

# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



**ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA  
GESTIÓN MUNICIPAL DE LA OFICINA DE ALMACÉN  
CENTRAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO,  
2016-2017**

## INFORME DE TRABAJO PROFESIONAL

**PRESENTADO POR LA BACHILLER:**

OLINDA EMÉRITA PACHECO AGUILAR

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**CONTADOR PÚBLICO**

PUNO - PERU

2018

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES**

**ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN MUNICIPAL DE LA OFICINA DE ALMACÉN CENTRAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2016-2017**

**INFORME DE TRABAJO PROFESIONAL PRESENTADO POR LA BACHILLER:**

OLINDA EMÉRITA PACHECO AGUILAR

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR PÚBLICO**



**APROBADO POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:**

PRESIDENTE : .....  
Dra. MARIA AMPARO CATAFORA PEÑARANDA

PRIMER MIEMBRO : .....  
M.Sc. MARCO ENRIQUE CONDORI ONOFRE

SEGUNDO MIEMBRO: .....  
M.Sc. DARWIN PINO CORDERO

ASESOR DE TESIS : .....  
Dr. GERMAN ALBERTO MEDINA COLQUE

TEMA: Análisis de Control Interno  
ÁREA: Contabilidad Gubernamental

Fecha de sustentación: 16 de Agosto del 2018

PUNO – PERU

2018

## DEDICATORIA

*Este trabajo lo dedico a Dios por darme la sabiduría, a mis padres Reynaldo y Betie, que desde el cielo guían mis pasos, a mis hermanos Imelda, Daniel Javier y Nilda y todos los que hicieron posible la realización de este trabajo.*

*A mis hijos Paola, Alex, Juan y César quienes son parte importante para la realización de este trabajo, por su constante comprensión.*

*A Agustín mi esposo, parte importante de mi vida, a quien agradezco por todo el apoyo brindado.*

*Olinda.*

## AGRADECIMIENTO

*A los docentes de la Universidