</i>
	<p>La Señora Aleyda Mariel Quisbert Silva, Técnico III Cobro de Adeudos a.i., indica lo siguiente:</p> <p><i>Se hace el seguimiento en una hoja de cálculo Excel formato que no se encuentra en el manual de proceso descrito. No se encuentra fijado los plazos de recordatorio en el manual que se aplica.</i></p>

Al respecto de lo detectado los **PRINCIPIOS, NORMAS GENERALES Y BÁSICOS DEL CONTROL INTERNO GUBERNAMENTAL** aprobado mediante **RESOLUCIÓN N° CGR-1/070/2000** de fecha 21 de septiembre de 2000 en su numeral 2400. **NORMA GENERAL DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN** determina:



La información, generada internamente o captada del entorno, en las entidades gubernamentales debe ser comprendida por la dirección superior como el medio imprescindible para reducir la incertidumbre, a niveles que permitan la toma adecuada de decisiones que involucren las operaciones, la gestión y su control y la rendición transparente de cuentas, asegurando la consistencia entre toda la información que se genera y circula en la organización y la interpretación inequívoca por todos sus miembros.

Para lograr la finalidad de la información, así entendida, se requieren canales de circulación para su comunicación que reúnan condiciones apropiadas. Ello implica la existencia de modalidades de circulación predeterminadas (especificadas en manuales e instrucciones internas) y conocidas por todos los involucrados (mediante mecanismos apropiados de difusión).

El numeral 2414. Funciones y características de los canales de comunicación establece:

Los canales de comunicación constituyen el sistema circulatorio de la información, adecuado a las necesidades de la organización, con una mecánica de distribución formal e informal y multidireccional. Ellos permiten que la información llegue a cada usuario en la oportunidad, cantidad y calidad requeridas para la mejor ejecución de las actividades que le son asignadas, en coordinación con el conjunto de las actividades del organismo.

Los canales deben contemplar no sólo la recepción de información (órdenes apropiadamente transmitidas y comprendidas), sino también líneas de devolución que permitan la retroalimentación y la distribución para coordinar las diferentes actividades.



Entre las características del diseño óptimo de los canales de comunicación, se pueden señalar:

- *su explicitación en manuales, reglamentos e instructivos, difundidos apropiadamente en la institución; ...*

Lo observado, se generó debido a la falta de actualización del manual, aspecto que origina la inexistencia de un ordenamiento lógico y secuencial de las tareas necesarias para llevar a cabo la operación relacionada al Área de Cobro y Control de Cartera.

R.06 Se recomienda al señor Ministro de Economía y Finanzas Públicas, que el Director General Ejecutivo del Servicio Nacional del Sistema de Reparto (SENASIR), instruya a la Jefatura de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos y al Responsable de Cobro y Control de Cartera, procedan a efectuar los ajustes, actualizaciones y/o modificaciones que corresponda a los procedimientos que involucran al Área de Cobro y Control de Cartera, en base a los procedimientos actualmente ejecutados y conforme a las Normas Básicas y Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa.

Comentarios de los evaluados

Se acepta (Señor Santos Wilfredo Ticona Chique, Jefe de la de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos a.i. y Señora Varinia Andrade Villegas Cáceres, Responsable de Cobro y Control de Cartera a.i.).

4. CONCLUSIÓN GENERAL

De los resultados obtenidos en el examen, se concluye que el Proceso de Cobro de Adeudos, ejecutado por el Área de Cobro y Control de Cartera, dependiente de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, ha sido:



- Eficaz en el logro (101,5%) de la meta prevista por la gestión 2017, por cuanto recuperó por Aportes Devengados al Seguro Social de Largo Plazo del Sistema de Reparto Bs22.324.176,64 de Bs22.000.000 programado para la gestión 2017, asimismo logro mantener el índice de morosidad por debajo del 2.5% programado para la gestión 2017.
- Ineficiente por cuanto se obtuvo 72,14%, que, si bien lograron sobrepasar la meta prevista, no se optimizó el recurso tiempo en el logro de la misma, asimismo el proceso de cobro de adeudos presenta aspectos que afectan a los resultados obtenidos.

De la evaluación realizada se detectaron deficiencias de control interno, en este entendido se establece que deben asumirse las acciones correctivas, en ese sentido ha sido necesario recomendar que los controles internos sean reforzados para aminorar las posibilidades de fraude y/o error; ejerciendo mayor control y supervisión.

- 3.1 Deficiencias en la emisión y remisión de la Nota Recordatorio de Deuda.
- 3.2 Deficiencias en Convenio de Pago y Kardex de Control, Seguimiento y Registro.
- 3.3 Deficiencia en la emisión de la Nota de Cargo.
- 3.4 Error en el cálculo del Índice de Morosidad
- 3.5 Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, desactualizado.

5. RECOMENDACIÓN GENERAL

Se recomienda al señor Ministro de Economía y Finanzas Públicas, remitir el presente Informe a conocimiento del Director General Ejecutivo del Servicio Nacional del Sistema de Reparto – SENASIR, a efectos de dar cumplimiento a los artículos segundo y tercero de la Resolución N^o CGR-1/010/97, emitir un pronunciamiento de aceptación o no de la Recomendación en el Formulario N^o1 y Formulario N^o 2 “Cronograma de Implementación de Recomendaciones”, en el término de diez(10) días hábiles de recibido el presente informe. Cabe señalar que en cumplimiento al instructivo CGE/SCCI - 279-99/2018 de fecha 7 de agosto de 2018, el periodo de implantación de las recomendaciones no podrá exceder del 30 de septiembre de 2019.



**AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE
ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE
ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)**



Se debe adjuntar copia de los documentos que demuestren, que se ha instruido formalmente y en forma oportuna el cumplimiento de la recomendación, delegando responsables, plazos y condiciones para su ejecución.

Es cuanto se informa a su autoridad, para los fines consiguientes.

La Paz, 30 de noviembre de 2018

Lilian Carranza Collao

RESPONSABLE DE AUDITORÍA INTERNA
RAIG N° 00077-35 LO
MAT. PROF.CAULP. 262 –CAUB - 573
AUDITORIA INTERNA
SERVICIO NACIONAL DEL SISTEMA DE REPARTO



CAPÍTULO IX

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1 CONCLUSIONES

A través del presente trabajo realizado, con la aplicación de la metodología y procedimientos establecidos se pudo ejecutar la "Auditoría Operativa al Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, gestión 2017 (SENASIR)", con el objetivo de emitir un pronunciamiento sobre la Eficacia y Eficiencia del Proceso de Cobro de Adeudos ejecutado por el Área de Cobro y Control de Cartera, dependiente de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos.

9.1.1 EN CUANTO A LA EVALUACIÓN

En el presente trabajo realizado y considerando los resultados obtenidos en el examen se concluyen, que el Control Interno relacionado específicamente con el Proceso de Cobro de Adeudos a las Empresas Fiscalizadas, ejecutado por el Área de Cobro y Control de Cartera, dependiente de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, ha sido:

- Eficaz en el logro (101,5%) de la meta prevista por la gestión 2017, por cuanto recuperó por Aportes Devengados al Seguro Social de Largo Plazo del Sistema de Reparto Bs22.324.176,64 de Bs22.000.000 programado para la gestión 2017, asimismo logro mantener el índice de morosidad por debajo del 2.5% programado para la gestión 2017.
- Ineficiente por cuanto se obtuvo 72,14%, que, si bien lograron sobrepasar la meta prevista, no se optimizó el recurso tiempo en el logro de la misma, asimismo el proceso de cobro de adeudos presenta aspectos que afectan a los resultados obtenidos.

De la evaluación realizada se detectaron deficiencias de control interno, en este entendido se establece que deben asumirse las acciones correctivas.



9.1.2 EN CUANTO AL TRABAJO DIRIGIDO

El Trabajo Dirigido es una de las modalidades de titulación que consiste en poner en práctica los conocimientos adquiridos durante los años de estudio y las practicas pre- profesionales en áreas específicas de las empresas o entidades, bajo un temario definido, proyectado y aprobado por los “Tutores”, quienes supervisaron y orientaron el trabajo.

Con el presente trabajo de auditoría, no solo se contribuye al Área de Auditoría Interna (AAI) del Servicio Nacional del Sistema de Reparto, a través de la evaluación del Control Interno, sino que también se fortaleció la experiencia adquirida en la formación profesional de las postulantes al trabajo dirigido y como resultado se concluye que:

- La etapa de planificación facilitó el alcance de los objetivos en el proceso del examen, lo que condujo a la comprensión de los procedimientos, características, naturaleza de las operaciones, mediante el relevamiento de información para definir el alcance y naturaleza de los procedimientos de auditoría que se aplicaron.
- Se elaboró el Programa de Trabajo, que se constituyen en la aplicación de una serie de procedimientos dirigidos al cumplimiento del objetivo del examen practicado.
- Durante la etapa de ejecución se verificó todo el proceso ejecutado para el Cobro de Adeudos, como resultado de ello se elaboraron las cédulas de entrevista a los funcionarios responsables del Área Auditada.
- Se identificaron deficiencias de control interno las cuales se constituyeron en los hallazgos de Auditoría, para los cuales se sugirieron acciones correctivas.
- La realización del presente Trabajo de Auditoria permitió aplicar todos los conocimientos adquiridos durante la formación académica universitaria de la Carrera de Contaduría Pública.
- Se obtuvo experiencia profesional en el campo laboral relacionado con la auditoría realizada entre otros, aplicando todas las disposiciones legales vigentes y necesarias para su ejecución.
- Se contribuyó a la mejora del Control Interno respecto al Proceso de Cobro de Adeudos, ejecutado por el Área de Cobro y Control de Cartera, dependiente de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, con el examen de auditoría.



9.2 RECOMENDACIONES

Según los resultados de la Auditoría Operativa realizada al Proceso de Cobro de Adeudos, se identificó deficiencias de Control Interno sobre algunos aspectos de procesos y procedimientos de control. Por lo tanto, se recomienda al señor Ministro de Economía y Finanzas Públicas, remitir el presente Informe a conocimiento del Director General Ejecutivo del Servicio Nacional del Sistema de Reparto – SENASIR, a efectos de instruir:

- Que el Jefe de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos y Responsable de Cobro y Control de Cartera, adopte las medidas necesarias y oportunas que aseguren el cumplimiento de las recomendaciones, conforme al marco normativo vigente.
- De conformidad a los artículos segundo y tercero de la Resolución N° CGR-1/010/97, emitir un pronunciamiento de aceptación o no de la Recomendación en el Formulario N°1 y Formulario N° 2 “Cronograma de Implementación de Recomendaciones”, en el término de diez (10) días hábiles de recibido el presente informe.



BIBLIOGRAFÍA

- Plan Estratégico Institucional 2016-2020., aprobado mediante R.M. N° 770 del 2 de septiembre de 2016.
- Decreto Supremo N° 27066 de fecha 6 de junio de 2003.
- Manual de Organización y Funciones, aprobado mediante Resolución Administrativa SENASIR N° 190.12 de fecha 16 de noviembre de 2012.
- Normas de Auditoría Operacional, aprobado mediante Resolución N° CGE/057/2016 de fecha 06 de julio de 2016 (Contraloría General del Estado).
- Normas para el ejercicio de la auditoría Interna NE/CE – 018, mediante Resolución N° CGE/094/2012 de fecha 27 de agosto de 2012 (Contraloría General del Estado).
- Guía para la evaluación del proceso de control interno G/CE – 018 versión 2; aprobado mediante la Resolución N° CGR/295/2008 de fecha 16 de diciembre de 2008.
- Control, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental, aprobado mediante Resolución N° CGR – 1/070/2000 de fecha 21 de septiembre de 2000.
- Guía para la Implementación del Control Interno, aprobado mediante Resolución N° CGR/245/2008 de fecha 23 de octubre de 2008.
- CENCAP. Manual Didáctico de la Ley 1178 (Sistema de Control Gubernamental).
- Contraloría General del Estado (CENCAP)- Técnicas y Procedimientos de Auditoría.
- Documentos del Auditor, Norma de Auditoría N° 5 - CTNAC
- Norma Internacional de Auditoría (NIA –ES 200)
- Texto de Consulta Sistema de Control Gubernamental General de la Contraloría General de la República.
- Conceptos Básicos de Auditoría Financiera Parte N° 1- Pavón ∞ Ruedas Asociados
- Roberto Hernández y Sampieri, Carlos Fernández Collado, Pilar Baptista – Metodología de la Investigación – Tercera Edición Mc Graw Hill.
- Jorge Céspedes Esteves “Metodología de la investigación”, La paz, 2008



- Méndez, C., Metodología: Guía para Elaborar diseños de investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, McGraw – Hill.
- Manual de Fiscalización Operativa de la Sindicatura de Compte, Valencia – España, 2012.
- Autoras Rojas Soriano.
- Autora Gabriela Chávez Sánchez.
- Julio P. Rocha Chavarría – “Auditoria Operativa”, edición 2015- 2016
- Carlos R. Coronel Tapia – Auditoría Financiera Basada en Riesgos, Primera Edición, 2012.
- Programas Básicas de Auditoria, página 160
- Julio Rocha Chavarría “Auditoría gubernamental–Metodología y Normativa”
- Carlos R. Coronel Tapia “Auditoria Financiera”, 1° ed., La Paz-Bolivia, 2008



ANEXOS



**AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE
ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE
ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)**



**ANEXO I
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

N°	ACTIVIDADES	PLAZO		RESPONSABLES	INSTRUMENTO/R EGISTRO
		MIN.	MAX.		
Procedimiento 6.2.1 "Seguimiento y Control a la Comunicación de Deuda"					
1	Recepciona una copia del detalle de las fiscalizaciones realizadas en el trimestre y una copia de la Comunicación de Deuda con el monto a pagar establecido en el trabajo de fiscalización, (a la conclusión del trimestre y la emisión de las Comunicaciones de Deuda). Documentos que a la vez son remitidos para conocimiento de la empresa fiscalizada mediante los medios descritos en el capítulo de Notificaciones.	3 Hrs.	4 Hrs.	JEFATURA DE UNIDAD, RESPONSABLE Y TÉCNICO DEL ÁREA DE COBRO DE ADEUDAS, SECRETARIA.	COMUNICACIÓN DE DEUDA, DETALLE DE FISCALIZACIONES CON LA DETERMINACIÓN DE DEUDA.
2	Apertura una Base de Datos con la información del CD, respaldado con el detalle de las fiscalizaciones, para seguimiento y control.	1 Día	1 Día	RESPONSABLE COBRO DE ADEUDOS.	BASE DE DATOS SISTEMATIZADO.
3	Coordina en forma semanal con la Secretaria de la UNICAF, sobre el seguimiento de los CDs con o sin notificación (Recepcionado) por los diferentes medios, así como de las ampliaciones de plazo, reuniones de aclaración, conciliación, descargos, recordatorios y otros; considerando fecha de cumplimiento de plazos según normativa, con esta información actualiza su Base de Datos, con la finalidad de realizar el Informe semanal y/o quincenal según corresponda con conclusiones sobre el siguiente paso a seguir, Recordatorio, Nota de Aviso y Nota de Cargo, asimismo solicita autorización a Jefatura para proseguir con el paso recomendado según norma.	2 Día.	3 Día	SECRETARIA, COBRO DE ADEUDOS TÉCNICO DE COBROS RESPONSABLE DEL ÁREA DE COBRO DE ADEUDOS.	CD CON Ó SIN NOTIFICACIÓN (SISTEMATIZADO) NOTA DE AVISO CON Ó SIN NOTIFICACIÓN (SISTEMATIZADO)
4	RECORDATORIOS Y OTROS Dentro el plazo de 6 meses calendarios y con la finalidad de concluir el cobro de la deuda por la vía administrativa; toma acciones en los siguientes casos: recordatorios de CD hasta dos veces, posteriores a la emisión de Comunicación de Deuda CD en los casos en los que la empresa/entidad no se haya pronunciado. En este periodo también ingresarán aquellas empresas/entidades que se han pronunciado y solicitan reuniones de aclaración, ampliaciones de plazo, aceptación de descargos hasta tres veces según corresponda y conciliación final. Vigentándose nuevamente en los plazos únicamente con justificaciones documentadas y solicitudes de ampliación de plazo antes del vencimiento del último actuado.		6 Meses.	RESPONSABLE Y TÉCNICO DEL ÁREA DE COBRO DE ADEUDOS. JEFATURA DE UNIDAD, ÁREA DE FISCALIZACIÓN Y ABOGADA.	REPORTES SEMANALES Y NOTAS EMITIDAS. REPORTES SEMANALES Y/O QUINCENAL NOTAS EMITIDAS.
Procedimiento 6.2.2 "Emisión de Notas de Aviso"					
1	Las Notas de Aviso se emiten en los siguientes casos: a. Cumplido el plazo y/o dentro de los seis (6) meses y según corresponda el caso, previo seguimiento al CD según procedimientos establecidos hasta la conciliación con la empresa o entidad en cumplimiento a los plazos otorgados, pese a ampliaciones de plazo y otros, así como la emisión de recordatorios, la empresa/entidad no se ha manifestado, el Área de Cobros elabora un Informe reportando a estas empresas/entidades y solicita autorización a Jefatura de Unidad para la emisión de la Nota de Aviso (NA).	1 Día.	2 Día.	RESPONSABLE ÁREA DE COBRO DE ADEUDOS Y PROFESIONAL I.	NOTAS DE AVISO.



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



N°	ACTIVIDADES	PLAZO		RESPONSABLES	INSTRUMENTO/R EGISTRO
		MIN.	MAX.		
	<p>b. Cuando la empresa entidad presente documentación de descargo y se haya emitido el Informe de Descargo por el Área de Fiscalización, la Jefatura de Unidad remite los antecedentes al Área de Cobro de Adeudos con instrucción para la emisión de la Nota de Aviso según corresponda.</p> <p>c. Cuando exista Regularización de la Fiscalización, el Informe emitido por el Área de Fiscalización determinando los nuevos importes de adeudos por concepto de Aportes devengados, se remite al Área de Cobros a través de la Jefatura de Unidad el Informe y los antecedentes instruyendo la comunicación a la empresa/entidad mediante la Nota de Aviso.</p> <p>d. Cuando la empresa/entidad se manifieste aceptando la deuda y comunicando la modalidad de cancelación, la Jefatura de Unidad instruye al Área de Cobro de Adeudos la emisión de la Nota de Aviso por procedimiento y formalización.</p> <p>La Nota de aviso indica el monto final determinado por las obligaciones devengadas, la empresa o entidad tendrá un plazo de 5 días hábiles a partir de la recepción de la nota enviada para su pronunciamiento y/o establecer la forma de pago.</p> <p>Modalidades de Pago</p> <p>a. Para pago al contado, además de la Nota de Aviso, emite una nota de respuesta a la empresa/entidad, haciendo conocer el monto actualizado y el número de cuenta y banco a ser depositado la deuda.</p> <p>b. Para la modalidad de plan de pagos, además se emite una nota de respuesta a la empresa/entidad, haciendo conocer el monto actualizado, el cuadro de amortizaciones y los requisitos para la elaboración y suscripción del Convenio de Pago.</p> <p>Los procedimientos para la actualización de la deuda y suscripción de convenios de pago se detallan en el punto N° 4 del presente Procedimiento.</p>	4 Hrs.	4 Hrs.	ÁREA DE COBROS Y PROFESIONAL I.	NOTAS DE AVISO Y NOTAS DE RESPUESTAS.
2	<p>NOTIFICACIÓN DE LA NOTA DE AVISO</p> <p>Una vez emitida la Nota de Aviso, procede con la respectiva notificación a la Empresa y/o Entidad, mediante los medios establecidos e indicados en el Capítulo 6.3 Procedimientos para Notificaciones otorgándoles un plazo de cinco (5) días hábiles, a partir de la fecha de recepción de la Nota de Aviso, para dar a conocer la forma de pago que adopte, al contado o en Plan de Pagos con la suscripción de un Convenio de Pago de acuerdo al D.S. 29241 de fecha 22 de agosto de 2007 y su Reglamento.</p>	2 Días.	2 Días.	RESPONSABLE DEL ÁREA DE COBRO DE ADEUDOS Y SECRETARIA.	NOTA DE AVISO, INFORME COURRIER, AUXILIAR DE OFICINA.
3	<p>SEGUIMIENTO A NOTAS DE AVISO</p> <p>Cuando la empresa/entidad ha sido notificada con la Nota de Aviso, pueden presentarse las siguientes situaciones:</p> <p>a) No demuestre predisposición de pago y no responda a la Nota de Aviso.</p> <p>b) La empresa/entidad se manifieste solicitando ampliaciones de plazo para el pago.</p>	1 Día	1 Día	RESPONSABLE ÁREA COBRO DE ADEUDO.	REPORTES SEMANALES Y MENSUALES.



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



N°	ACTIVIDADES	PLAZO		RESPONSABLES	INSTRUMENTO/R EGISTRO
		MIN.	MAX.		
	c) La empresa/entidad se manifieste aceptando la deuda para pago al contado y/o en Plan de Pagos.				
3.1	En los 3 casos precedentes se procede de la siguiente forma: A. En caso de que la empresa y/o entidad no demuestre predisposición de pago alguno y no responda a la Nota de Aviso Al cumplimiento del plazo establecido en la Nota de Aviso, el Área de Cobro de Adeudos, agotará instancias de cobro en la vía administrativa mediante:				
	1. La emisión de una Nota de Recordatorio de Deuda solicitando haga conocer la forma de pago que adoptará en el plazo de quince días hábiles a partir de la recepción de la nota, plazo que será controlado en la Base de Datos.	2 Días.	3 Días.	ÁREA COBRO DE ADEUDOS PROFESIONAL I.	NOTA RECORDATORIO.
	2. En el caso de que no responda al 1° recordatorio, se emite una segunda nota conminando a la empresa a la cancelación de la deuda de acuerdo a D.S. 29241 y su reglamento con un plazo de diez días hábiles a partir de su notificación.	4 Hrs.	1 Día.	ÁREA COBRO DE ADEUDOS PROFESIONAL I.	NOTA CONMINATORIA.
	3. Al no recibir respuesta por las dos instancias de cobro, se registra a la empresa en el detalle de la Base de Datos como morosa y previo análisis de antecedentes, se procede con la emisión de la Nota de Cargo.				
3.2	B. Cuando la empresa/entidad se manifieste solicitando ampliaciones de plazo para el pago				
	1. Emite nota de aceptación de ampliación de plazo, otorgándole quince días hábiles computables a partir de la recepción de la nota, según corresponda.	2 Hrs.	4 Hrs.	ÁREA COBRO DE ADEUDOS Y PROFESIONAL.	NOTAS.
	2. En el caso de que solicite una nueva ampliación de plazo, siempre y cuando esta solicitud se haya efectuado antes del cumplimiento del plazo anteriormente otorgado, se le concede un plazo de 10 días hábiles, computables a partir de la recepción de la nota.	3 Hrs.	4 Hrs.	ÁREA COBRO DE ADEUDOS Y PROFESIONAL.	
	3. En el caso de que se manifieste en este PLAZO solicitando una nueva ampliación de plazo y/o no responda a la segunda nota, emite Nota Conminatoria haciendo conocer la otorgación de un último plazo de diez días hábiles a partir de la recepción de la nota para el pago de la deuda en concordancia al D.S. 29241 que establece las modalidades de pago y que a su incumpliendo se emitirá la Nota de Cargo.	2 Hrs.	4 Hrs.	ÁREA COBRO DE ADEUDOS Y PROFESIONAL.	NOTAS.
4	PREDISPOSICIÓN DE PAGO DE LA EMPRESA/INSTITUCIÓN Determinada la forma de pago que puede ser al contado y/o con un Plan de Pagos, procede a la Actualización de la Deuda. Actualización de la Deuda Como FACTOR DE ACTUALIZACIÓN , utiliza el Índice de Precios al Consumidor IPC emitido por el Instituto Nacional de Estadística, resultante de la división del valor Actual del IPC entre	2 Hrs.	4 Hrs.	ÁREA DE COBRO DE ADEUDOS PROFESIONAL I.	ACTUALIZACIÓN DE LA DEUDA, A PARTIR DE LA FECHA DE LA LIQUIDACIÓN DEL PROCESO DE FISCALIZACIÓN A



**AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE
ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE
ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)**



N°	ACTIVIDADES	PLAZO		RESPONSABLES	INSTRUMENTO/R EGISTRO
		MIN.	MAX.		
	<p>el valor Inicial del IPC de la Fiscalización con año base 2007 multiplicado por el saldo deudor.</p> <p>Para el cálculo de INTERESES, aplica la Tasa de Interés Activa Efectiva en Moneda Nacional, emitida por el Banco Central de Bolivia multiplicado por los saldos deudores correspondiente al aporte laboral, aporte patronal y por los días de mora actualizados.</p> <p>Para el cálculo de los días MORA considera la fecha de la última actualización (origen de la deuda) hasta la fecha de actualización.</p> <p>Adicionalmente sobre los intereses laborales, aplica la Tasa de Interés Activa Efectiva en Moneda Nacional duplicando el importe determinado como interés laboral.</p> <p>Para el cálculo de MULTAS, aplica el 10% a los importes determinados como interés Patronal e interés laboral actualizado.</p> <p>Para la CONVERSIÓN de moneda boliviana a dólares estadounidenses, aplica el tipo de cambio de la UFV del día de pago.</p>				LA FECHA DE PAGO.
5	<p>PAGO AL CONTADO</p> <p>Si la empresa demuestra predisposición de pago al contado, la Jefatura de la Unidad, instruye mediante Hoja de Ruta al Área de Cobro de Adeudos atender la solicitud de acuerdo a normativa vigente.</p> <p>Recibida la instrucción, el Área de Cobro de Adeudos elabora el Informe de actualización de la deuda en base al Informe de Fiscalización que dio origen a la deuda determinada por concepto de Aportes Devengados al Seguro Social de Largo Plazo del Sistema de Reparto, otorgando un plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la recepción de la nota, para que la empresa realice el depósito en las siguientes cuentas bancarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuenta N° 04-D-431 código 0674 DIRECCIÓN DE PENSIONES APORTES DEVENGADOS A LA SEGURIDAD SOCIAL DE LARGO PLAZO del Banco Central de Bolivia. - Cuenta N° 1-1893276 SENASIR – Reprogramación de Adeudos al Sistema de Reparto del Banco Unión. <p>Documento a ser firmado por la Dirección General Ejecutiva con los V°B° de la Jefatura de Unidad y del Área de Cobro de Adeudos.</p> <p>Efectuado el pago correspondiente, la empresa/entidad debe hacer llegar una fotocopia del depósito, misma que se verifica con el extracto bancario para su registro en el Detalle de Control y Seguimiento de Notas de Aviso de la gestión que corresponda, y a solicitud de la empresa se emite la nota de Conformidad de Pago.</p>	1 Hora.	2 Hrs.	JEFATURA DE UNIDAD.	HOJAS DE RUTA
		4 Hrs.	1 Día.	ÁREA DE COBRO DE ADEUDOS PROFESIONAL I.	INFORME DE ACTUALIZACIÓN, NOTAS.
					NOTAS.
					BOLETAS DE DEPÓSITOS Y EXTRACTO DE BANCO.
6	PAGO PARCIAL				



**AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE
ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE
ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)**



N°	ACTIVIDADES	PLAZO		RESPONSABLES	INSTRUMENTO/R EGISTRO
		MIN.	MAX.		
	En caso de que la empresa/entidad, realice un pago parcial dentro el plazo establecido sobre la deuda determinada y actualizada, el saldo deudor actualizado, está sujeto a nueva actualización a la fecha de pago, considerando la fecha de la última actualización a la fecha de pago, cuyo saldo estará sujeto a los procedimientos establecidos en el capítulo 6.2.2. Punto 3.				
7	<p>PAGO TOTAL FUERA DEL PLAZO</p> <p>En caso de que la empresa/entidad realice el pago de la totalidad de la deuda determinada actualizada fuera del plazo establecido (5 días hábiles a partir de la notificación), se procederá a la actualización de la deuda por los días de atraso tomando en cuenta la última fecha de la actualización a la fecha del depósito.</p>				
8	<p>SUSCRIPCIÓN CONVENIO DE PAGO</p> <p>Si la empresa demuestra predisposición de pago mediante la suscripción de un Convenio de Pago, la Jefatura de Unidad instruye mediante Hoja de Ruta al Área de Cobro de Adeudos, atender la solicitud de acuerdo a normativa vigente.</p> <p>Recibida la instrucción, el Área de Cobro de Adeudos elabora el Informe de actualización de la deuda y el Cuadro de Amortizaciones que incluye el 6% de interés anual por diferimiento de pago, conforme establece el Decreto Supremo N° 29241 de fecha 22/08/2007 y su reglamento, haciendo conocer a la empresa en primera instancia un proyecto borrador para conocimiento y aceptación del mismo, así como la documentación que se requiere para la elaboración y suscripción del Convenio de Pago, siendo las siguientes:</p> <p>a. Empresas conformadas por socios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Testimonio de Constitución de la Empresa en simple fotocopia. - Testimonio del Poder del Representante Legal en fotocopia legalizada que debe contener fecha actual y datos específicos ante el SENASIR. - Cédula de Identidad del Representante Legal. - N° de NIT. <p>b. Empresas Unipersonales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cédula de Identidad del Propietario. - N° de NIT. <p>c. Entidades Públicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resolución de designación de la Máxima Autoridad Ejecutiva - Fotocopia del Carnet de identidad - Documentación que debe ser presentada por la empresa/entidad en el plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la recepción de la nota. <p>Documento a ser firmado por la Dirección General Ejecutiva con los V°B° de la Jefatura de Unidad y del Área de Cobro de Adeudos.</p>	<p>½ Hora.</p> <p>3 Hrs.</p>	<p>1 Hora.</p> <p>4 Hrs.</p> <p>1 Día.</p>	<p>JEFATURA DE UNIDAD Y ÁREA COBRO DE ADEUDOS.</p> <p>ÁREA COBRO DE ADEUDOS PROFESIONAL I.</p> <p>JEFATURA DE UNIDAD, D.G.E.</p>	<p>HOJA DE RUTA.</p> <p>INFORME Y NOTA.</p> <p>PROYECTO DE CONVENIO. DOCUMENTACIÓN PARA CONVENIO.</p>



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



N°	ACTIVIDADES	PLAZO		RESPONSABLES	INSTRUMENTO/R EGIESTRO
		MIN.	MAX.		
9	<p>ELABORACIÓN DE CONVENIO DE PAGO</p> <p>El Área de Cobro de Adeudos, mediante nota a la Abogada/o de la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización, solicita la elaboración del Convenio de Pago con la empresa/entidad, adjuntando la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de actualización de deuda del Área de Cobro de Adeudos. - Liquidación y cuadro de amortizaciones actualizados. - Informes de determinación de deuda del Área de Fiscalización. - Comunicaciones de Deuda a la Empresa. - Testimonios de Escritura Públicas, Cédula de Identidad (en casos de sociedades). - Cédula de Identidad y N° de NIT (en casos de empresas unipersonales). - En caso de Entidades Públicas la Resolución de designación de la MAE. - Y otra documentación. <p>Una vez elaborado el convenio por la Abogada UNICAF mas la documentación se remite a la Unidad de Asesoría Legal del SENASIR a través de la Jefatura de Unidad para las firmas.</p>	4 Hrs.	1 Día.	ÁREA DE COBRO DE ADEUDOS Y ABOGADA/O.	REQUISITOS. DOCUMENTOS RECOPIRADOS.
		1 Día.	2 Días.	JEFATURA DE UNIDAD, ABOGADA/O, UNIDAD DE ASESORÍA LEGAL.	CONVENIO.
10	<p>SUSCRIPCIÓN DE CONVENIO</p> <p>Suscrito el Convenio de Pago entre la empresa/entidad y el SENASIR, la Unidad de Asesoría Legal debe remitir a la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización un original del documento, en caso de mora el Área de Cobros de Adeudos elabora nota de reclamo.</p> <p>Documento original es derivado al archivo para la carpeta de la empresa/entidad y una copia al Área de Cobro de Adeudos para la apertura del Kardex Individual de control y registro de las cuotas a ser canceladas por la empresa, así como su registro en el detalle de control y seguimiento.</p>	2 Días.	5 Días.	D.G.E., ASESORÍA LEGAL SENASIR, JEFATURA DE UNIDAD (UNICAF) ÁREA COBRO DE ADEUDOS ARCHIVO.	CONVENIO FIRMADO.
11	<p>PAGO AL CONTADO</p> <p>Para los casos en que habiendo suscrito un Convenio de Pago la empresa/entidad, manifieste por escrito la voluntad de realizar el pago al contado sobre el saldo deudor del convenio, se gestiona el descuento del 6% del pago por diferimiento por el saldo pendiente sujeto al pago, el mismo se hará efectivo, siempre y cuando la empresa/entidad se encuentre con los pagos al día.</p>	1 Día.	2 Días.	RESPONSABLE, PROFESIONAL I ÁREA DE COBRO DE ADEUDOS.	LIQUIDACIÓN Y NOTA.
12	<p>CUMPLIMIENTO DE CONVENIO</p> <p>En caso de cumplimiento del Convenio y de Pago según Cuadro de Amortizaciones y/o el Pago al Contado por parte de la empresa o entidad, la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización emite Nota de Conformidad del pago a solicitud expresa de la empresa o entidad, misma que es refrendada por la Máxima Autoridad Ejecutiva.</p>	1 Día.	2 Días.	RESPONSABLE, PROFESIONAL I Y ANALISTA DE COBROS DEL ÁREA DE COBRO DE ADEUDOS.	NOTA DE CONFORMIDAD.
Procedimiento 6.2.3 "Registro y Control Apertura de Kardex Individual"					
	Para Pagos al Contado Inmediatos				



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



N°	ACTIVIDADES	PLAZO		RESPONSABLES	INSTRUMENTO/R EGISTRO
		MIN.	MAX.		
	<p>Apertura de Kardex con antecedentes de la Nota de Aviso y la nota de actualización-liquidación, para Empresas Privadas y Entidades Públicas. En el cual registra los antecedentes de la fiscalización de la empresa, el monto histórico y el monto actualizado cancelado, según modelo adjunto denominado "Notas de Aviso Pagadas al Contado" ANEXO 14.</p> <p>Mensualmente se procede con el estricto seguimiento a adeudos notificados por Notas de Aviso canceladas al contado, las mismas que debe respaldar boleta de depósito en la cuenta fiscal código: 674-D-431 Banco Central de Bolivia y en casos de empresa/entidades del interior del estado en la cuenta fiscal 1-1893276 del Banco de la Unión. Posteriormente, se registra en la Base de Datos Kardex Individual, estableciendo el Estado actualizado de Deuda de cada Empresa.</p>	1 Hrs.	1 Día.	<p>ÁREA COBRO DE ADEUDOS,</p> <p>ANALISTA DE COBROS.</p>	<p>SEGUIMIENTO AL KARDEX POR DEPÓSITOS.</p>
2	<p>Pagos por Convenios</p> <p>Apertura de Kardex individual por empresa en la Base de Datos (Excel), con referencia al cuadro de Amortizaciones. (Según modelo adjunto). ANEXO 15</p> <p>Seguimiento riguroso de los depósitos en la cuenta fiscal 0674-D-431 Banco Central de Bolivia y en casos de empresa/entidades del interior del país en la cuenta fiscal 1-1893276 del Banco de la Unión, efectuadas por las empresas/entidades individuales de acuerdo al cuadro de amortizaciones se registra en los Kardex Individuales de cada Empresa estableciendo saldos actualizados con el respaldo de boletas de depósito y verificación en los extractos de banco.</p>	4 Hrs.	1 Día.	<p>ÁREA COBRO DE ADEUDOS Y ANALISTA DE COBROS.</p>	<p>SEGUIMIENTO AL KARDEX INDIVIDUAL.</p>
3	<p>CONCILIACIONES DE CUENTAS BANCARIAS</p> <p>Mensualmente se efectúa, las conciliaciones de la cuenta fiscal 0674-D-431 Banco Central de Bolivia y Cuenta Fiscal 1-1893276 del Banco de la Unión con extractos bancarios originales proporcionados por la Unidad de Administración y Finanzas -UAF hasta el 5 de cada mes.</p> <p>Las conciliación de la cuenta del Banco de la Unión se reporta a través de la Jefatura de Unidad a la Unidad de Administración y Finanzas – UAF, cada dos meses, solicitando la transferencia del monto total de la cuenta del Banco Unión a la cuenta Fiscal del Banco Central de Bolivia.</p> <p>Las conciliaciones de ambas cuentas son consideradas en el Informe mensual sobre la recaudación de los ingresos que emite el Área de Cobro de Adeudos.</p>	2 Días.	3 Días.	<p>ÁREA COBRO DE ADEUDOS Y ANALISTA DE COBROS.</p> <p>UNIDAD ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS SENASIR.</p>	<p>CONCILIACIONES.</p> <p>REPORTES DE CONCILIACIONES, INFORME MENSUAL.</p>
4	<p>PROCEDIMIENTOS PARA CONTROL DÍAS DE ATRASO</p> <p>En caso de incumplimiento en el pago de la cuota programada según fechas establecidas dentro del Cuadro de Amortizaciones del Convenio suscrito, el Área de Cobro de Adeudos aplica una multa por los Días de Retraso, según Resolución Administrativa 231.1 de 21/11/2011 Art. Segundo. Cuyos resultados deben comunicarse de inmediato mediante notificaciones a las empresas y/o entidades.</p>	2 Días.	3 Días.	<p>ÁREA COBRO DE ADEUDOS Y ANALISTA DE COBROS.</p>	<p>LIQUIDACIÓN Y NOTA.</p>



**AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE
ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE
ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)**



N°	ACTIVIDADES	PLAZO		RESPONSABLES	INSTRUMENTO/R EGISTRO
		MIN.	MAX.		
5	<p>TIPOS DE CARTERA La Cartera de Cobro de Adeudos, ésta constituida en función a cada etapa de Cobro de adeudos de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cartera Vigente - Cartera Vencida - Cartera en Ejecución - Registro de Adeudos determinados con Notas de Aviso emitidas. 				
6	<p>CARTERA VIGENTE Se considera Cartera Vigente hasta el día 29 calendario de cumplimiento de plazo de pago de la siguiente cuota según cuadro de amortizaciones.</p> <p>Pasado este término, en el transcurso de los próximos 5 días hábiles se envía una nota a la empresa/entidad comunicando el estado actual de su estado de cuenta con los días de retraso y la cuota a cancelar, conminando a su pago.</p> <p>En el caso de no cancelar la cuota en este tiempo, el adeudo pasara a formar parte de la Cartera Vencida.</p>	4 Hrs.	1 Día	ÁREA COBRO DE ADEUDOS Y ANALISTA DE COBROS.	SEGUIMIENTO AL KARDEX INDIVIDUAL.
7	<p>CARTERA VENCIDA</p> <p>El Convenio de Pago se considera de plazo vencido a partir del día Treinta (30), hasta el día 90 calendarios.</p> <p>En este periodo se notifica con 2 recordatorios, a la primera cuota vencida y a la segunda cuota vencida por mes cumplido sobre el estado de la deuda a la empresa/entidad en forma mensual exigiendo al pago.</p> <p>En el caso de la cancelación de la cuota vencida más los días de retraso, registra en el Kardex individual retornando a la cartera vigente, previa verificación y conciliación de la cuenta.</p> <p>En el caso de que la empresa/entidad no responda a los recordatorios mensuales, se notificara por última vez con la conminatoria de pago.</p> <p>Haciendo conocer la deuda actualizada incluyendo el cálculo por días de atraso de acuerdo a procedimientos establecidos en la normativa vigente, y otorgándole 10 días hábiles para su pronunciamiento de la empresa.</p> <p>Cumplido el plazo y de existir la predisposición escrita por parte de la empresa /entidad para realizar el pago de las cuotas morosas y otros, deberá presentar los justificativos por escrito por el incumplimiento a las cuotas y previa emisión de un Informe de evaluación por el Área de Cobro de Adeudos.</p> <p>En caso excepcional y a solicitud de la empresa/entidad se otorga un plazo de 30 días hábiles para el pago, siendo ampliado si el pago se realiza a través de un financiamiento bancario justificando la demora.</p>	1 Día.	3 Días.	ÁREA COBRO DE ADEUDOS Y ANALISTA DE COBROS. ÁREA COBRO DE ADEUDOS Y ANALISTA DE COBROS.	SEGUIMIENTO AL KARDEX INDIVIDUAL. CONMINATORIO DE LEY. NOTAS.
8	<p>EMISIÓN NOTA DE CARGO</p> <p>Cumplido el plazo de los 90 días calendario y de no manifestarse la empresa/entidad, en ninguna de las instancias de notificación, se</p>	1 Día.	2 Días.		



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



N°	ACTIVIDADES	PLAZO		RESPONSABLES	INSTRUMENTO/R EGISTRO
		MIN.	MAX.		
	procederá con la emisión de la Nota de Cargo en estricto cumplimiento de la Cláusula Resolutoria incumplimiento del convenio suscrito.			ÁREA COBRO DE ADEUDOS ANALISTA DE COBROS.	SEGUIMIENTO AL KARDEX INDIVIDUAL.
9	<p>Registro de Adeudos determinados por Aportes Devengados al Seguro Social de Largo Plazo con Notas de Aviso emitidas.</p> <p>Monto total de Aportes Devengados al Seguro Social de Largo Plazo del Sistema Reparto, cuyos importes, como resultado de la Fiscalización, fueron puestas mediante Notas de Aviso a conocimiento de las Entidades Públicas/Empresas Privadas fiscalizadas a objeto de que cancelen el adeudo, otorgando 5 días hábiles desde la fecha de recepción de la Nota de Aviso, para que manifiesten la modalidad de pago (contado y/o Plan de Pagos), a cuya Nota no dieron respuesta. Asimismo, se encuentran registradas aquellas Entidades Públicas/Empresas Privadas que no fueron encontradas para su notificación debido al cambio de domicilio.</p> <p>Las políticas de cobranza en esta instancia de la cartera se sujetan a los plazos otorgados descritos en capítulo 6.2.2 del presente Procedimiento Notas de Aviso.</p>	3 Días.	5 Días.	ÁREA COBRO DE ADEUDOS Y ANALISTA DE COBROS.	REPORTES SEMANALES Y MENSUALES.
10	<p>CARTERA EN EJECUCIÓN</p> <p>En esta cartera ingresan las empresas que no se han sujetado a los procedimientos establecidos para el cobro en la etapa de Cartera Vencida y en la etapa de Registro de Adeudos determinados con Notas de Aviso emitidas, mismas que se describen en los puntos N° 7 y 9. El Área de Cobro de Adeudos emite un Informe y recomendará a Jefatura de Unidad autorice la emisión de la Nota de Cargo.</p>	1 Día.	1 Día.	ÁREA COBRO DE ADEUDOS, PROFESIONAL I, ANALISTA DE COBROS Y JEFATURA DE UNIDAD.	INFORME.
Procedimiento 6.2.4 “Emisión de Notas de Cargo”					
1	<p>EMISIÓN DE NOTA DE CARGO</p> <p>Cuando la empresa/entidad al vencimiento del plazo otorgado de acuerdo a procedimientos establecidos en la cartera vencida y del Registro de Adeudos con emisión de Notas de Aviso, descritas en los puntos 7 y 9 del procedimiento 6.2.3, no manifieste predisposición de pago, y habiéndose agotado las instancias de cobro en la vía administrativa, el Área de Cobro de Adeudos elabora el Informe de actualización de la deuda en base al Informe de Fiscalización que dio origen a la deuda por aportes devengados al Seguro social de Largo Plazo del Sistema de Reparto y se emitirá la Nota de Cargo, misma que cumple con los siguientes requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Se titula Nota de Cargo y responde a un correlativo numérico establecido para la gestión. Consignación la fecha de emisión. La Razón Social de la empresa. Representante Legal de la empresa. N° de RUC –actual NIT. Regional donde se encuentra la Empresa /Entidad. Especificación de los periodos observados y devengados. Cuantificación del adeudo por concepto de aportes devengados especificando ambos regímenes y tipo de aportes (laboral, patronal, etc.). 	3 Días.	5 Días.	ÁREA COBRO DE ADEUDOS, PROFESIONAL I Y ANALISTA DE COBROS.	NOTAS DE CARGO.



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



N°	ACTIVIDADES	PLAZO		RESPONSABLES	INSTRUMENTO/R EGISTRO
		MIN.	MAX.		
	<ul style="list-style-type: none"> i. Cuantificación y Especifica del importe de los intereses. j. Cuantificación de las multas. k. Cuantificación del 3 % por gastos judiciales. l. Aclaración sobre deducciones si existen. m. Total General numeral y literal en bolivianos. n. Total General numeral su equivalente en (Unidad de Fomento a la Vivienda). o. Registra los nombres, cargos y firmas de los funcionarios responsables en las casillas correspondientes: Participación Origen (servidor público asignado a la función), Conforme (del Jefe de la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización), V°B° (del Director de la entidad) y fecha de entrega a Asesoría Legal. p. Se elabora la Nota de Cargo en cinco originales, de las cuales 1 original debe ser entregado a la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización para su archivo en la Carpeta de la Empresa, y cuatro originales se quedarán en la Unidad de Asesoría Legal. q. Previa emisión de Notas de Cargo, en casos necesarios se actualizan los datos de la dirección y representante legal de la empresa, con información de fundempres a vía correo electrónico u otros. 				
2	<p>DOCUMENTOS QUE DEBE ADJUNTAR LA NOTA DE CARGO</p> <p>Los documentos que debe adjuntar a la Nota de Cargo, deben estar legalizados por el Área de Archivo de la UNICAF son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Informe de actualización del Área de Cobro de Adeudos. b. Cuadro de Actualización con la Liquidación del Área de Cobros. c. Informes de Fiscalización que puede ser de la fiscalización, Descargos, Complementarios, Regularización etc. Que incluyan las liquidaciones por separado de ambos Regímenes Básicos y Complementarios. d. Comunicación de Deuda MEDIO MAGNÉTICO. e. Comunicación de Descargo, complementarios, regularización al MEDIO MAGNÉTICO. f. Notas de Aviso. g. Antecedentes de correspondencia documentos descritos de acuerdo a cada caso. 	4 Hrs.	1 Día.	ÁREA COBRO DE ADEUDOS, PROFESIONAL I, ANALISTA DE COBROS.	INFORME DE ACTUALIZACIÓN Y DOCUMENTOS RECOPIADOS.
3	El Área de Cobro de Adeudos registra la Nota de Cargo de la empresa/entidad en la Cartera en Ejecución registrando en la Base de Datos para fines de control, seguimiento y reportes mensuales.	2 Hrs.	4 Hrs.	ÁREA COBRO DE ADEUDOS, PROFESIONAL I, ANALISTA DE COBROS.	BASE DE DATOS.
4	La Nota de Cargo elaborada y revisada por la Responsable de Cobro de Adeudos más los antecedentes se remiten a Jefatura de Unidad para la firma y a la vez se deriva a la Dirección Ejecutiva para la firma de la Máxima Autoridad Ejecutiva.	2 Días	3 Días	ÁREA COBRO DE ADEUDOS, JEFATURA DE UNIDAD (UNICAF), D.G.E.	NOTAS DE CARGO.
5	Firmada la Nota de Cargo por la MAE, la Jefatura de Unidad, mediante nota remite la Nota de Cargo más los antecedentes a la Unidad de Asesoría Legal para el inicio del proceso coactivo social.	1 Día.	1 Día.	JEFATURA DE UNIDAD (UNICAF) Y ASESORÍA LEGAL.	NOTAS DE CARGO Y ANTECEDENTES



**AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE
ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE
ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)**



N°	ACTIVIDADES	PLAZO		RESPONSABLES	INSTRUMENTO/R EGISTRO
		MIN.	MAX.		
6	La Unidad de Asesoría Legal remite mensualmente el Cuadro de Avance Procesal a la Jefatura de Unidad UNICAF, misma que debe ser derivada a la Abogada UNICAF y Área de Cobros para realizar el control y seguimiento del inicio del Proceso Coactivo.	1 Día.	2 Días.	ASESORÍA LEGAL, ÁREA COACTIVA, JEFATURA DE UNIDAD UNICAF, ABOGADA UNICAF Y ÁREA DE COBROS DE ADEUDOS.	REPORTES DE AVANCE PROCESAL.
7	La Abogada UNICAF realiza el informe de seguimiento y control y verifica si existe diferencias con los datos de cartera en ejecución del Área de Cobro de Adeudos e informa a Jefatura de Unidad UNICAF, sobre el Estado Actual de cada caso por regional, mismo que será remitido a Asesoría Legal del SENASIR.	1 Día.	2 Días.	ABOGADA UNICAF, JEFATURA UNIDAD UNICAF, ASESORÍA LEGAL.	INFORME.
8	ACTUALIZACIÓN DE DEUDA DE NOTAS DE CARGO A solicitud de la Unidad de Asesoría Legal, efectúa actualizaciones de Notas de Cargo emitidas por el SENASIR y Notas de Cargo emitidas por los ex entes gestores en liquidación en este último caso deberá adjuntar el Informe y liquidación que dio origen a la deuda establecida en la Nota de Cargo correspondiente. Remitida la solicitud y de acuerdo a instrucción de la Jefatura de la Unidad, el Área de Cobro de Adeudos elabora la nota y la actualización de la deuda según procedimientos establecidos en el procedimiento 6.2.2 punto N° 4, que incluirá el 3% por Gastos Judiciales, antecedentes que se remiten a la Unidad de Asesoría Legal para prosecución del Proceso Coactivo Social.	4 Hrs.	1 Día.	ÁREA COBRO DE ADEUDOS, PROFESIONAL I.	REPORTE DE ACTUALIZACIÓ N NOTAS DE CARGO.
Procedimiento 6.2.5 "Emisión de Informes"					
1	EMISIÓN DE INFORMES Elabora los siguientes informes a la Jefatura de la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización: - Informe mensual que reporta las conciliaciones de ingresos por recuperación correspondiente a las cuentas 0674-D-431 del B.C.B. y 1-1893276 del Banco Unión y reporta la composición y estado actualizado de las diferentes carteras que maneja el Área de Cobro de Adeudos, adjuntado el detalle de las empresas/entidades. - Informe mensual que reporta los Factores de actualización I.P.C. y aplicación de tasa de interés activa efectiva emitida por el Banco Central de Bolivia, cuya copia se remitirá al Área de Fiscalización. - Reportes del Seguimiento y control de Empresas/Entidades Fiscalizadas, informando el estado actual de deuda, mismos que serán remitidos a través de la Jefatura de Unidad a Dirección General Ejecutiva, de ser necesario a la Unidad de Tecnologías de la Información - UTI, Certificación CC y archivo Central, adjuntando el medio magnético. - Informes Trimestrales, en relación al cumplimiento de Metas de Gestión lucha contra la morosidad y al cumplimiento del POA de la cartera de recuperación de Aportes Devengados a la Seguridad Social de Largo.	2 Días.	3 Días.	ÁREA COBRO DE ADEUDOS, PROFESIONAL I Y ANALISTA DE COBRO.	INFORMES.



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



ANEXO II CUADRO DE RIESGOS



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS 2017

N°	Evaluación al Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos			RIESGO DE CONTROL				RIESGO INHERENTE				Evaluación del Riesgo Inherente									
	Procesos	Ejecutores	Normativa	CONTROL CLAVE		Riesgo detectado	Riesgo detectado	Impacto		Probabilidad		Riesgo detectado	Impacto		Probabilidad		Nivel del riesgo				
				SI	NO			L	M	G	F		M	PF	L	M		G	F	M	PF
	6.2.1 SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA COMENECACIÓN DELA DEUDA.			✓	SI	Procedimientos no establecidos dentro del "Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos"; Procedimiento 6.2.1 "Seguimiento y Control a la Comunicación de Deuda", según detalle: <ul style="list-style-type: none"> *"Sistema SIFCA en el Área de Cobros". *"Los planes en los recordatorios de deuda a CD, no se encuentran establecidos". 	✓	✓													
	6.2.2 EMISIÓN DE NOTA DE AVISO.			✓	SI	Procesos y Procedimientos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos"; Procedimiento 6.2.2 "Emisión de Notas de Aviso", según detalle: <ul style="list-style-type: none"> *"Actualización en base a la Unidad de Fomento a la Vivienda en los casos cuando el Índice de Precios al Consumidor (IPC) es menor al IPC utilizado en la liquidación". 	✓	✓									ALTO				
5	<p>PAGO AL CONTRATO</p> <p>Si la empresa demuestra prestación de pago al contrato, la Jefatura de la Unidad, instruye mediante Hoja de Ruta al Área de Cobro de Adeudos a emitir la solicitud de acuerdo a normativa vigente. Recibida la instrucción, el Área de Cobro de Adeudos elabora el Informe de actualización de la deuda en base al Informe de Fiscalización que da origen a la deuda determinada por concepto de Aportes Devengados al Seguro Social de Largo Plazo del Sistema de Reparto, otorgando un plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la recepción de la nota, para que la empresa realice el depósito en las siguientes cuentas bancarias: - Cuenta N° 04-D-431 código 0674 DIRECCIÓN DE PENSIONES APORTES DEVENGADOS A LA SEGURIDAD SOCIAL DEL LARGO PLAZO del Banco Central de Bolivia. - Cuenta N° 1-893276 SENASIR- Regogramación de Adeudos al Sistema de Reparto del Banco Unión.</p> <p>Documento a ser firmado por la Dirección General Ejecutiva con los VPB de la Jefatura de Unidad del Área de Cobro de Adeudos.</p> <p>Efectuado el pago correspondiente, la empresa/entidad debe hacer llegar una fotocopia del depósito, misma que se verifica con el extracto bancario para su registro en el Doble de Control y Seguimiento de Notas de Aviso de la gestión que corresponda, y a solicitud de la empresa se emite la nota de Conformidad de Pago.</p>	Jefatura de Unidad Área de Cobro de Adeudos Adeudos Profesionales	Resolución Administrativa SENASIR N° 725-13, de fecha 31/12/2013 que aprueba el "Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización" actual de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos en el Procedimiento 6.2.2 "Emisión de Notas de Aviso", Anepite 5 "Pago al contrato".	SI	X	Depósitos bancarios no presentados al SENASIR (Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos) por parte de las empresas fiscalizadas que firmaron un convenio de pago.							✓	✓			ALTO				



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



Ítem	Descripción de la evidencia	Referencia	Estado	Grado de Riesgo	Observaciones	Grado de Riesgo
9	<p>ELABORACIÓN DE CONVENIO DE PAGO</p> <p>Fiscalización, solicita la elaboración del Convenio de Pago con la representatividad, adjuntando el siguiente documento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulario de solicitud de deuda del Área de Cobro de Adembos. - Liquidación y cuadro de amortizaciones actualizados. - Informe de determinación de deuda del Área de Cobro de Adembos. - Testimonio de liberación pública. Cédula de identidad (en casos de sociedades). - Cédula de identidad y N° de RUT (en casos de empresas unipersonales). - En caso de Entidades Públicas la Resolución de designación de la MAE. <p>Una vez elaborado el convenio por la Abogacía UNICAF más la documentación se remite a la Unidad de Asesoría Legal del SENASIR para su firma.</p>	Resolución Administrativa SENASIR N°725.13 de fecha 31/12/2013 que aprueba el "Manual de Cobro de Adembos y Fiscalización" actual de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adembos, en el procedimiento 6.2.2 "Formación de Notas de Avisos", Anexo 9.	x	SI	De la revisión y análisis realizado al proceso de cobro de adeudos que se detalla en el "Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adembos y Control de Cartera no ejecutiva, como: <ul style="list-style-type: none"> - El Área de Cobro y Control de Cartera, no emite la nota de adeudo la elaboración del convenio al Abogado, para el procedimiento que en la Unidad no se realiza. 	ALTO
10	<p>SUSCRIPCIÓN DE CONVENIO</p> <p>Suavero el Convenio de Pago con la representatividad y el SENASIR, la Unidad de Asesoría Legal del SENASIR, para su firma, adjuntando el siguiente documento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documento original e digitalizado a color para la carpeta de la empresa emitida y una copia al Área de Cobro de Adembos. - Documento original e digitalizado a color para la carpeta de la empresa emitida y una copia al Área de Cobro de Adembos. <p>Una vez elaborado el convenio por la Abogacía UNICAF más la documentación se remite a la Unidad de Asesoría Legal del SENASIR para su firma.</p>	Resolución Administrativa SENASIR N°725.13 de fecha 31/12/2013 que aprueba el "Manual de Cobro de Adembos y Fiscalización" actual de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adembos, en el procedimiento 6.2.2 "Formación de Notas de Avisos", Anexo 10 "Suscripción de convenio de pago".	x	SI	En la verificación realizada a la nota de "Aceptación de Deuda" y al "Convenio de Pago" y a la "Documentación de Repable", se evidenció lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Firma de Fecha de suscripción, número correlativo y suscripción del Máximo Ejecuto en el Convenio de Pago. 	ALTO
11	<p>PAGOS POR CONVENIOS</p> <p>Se revisa el cumplimiento de los pagos de Deudas (fiscas), con referencia al cuadro de Amortizaciones. Según modelo adjunto ANEXO 15</p> <p>Se verificó el ingreso de los adeudos en la cuenta fiscal 0674-D-431 Banco Central de Bolivia y en los casos de empresas individuales el ingreso del pago en la cuenta fiscal 1-1893276 del Banco de la Unión.</p> <p>Se verificó el ingreso de los adeudos en los KarDEX, Individuales de cada Empresa establecida más saldos actualizados con el respaldado de boleta de depósito y verificación en los extractos de banco.</p>	Resolución Administrativa SENASIR N°725.13 de fecha 31/12/2013 que aprueba el "Manual de Cobro de Adembos y Fiscalización" actual de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adembos, en el procedimiento 6.2.3 "Registro y Control de Pagos por convenios".	x	SI	Depósitos bancarios de las empresas a la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adembos que firman un convenio de pago.	ALTO
12	<p>PROCEDIMIENTOS PARA CONTROL DE PAGOS DE ADEUDOS</p> <p>Se verificó el cumplimiento de los pagos de Deudas (fiscas), con referencia al cuadro de Amortizaciones. Según modelo adjunto ANEXO 16</p> <p>Se verificó el ingreso de los adeudos en la cuenta fiscal 0674-D-431 Banco Central de Bolivia y en los casos de empresas individuales el ingreso del pago en la cuenta fiscal 1-1893276 del Banco de la Unión.</p> <p>Se verificó el ingreso de los adeudos en los KarDEX, Individuales de cada Empresa establecida más saldos actualizados con el respaldado de boleta de depósito y verificación en los extractos de banco.</p>	Resolución Administrativa SENASIR N°725.13 de fecha 31/12/2013 que aprueba el "Manual de Cobro de Adembos y Fiscalización" actual de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adembos, en el procedimiento 6.2.3 "Registro y Control de Pagos por convenios".	x	SI	Se verificó las diferencias en el registro (KarDEX de Control de Pagos) y Registro de Depósitos.	MEDIO
13	<p>CARTERA VIGENTE</p> <p>Se verificó el cumplimiento de los pagos de Deudas (fiscas), con referencia al cuadro de Amortizaciones. Según modelo adjunto ANEXO 17</p> <p>Se verificó el ingreso de los adeudos en la cuenta fiscal 0674-D-431 Banco Central de Bolivia y en los casos de empresas individuales el ingreso del pago en la cuenta fiscal 1-1893276 del Banco de la Unión.</p> <p>Se verificó el ingreso de los adeudos en los KarDEX, Individuales de cada Empresa establecida más saldos actualizados con el respaldado de boleta de depósito y verificación en los extractos de banco.</p>	Resolución Administrativa SENASIR N°725.13 de fecha 31/12/2013 que aprueba el "Manual de Cobro de Adembos y Fiscalización" actual de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adembos, en el procedimiento 6.2.3 "Registro y Control de Pagos por convenios".	x	SI	En la verificación realizada a las notas recordatorias sobre las cuentas vencidas se evidenció lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - La inscripción emisión y remisión de la "Nota Recordatoria de Deuda". - No se emitió al remitir la "Nota Recordatoria de Deuda". - A las Empresas y Entidades que suscriben un Convenio de Pago, esta carta de capital más intereses tiene atraso. 	ALTO
14	<p>CARTERA VENCIDA</p> <p>Se verificó el cumplimiento de los pagos de Deudas (fiscas), con referencia al cuadro de Amortizaciones. Según modelo adjunto ANEXO 18</p> <p>Se verificó el ingreso de los adeudos en la cuenta fiscal 0674-D-431 Banco Central de Bolivia y en los casos de empresas individuales el ingreso del pago en la cuenta fiscal 1-1893276 del Banco de la Unión.</p> <p>Se verificó el ingreso de los adeudos en los KarDEX, Individuales de cada Empresa establecida más saldos actualizados con el respaldado de boleta de depósito y verificación en los extractos de banco.</p>	Resolución Administrativa SENASIR N°725.13 de fecha 31/12/2013 que aprueba el "Manual de Cobro de Adembos y Fiscalización" actual de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adembos, en el procedimiento 6.2.3 "Registro y Control de Pagos por convenios".	x	SI	En la verificación realizada a las notas recordatorias sobre las cuentas vencidas se evidenció lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - La inscripción emisión y remisión de la "Nota Recordatoria de Deuda". - No se emitió al remitir la "Nota Recordatoria de Deuda". - Error en el cálculo del "Índice de Morosidad" para el cálculo se tomó en cuenta cuentas que no se encuentran en la carpeta de "Cartera Vencida". 	ALTO



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



<p>PAGOS POR CONVENIOS Apertura de Karxix individual por empresa en la Base de Datos (Excel), con referencia al cuadro de Amortizaciones. (Según modelo adjunto). ANEXO 15</p> <p>2 Seguimiento ingreso de los depósitos en la cuenta fiscal (0674-D-43) Banco Central de Bolivia y en caso de empresas del interior de país en la cuenta fiscal I-1893276 del Banco de la Unión. defraudadas por las empresas entidades individuales de acuerdo al cuadro de amortizaciones se registra en los Karxix individuales de cada Empresa estableciendo saldos actualizados con el respaldo de boletas de depósito y verificación en los extractos de banco.</p>	<p>Resolución Administrativa SENASIR N°725.13 de fecha 31/12/201 que aprueba el "Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización" actual de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos en el procedimiento 6.2.3 "Registro y Control Apertura de Karxix Individual", Acapite 2 "Pagos por convenios".</p>	<p>X SI</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>ALTO</p>
<p>PROCEDIMIENTOS PARA CONTROL DIAS DE ATRASO En caso de incumplimiento en el pago de la cuota programada según fechas establecidas dentro del Cuadro de Amortizaciones del Convenio suscrito, el Área de Cobro de Adeudos aplica una multa por los días de retraso, según Resolución Administrativa 231 J de 21/11/2011 Art. Segundo. Copios resultados deben comunicarse de inmediato mediante notificaciones a las empresas y/o entidades.</p>	<p>Resolución Administrativa SENASIR N° 725.13 de fecha 31/12/201 que aprueba el "Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización" actual de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos en el procedimiento 6.2.3 "Registro y Control Apertura de Karxix Individual", Acapite 4 "Procedimientos para control días de atraso".</p>	<p>X SI</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>MEDIO</p>
<p>CARTEA VIGENTE Se considera Cartera vigente hasta el día 29 calendario de cumplimiento de plazo de pago de la siguiente cuota según cuadro de amortizaciones. Pasado este término, en el transcurso de los próximos 5 días hábiles se envía una nota a la empresa entidad. 6 Comunicando el estado actual de su estado de cuenta con los días de retraso y la cuota a cancelar, continuando a su pago. En el caso de no cancelar la cuota en este tiempo, el adeudo pasara a formar parte de la Cartera vencida.</p>	<p>Resolución Administrativa SENASIR N°725.13 de fecha 31/12/201 que aprueba el "Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización" actual de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos en el procedimiento 6.2.3 "Registro y Control Apertura de Karxix Individual", Acapite 6 "Cartera vigente".</p>	<p>X SI</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>ALTO</p>
<p>CARTEA VENCIDA El Convenio de Pago se considera de plazo vencido a partir del día Treinta (30), hasta el día 90 calendario. En este periodo se notifica con 2 recordatorios, a la primera cuota vencida y a la segunda cuota vencida por mes cumplido sobre el estado de la deuda a la representatividad en forma mensual exigiendo al pago. En el caso de la cancelación de la cuota vencida más los días de retraso, registran en el Karxix individual retornando a la cartera vigente, previa verificación y conciliación de la cuenta. En el caso de que la representatividad no responda a los recordatorios mensuales, se notificará por última vez con la Cominadora de pago. 7 Haciendo conocer la deuda actualizada incluyendo el cálculo por días de atraso de acuerdo a procedimientos establecidos en la normativa vigente, y otorgando 10 días hábiles para su pronunciamiento de la empresa. Cumplido el plazo y de existir la predisposición escrita por parte de la empresa entidad para realizar el pago de las cuotas morosas y otros, deberá presentarse los justificativos por escrito por el incumplimiento a las cuotas y previa emisión de un Informe de evaluación por el Área de cobro de Adeudos. En caso excepcional y a solicitud de la empresa entidad se otorga un plazo de 30 días hábiles para el pago, siendo ampliado a 60 días si el pago se realiza a través de un financiamiento bancario justificando la demora.</p>	<p>Resolución Administrativa SENASIR N°725.13 de fecha 31/12/201 que aprueba el "Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización" actual de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos en el procedimiento 6.2.3 "Registro y Control Apertura de Karxix Individual", Acapite 7 "Cartera Vencida".</p>	<p>X SI</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>✓</p>	<p>ALTO</p>



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	EVIDENCIA	RIESGO INHERENTE	RIESGO DE DETECCIÓN
CARIBBA VENCIDA	<p>El Convenio de Pago se considera de plazo vencido a partir del día Treinta (30), hasta el día 90 calendario.</p> <p>En este periodo se notifica con 2 recordatorios, a la primera cuota vencida y a la segunda cuota vencida por mes cumplido sobre el estado de la deuda a la empresa/entidad en forma mensual exigiendo el pago.</p> <p>En el caso de la cancelación de la cuota vencida más de los días de retraso, registra en el Kardex individual retomando a la cartera vigente, previa verificación y conciliación de la cuenta.</p> <p>En el caso de que la empresa/entidad no responda a los recordatorios mensuales, se notifica por última vez con la Comunicación de la Deuda.</p> <p>7. Haciendo conocer la deuda actualizada.</p> <p>Incluyendo el cálculo por días de atraso de acuerdo a procedimientos establecidos en la normativa vigente, y otorgándole 10 días hábiles para su pronunciamiento a la empresa.</p> <p>Cumplido el plazo y de existir la presión cobro escrita por parte de la empresa, se debe para realizar el pago de las cuotas sucesivas y otros, debe presentar los justificativos por escrito por el cumplimiento a las cuotas y previa emisión de un Informe de Evaluación por el Área de Cobro de Aduanos.</p> <p>En caso excepcional y a solicitud de la empresa/entidad se otorga un plazo de 30 días hábiles para el pago, siendo ampliado a 60 días si se realiza a través de un financiamiento bancario justificando la demora.</p>	<p>Resolución Administrativa SENASIR N°725.13 de fecha 31/12/2013 que aprueba el "Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Cobro de Aduanos y Fiscalización" actual de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Aduanos, en el Procedimiento 6.2.3 "Registro y Control Apertura de Kardex Individual", Aspmite 7 "Cartera Vencida".</p>	Ninguno	ALTO
6.2.4 EMISIÓN DE NOTAS DE CARGO			<p>Procedimientos no establecidos dentro del "Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Aduanos", Procedimiento 6.2.4 "Emisión de Notas de Cargo", según detalle:</p> <p>- En la parte de emisión por Notas de Cargo, no establece las siguientes situaciones del pago parcial, pago total (para el plazo respectivo que debe ser cotizado con la Unidad Jurídica):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se hace el seguimiento en una hoja de cálculo Excel 	ALTO
6.2.5 EMISIÓN DE INFORMES	<p>Asesoría Legal, Área Conectiva.</p> <p>La Unidad de Asesoría Legal emite mensualmente el Cuadro de Avance Procesal a la Jefatura de Unidad UNICAF, Abogada UNICAF y Área de Cobro para realizar el control y seguimiento del inicio del Proceso Coactivo.</p>	<p>Resolución Administrativa SENASIR N°725.13 de fecha 31/12/2013 que aprueba el "Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Cobro de Aduanos y Fiscalización" actual de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Aduanos, en el Procedimiento 6.2.4 "Emisión de Notas de Cargo", Aspmite 6.</p>	Ninguno	ALTO
6.2.5 EMISIÓN DE INFORMES			<p>Procedimientos no establecidos dentro del "Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Aduanos", según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> - "Cuadro de Índice de Morosidad". 	ALTO
TR	<p>P. Procedimiento verificado conforme a normativa vigente.</p> <p>x. Procedimiento no se encuentra conforme a normativa vigente.</p>		Riesgo de Alto	Bajo

FUENTE: Legajo Permanente Área de Auditoría Interna - Archivo de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Aduanos (Área de Cobro y Control de Cartera).

OBJETIVO: Emitir un pronunciamiento sobre la Eficacia y Eficiencia del proceso de Cobro de Aduanos de la Unidad de Fiscalización Cobro y Aduanos y Determinar el Riesgo Inherente, de control y detección.

CONCLUSIONES: Por la combinación del Riesgo de Control y Riesgo Inherente se establece un Riesgo de Detección bajo.

ALCANCE: Durante la gestión 2017 se realizaron los siguientes procesos:

Seguimiento a la Comunicación de la Deuda 204 casos, Notas de Aviso emitidas 164, Convenios de Pago suscritos 34 casos, Notas de Cargo emitidas 32 casos, Avance Procesal de los 12 meses, 1 Informe de Seguimiento y Control del Avance Procesal, 12 Informes que Reportan los Factores de Actualización IPC, y aplicación de la Tasa de Interés Activa Electrónica, 12 Informes que Reportan las Conciliaciones de Ingresos y 4 Informes Trimestrales de Cumplimiento de POA, sin embargo para la Auditoría Operativa se tomó una muestra al azar de 30 casos de Seguimiento a la Comunicación de la Deuda, 19 casos de Notas de Aviso emitidas, 15 casos de Convenios de Pago suscritos, 32 casos de Notas de Cargo, Avance Procesal de los 12 meses, 1 Informe de Seguimiento y Control del Avance Procesal, 12 Informes que Reportan los Factores de Actualización IPC, y aplicación de la Tasa de Interés Activa Electrónica, 12 Informes que Reportan las Conciliaciones de Ingresos y 4 Informes Trimestrales de Cumplimiento de POA.



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEVUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEVUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



ASOCIACIÓN DE AFINANESY SANTA CRUZ 7. FRUITICULTO RES. ASOHRUT	00.082.03	2017							2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	2036	2037	2038	2039	2040	2041	2042	2043	2044	2045	2046	2047	2048	2049	2050																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
		1	2	3	4	5	6	7																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
		29/02/17	03/03/17	06/03/17	13/03/17	20/03/17	27/03/17	03/04/17	10/04/17	17/04/17	24/04/17	01/05/17	08/05/17	15/05/17	22/05/17	29/05/17	05/06/17	12/06/17	19/06/17	26/06/17	03/07/17	10/07/17	17/07/17	24/07/17	31/07/17	07/08/17	14/08/17	21/08/17	28/08/17	04/09/17	11/09/17	18/09/17	25/09/17	02/10/17	09/10/17	16/10/17	23/10/17	30/10/17	06/11/17	13/11/17	20/11/17	27/11/17	04/12/17	11/12/17	18/12/17	25/12/17	01/01/18	08/01/18	15/01/18	22/01/18	29/01/18	05/02/18	12/02/18	19/02/18	26/02/18	05/03/18	12/03/18	19/03/18	26/03/18	02/04/18	09/04/18	16/04/18	23/04/18	30/04/18	07/05/18	14/05/18	21/05/18	28/05/18	04/06/18	11/06/18	18/06/18	25/06/18	02/07/18	09/07/18	16/07/18	23/07/18	30/07/18	06/08/18	13/08/18	20/08/18	27/08/18	03/09/18	10/09/18	17/09/18	24/09/18	01/10/18	08/10/18	15/10/18	22/10/18	29/10/18	05/11/18	12/11/18	19/11/18	26/11/18	03/12/18	10/12/18	17/12/18	24/12/18	31/12/18	07/01/19	14/01/19	21/01/19	28/01/19	04/02/19	11/02/19	18/02/19	25/02/19	03/03/19	10/03/19	17/03/19	24/03/19	31/03/19	07/04/19	14/04/19	21/04/19	28/04/19	05/05/19	12/05/19	19/05/19	26/05/19	01/06/19	08/06/19	15/06/19	22/06/19	29/06/19	06/07/19	13/07/19	20/07/19	27/07/19	03/08/19	10/08/19	17/08/19	24/08/19	31/08/19	07/09/19	14/09/19	21/09/19	28/09/19	05/10/19	12/10/19	19/10/19	26/10/19	02/11/19	09/11/19	16/11/19	23/11/19	30/11/19	07/12/19	14/12/19	21/12/19	28/12/19	04/01/20	11/01/20	18/01/20	25/01/20	01/02/20	08/02/20	15/02/20	22/02/20	01/03/20	08/03/20	15/03/20	22/03/20	29/03/20	05/04/20	12/04/20	19/04/20	26/04/20	03/05/20	10/05/20	17/05/20	24/05/20	31/05/20	06/06/20	13/06/20	20/06/20	27/06/20	04/07/20	11/07/20	18/07/20	25/07/20	01/08/20	08/08/20	15/08/20	22/08/20	29/08/20	05/09/20	12/09/20	19/09/20	26/09/20	03/10/20	10/10/20	17/10/20	24/10/20	31/10/20	07/11/20	14/11/20	21/11/20	28/11/20	05/12/20	12/12/20	19/12/20	26/12/20	02/01/21	09/01/21	16/01/21	23/01/21	30/01/21	06/02/21	13/02/21	20/02/21	27/02/21	06/03/21	13/03/21	20/03/21	27/03/21	03/04/21	10/04/21	17/04/21	24/04/21	01/05/21	08/05/21	15/05/21	22/05/21	29/05/21	05/06/21	12/06/21	19/06/21	26/06/21	03/07/21	10/07/21	17/07/21	24/07/21	31/07/21	07/08/21	14/08/21	21/08/21	28/08/21	04/09/21	11/09/21	18/09/21	25/09/21	02/10/21	09/10/21	16/10/21	23/10/21	30/10/21	06/11/21	13/11/21	20/11/21	27/11/21	04/12/21	11/12/21	18/12/21	25/12/21	01/01/22	08/01/22	15/01/22	22/01/22	29/01/22	05/02/22	12/02/22	19/02/22	26/02/22	05/03/22	12/03/22	19/03/22	26/03/22	02/04/22	09/04/22	16/04/22	23/04/22	30/04/22	07/05/22	14/05/22	21/05/22	28/05/22	04/06/22	11/06/22	18/06/22	25/06/22	02/07/22	09/07/22	16/07/22	23/07/22	30/07/22	06/08/22	13/08/22	20/08/22	27/08/22	03/09/22	10/09/22	17/09/22	24/09/22	01/10/22	08/10/22	15/10/22	22/10/22	29/10/22	05/11/22	12/11/22	19/11/22	26/11/22	03/12/22	10/12/22	17/12/22	24/12/22	31/12/22	07/01/23	14/01/23	21/01/23	28/01/23	04/02/23	11/02/23	18/02/23	25/02/23	04/03/23	11/03/23	18/03/23	25/03/23	01/04/23	08/04/23	15/04/23	22/04/23	29/04/23	06/05/23	13/05/23	20/05/23	27/05/23	03/06/23	10/06/23	17/06/23	24/06/23	01/07/23	08/07/23	15/07/23	22/07/23	29/07/23	05/08/23	12/08/23	19/08/23	26/08/23	02/09/23	09/09/23	16/09/23	23/09/23	30/09/23	07/10/23	14/10/23	21/10/23	28/10/23	04/11/23	11/11/23	18/11/23	25/11/23	02/12/23	09/12/23	16/12/23	23/12/23	30/12/23	06/01/24	13/01/24	20/01/24	27/01/24	03/02/24	10/02/24	17/02/24	24/02/24	03/03/24	10/03/24	17/03/24	24/03/24	31/03/24	07/04/24	14/04/24	21/04/24	28/04/24	05/05/24	12/05/24	19/05/24	26/05/24	02/06/24	09/06/24	16/06/24	23/06/24	01/07/24	08/07/24	15/07/24	22/07/24	29/07/24	05/08/24	12/08/24	19/08/24	26/08/24	02/09/24	09/09/24	16/09/24	23/09/24	30/09/24	07/10/24	14/10/24	21/10/24	28/10/24	04/11/24	11/11/24	18/11/24	25/11/24	02/12/24	09/12/24	16/12/24	23/12/24	30/12/24	06/01/25	13/01/25	20/01/25	27/01/25	03/02/25	10/02/25	17/02/25	24/02/25	03/03/25	10/03/25	17/03/25	24/03/25	31/03/25	07/04/25	14/04/25	21/04/25	28/04/25	05/05/25	12/05/25	19/05/25	26/05/25	02/06/25	09/06/25	16/06/25	23/06/25	01/07/25	08/07/25	15/07/25	22/07/25	29/07/25	05/08/25	12/08/25	19/08/25	26/08/25	02/09/25	09/09/25	16/09/25	23/09/25	30/09/25	07/10/25	14/10/25	21/10/25	28/10/25	04/11/25	11/11/25	18/11/25	25/11/25	02/12/25	09/12/25	16/12/25	23/12/25	30/12/25	06/01/26	13/01/26	20/01/26	27/01/26	03/02/26	10/02/26	17/02/26	24/02/26	03/03/26	10/03/26	17/03/26	24/03/26	31/03/26	07/04/26	14/04/26	21/04/26	28/04/26	05/05/26	12/05/26	19/05/26	26/05/26	02/06/26	09/06/26	16/06/26	23/06/26	01/07/26	08/07/26	15/07/26	22/07/26	29/07/26	05/08/26	12/08/26	19/08/26	26/08/26	02/09/26	09/09/26	16/09/26	23/09/26	30/09/26	07/10/26	14/10/26	21/10/26	28/10/26	04/11/26	11/11/26	18/11/26	25/11/26	02/12/26	09/12/26	16/12/26	23/12/26	30/12/26	06/01/27	13/01/27	20/01/27	27/01/27	03/02/27	10/02/27	17/02/27	24/02/27	03/03/27	10/03/27	17/03/27	24/03/27	31/03/27	07/04/27	14/04/27	21/04/27	28/04/27	05/05/27	12/05/27	19/05/27	26/05/27	02/06/27	09/06/27	16/06/27	23/06/27	01/07/27	08/07/27	15/07/27	22/07/27	29/07/27	05/08/27	12/08/27	19/08/27	26/08/27	02/09/27	09/09/27	16/09/27	23/09/27	30/09/27	07/10/27	14/10/27	21/10/27	28/10/27	04/11/27	11/11/27	18/11/27	25/11/27	02/12/27	09/12/27	16/12/27	23/12/27	30/12/27	06/01/28	13/01/28	20/01/28	27/01/28	03/02/28	10/02/28	17/02/28	24/02/28	03/03/28	10/03/28	17/03/28	24/03/28	31/03/28	07/04/28	14/04/28	21/04/28	28/04/28	05/05/28	12/05/28	19/05/28	26/05/28	02/06/28	09/06/28	16/06/28	23/06/28	01/07/28	08/07/28	15/07/28	22/07/28	29/07/28	05/08/28	12/08/28	19/08/28	26/08/28	02/09/28	09/09/28	16/09/28	23/09/28	30/09/28	07/10/28	14/10/28	21/10/28	28/10/28	04/11/28	11/11/28	18/11/28	25/11/28	02/12/28	09/12/28	16/12/28	23/12/28	30/12/28	06/01/29	13/01/29	20/01/29	27/01/29	03/02/29	10/02/29	17/02/29	24/02/29	03/03/29	10/03/29	17/03/29	24/03/29	31/03/29	07/04/29	14/04/29	21/04/29	28/04/29	05/05/29	12/05/29	19/05/29	26/05/29	02/06/29	09/06/29	16/06/29	23/06/29	01/07/29	08/07/29	15/07/29	22/07/29	29/07/29	05/08/29	12/08/29	19/08/29	26/08/29	02/09/29	09/09/29	16/09/29	23/09/29	30/09/29	07/10/29	14/10/29	21/10/29	28/10/29	04/11/29	11/11/29	18/11/29	25/11/29	02/12/29	09/12/29	16/12/29	23/12/29	30/12/29	06/01/30	13/01/30	20/01/30	27/01/30	03/02/30	10/02/30	17/02/30	24/02/30	03/03/30	10/03/30	17/03/30	24/03/30	31/03/30	07/04/30	14/04/30	21/04/30	28/04/30	05/05/30	12/05/30	19/05/30	26/05/30	02/06/30	09/06/30	16/06/30	23/06/30	01/07/30	08/07/30	15/07/30	22/07/30	29/07/30	05/08/30	12/08/30	19/08/30	26/08/30	02/09/30	09/09/30	16/09/30	23/09/30	30/09/30	07/10/30	14/10/30	21/10/30	28/10/30	04/11/30	11/11/30	18/11/30	25/11/30	02/12/30	09/12/30	16/12/30	23/12/30	30/12/30	06/01/31	13/01/31	20/01/31	27/01/31	03/02/31	10/02/31	17/02/31	24/02/31	03/03/31	10/03/31	17/03/31	24/03/31	31/03/31	07/04/31	14/04/31	21/04/31	28/04/31	05/05/31	12/05/31	19/05/31	26/05/31	02/06/31	09/06/31	16/06/31	23/06/31	01/07/31	08/07/31	15/07/31	22/07/31	29/07/31	05/08/31	12/08/31	19/08/31	26/08/31	02/09/31	09/09/31	16/09/31	23/09/31	30/09/31	07/10/31	14/10/31	21/10/31	28/10/31	04/11/31	11/11/31	18/11/31	25/11/31	02/12/31	09/12/31	16/12/31	23/12/31	30/12/31	06/01/32	13/01/32	20/01/32	27/01/32	03/02/32	10/02/32	17/02/32	24/02/32	03/03/32	10/03/32	17/03/32	24/03/32	31/03/32	07/04/32	14/04/32	21/04/32	28/04/32	05/05/32	12/05/32	19/05/32	26/05/32	02/06/32	09/06/32	16/06/32	23/06/32	01/07/32	08/07/32	15/07/32	22/07/32	29/07/32	05/08/32	12/08/32	19/08/32	26/08/32	02/09/32	09/09/32	16/09/32	23/09/32	30/09/32	07/10/32	14/10/32	21/10/32	28/10/32	04/11/32	11/11/32	18/11/32	25/11/32	02/12/32	09/12/32	16



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



ANEXO V

PLANILLA ANÁLISIS DE CUADRO DE AVANCE PROCESAL Y ACTUALIZACIONES



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS 2017

PLANILLA ANÁLISIS DE CUADRO DE AVANCE PROCESAL Y ACTUALIZACIONES

PUNTO DEL PROGRAMA DE TRABAJO (A1.3) " a) AL c)"

N°	MES	AÑO	SEGÚN CITE DE REMISIÓN DE AVANCE PROCESAL			SEGÚN INFORME DE SEGUIMIENTO Y CONTROL			a)	b)	c)	OBSERVACIÓN
			N° CITE	FECHA DE RECEPCIÓN	REFERENTE	N° INFORME	FECHA	REFERENTE				
1	Enero	2017	CITE-SENASIR U.J./C.S. N° 075/2018	24/12/2017	REMISIÓN DE AVANCE PROCESAL A NIVEL NACIONAL DE LOS MESES DE ENERO A DICIEMBRE POR CONCEPTO DE APORTES DEVENGADOS	SENASIR A.L. UNIFISCA. N°08/2018	6/3/2018	8-	11-		8- En la verificación realizada al "Avance Procesal", se evidenció que la Unidad Jurídica remitió el "Avance Procesal" a la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos fuera del plazo establecido los avances de los meses de enero a diciembre se remitieron el 24 de enero de 2018 según CITE-SENASIR U.J./C.S. N° 075/2018, contradiciendo lo establecido en la Resolución Administrativa SENASIR N°725.13 "La Unidad Jurídica remite mensualmente el cuadro de avance procesal a la Jefatura de Unidad UNICAF, misma que debe ser derivada a la Abogada UNICAF y Área de Cobros para realizar el control y seguimiento del inicio del proceso coactivo".	
2	Febrero	2017									11- En la verificación realizada al detalle de las "Notas de Cargo" y "Documentación de Respaldo", se evidenció la anulación injustificada de dos (2) "Notas de Cargo", verificadas las carpetas de las empresas se afirmó que si procedía la emisión de la "Nota de Cargo":	
3	Marzo	2017									(1) Empresa "KORIFLEX LTDA":	
4	Abril	2017									En fecha 18/04/2016 se emite la "Nota de Aviso" N° SENASIR/UNIFISCA.NA.N° 044/2016, recepcionada por la empresa en fecha 09/05/2016.	
5	Mayo	2017									Al no pronunciarse la empresa se emiten las siguientes notas:	
6	Junio	2017									Primer recordatorio a la "Nota de Aviso" N°044/2016 en fecha 19/07/2016 según CITE: SENASIR UNIFISCA.NR.N° 105/2016, nota recepcionada por la empresa en fecha 23/08/2016.	
7	Julio	2017									Nota cominatoria se emite en fecha 20/09/2016 según CITE: SENASIR UNIFISCA.C.TRIA.N° 032/2016 indicando la emisión de la "Nota de Cargo".	
8	Agosto	2017									Posteriormente se anula la Nota de Cargo N° 013/2017 de fecha 30/03/2017, sin embargo de acuerdo a procedimientos establecidos y en cumplimiento a normativa vigente correspondía la emisión de la "Nota de Cargo", hasta la fecha de la auditoría (29/03/2018) el Área de Cobros y Control de Cartera, no emitió la "Nota de Cargo", habiendo transcurrido 22 meses desde la emisión de la "Nota de Aviso" hasta la fecha de la auditoría.	
9	Septiembre	2017									(2) Empresa "CANAL 2 COCHABAMBA CORAZÓN DE AMERICA":	
10	Octubre	2017									En fecha 22/09/2016 se emite la "Nota de Aviso" N° SENASIR/UNIFISCA.NA.N° 135/2016, recepcionada por la empresa en fecha 26/09/2016.	
11	Noviembre	2017									En respuesta la empresa emite nota con fecha de recepción 30/06/2016 señalando la "empresa no aceptara deuda alguna...", de acuerdo a procedimiento la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos emite en fecha 21/10/2016 primer recordatorio a la Nota de Aviso N° 135/2016 según CITE: SENASIR UNIFISCA.NR.N° 196/2016 y al no tener respuesta en fecha 06/01/2017 se emite la nota cominatoria a la Nota de Aviso N° 135/2016.	
12	Diciembre	2017									La empresa remite nota con fecha de recepción 24/01/2017, el cual menciona "no aceptamos tal deuda, por lo que esperamos sus acciones", en respuesta la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos emite CITE:SENASIR UNIFISCA.N° 345/2017 de fecha 03/03/2017 indicando "en los próximos días se emitirá Nota de Cargo".	
			Posteriormente se anula la Nota de Cargo N° 007/2017 de fecha 16/03/2017, sin embargo de acuerdo									

Proceso	Durante la gestión 2017	Muestra Seccionada
B	Notas de Cargo emitidas 32 casos.	32 casos
	Avance Procesal 12 meses	12 meses
	Informe de Seguimiento y Control del Avance Procesal	1 Informe

T/R

- DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL PUNTO 6.2.4 "EMISIÓN DE NOTAS DE CARGO", APROBADO CON RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA SENASIR N° 725.13 DE FECHA 31/12/2013, VERIFICAR LO SIGUIENTE:**
- a) La Unidad Jurídica remite mensualmente el Cuadro de Avance Procesal a la Jefatura de Unidad UNICAF, misma que debe ser derivada a la Abogada UNICAF y Área de Cobros para realizar el control y seguimiento del inicio del Proceso Coactivo.
 - c) La Abogada UNICAF realiza el informe de seguimiento y control y verifica si existe diferencias con los datos de cartera en ejecución del Área de Cobro de Adeudos e informa a Jefatura de Unidad UNICAF, sobre el Estado Actual de cada caso por regional, mismo que será remitido a Asesoría Legal del SENASIR.
 - d) A solicitud de la Unidad Jurídica efectúa actualizaciones de Notas de Cargo emitidas por el SENASIR y Notas de Cargo emitidas por los ex entes gestores en liquidación en este último caso deberá adjuntar el Informe y liquidación que dio origen a la deuda establecida en la Nota de Cargo correspondiente, que incluirá el 3% por Gastos Judiciales, antecedentes que se remiten a la Unidad de Asesoría Legal para prosecución del Proceso Coactivo Social.
- ✓ Verificado satisfactoriamente con documentación de respaldo.

FUENTE: Archivo de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos.

OBJETIVO: Emitir un pronunciamiento sobre la Eficacia y Eficiencia del Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos 2017.

ALCANCE: Durante el periodo sujeto a examen se tomo una muestra de 32 casos referente a la "Emisión de Notas de Cargo", 12 "Avance Procesal" y 1 "Informe de Seguimiento y Control al Avance Procesal".

CONCLUSIÓN: Analizada la documentación, se concluye que el proceso de "Emisión de Notas de Cargo" se encuentra razonablemente presentado, con la excepción de las siguientes deficiencias de control interno:

8- Inoportuna remisión del "Cuadro de Avance Procesal", por parte de la Unidad Jurídica a la Unidad de Fiscalización (12 casos).
 11- No se emitió la "Nota de Cargo" (2 casos).



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



ANEXO VI

PLANILLA ANÁLISIS DE EMISIÓN DE INFORMES



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS 2017

PLANILLA ANÁLISIS DE EMISIÓN DE INFORMES

PUNTO DEL PROGRAMA DE TRABAJO (A1.4) " a) AL d)"

N°	SEGUN INFORME QUE REPORTA LAS CONCILIACIONES DE INGRESOS				SEGUN INFORME TRIMESTRAL			a)	b)	c)	d)	OBSERVACIÓN
	MES	FECHA	N° DE INFORME	INGRESO Bs	TRIMESTRE	N° DE INFORME	INGRESO Bs					
1	Enero	23/2/2017	SENASIR-COBR-043/2017	3.737.495,17				12	✓	✓		<p>12. En la verificación realizada al cálculo de "Índice de Morosidad" y "Documentación de Respaldo", se evidenció error en el cálculo del "Índice de Morosidad" (para el cálculo se tomo en cuenta cuotas que no se cuentan en la etapa de cartera vencida considerando la fórmula utilizada por el Área de Cobros y Control de Cartera "Índice de Morosidad=(Cartera Vencida/Total Cartera)x100" y considerando normativa vigente Resolución Administrativa SENASIR N° 713.13 "Cartera Vencida: compuesta por todas aquellas empresas o entidades cuyo capital, cuotas de amortización e intereses no han sido cancelados íntegramente al Servicio Nacional del Sistema de Reparo. La cartera pasa de vigente a vencida (atrasada) a partir de 30 (treinta) días calendario de su vencimiento".</p> <p>En Informe SENASIR - COBR-043/2017 de fecha 23/02/2017, corte de mes 31/01/2017 se tomó en cuenta erróneamente las siguientes cuotas en "Cartera Vencida":</p> <p>PHICA, CONSTRUCCIÓN Y ASESORAMIENTO S.R.L. Convenio 22/14 cuota 31 (29/01/2017) de UFVs 1.214,37; INSTITUTO DE COMPUTACIÓN PASCAL TARIJA Convenio 24/15 cuota 16 (29/01/2017) de UFVs 777,06; COLEGIO EVANGÉLICO METODISTA JUAN WESLEY Convenio 26/15 cuota 16 (29/01/2017) de UFVs 923,89; CENTRO DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL MULTIDISCIPLINARIO "CAEM LTDA." Convenio 32/15 cuota 14 (29/01/2017) de UFVs 7.274,41 y SERVICIOS PETROLEROS BOLIVIANOS LTDA. "SERPETBOL LTDA." Convenio 13/16 cuota 8 (29/01/2017) de UFVs 23.966,20.</p>
2	Febrero	15/3/2017	SENASIR-COBR-060/2017	2.044.763,16	1er	SENASIR-COBR-096/2017	7.417.061,24	12	✓	✓	12	<p>-En Informe SENASIR - COBR-060/2017 de fecha 13/03/2017, corte de mes 28/02/2017 se tomó en cuenta erróneamente las siguientes cuotas en "Cartera Vencida":</p> <p>PHICA, CONSTRUCCIÓN Y ASESORAMIENTO S.R.L. Convenio 22/14 cuota 32 (28/02/2017) de UFVs 1.214,37; COLEGIO EVANGÉLICO METODISTA JUAN WESLEY Convenio 26/15 cuota 17 (28/02/2017) de UFVs 923,89; CENTRO DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL MULTIDISCIPLINARIO "CAEM LTDA." Convenio 32/15 cuota 15 (28/02/2017) de UFVs 7.274,41; SERVICIOS PETROLEROS BOLIVIANOS LTDA. "SERPETBOL LTDA." Convenio 13/16 cuota 9 (28/02/2017) de UFVs 23.966,20; AGENCIA DESPACHANTE DE ADUANAS LA ORIENTAL J. CRESPO LTDA Convenio 17/16 cuota 8 (28/02/2017) de UFVs 337,70; IMPRENTA MILAN - REGIONAL COCHABAMBA Convenio 31/16 cuota 4 (28/02/2017) de UFVs 572,21; EMPRESA UNIPERSONAL EMBRAGUES PAPILLON Convenio 35/16 cuota 3 (28/02/2017) de UFVs 1.746,27 y GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE RIBERALTA Convenio 27/14 cuotas 30 y 31 (28/02/2017) de UFVs 6.537,90 sumando un total de de UFVs 17.075,90.</p>
3	Marzo	10/4/2017	SENASIR-COBR-065/2017	1.634.802,91				12	✓	✓		<p>-En Informe SENASIR - COBR-065/2017 de fecha 07/04/2017, corte de mes 31/03/2017 se tomó en cuenta erróneamente las siguientes cuotas en "Cartera Vencida":</p> <p>AGRO INDUSTRIÁ MOLINERA GUADALQUIVIR Convenio 007/15 cuota 26 (29/03/2017) de UFVs 331,91; HONORABLE ALCALDIA MUNICIPAL DE HUACARETA - CHUQUISACA convenio 01/17 cuota 3 (29/03/2017) de UFVs 424,99; COLEGIO EVANGÉLICO METODISTA JUAN WESLEY Convenio 26/15 cuota 18 (29/03/2017) de UFVs 923,89; CENTRO DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL MULTIDISCIPLINARIO "CAEM LTDA Convenio 32/15 cuota 16 (29/03/2017) de UFVs 7274,41; GOBIERNO MUNICIPAL DE LLALLAGUA Convenio 06/10 cuota 85 (29/03/2017) de UFVs 4.226,13 y GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE RIBERALTA Convenio 27/14 cuota 32 (29/03/2017) de UFVs 8.537,90.</p>



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



Nº	Mes	Fecha	Identificación	Valor	Observaciones	Clasificación	Estado	Comprobación	Observaciones	
4	Abril	10/5/2017	SENASIR-COBR-109/2017	2.263.959,59				12	✓	<p>12. En la verificación realizada al cálculo de "Índice de Morosidad" y "Documentación de Respaldo", se evidenció error en el cálculo del "Índice de Morosidad" (para el cálculo se tomó en cuenta cuotas que no se encuentran en la etapa de Cartera vencida considerando la fórmula utilizada por el Área de Cobros y Control de Cartera "Índice de Morosidad=(Cartera Vencida / Total Cartera)x100" y considerando normativa vigente Resolución Administrativa SENASIR N° 713.13 "Cartera Vencida: compuesta por todas aquellas empresas o entidades cuyo capital, cuotas de amortización e intereses no han sido cancelados íntegramente al Servicio Nacional del Sistema de Reparto. La Cartera pasa de vigente a vencida (atrasada) a partir de 30 (treinta) días calendario de su vencimiento".</p> <p>En Informe SENASIR - COBR-109/2017 de fecha 10/05/2017, corte de mes 30/04/2017 se tomó en cuenta erróneamente las siguientes cuotas en "Cartera Vencida":</p>
5	Mayo	21/6/2017	SENASIR-COBR-127/2017	1.741.930,86		2do		12	✓	<p>METALES Y MINERALES S.R.L. convenio 32/14 cuota 32 (29/04/2017) de UFVs 4.469,38; COLEGIO EVANGÉLICO METODISTA JUAN WESLEY Convenio 26/15 cuota 19 (29/04/2017) de UFVs 923,89; CENTRO DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL MULTIDISCIPLINARIO "CAEM LTDA." Convenio 32/15 cuota 17 (29/04/2017) de UFVs 7.274,41; GOBIERNO MUNICIPAL DE LALLALAGUA Convenio 06/10 cuota 86 (29/04/2017) de UFVs 4.226,13; HONORABLE ALCALDÍA MUNICIPAL DE HUACARETA - CHUQUISACA Convenio 01/17 cuota 4 (29/04/2017) de UFVs 424,99 y COOP. DE SERVICIOS PÚBLICOS MONTEAGUDO LTDA. Convenio 07/17 cuota 3 (29/04/2017) de UFVs 2.974,48.</p> <p>En Informe SENASIR - COBR-127/2017 de fecha 14/06/2017, corte de mes 31/05/2017 se tomó en cuenta erróneamente las siguientes cuotas en "Cartera Vencida":</p>
6	Junio	11/7/2017	SENASIR-COBR-138/2017	1.768.901,82				12	✓	<p>METALES Y MINERALES S.R.L. Convenio 32/14 cuota 33 (29/05/2017) de UFVs 4.469,38; AGRO INDUSTRIÁ MOLINERA GUADALQUIVIR Convenio 07/15 cuota 28 (29/05/2017) de UFVs 331,91; COLEGIO EVANGÉLICO METODISTA JUAN WESLEY Convenio 26/15 cuota 20 (29/05/2017) de UFVs 923,89; CENTRO DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL MULTIDISCIPLINARIO "CAEM LTDA." Convenio 32/15 cuota 18 (29/05/2017) de UFVs 7.274,41; FAARAL - FÁBRICA DE ARTEFACTOS DE ALUMINIO - SANTA CRUZ Convenio 12/17 cuota 2 (29/05/2017) de UFVs 265,33; BAZAR EL MERCADITO - REGIONAL SANTA CRUZ Convenio 10/17 cuota 2 (29/05/2017) de UFVs 118,49 y HONORABLE ALCALDÍA MUNICIPAL DE HUACARETA - CHUQUISACA convenio 01/17 cuota 5 (29/05/2017) de UFVs 424,99.</p> <p>En Informe SENASIR - COBR-138/2017 de fecha 10/07/2017, corte de mes 30/06/2017 se tomó en cuenta erróneamente las siguientes cuotas en "Cartera Vencida":</p>
7	Julio	23/8/2017	SENASIR-COBR-166/2017	2.000.262,12				12	✓	<p>12. En la verificación realizada al cálculo de "Índice de Morosidad" y "Documentación de Respaldo", se evidenció error en el cálculo del "Índice de Morosidad" (para el cálculo se tomó en cuenta cuotas que no se encuentran en la etapa de Cartera vencida considerando la fórmula utilizada por el Área de Cobros y Control de Cartera "Índice de Morosidad=(Cartera Vencida / Total Cartera)x100" y considerando normativa vigente Resolución Administrativa SENASIR N° 713.13 "Cartera Vencida: compuesta por todas aquellas empresas o entidades cuyo capital, cuotas de amortización e intereses no han sido cancelados íntegramente al Servicio Nacional del Sistema de Reparto. La Cartera pasa de vigente a vencida (atrasada) a partir de 30 (treinta) días calendario de su vencimiento".</p> <p>En Informe SENASIR - COBR-166/2017 de fecha 14/08/2017, corte de mes 31/07/2017 se tomó en cuenta erróneamente las siguientes cuotas en "Cartera Vencida":</p>
8	Agosto	25/9/2017	SENASIR-COBR-184/2017	1.371.061,04		3ro		12	✓	<p>METALES Y MINERALES S.R.L. Convenio 32/14 Cuota 35 (29/07/2017) de UFVs 4.469,38; AGRO INDUSTRIÁ MOLINERA GUADALQUIVIR Convenio 07/15 Cuota 30 (29/07/2017) de UFVs 331,91; COLEGIO EVANGÉLICO METODISTA JUAN WESLEY Convenio 26/15 Cuota 21 (29/07/2017) de UFVs 923,89; CENTRO DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL MULTIDISCIPLINARIO "CAEM LTDA." Convenio 32/15 Cuota 20 (29/07/2017) de UFVs 7.274,41; AGENCIA DESPACHANTE DE ADUANAS LA ORIENTAL J. CRESPO LTDA. Convenio 17/16 Cuota 13 (29/07/2017) de UFVs 337,76; COOP. DE SERVICIOS PÚBLICOS MONTEAGUDO LTDA. Convenio 07/17 Cuota 6 (29/07/2017) de UFVs 2.974,48; FAARAL - FÁBRICA DE ARTEFACTOS DE ALUMINIO - SANTA CRUZ Convenio 12/17 Cuota 4 (29/07/2017) de UFVs 265,33; INDUSTRIAS DIAMANTE LTDA. - REGIONAL SANTA CRUZ Convenio 16/17 Cuota 3 (29/07/2017) de UFVs 1.263,97 y ASOCIACIÓN DE HORTICULTORES Y FRUTICULTORES - ASOFRUT Convenio 17/17 Cuota 2 (29/07/2017) de UFVs 1.263,97.</p> <p>En Informe SENASIR - COBR-184/2017 de fecha 13/09/2017, corte de mes 31/08/2017 se tomó en cuenta erróneamente las siguientes cuotas en "Cartera Vencida":</p>
9	Septiembre	6/10/2017	SENASIR-COBR-204/2017	1.045.614,38				12	✓	<p>METALES Y MINERALES S.R.L. Convenio 32/14 cuota 36 (29/08/2017) de UFVs 4.469,38; AGRO INDUSTRIÁ MOLINERA GUADALQUIVIR Convenio 07/15 cuota 31 (29/08/2017) de UFVs 331,91; COLEGIO EVANGÉLICO METODISTA JUAN WESLEY Convenio 26/15 cuota 22 (29/08/2017) de UFVs 923,89; CENTRO DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL MULTIDISCIPLINARIO "CAEM LTDA." Convenio 32/15 cuota 21 (29/08/2017) de UFVs 7.274,41; COLEGIO ADVENTISTA FRANZ TAMAYO EL ALTO - LA PAZ Convenio 10/16 cuota 16 (29/08/2017) de UFVs 5.108,92; COOP. DE SERVICIOS PÚBLICOS MONTEAGUDO LTDA. Convenio 07/17 Cuota 7 (29/08/2017) de UFVs 2.974,48; FAARAL - FÁBRICA DE ARTEFACTOS DE ALUMINIO - SANTA CRUZ Convenio 12/17 Cuota 5 (29/08/2017) de UFVs 265,33; INDUSTRIAS DIAMANTE LTDA. - REGIONAL SANTA CRUZ Convenio 16/17 Cuota 4 (29/08/2017) de UFVs 3.262,96; ASOCIACIÓN DE HORTICULTORES Y FRUTICULTORES - ASOFRUT Convenio 17/17 Cuota 3 (29/08/2017) de UFVs 1.263,97; HONORABLE ALCALDÍA MUNICIPAL DE HUACARETA - CHUQUISACA Convenio 01/17 Cuota 6 (29/08/2017) de UFVs 424,99 y HONORABLE ALCALDÍA MUNICIPAL DE TUPIZA Convenio 17 Cuota 2 (29/08/2017) de UFVs 4.235,79.</p> <p>En Informe SENASIR - COBR-204/2017 de fecha 06/10/2017, corte de mes 30/09/2017 se tomó en cuenta erróneamente las siguientes cuotas en "Cartera Vencida":</p>
								12	✓	<p>AGRO INDUSTRIÁ MOLINERA GUADALQUIVIR Convenio 07/15 Cuota 32 (29/09/2017) de UFVs 331,91; COLEGIO EVANGÉLICO METODISTA JUAN WESLEY Convenio 26/15 cuota 24 (29/09/2017) de UFVs 923,89; CENTRO DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL MULTIDISCIPLINARIO "CAEM LTDA." Convenio 32/15 cuota 22 (29/09/2017) de UFVs 7.274,41; COLEGIO ADVENTISTA FRANZ TAMAYO EL ALTO - LA PAZ Convenio 10/16 cuota 17 (29/09/2017) de UFVs 5.108,92 y COOP. DE SERVICIOS PÚBLICOS MONTEAGUDO LTDA. Convenio 07/17 Cuota 8 (29/09/2017) de UFVs 2.974,48; FAARAL - FÁBRICA DE ARTEFACTOS DE ALUMINIO - SANTA CRUZ Convenio 12/17 Cuota 6 (29/09/2017) de UFVs 265,33; AGENCIA DESPACHANTE DE ADUANAS LA ORIENTAL J. CRESPO LTDA. Convenio 17/16 Cuota 15 (29/09/2017) de UFVs 337,76; ASOCIACIÓN DE HORTICULTORES Y FRUTICULTORES - ASOFRUT Convenio 17/17 Cuota 4 (29/09/2017) de UFVs 1.263,97; HONORABLE ALCALDÍA MUNICIPAL DE HUACARETA - CHUQUISACA Convenio 01/17 cuota 9 (29/09/2017) de UFVs 424,99 y HONORABLE ALCALDÍA MUNICIPAL DE TUPIZA Convenio 17 Cuota 3 (29/09/2017) de UFVs 4.235,79.</p>



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



10	Octubre	16/11/2017	SENASIR-COBR-204/2017	2.155.734,26				12	✓	✓	<p>12.- En la verificación realizada al cálculo de Índice de Morosidad y Documentación de Respaldo, se evidenció error en el cálculo del Índice de Morosidad (para el cálculo se tomó en cuenta cuotas que no se encuentran en la etapa de cartera vencida considerando la fórmula utilizada por el Área de Cobros y Control de Cartera (Índice de Morosidad=(Cartera Vencida / Total Cartera) x 100) y considerando normativa vigente Resolución Administrativa SENASIR N° 713.13 "Cartera Vencida: compuesta por todas aquellas empresas o entidades cuyo capital, cuotas de amortización e intereses no han sido cancelados íntegramente al Servicio Nacional del Sistema de Reparto. La cartera pasa de vigente a vencida (atrasada) a partir de 30 (treinta) días calendario de su vencimiento".</p> <p>En Informe SENASIR - COBR-232/2017 de fecha 16/11/2017, corte de mes 31/10/2017 se tomó en cuenta erróneamente las siguientes cuotas en "Cartera Vencida":</p> <p>AGRO INDUSTRIÁ MOLINERA GUADALQUIVIR Convenio 07/15 cuota 33 (29/10/2017) de UFVs 331,91; CENTRO DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL MULTIDISCIPLINARIO "CAEM LTDA." Convenio 32/15 cuota 23 (29/10/2017) de UFVs 7.274,41; COLEGIO ADVENTISTA FRANZ TAMAYO EL ALTO - LA PAZ Convenio 10/16 cuota 18 (29/10/2017) de UFVs 5.108,92; AGENCIA DESPACHANTE DE ADUANAS LA ORIENTAL J. CRESPO LTDA. Convenio 17/16 cuota 16 (29/10/2017) de UFVs 337,70; INDUSTRIAS DIAMANTE LTDA. - REGIONAL SANTA CRUZ Convenio 16/17 cuota 6 (29/10/2017) de UFVs 3.262,96; ASOCIACIÓN DE HORTICULTORES Y FRUTICULTORES - ASOFRUT Convenio 17/17 cuota 5 (29/10/2017) de UFVs 1.263,97; HONORABLE ALCALDÍA MUNICIPAL DE HUACARETA - CHUQUISACA Convenio 01/17 cuota 10 (29/10/2017) de UFVs 424,99 y HONORABLE ALCALDÍA MUNICIPAL DE TUPIZA Convenio /17 cuota 4 (29/10/2017) de UFVs 4.235,79.</p> <p>En Informe SENASIR - COBR-245/2017 de fecha 06/12/2017, corte de mes 30/11/2017 se tomó en cuenta erróneamente las siguientes cuotas en "Cartera Vencida":</p> <p>AGRO INDUSTRIÁ MOLINERA GUADALQUIVIR Convenio 07/15 cuota 34 (29/11/2017) de UFVs 331,91; CENTRO DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL MULTIDISCIPLINARIO "CAEM LTDA." Convenio 32/15 cuota 24 (29/11/2017) de UFVs 7.274,41; AGENCIA DESPACHANTE DE ADUANAS LA ORIENTAL J. CRESPO LTDA. Convenio 17/16 cuota 17 (29/11/2017) de UFVs 337,70; INDUSTRIA ALGODONERA TEXTIL - INALTEX LTDA - SANTA CRUZ Convenio 28/17 cuota 3 (29/11/2017) de UFVs 908,69; COOP. DE SERVICIOS PÚBLICOS MONTEAGUDO LTDA. Convenio 07/17 cuota 10 (29/11/2017) de UFVs 2.974,48; INDUSTRIAS DIAMANTE LTDA. - REGIONAL SANTA CRUZ Convenio 16/17 cuota 7 (29/11/2017) de UFVs 3.262,96; HONORABLE ALCALDÍA MUNICIPAL DE HUACARETA - CHUQUISACA Convenio 01/17 cuota 11 (29/11/2017) de UFVs 424,99 y HONORABLE ALCALDÍA MUNICIPAL DE TUPIZA Convenio /17 cuota 5 (29/11/2017) de UFVs 4.235,79.</p>
11	Noviembre	6/12/2017	SENASIR-COBR-204/2017	1.376.050,28	4TO	SENASIR-COBR-010/2017	4.715.365,59	12	✓	✓	<p>En Informe SENASIR - COBR-005/2018 de fecha 04/01/2018, corte de mes 31/12/2017 se tomó en cuenta erróneamente las siguientes cuotas en "Cartera Vencida":</p> <p>AGRO INDUSTRIÁ MOLINERA GUADALQUIVIR Convenio 07/15 cuota 35 (29/12/2017) de UFVs 331,91; CENTRO DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL MULTIDISCIPLINARIO "CAEM LTDA." Convenio 32/15 cuota 25 (29/12/2017) de UFVs 7.274,41; AGENCIA DESPACHANTE DE ADUANAS LA ORIENTAL J. CRESPO LTDA. Convenio 17/16 cuota 18 (29/12/2017) de UFVs 337,70; INDUSTRIA ALGODONERA TEXTIL - INALTEX LTDA - SANTA CRUZ Convenio 28/17 cuota 4 (29/12/2017) de UFVs 908,69; COOP. DE SERVICIOS PÚBLICOS MONTEAGUDO LTDA. Convenio 07/17 cuota 11 (29/12/2017) de UFVs 2.974,48 y INDUSTRIAS DIAMANTE LTDA. - REGIONAL SANTA CRUZ Convenio 16/17 cuota 8 (29/12/2017) de UFVs 3.262,96.</p>
12	Diciembre	4/1/2018	SENASIR-COBR-204/2017	1183581,05				12	✓	✓	

Proceso	Durante la gestión 2017	Muestra Seccionada
Emisión de Informes	12 Informes que Reporta los Factores de Actualización I.P.C. y aplicación de la Tasa de Interés Activa Efectiva.	12 Informes.
	12 Informes que Reportan las Conciliaciones de Ingresos.	12 Informes.
	4 Informes Trimestrales de Cumplimiento de POA.	4 Informes

T/R

DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL PUNTO 6.2.5 "EMISIÓN DE INFORMES", APROBADO CON RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA SENASIR N° 725.13 DE FECHA 31/12/2013, VERIFICAR LO SIGUIENTE:

- Informe mensual que reporta las conciliaciones de ingresos por recuperación correspondiente a las cuentas 0674-D-431 del B.C.B. y 1-1893276 del Banco Unión y reporta la composición y estado actualizado de las diferentes carteras que maneja el Área de Cobro de Adeudos, adjuntado el detalle de las empresas/entidades.
 - Reportes del Seguimiento y control de Empresas/Entidades Fiscalizadas, informando el estado actual de deuda, mismos que serán remitidos a través de la Jefatura de Unidad a Dirección General Ejecutiva, de ser necesario a la Unidad de Tecnologías de la Información - UTI, Certificación CC y archivo Central, adjuntando el medio magnético.
 - Informe mensual que reporta los Factores de actualización I.P.C. y aplicación de tasa de interés activa efectiva emitida por el Banco Central de Bolivia, cuya copia se remitirá al Área de Fiscalización.
 - Informes Trimestrales, en relación al cumplimiento de metas de gestión lucha contra la morosidad y al cumplimiento del POA de la cartera de recuperación de Aportes Devengados a la Seguridad Social de Largo Plazo.
- ✓ Verificado satisfactoriamente con documentación de respaldo.

FUENTE: Archivo de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos.

OBJETIVO: Emitir un pronunciamiento sobre la Eficacia y Eficiencia del Proceso de Cobro de Adeudos de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos 2017.

ALCANCE: Durante el periodo sujeto a examen se tomó una muestra de 12 Informes referente a los "Factores de Actualización", 12 "Informes que Reportan las Conciliaciones de Ingresos" y 4 "Informes Trimestrales de Cumplimiento del POA", mas documentación de respaldo.

CONCLUSIÓN: Analizada la documentación, se concluye que el proceso de "Emisión de Informes" se encuentra razonablemente presentado, con la excepción de las siguientes deficiencias de control interno:

12.- Error en el cálculo del "Índice de Morosidad", para el cálculo se tomó en cuenta cuotas que no se encuentran en la etapa de "Cartera Vencida" (33 casos).



**AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE
ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE
ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)**



ANEXO VII

**CÉDULA DE ENTREVISTA REALIZADO A LOS FUNCIONARIOS RESPONSABLES DE
COBRO DE ADEUDOS**

 **SENASIR**
SERVICIO NACIONAL DEL SISTEMA DE REPARTO
ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA
La Paz – Bolivia

**POA
CÉDULA DE ENTREVISTA N°1**

**EN CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL LA COMISIÓN DEL
ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA SE ENCUENTRA EJECUTANDO LA “AUDITORÍA
OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE
FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS DE LA GESTIÓN 2017”**

ENTREVISTA AL SR (A):	LIC. VARINIA VILLEGAS CÁCERES
CARGO:	RESPONSABLE COBROS Y CONTROL DE CARTERA a.i.
FECHA:	28/03/2018
HORA:
ENTREVISTA REALIZADA POR:	YESICA CORI CAHUAYA
CARGO:	AUDITOR INTERNO a.i
ENTREVISTA REALIZADA POR:	YANNET MAYTA GUTIERREZ
CARGO:	AUDITOR INTERNO a.i
TEMA(S) TRATADO(S):	AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS DE LA GESTIÓN 2017.

En la verificación realizada a las notas recordatorio sobre las cuotas vencida se evidenció la inoportuna emisión de la "**Nota recordatorio**" como establece el manual"... *en el transcurso de los próximos 5 días hábiles se envía una nota a la empresa comunicando el estado actual de su cuenta con los días de retraso y la cuota a cancelar...*", posteriormente dentro de la cartera vencida hasta



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



los 90 días calendario se notificará con 2 recordatorios en forma mensual", como ejemplo se muestra cuatro (4) casos:

N°	EMPRESA	REGIONAL	NÚMEROS DE CUOTAS VENCIDAS O ATRASADAS	FECHA DE EMISIÓN DE LA NOTA RECORDATORIO (INOPORTUNA)	FECHA DE CANCELACIÓN DE CUOTAS
1	COOP. DE SERVICIOS PÚBLICOS MONTEAGUDO LTDA.	CHUQUISACA	29/05/2017, 29/06/2017, 29/07/2017 y 29/08/2017	27/09/2017	03/10/2017
2	HONORABLE ALCALDIA MUNICIPAL DE HUACARETA - CHUQUISACA	CHUQUISACA	28/02/2017, 29/03/2017 y 29/04/2017	23/05/2017	09/06/2017
3	INDUSTRIAS DIAMANTE LTDA. - REGIONAL	SANTA CRUZ	29/10/2017 y 29/11/2017	28/12/2017	16/01/2018
4	HONORABLE ALCALDIA MUNICIPAL DE HUACARETA - CHUQUISACA	CHUQUISACA	29/07/2017 y 29/08/2017	27/09/2017	21/12/2017

1. ¿Explique los motivos o causas de la inoportuna emisión de la "Nota Recordatorio"?

R.-El Área de Cobro de Adeudos se encontraba con el personal disminuido que también influyó en el trabajo del área, respecto al proceso de cobro de adeudos.

En la verificación realizada a la nota de "Aceptación de Deuda" y al "Convenio de Pago", se evidenció la **inoportuna suscripción del Convenio de Pago**, contradiciendo de esta manera lo establecido en la Resolución Administrativa SENASIR N° 1966.07 "La suscripción del Convenio de Pago deberá efectuarse dentro el plazo máximo de 10 días hábiles de conocida la forma de pago que adopte la empresa deudora", como ejemplo se muestra tres (3) casos:

N°	EMPRESA	REGIONAL	CONVENIO	FECHA DE ACEPTACIÓN DE LA DEUDA (EMPRESA)	FECHA DE REMISIÓN DEL PROYECTO DE CONVENIO A LA UNIDAD JURÍDICA	FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONVENIO	DÍAS FUERA DEL PLAZO ESTABLECIDO
1	BAZAR EL MERCADITO	SANTA CRUZ	010/17	16/03/2017	07/04/2017	12/04/2017	9
2	ASOCIACIÓN DE PERIODISTAS DE LA PAZ	LA PAZ	023/17	27/07/2017	04/08/2017	21/08/2017	6
3	CONCORDIA S.A. EMPRESA CONSTRUCTORA	LA PAZ	026/17	31/07/2017	09/08/2017	28/08/2017	9

2. ¿Explique los motivos o causas de lo señalado?



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



R.-La Unidad Jurídica solicitó a la anterior responsable de Área que los Convenios de Pago se envíen en el mes, máximo hasta el 15 de cada mes.

Sin embargo, desde finales de la gestión 2017, solicité a la Unidad Jurídica se dé curso a los Convenios de Pago que ingresen su solicitud hasta la fecha 20 de cada mes, a objeto de cumplir con los plazos establecidos en el manual.

En la verificación realizada a las notas recordatorio sobre las cuotas vencida se evidenció que no se emitió la "**Nota Recordatorio**", sobre la cuota vencida, como establece el manual Resolución Administrativa SENASIR N° 725.13 "... en el transcurso de los próximos 5 días hábiles se envía una nota a la empresa comunicando el estado actual de su cuenta con los días de retraso y la cuota a cancelar...", posteriormente dentro de la cartera vencida hasta los 90 días calendario "se notificará con 2 recordatorios en forma mensual", como ejemplo se muestra dos (2) casos:

N°	EMPRESA	REGIONAL	CONVENIO	CUOTA VENCIDA	FECHA DE CANCELACIÓN	OBSERVACIÓN
1	COOP. DE SERVICIOS PÚBLICOS MONTEAGUDO LTDA.	CHUQUISACA	07/2017	29/03/2017	03/05/2017	No se emitió la "Nota Recordatorio", sobre la cuota vencida
2	INDUSTRIAS DIAMANTE LTDA. - REGIONAL	SANTA CRUZ	16/17	29/05/2017 y 29/06/2017	24/08/2017	

3. ¿Explique los motivos o causas de esta deficiencia?

R.-Con referencia al Convenio de Pago de la Empresa Industrias Diamante Ltda., se aclara que dicho documento, fue remitido a la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos con las firmas correspondientes en fecha 25/09/2017 e inmediatamente se emitió el Recordatorio de Deuda en fecha 29/09/2017.

En la verificación realizada al "Convenio de Pago" y a la "Documentación de Respaldo", se evidenció deficiencias en el "Convenio de Pago", como ejemplo se muestra un (1) caso:

N°	EMPRESA	REGIONAL	OBSERVACIÓN
1	ASOCIACIÓN DE HORTICULTORES Y FRUTICULTORES - ASOFRUT	SANTA CRUZ	-Falta de fecha de suscripción. - Falta el número correlativo. - Falta de suscripción del Máximo Ejecutivo del Servicio Nacional del Sistema de Reparto.



4. ¿Explique los motivos o causas de esta deficiencia (¿considerando que el Área de Cobros y Control de Cartera es el encargado del registro, control y seguimiento de los convenios de pago suscritos entre las empresas deudoras?)

R.- El Área de Cobro de Adeudos, en fecha 01 de junio de 2017 elaboró el Informe de Actualización de Deuda a efecto de que el Abogado de la Unidad emita el proyecto de Convenio, consiguientemente en fecha 05/06/2017 mediante nota CITE: SENASIR AL.UNI.FISCA. N° 022/2017 el Asesor Legal remitió el Proyecto de Convenio a la Unidad Jurídica para que el mismo sea firmado, sin embargo, hasta la fecha la Unidad Jurídica no remitió a nuestra unidad el Convenio debidamente suscrito, por lo cual mediante nota se solicitó de manera formal nos envíen el documento.

Consiguientemente en fecha 01 de marzo de 2018, el Representante Legal de la empresa se apersonó por las Oficinas de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos solicitando le entreguen de manera formal el Convenio de Pago, toda vez que en la Regional de Santa Cruz él ya había suscrito el Convenio no obstante, no se le había entregado una copia, inmediatamente se realizó la consulta a la Unidad Jurídica a lo cual indicaron que se estaba realizando la búsqueda del Convenio en la Regional de Santa Cruz y que en el transcurso de los siguientes días ellos efectuarían la regularización del mismo, sin embargo a la fecha no hubo respuesta.

En la verificación realizada al detalle de las "Notas de Cargo" y "Documentación de Respaldo", se evidenció **la anulación injustificada de dos (2) "Notas de Cargo"**, verificada las carpetas de las empresas se afirmó que si procedía la emisión de la "Nota de Cargo":

(1) Empresa "KORIFLEX LTDA":

En fecha 18/04/2016 se emite la "Nota de Aviso" N° SENASIR/UNI.FISCA.NA.N° 044/2016, recepcionada por la empresa en fecha 09/05/2016.

Al no pronunciarse la empresa se emiten las siguientes notas:



- Primer recordatorio a la "Nota de Aviso" N° 044/2016 en fecha 19/07/2016 según CITE: SENASIR UNI.FISCA.NR.N° 105/2016, nota recepcionada por la empresa en fecha 23/08/2016.
- Nota conminatoria se emite en fecha 20/09/2016 según CITE: SENASIR UNI.FISCA.CTRIA.N° 032/2016 indicando la emisión de la "Nota de Cargo".

Posteriormente se anula la Nota de Cargo N° 013/2017 de fecha 30/03/2017, sin embargo, de acuerdo a procedimientos establecidos y en cumplimiento a normativa vigente correspondía la emisión de la "Nota de Cargo", hasta la fecha de la auditoría (29/03/2018) el Área de Cobros y Control de Cartera, no emitió la "Nota de Cargo", habiendo transcurrido 22 meses desde la emisión de la "Nota de Aviso" hasta la fecha de la auditoría.

(2) Empresa "CANAL 2 COCHABAMBA CORAZÓN DE AMERICA":

En fecha 22/09/2016 se emite la "Nota de Aviso" N° SENASIR/UNI.FISCA.NA.N° 135/2016, recepcionada por la empresa en fecha 26/09/2016.

En respuesta la empresa emite nota con fecha de recepción 30/09/2016 señalando la "empresa no aceptara deuda alguna...", de acuerdo a procedimiento la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos emite en fecha 21/10/2016 primer recordatorio a la Nota de Aviso N° 135/2016 según CITE: SENASIR UNI.FISCA.NR.N° 196/2016 y al no tener respuesta en fecha 06/01/2017 se emite la nota conminatoria a la Nota de Aviso N° 135/2016.

La empresa remite nota con fecha de recepción 24/01/2017, el cual menciona "no aceptamos tal deuda, por lo que esperamos sus acciones", en respuesta la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos emite CITE:SENASIR UNI.FISCA.N° 345/2017 de fecha 03/03/2017 indicando "en los próximos días se emitirá Nota de Cargo".

Posteriormente se anula la Nota de Cargo N° 007/2017 de fecha 16/03/2017, sin embargo, de acuerdo a procedimientos establecidos y en cumplimiento a normativa vigente correspondía la emisión de la "Nota de Cargo", hasta la fecha de la auditoría (29/03/2018) el Área de Cobros y Control de Cartera,



no emitió la "Nota de Cargo", habiendo transcurrido 18 meses desde la emisión de la "Nota de Aviso" hasta la fecha de la auditoría.

5. ¿Explique detalladamente los motivos o causas de la anulación de las notas de cargo? ¿Explique detalladamente los motivos o causas el porqué de la no emisión de las notas de cargo hasta la fecha de la presente cédula de entrevista?

R.-Que en su momento la funcionaria que estaba realizando el trabajo fue destinada a otra unidad y que la documentación fue designada a otra funcionaria que días después también fue designada a otra unidad.

6. ¿Detalle los procedimientos que no se encuentran descritos en el manual el cual usted aplica en el Área de Cobros y Control de Cartera? Resolución Administrativa SENASIR N° 725.13 de fecha 31 de diciembre de 2013 que aprueba el *"Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización del Servicio Nacional del Sistema de Reparto"* *"actual Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos"* (Procedimiento 6.2 Área de Cobros).

R.-No se encuentran descritos lo siguientes:

1. Cálculo de Índice de Morosidad.
2. Actualización en base a la Unidad de Fomento a la Vivienda en los casos cuando el Índice de Precios al Consumidor (IPC) es menor al IPC utilizado en la liquidación.
3. En la parte de Convenio de Pagos, se consideran 3 tipos de Cartera (Cartera Vigente, Morosa, Vencida).
4. Los plazos en los recordatorios de deuda a CD, no se encuentran establecidos.
5. Proceso de Actualización de Deuda para Convenios de Pago incumplidos.
6. En la parte de seguimiento no se establecen mecanismos del flujo de la información, ni el formato que llevara el cuadro de seguimiento.
7. En la parte de actualización por Notas de Cargo, no establece las siguientes situaciones del pago parcial, pago total fuera del plazo (aspecto que debe ser coordinado con la Unidad Jurídica).



7. ¿Detalle los procedimientos que no se encuentren vigentes en el manual? Resolución Administrativa SENASIR N° 725.13 de fecha 31 de diciembre de 2013 que aprueba el “*Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Cobro de Adeudos y Fiscalización del Servicio Nacional del Sistema de Reparto*” “*actual Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos*” (Procedimiento 6.2 Área de Cobros).

R.- El Área de Cobro de Adeudos, no emite la nota solicitando la elaboración del convenio, toda vez que informe, en este entendido, se remite en primera instancia el informe a Jefatura a través de hojaje ruta, luego de la revisión de Jefatura y si no hubiese ninguna observación la misma es derivada al Abogado de la unidad con la instrucción de elaborar un Convenio de Pago.

En la verificación realizada al cálculo de "Indicé de Morosidad" y "Documentación de Respaldo", se evidenció error en el cálculo del "Indicé de Morosidad" (para el cálculo se tomó en cuenta cuotas que no se encuentran en la etapa de cartera vencida considerando la fórmula utilizada por el Área de Cobros y Control de Cartera "Indicé de Morosidad=(Cartera Vencida /Total Cartera)x100" y considerando normativa vigente Resolución Administrativa SENASIR N° 713.13 "*Cartera Vencida: compuesta por todas aquellas empresas o entidades cuyo capital, **cuotas de amortización e intereses no han sido cancelados íntegramente al Servicio Nacional del Sistema de Reparto. La cartera pasa de vigente a vencida (atrasada) a partir de 30 (treinta) días calendario de su vencimiento***", como ejemplo se muestra tres (3) casos:

- En Informe SENASIR - COBR-060/2017 de fecha 13/03/2017, corte de mes 28/02/2017 se tomó en cuenta erróneamente las siguientes cuotas en "Cartera Vencida":
 - ✓ Agencia Despachante de Aduanas la Oriental J. Crespo Ltda. Convenio 17/16 **cuota 8 (28/02/2017)** de UFVs337,70, Imprenta Milan - Regional Cochabamba Convenio 31/16 **cuota 4 (28/02/2017)** de UFVs572,21.
- En Informe SENASIR - COBR-095/2017 de fecha 07/04/2017, corte de mes 31/03/2017 se tomó en cuenta erróneamente las siguientes cuotas en "Cartera Vencida":



**AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE
ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE
ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)**



- ✓ Agro Industria Molinera Guadalquivir Convenio 007/15 cuota **26 (29/03/2017)** de UFVs 331,91.
 - En Informe SENASIR - COBR-109/2017 de fecha 10/05/2017, corte de mes 30/04/2017 se tomó en cuenta erróneamente las siguientes cuotas en "Cartera Vencida":
 - ✓ Coop. de Servicios Públicos Monteagudo Ltda. Convenio 07/17 cuota **3 (29/04/2017)** de UFVs2.974, 48.
8. ¿Explique detalladamente los motivos o causas de lo señalado?
- R.-Una vez verificando los extractos bancarios y no habiendo identificado pago alguno se considera en cartera vencida a la empresa y se van registrando también las siguientes cuotas



**AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE
ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE
ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)**



SERVICIO NACIONAL DEL SISTEMA DE REPARTO
ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA
La Paz – Bolivia

**POA
CÉDULA DE ENTREVISTA N°2**

**EN CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL LA COMISIÓN DEL
ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA SE ENCUENTRA EJECUTANDO LA “AUDITORÍA
OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE
FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS DE LA GESTIÓN 2017”**

ENTREVISTA AL SR (A):	DANIEL JULIO GUISBERT SANCHEZ
CARGO:	PROFESIONAL IV ABOGADO UFCAa.i.
FECHA:	28/03/2018
HORA:
ENTREVISTA REALIZADA POR:	YESICA CORI CAHUAYA
CARGO:	AUDITOR INTERNO a.i
ENTREVISTA REALIZADA POR:	YANNET MAYTA GUTIERREZ
CARGO:	AUDITOR INTERNO a.i
TEMA(S) TRATADO(S):	AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS DE LA GESTIÓN 2017.

En la verificación realizada al "Avance Procesal" y al "Informe de Seguimiento y Control", se evidenció la falta de seguimiento al "Avance Procesal" (Abogado), **no emitiendo notas recordatorio a la Unidad Jurídica para la oportuna remisión del "Avance Procesal" mensual**, considerando que el "Avance Procesal" de la gestión 2017 recién fue remitido a la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos en fecha 24/01/2018, contradiciendo lo establecido en la Resolución Administrativa SENASIR N° 725.13 "La Unidad Jurídica remite mensualmente el cuadro de avance procesal a la



**AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE
ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE
ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)**



Jefatura de Unidad UNICAF, misma que debe ser derivada a la Abogada UNICAF y Área de Cobros para realizar el control y seguimiento del inicio del proceso coactivo".

1. Explique detalladamente los motivos o causas de lo señalado (considerando que el Abogado realiza el control y seguimiento del inicio del proceso coactivo) ¿Cuál es el efecto de la inoportuna remisión del "Avance Procesal"?

R.- A efectos de dar cumplimiento a lo señalado por la Resolución Administrativa N^a 725.13 de 31 de diciembre de 2013 en cuanto al Avance Procesal, en varias oportunidades y también por los Jefes de Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos, se solicitó de forma verbal a la Unidad Jurídica remita el Avance Procesal, quienes señalaron que las misma no podría realizarse de forma mensual, siendo más factible remitir dicha información de forma trimestral, toda vez que la información sobre el estado de las notas de cargo debe ser remitida también a las regionales .



**AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE
ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE
ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)**



ANEXO III

CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS Y DE LOS PLAZOS ESTABLECIDOS		
Nº	NARRATIVO DEL PROCEDIMIENTO	ANÁLISIS DE AUDITORÍA
Procedimiento 6.2.1 “Seguimiento y Control a la Comunicación de la Deuda”		
1	El Área de Cobro y Control de Cartera recibe una copia del detalle de las fiscalizaciones realizadas en el trimestre y una copia de la comunicación de deuda con el monto a pagar establecido en el trabajo de fiscalización (Plazo mínimo 3 Hrs. - máximo 4 Hrs.).	Se verificó que ésta actividad fue realizada conforme dispone normativa en un 100%.
2	El Responsable del Área de Cobro y Control de Cartera, apertura una Base de Datos con la información de la comunicación de deuda, respaldado con el detalle de las fiscalizaciones, para seguimiento y control (Plazo mínimo 1 día - máximo 1 día).	Se comprobó el cumplimiento de ésta actividad al 100%.
3	El Responsable del Área de Cobro y Control de Cartera coordina en forma semanal con la Secretaria de la UNICAF, sobre el seguimiento de la comunicación de la deuda, así como de las ampliaciones de plazo, reuniones de aclaración, conciliación, descargos, recordatorios y otros, con esta información actualiza su Base de Datos, con la finalidad de realizar el Informe semanal y/o quincenal con conclusiones (Plazo mínimo 2 días - máximo 3 días).	Se constató el cumplimiento de la actividad y del plazo al 100%.
4	El Área de Cobro y Control de Cartera dentro el plazo de 6 meses calendarios emite recordatorios hasta dos veces, posteriores a la emisión de comunicación de deuda en los casos en los que la empresa/entidad no se haya pronunciado. Solicitud de reuniones de aclaración, ampliaciones de plazo, aceptación de descargos hasta tres veces según corresponda y conciliación final. Vigentándose los plazos con justificaciones documentadas (Plazo máximo 6 meses).	Se constató el cumplimiento de la actividad y del plazo al 100%.
Procedimiento 6.2.2 “Emisión de Notas de Aviso”		
1	El Responsable del Área de Cobro y Control de Cartera, efectúa la emisión de las notas de aviso mediante la instrucción y autorización de Jefatura de Unidad en los siguientes circunstancias: a. Las empresas/entidades que no se manifestaron dentro los 6 meses (Plazo mínimo 1 día - máximo 2 días). b. Cuando la empresa/entidad presente documentación de descargo y se hubiere emitido el informe de descargo por el Área de Fiscalización (Plazo mínimo 1 día - máximo 2 días). c. Cuando exista regularización de la fiscalización (Plazo mínimo 1 día - máximo 2 días). d. Cuando la empresa/entidad se manifieste aceptando la deuda y comunicando la modalidad de cancelación (Plazo mínimo 4 horas - máximo 4 horas). La nota de aviso indica el monto final y un plazo de 5 días hábiles para pronunciamiento por parte de la empresa/entidad. Modalidades de Pago: a. Para pago al contado, además de la Nota de Aviso, emite una nota de respuesta a la empresa/entidad, haciendo conocer el monto actualizado y el número de cuenta y banco a ser depositado la deuda Plazo mínimo 4 horas - máximo 4 horas .	Se constató el cumplimiento de la actividad y del plazo al 100%.



**AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE
ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE
ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)**



	<p>b. Para la modalidad de plan de pagos, además se emite una nota de respuesta a la empresa/entidad, haciendo conocer el monto actualizado, el cuadro de amortizaciones y los requisitos para la elaboración y suscripción del convenio de pago (Plazo mínimo 4 horas - máximo 4 horas).</p>	
2	<p>Una vez emitida la nota de aviso, procede con la respectiva notificación a la empresa y/o entidad. (Plazo mínimo 2 días - máximo días).</p>	Se evidenció el cumplimiento del 100% de la actividad y del plazo.
3 (3,1 y 3.2)	<p>Cuando la empresa y/o entidad ha sido notificada con la nota de aviso, se presentan las siguientes situaciones:</p> <p>a. No demuestre predisposición de pago y no responda a la nota de aviso.</p> <p>b. La empresa/entidad se manifieste solicitando ampliaciones de plazo para el pago.</p> <p>c. La empresa/entidad se manifieste aceptando la deuda para pago al contado y/o en plan de pagos.</p> <p>(Plazo mínimo 1 día – máximo 1 día).</p> <p>En los 3 casos precedentes se procede de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para el inciso a) el Área de Cobro y Control de Cartera, agota las instancias por la vía administrativa de la siguiente manera: <ol style="list-style-type: none"> 1) La emisión de una Nota de Recordatorio de Deuda solicitando haga conocer la forma de pago que adoptará en el plazo de quince días hábiles (Plazo mínimo 2 día – máximo 3 día). 2) En el caso de que no responda al 1º recordatorio, se emite una segunda nota conminando a la empresa a la cancelación de la deuda con un plazo de diez días hábiles (Plazo mínimo 4 horas - máximo 1 día). 3) Al no recibir respuesta por las dos instancias de cobro, se registra a la empresa en el detalle de la <u>Base de Datos como morosa y se procede con la emisión de la nota de cargo.</u> • Para el inciso b): <ol style="list-style-type: none"> 1) Emite nota de aceptación de ampliación de plazo, otorgándole quince días hábiles (Plazo mínimo 2 horas - máximo 4 horas). 2) En el caso de que solicite una nueva ampliación de plazo se le concede un plazo de 10 días hábiles (Plazo mínimo 3 horas - máximo 4 horas). 3) En el caso de que se manifieste en este plazo solicitando una nueva ampliación de plazo y/o no responda a la segunda nota, emite nota conminatoria haciendo conocer la otorgación de un último plazo de diez días hábiles (Plazo mínimo 2 horas - máximo 4 horas). 	<p>De la verificación realizada se determinó que se tiene casos sin emisión de la <u>“Nota de Cargo”</u>.</p> <p>Aspectos reportados párrafos posteriores</p>
4	<ul style="list-style-type: none"> • Para el inciso c) se determina la forma de pago que puede ser al contado y/o con un plan de pagos: <p>-Se procede a la actualización de la deuda tomando en cuenta el facto de actualización, tasa de interés activa efectiva, calculo días mora y multas (Plazo mínimo 2 horas - máximo 4 horas).</p>	Se evidenció el cumplimiento del 100% de la actividad y del plazo.
5	<p>En el caso de pago al contado la Jefatura de la Unidad, instruye mediante hoja de ruta al Área de Cobro y Control de Cartera atender la solicitud de acuerdo a normativa (Plazo mínimo 1 hora - máximo 2 horas).</p>	Se evidenció el cumplimiento del 100% de la actividad y del plazo.



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



	<p>Recibida la instrucción, el Área de Cobro y Control de Cartera, elabora el Informe de actualización de la deuda en base al informe de fiscalización, otorgando un plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la recepción de la nota de aviso para que la empresa realice el depósito en el banco, nota de aviso que debe contener las autorizaciones correspondientes de los servidores públicos, posterior emisión de la nota de conformidad de pago a solicitud de la empresa (Plazo mínimo 4 horas - máximo 1 día).</p>	
6	<p>En caso de pago parcial, dentro el plazo establecido sobre la deuda determinada y actualizada, el saldo deudor actualizado, está sujeto a nueva actualización a la fecha de pago de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento 6.2.2, acápite 3.</p>	<p>Se evidenció el cumplimiento del 100% de la actividad y del plazo.</p>
7	<p>Para los casos de pago total fuera del plazo (5 días hábiles a partir de la notificación), se procederá a la actualización de la deuda por los días de atraso.</p>	<p>Se evidenció el cumplimiento del 100% de la actividad y del plazo.</p>
8	<p>Para las empresas que deciden suscribir convenio de pago, la Jefatura de Unidad instruye mediante hoja de ruta al Área de Cobro y Control de Cartera, atender solicitud en base a normativa (Plazo mínimo 1/2 hora - máximo 1 hora).</p> <p>Recibida la instrucción, el Área de Cobro y Control de Cartera, elabora el informe de actualización de la deuda y el cuadro de amortizaciones que incluye el 6% de interés anual, mediante nota se hace conocer a la empresa un proyecto borrador, así como la documentación requerida para el convenio (Plazo mínimo 3 horas - máximo 4 horas).</p> <p>Documento (nota) a ser firmado por la Dirección General Ejecutiva con los V°B° de la Jefatura de Unidad y del Área de Cobro y Control de Cartera (Plazo máximo 1 día).</p>	<p>Se evidenció el cumplimiento del 100% de la actividad y del plazo.</p>
9	<p>El Área de Cobro y Control de Cartera, mediante nota al Abogado de la Unidad, solicita la elaboración del Convenio de Pago con la empresa/entidad, adjuntando documentación de respaldo (Plazo mínimo 4 horas - máximo 1 día).</p> <p>Una vez elaborado el convenio por la Abogada UNICAF mas la documentación se remite a la Unidad Jurídica del SENASIR a través de la Jefatura de Unidad para las firmas (Plazo mínimo 1 día - máximo 2 días).</p>	<p>Se verificó, que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Área de Cobro y Control de Cartera, no emite la nota solicitando la elaboración del convenio al Abogado. • Inoportuna suscripción de “Convenio de Pago”. • Falta de fecha de suscripción, número correlativo y suscripción del Máximo Ejecutivo en el Convenio de Pago.
10	<p><u>Suscrito el Convenio de Pago entre la empresa/entidad y el SENASIR, la Unidad Jurídica remite a la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos un original del documento, en caso de mora el Área de Cobros y Control de Cartera elabora nota de reclamo.</u> documento original es derivado al archivo para la carpeta de la empresa/entidad y una copia al Área de Cobro y Control de Cartera para la apertura del kardex individual de control y registro de las cuotas a ser canceladas por la empresa (Plazo mínimo 2 días - máximo 5 días).</p>	<p>Aspectos reportados párrafos posteriores.</p>
11	<p>Si la empresa/entidad que habiendo suscrito un convenio de pago se manifieste por escrito la voluntad de realizar el pago al contado sobre el saldo deudor del convenio, se gestiona el descuento del 6% por el saldo pendiente sujeto al pago (Plazo mínimo 1 día – máximo 2 días).</p>	<p>Se evidenció el cumplimiento del 100% de la actividad y del plazo.</p>
12	<p>En el caso de cumplimiento del convenio de pago según cuadro de amortizaciones y/o pago al contado, la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos emite nota de conformidad del pago a solicitud de la empresa o entidad (Plazo mínimo 1 día – máximo 2 días).</p>	<p>Se evidenció el cumplimiento del 100% de la actividad y del plazo.</p>
Procedimiento 6.2.3 “Registro y Control Apertura de Kardex Individual”		
1	<p>Para pagos al contado se apertura de kardex con antecedentes de la nota de aviso y la nota de actualización-liquidación, para empresas privadas y entidades públicas,</p>	<p>Se evidenció el cumplimiento del 100% de la actividad y del plazo.</p>



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE
ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE
ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



	<p>en el cual registra los antecedentes de la fiscalización de la empresa, el monto histórico y el monto actualizado cancelado.</p> <p>Mensualmente se procede con el estricto seguimiento a adeudos notificados por notas de aviso canceladas al contado, las mismas que debe respaldar boleta de depósito. Posteriormente, se registra en la base de datos kardex individual, estableciendo el estado actualizado de deuda de cada empresa. (Plazo mínimo 1 hora – máximo 1 día).</p>	
2	<p>Para pagos por convenios de pago se apertura de kardex individual por empresa en la base de datos (Excel), con referencia al cuadro de amortizaciones y el registro correspondiente de los depósitos bancarios en kardex y la confrontación con los extractos bancarios (Plazo mínimo 4 horas – máximo 1 día).</p>	<p>Se verificó deficiencias en el Kardex de Control Seguimiento y Registro de Depósitos, relacionado con el registro de :</p> <ul style="list-style-type: none">• Días mora, intereses e importe pagado. <p>Aspectos reportados párrafos posteriores.</p>
3	<p>Efectúa mensualmente, las conciliaciones de las cuentas con extractos bancarios originales proporcionados por la Unidad de Administración y Finanzas hasta el 5 de cada mes (Plazo mínimo 2 días - máximo 3 días).</p> <p>Las conciliación de la cuenta del Banco de la Unión se reporta a través de la Jefatura de Unidad a la Unidad de Administración y Finanzas, cada dos meses, solicitando la transferencia del monto total de la cuenta del Banco Unión a la cuenta fiscal del Banco Central de Bolivia, así también la conciliación de ambas cuantas se considera en el informe mensual de ingresos (Plazo mínimo 1 días - máximo 1 día).</p>	
4	<p>En caso de que la empresa y/o entidad incumpla en el pago de la cuota programada según fechas establecidas dentro del cuadro de amortizaciones se aplica una multa por los días de retraso, según Resolución Administrativa N° 231 de 21/11/2011 (Plazo mínimo 2 días - máximo 3 días).</p>	<p>Se verificó deficiencias en el Kardex de Control Seguimiento y Registro de Depósitos, relacionado con el cálculo de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Días mora, intereses e importe pagado. <p>Aspectos reportados párrafos posteriores.</p>
5	<p>La Cartera de Cobro de Adeudos, ésta constituida en función a cada etapa de cobro de adeudos de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none">-Cartera Vigente.- Cartera Vencida.- Cartera en Ejecución.- Registro de Adeudos determinados con Notas de Aviso emitidas.	<p>Se evidenció el cumplimiento del 100% de la actividad y del plazo.</p>
6	<p>Se considera cartera vigente hasta el día 29 calendario de cumplimiento de plazo de pago de la siguiente cuota según cuadro de amortizaciones.</p> <p>Pasado este término, en el transcurso de los próximos 5 días hábiles se envía una nota a la empresa/entidad comunicando el estado actual de su estado de cuenta con los días de retraso de no cancelar la cuota en este tiempo, el adeudo pasara a formar parte de la cartera vencida.</p> <p>(Plazo mínimo 4 horas – máximo 1 día).</p>	<p>De acuerdo a procedimientos se verificó:</p> <ul style="list-style-type: none">• La inoportuna emisión y remisión de la “Nota Recordatorio de Deuda”• No se emitió ni remitió la “Nota Recordatorio de Deuda”. <p>Aspectos reportados párrafos posteriores.</p>
7	<p>El convenio de pago se considera de plazo vencido a partir del día treinta (30) hasta el día 90 calendarios durante este periodo se notifica con 2 recordatorios, a la primera cuota vencida y a la segunda cuota vencida por mes cumplido sobre el estado de la deuda a la empresa/entidad en forma mensual en el caso de que la empresa/entidad no responda a los recordatorios mensuales, se notificara por última vez con la conminatoria de pago, haciendo conocer la deuda actualizada incluyendo</p>	<p>Verificado los informes mensuales de ingresos se tiene:</p> <ul style="list-style-type: none">• Error en el cálculo del “Índice de Morosidad”, para el cálculo se tomó



**AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE
ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE
ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)**



	<p>el cálculo por días de atraso de acuerdo a procedimientos establecidos en la normativa vigente, y otorgándole 10 días hábiles para su pronunciamiento de la empresa.</p> <p>En caso excepcional y a solicitud de la empresa/entidad se otorga un plazo de 30 días hábiles para el pago, siendo ampliado si el pago se realiza a través de un financiamiento bancario justificando la demora.</p> <p>(Plazo mínimo 1 día – máximo 3 días).</p>	<p>en cuenta cuotas que no se encuentran en la etapa de “Cartera Vencida”.</p> <p>Aspectos reportados párrafos posteriores.</p>
8	<p>Si la empresa/entidad no se ha sujetado a los procedimientos establecidos en la etapa de cartera vencida y en la etapa de registro de adeudos determinados con notas de aviso, el Área de Cobro y Control de Cartera emite un informe donde recomendará a Jefatura de Unidad autorice la emisión de la <u>nota de cargo</u> (Plazo mínimo 1 día – máximo 2 días).</p>	<p>Se evidenció el cumplimiento del 100% de la actividad y del plazo.</p>
9	<p>Cuando la empresa/entidad al vencimiento del plazo otorgado de acuerdo a procedimientos establecidos en la cartera vencida y del registro de adeudos con emisión de notas de aviso, no manifieste predisposición de pago, y habiéndose agotado las instancias de cobro en la vía administrativa, el Área de Cobro y Control de Cartera elabora el informe de actualización de la deuda en base al informe de fiscalización que dio origen a la deuda por aportes devengados al Seguro social de Largo Plazo del Sistema de Reparto y posteriormente emite la nota de cargo (Plazo mínimo 3 días – máximo 5 días).</p>	<p>Se evidenció el cumplimiento del 100% de la actividad y del plazo.</p>
10	<p>En la etapa de cartera en ejecución ingresan las empresas que no se han sujetado a los procedimientos establecidos para el cobro en la etapa de cartera vencida y en la etapa de registro de adeudos determinados con notas de aviso emitidas (Plazo mínimo 1 Día – máximo 1 Día).</p>	<p>Se evidenció el cumplimiento del 100% de la actividad y del plazo.</p>
Procedimiento 6.2.4 “Emisión de Notas de Cargo”		
1	<p>Cuando la empresa/entidad al vencimiento del plazo otorgado de acuerdo a procedimientos establecidos, el Área de Cobro y Control de Cartera elabora el Informe de actualización de la deuda en base al informe de fiscalización que dio origen a la deuda por aportes devengados al Seguro social de Largo Plazo del Sistema de Reparto y se emitirá la nota de cargo, misma que cumple con los requisitos que se describen en el presente procedimiento, acápite 1 “Emisión de Nota de Cargo” (Plazo mínimo 3 días – máximo 5 días).</p>	<p>De la verificación realizada se determinó que se tiene casos sin emisión de la <u>“Nota de Cargo”</u>.</p> <p>Aspectos reportados párrafos posteriores.</p>
2	<p>Los documentos que se debe adjuntar a la nota de cargo se detallan en el presente procedimiento, acápite 2 “Documentos que debe Adjuntar a la Nota de Cargo”, mismos que deben estar legalizados por archivo (Plazo mínimo 4 horas – máximo 1 día).</p>	<p>Se evidenció el cumplimiento del 100% de la actividad y del plazo.</p>
3	<p>El Área de Cobro y Control de Cartera registra la nota de cargo de la empresa/entidad en la cartera en ejecución Base de Datos para fines de control, seguimiento y reportes mensuales (Plazo mínimo 2 horas – máximo 4 horas).</p>	<p>Se evidenció el cumplimiento del 100% de la actividad y del plazo.</p>
4	<p>La nota de cargo elaborada y revisada por la Responsable de Cobro y Control de Cartera más los antecedentes se remiten a Jefatura de Unidad para la firma y a la vez se deriva a la Dirección Ejecutiva para la firma de la Máxima Autoridad Ejecutiva (Plazo mínimo 2 días – máximo 3 días).</p>	<p>Se evidenció el cumplimiento del 100% de la actividad y del plazo.</p>
5	<p>Firmada la nota de cargo por la MAE, la Jefatura de Unidad, mediante nota remite la nota de cargo más los antecedentes a la Unidad Jurídica para el inicio del proceso coactivo social (Plazo mínimo 1 día– máximo 1 día).</p>	<p>Se evidenció el cumplimiento del 100% de la actividad y del plazo.</p>
6	<p><u>La Unidad Jurídica remite mensualmente el cuadro de avance procesal a la Jefatura de Unidad UNICAF</u>, misma que debe ser derivada a la Abogada UNICAF y Área de Cobro y Control de Cartera para realizar el control y seguimiento del inicio del proceso coactivo (Plazo mínimo 1 día – máximo 2 días).</p>	<p>Se verificó la inoportuna remisión del <u>“Cuadro de Avance Procesal”</u>, por parte de la Unidad Jurídica a la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos,</p>



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



		considerando que el mismo se debe remitir <u>mensualmente</u> .
		Aspectos reportados párrafos posteriores.
7	La Abogado de la Unidad de Fiscalización y Cobro de Adeudos realiza el informe de seguimiento y control y verifica si existe diferencias con los datos de cartera en ejecución del Área de Cobro y Control de Cartera e informa a Jefatura de Unidad UNICAF, sobre el estado actual de cada caso por regional, mismo que será remitido a la Unidad Jurídica del SENASIR (Plazo mínimo 1 día – máximo 2 días).	Se evidenció el cumplimiento del 100% de la actividad y del plazo.
8	A solicitud de la Unidad Jurídica, efectúa actualizaciones de notas de cargo emitidas por el SENASIR y notas de cargo emitidas por los ex entes gestores. El Área de Cobro y Control de Cartera efectúa la actualización que incluirá el 3% por gastos judiciales, antecedentes que se remiten a la Unidad Jurídica para prosecución del proceso coactivo social (Plazo mínimo 4 horas – máximo 1 día).	Se evidenció el cumplimiento del 100% de la actividad y del plazo.
Procedimiento 6.2.5 “Emisión de Informes”		
1	El Área de Cobro y Control de Cartera elabora los siguientes: - Informe mensual que reporta las conciliaciones de ingresos por recuperación correspondiente a las cuentas 0674-D-431 del B.C.B. y 1-1893276 del Banco Unión y reporta la composición y estado actualizado de las diferentes carteras que maneja el Área de Cobro de Adeudos, adjuntado el detalle de las empresas/entidades (Plazo mínimo 2 días – máximo 3 días). - Informe mensual que reporta los Factores de actualización I.P.C. y aplicación de tasa de interés activa efectiva emitida por el Banco Central de Bolivia, cuya copia se remitirá al Área de Fiscalización (Plazo mínimo 4 horas – máximo 4 horas). - Reportes del Seguimiento y Control de Empresas/Entidades Fiscalizadas, informando el estado actual de deuda, mismos que serán remitidos a través de la Jefatura de Unidad a Dirección General Ejecutiva, de ser necesario a la Unidad de Tecnologías de la Información - UTI, Certificación CC y archivo Central, adjuntando el medio magnético (Plazo mínimo 2 días – máximo 3 días). - Informes Trimestrales, en relación al cumplimiento de Metas de Gestión lucha contra la morosidad y al cumplimiento del POA de la cartera de recuperación de Aportes Devengados a la Seguridad Social de Largo magnético (Plazo mínimo 3 días – máximo 4 días).	Se evidenció el cumplimiento del 100% de la actividad y del plazo.



AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)



ANEXO IX

DEFICIENCIA 3.4 ERROR EN EL CÁLCULO DEL ÍNDICE DE MOROSIDAD

N°	SEGÚN INFORME QUE REPORTA LAS CONCILIACIONES DE INGRESOS				DESCRIPCIÓN	NÚMERO DE CASOS
	MES	FECHA	N° DE INFORME	INGRESO Bs		
1	Enero	23/2/2017	SENASIR-COBR-043/2017	3.737.495,17	En Informe SENASIR - COBR-043/2017 de fecha 23/02/2017, corte de mes 31/01/2017 se tomó en cuenta erróneamente las siguientes cuotas en "Cartera Vencida": PÍFICA, CONSTRUCCIÓN Y ASESORAMIENTO S.R.L. Convenio 22/4 cuota 31(29/01/2017) de UFVs 1.214,37; INSTITUTO DE COMPUTACIÓN PASCALTARJA Convenio 24/15 cuota 16 (29/01/2017) de UFVs 777,06; COLEGIO EVANGÉLICO METODISTA JUAN WESLEY Convenio 26/15 cuota 16 (29/01/2017) de UFVs 923,89; CENTRO DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL MULTIDISCIPLINARIO "CAEM LTDA." Convenio 32/15 cuota 14 (29/01/2017) de UFVs 7.274,41; SERVICIOS PETROLEROS BOLIVIANOS LTDA. "SERPETROL LTDA." Convenio 18/16 cuota 8 (29/01/2017) de UFVs 23.966,20.	5
2	Febrero	13/3/2017	SENASIR-COBR-060/2017	2.044.763,16	En Informe SENASIR - COBR-060/2017 de fecha 13/03/2017, corte de mes 28/02/2017 se tomó en cuenta erróneamente las siguientes cuotas en "Cartera Vencida": PÍFICA, CONSTRUCCIÓN Y ASESORAMIENTO S.R.L. Convenio 22/4 cuota 32 (28/02/2017) de UFVs 1.214,37; COLEGIO EVANGÉLICO METODISTA JUAN WESLEY Convenio 26/15 cuota 17 (28/02/2017) de UFVs 923,89; CENTRO DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL MULTIDISCIPLINARIO "CAEM LTDA." Convenio 32/15 cuota 15 (28/02/2017) de UFVs 7.274,41; SERVICIOS PETROLEROS BOLIVIANOS LTDA. "SERPETROL LTDA." Convenio 18/16 cuota 9 (28/02/2017) de UFVs 23.966,20; AGENCIA DESPACHANTE DE ADUANAS LA ORIENTAL J. CRESPO LTDA Convenio 17/16 cuota 8 (28/02/2017) de UFVs 337,70; IMPRENTA MLAN - REGIONAL COCHANAMBA Convenio 31/16 cuota 4 (28/02/2017) de UFVs 572,21; EMPRESA UNIPERSONAL EMBRAGUES PAPIILON Convenio 35/16 cuota 3 (28/02/2017) de UFVs 1.746,27 y GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE RIBERALTA Convenio 27/14 cuotas 30 y 31 (28/02/2017) de UFVs 537,90 sumando un total de UFVs 17.075,80.	8
3	Marzo	7/4/2017	SENASIR-COBR-095/2017	1.634.802,91	En Informe SENASIR - COBR-095/2017 de fecha 07/04/2017, corte de mes 31/03/2017 se tomó en cuenta erróneamente las siguientes cuotas en "Cartera Vencida": AGRO INDUSTRIA MOLINERA GUADALQUIVR Convenio 007/15 cuota 26 (29/03/2017) de UFVs 331,91; HONORABLE ALCALDIA MUNICIPAL DE HUACARETA - CHUQUISACA convenio 01/17 cuota 3 (29/03/2017) de UFVs 424,99; COLEGIO EVANGÉLICO METODISTA JUAN WESLEY Convenio 26/15 cuota 18 (29/03/2017) de UFVs 923,89; CENTRO DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL MULTIDISCIPLINARIO "CAEM LTDA." Convenio 32/15 cuota 16 (29/03/2017) de UFVs 7.274,41; GOBIERNO MUNICIPAL DE LLALLAGUA Convenio 06/10 cuota 86 (29/03/2017) de UFVs 8.537,90.	6
4	Abril	10/5/2017	SENASIR-COBR-109/2017	2.263.959,59	En Informe SENASIR - COBR-109/2017 de fecha 10/05/2017, corte de mes 30/04/2017 se tomó en cuenta erróneamente las siguientes cuotas en "Cartera Vencida": METALES Y MINERALES S.R.L. convenio 32/14 cuota 32 (29/04/2017) de UFVs 4.469,38; COLEGIO EVANGÉLICO METODISTA JUAN WESLEY Convenio 26/15 cuota 19 (29/04/2017) de UFVs 923,89; CENTRO DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL MULTIDISCIPLINARIO "CAEM LTDA." Convenio 32/15 cuota 17 (29/04/2017) de UFVs 7.274,41; HONORABLE ALCALDIA MUNICIPAL DE HUACARETA - CHUQUISACA Convenio 01/17 cuota 4 (29/04/2017) de UFVs 424,99 y COOP. DE SERVICIOS PÚBLICOS MONTEAGUDO LTDA. Convenio 07/17 cuota 3 (29/04/2017) de UFVs 2.974,48.	6
5	Mayo	14/6/2017	SENASIR-COBR-127/2017	1.741.930,86	En Informe SENASIR - COBR-127/2017 de fecha 14/06/2017, corte de mes 31/05/2017 se tomó en cuenta erróneamente las siguientes cuotas en "Cartera Vencida": METALES Y MINERALES S.R.L. Convenio 32/14 cuota 33 (29/05/2017) de UFVs 4.469,38; AGRO INDUSTRIA MOLINERA GUADALQUIVR Convenio 07/15 cuota 28 (29/05/2017) de UFVs 331,91; COLEGIO EVANGÉLICO METODISTA JUAN WESLEY Convenio 26/15 cuota 20 (29/05/2017) de UFVs 923,89; CENTRO DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL MULTIDISCIPLINARIO "CAEM LTDA." Convenio 32/15 cuota 18 (29/05/2017) de UFVs 7.274,41; FAARAL - FÁBRICA DE ARTEFACTOS DE ALUMINIO - SANTA CRUZ Convenio 12/17 cuota 2 (29/05/2017) de UFVs 265,32; BAZAR EL MERCADITO - REGIONAL SANTA CRUZ Convenio 10/17 cuota 2 (29/05/2017) de UFVs 18,49 y HONORABLE ALCALDIA MUNICIPAL DE HUACARETA - CHUQUISACA convenio 01/17 cuota 5 (29/05/2017) de UFVs 424,99.	7
6	Junio	10/7/2017	SENASIR-COBR-138/2017	1.768.901,82	En Informe SENASIR - COBR-138/2017 de fecha 10/07/2017, corte de mes 30/06/2017 se tomó en cuenta erróneamente las siguientes cuotas en "Cartera Vencida": METALES Y MINERALES S.R.L. Convenio 32/14 cuota 34 (29/06/2017) de UFVs 4.469,38; AGRO INDUSTRIA MOLINERA GUADALQUIVR Convenio 07/15 cuota 29 (29/06/2017) de UFVs 331,91; COLEGIO EVANGÉLICO METODISTA JUAN WESLEY Convenio 26/15 cuota 21 (29/06/2017) de UFVs 923,89; CENTRO DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL MULTIDISCIPLINARIO "CAEM LTDA." Convenio 32/15 cuota 19 (29/06/2017) de UFVs 7.274,41; COLEGIO ADVENTISTA FRANZ TAMAYO EL ALTO - LA PAZ Convenio 10/16 cuota 14 (29/06/2017) de UFVs 5.108,92; COOP. DE SERVICIOS PÚBLICOS MONTEAGUDO LTDA Convenio 07/17 cuota 5 (29/06/2017) de UFVs 2.974,48; BAZAR EL MERCADITO - REGIONAL SANTA CRUZ Convenio 10/17 cuota 3 (29/06/2017) de UFVs 18,49; FAARAL - FÁBRICA DE ARTEFACTOS DE ALUMINIO - SANTA CRUZ Convenio 12/17 cuota 3 (29/06/2017) de UFVs 265,32 y INDUSTRIAS DIAMANTE LTDA. - REGIONAL SANTA CRUZ Convenio 16/17 cuota 2 (29/06/2017) de UFVs 3.262,96.	9
7	Julio	14/8/2017	SENASIR-COBR-166/2017	2.000.282,12	En Informe SENASIR - COBR-166/2017 de fecha 14/08/2017, corte de mes 31/07/2017 se tomó en cuenta erróneamente las siguientes cuotas en "Cartera Vencida": METALES Y MINERALES S.R.L. Convenio 32/14 Cuota 35 (29/07/2017) de UFVs 4.469,38; AGRO INDUSTRIA MOLINERA GUADALQUIVR Convenio 07/15 Cuota 30 (29/07/2017) de UFVs 331,91; COLEGIO EVANGÉLICO METODISTA JUAN WESLEY Convenio 26/15 Cuota 22 (29/07/2017) de UFVs 923,89; CENTRO DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL MULTIDISCIPLINARIO "CAEM LTDA." Convenio 32/15 Cuota 20 (29/07/2017) de UFVs 7.274,41; AGENCIA DESPACHANTE DE ADUANAS LA ORIENTAL J. CRESPO LTDA. Convenio 17/16 Cuota 13 (29/07/2017) de UFVs 337,70; COOP. DE SERVICIOS PÚBLICOS MONTEAGUDO LTDA. Convenio 07/17 Cuota 6 (29/07/2017) de UFVs 2.974,48; FAARAL - FÁBRICA DE ARTEFACTOS DE ALUMINIO - SANTA CRUZ Convenio 12/17 Cuota 4 (29/07/2017) de UFVs 265,32; INDUSTRIAS DIAMANTE LTDA. - REGIONAL SANTA CRUZ Convenio 16/17 Cuota 3 (29/07/2017) de UFVs 3.262,96 y ASOCIACION DE HORTICULTORES Y FRUTICULTORES - ASOFRUIT Convenio 17/17 Cuota 2 (29/07/2017) de UFVs 1.263,97.	9
8	Agosto	13/9/2017	SENASIR-COBR-184/2017	1.371.061,04	En Informe SENASIR - COBR-184/2017 de fecha 13/09/2017, corte de mes 31/08/2017 se tomó en cuenta erróneamente las siguientes cuotas en "Cartera Vencida": METALES Y MINERALES S.R.L. Convenio 32/14 cuota 36 (29/08/2017) de UFVs 4.469,39; AGRO INDUSTRIA MOLINERA GUADALQUIVR Convenio 07/15 cuota 31 (29/08/2017) de UFVs 331,91; COLEGIO EVANGÉLICO METODISTA JUAN WESLEY Convenio 26/15 cuota 23 (29/08/2017) de UFVs 923,89; CENTRO DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL MULTIDISCIPLINARIO "CAEM LTDA." Convenio 32/15 cuota 21 (29/08/2017) de UFVs 7.274,41; COLEGIO ADVENTISTA FRANZ TAMAYO EL ALTO - LA PAZ Convenio 10/16 cuota 15 (29/08/2017) de UFVs 5.108,92; COOP. DE SERVICIOS PÚBLICOS MONTEAGUDO LTDA. Convenio 07/17 cuota 7 (29/08/2017) de UFVs 2.974,48; FAARAL - FÁBRICA DE ARTEFACTOS DE ALUMINIO - SANTA CRUZ Convenio 12/17 cuota 5 (29/08/2017) de UFVs 265,32; INDUSTRIAS DIAMANTE LTDA. - REGIONAL SANTA CRUZ Convenio 16/17 cuota 4 (29/08/2017) de UFVs 3.262,96; ASOCIACION DE HORTICULTORES Y FRUTICULTORES - ASOFRUIT Convenio 17/17 cuota 3 (29/08/2017) de UFVs 1.263,97; HONORABLE ALCALDIA MUNICIPAL DE HUACARETA - CHUQUISACA Convenio 01/17 cuota 8 (29/08/2017) de UFVs 424,99 y HONORABLE ALCALDIA MUNICIPAL DE TUPIZA Convenio 17/17 cuota 7 (29/08/2017) de UFVs 4.235,79.	11
9	Septiembre	6/10/2017	SENASIR-COBR-204/2017	1.045.614,38	En Informe SENASIR - COBR-204/2017 de fecha 06/10/2017, corte de mes 30/09/2017 se tomó en cuenta erróneamente las siguientes cuotas en "Cartera Vencida": AGRO INDUSTRIA MOLINERA GUADALQUIVR Convenio 07/15 cuota 32 (29/09/2017) de UFVs 331,91; COLEGIO EVANGÉLICO METODISTA JUAN WESLEY Convenio 26/15 cuota 24 (29/09/2017) de UFVs 923,89; CENTRO DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL MULTIDISCIPLINARIO "CAEM LTDA." Convenio 32/15 cuota 22 (29/09/2017) de UFVs 7.274,41; COLEGIO ADVENTISTA FRANZ TAMAYO EL ALTO - LA PAZ Convenio 10/16 cuota 17 (29/09/2017) de UFVs 5.108,92 y COOP. DE SERVICIOS PÚBLICOS MONTEAGUDO LTDA. Convenio 07/17 cuota 8 (29/09/2017) de UFVs 2.974,48; FAARAL - FÁBRICA DE ARTEFACTOS DE ALUMINIO - SANTA CRUZ Convenio 12/17 cuota 6 (29/09/2017) de UFVs 265,32; AGENCIA DESPACHANTE DE ADUANAS LA ORIENTAL J. CRESPO LTDA. Convenio 17/16 cuota 15 (29/09/2017) de UFVs 337,70; ASOCIACION DE HORTICULTORES Y FRUTICULTORES - ASOFRUIT Convenio 17/17 cuota 4 (29/09/2017) de UFVs 1.263,97; HONORABLE ALCALDIA MUNICIPAL DE HUACARETA - CHUQUISACA Convenio 01/17 cuota 9 (29/09/2017) de UFVs 424,99 y HONORABLE ALCALDIA MUNICIPAL DE TUPIZA Convenio 17/17 cuota 8 (29/09/2017) de UFVs 4.235,79.	10
10	Octubre	16/11/2017	SENASIR-COBR-232/2017	2.155.734,26	En Informe SENASIR - COBR-232/2017 de fecha 16/11/2017, corte de mes 31/10/2017 se tomó en cuenta erróneamente las siguientes cuotas en "Cartera Vencida": AGRO INDUSTRIA MOLINERA GUADALQUIVR Convenio 07/15 cuota 33 (29/10/2017) de UFVs 331,91; CENTRO DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL MULTIDISCIPLINARIO "CAEM LTDA." Convenio 32/15 cuota 23 (29/10/2017) de UFVs 7.274,41; COLEGIO ADVENTISTA FRANZ TAMAYO EL ALTO - LA PAZ Convenio 10/16 cuota 18 (29/10/2017) de UFVs 5.108,92; AGENCIA DESPACHANTE DE ADUANAS LA ORIENTAL J. CRESPO LTDA. Convenio 17/16 cuota 16 (29/10/2017) de UFVs 337,70; INDUSTRIAS DIAMANTE LTDA. - REGIONAL SANTA CRUZ Convenio 16/17 cuota 5 (29/10/2017) de UFVs 3.262,96; ASOCIACION DE HORTICULTORES Y FRUTICULTORES - ASOFRUIT Convenio 17/17 cuota 5 (29/10/2017) de UFVs 1.263,97; HONORABLE ALCALDIA MUNICIPAL DE HUACARETA - CHUQUISACA Convenio 01/17 cuota 10 (29/10/2017) de UFVs 424,99 y HONORABLE ALCALDIA MUNICIPAL DE TUPIZA Convenio 17/17 cuota 9 (29/10/2017) de UFVs 4.235,79.	8
11	Noviembre	6/12/2017	SENASIR-COBR-245/2017	1.376.050,28	En Informe SENASIR - COBR-245/2017 de fecha 06/12/2017, corte de mes 30/11/2017 se tomó en cuenta erróneamente las siguientes cuotas en "Cartera Vencida": AGRO INDUSTRIA MOLINERA GUADALQUIVR Convenio 07/15 cuota 34 (29/11/2017) de UFVs 331,91; CENTRO DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL MULTIDISCIPLINARIO "CAEM LTDA." Convenio 32/15 cuota 24 (29/11/2017) de UFVs 7.274,41; AGENCIA DESPACHANTE DE ADUANAS LA ORIENTAL J. CRESPO LTDA. Convenio 17/16 cuota 17 (29/11/2017) de UFVs 337,70; INDUSTRIA ALGODONERA TEXTIL - INALTEX LTDA. - SANTA CRUZ Convenio 28/17 cuota 3 (29/11/2017) de UFVs 908,69; COOP. DE SERVICIOS PÚBLICOS MONTEAGUDO LTDA. Convenio 07/17 cuota 10 (29/11/2017) de UFVs 2.974,48; INDUSTRIAS DIAMANTE LTDA. - REGIONAL SANTA CRUZ Convenio 16/17 cuota 7 (29/11/2017) de UFVs 3.262,96; HONORABLE ALCALDIA MUNICIPAL DE HUACARETA - CHUQUISACA Convenio 01/17 cuota 11 (29/11/2017) de UFVs 424,99 y HONORABLE ALCALDIA MUNICIPAL DE TUPIZA Convenio 17/17 cuota 10 (29/11/2017) de UFVs 4.235,79.	8
12	Diciembre	4/1/2018	SENASIR-COBR-005/2018	1183581,05	En Informe SENASIR - COBR-005/2018 de fecha 04/01/2018, corte de mes 31/12/2017 se tomó en cuenta erróneamente las siguientes cuotas en "Cartera Vencida": AGRO INDUSTRIA MOLINERA GUADALQUIVR Convenio 07/15 cuota 35 (29/12/2017) de UFVs 331,91; CENTRO DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL MULTIDISCIPLINARIO "CAEM LTDA." Convenio 32/15 cuota 25 (29/12/2017) de UFVs 7.274,41; AGENCIA DESPACHANTE DE ADUANAS LA ORIENTAL J. CRESPO LTDA. Convenio 17/16 cuota 18 (29/12/2017) de UFVs 337,70; INDUSTRIA ALGODONERA TEXTIL - INALTEX LTDA. - SANTA CRUZ Convenio 28/17 cuota 4 (29/12/2017) de UFVs 908,69; COOP. DE SERVICIOS PÚBLICOS MONTEAGUDO LTDA. Convenio 07/17 cuota 11 (29/12/2017) de UFVs 2.974,48 y INDUSTRIAS DIAMANTE LTDA. - REGIONAL SANTA CRUZ Convenio 16/17 cuota 8 (29/12/2017) de UFVs 3.262,96.	6
Error en el cálculo del "Índice de Morosidad", para el cálculo se tomó en cuenta cuotas que no se encuentran en la etapa de "Cartera Vencida"						93 casos



**AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE COBRO DE
ADEUDOS DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y COBRO DE
ADEUDOS, GESTIÓN 2017 (SENASIR)**

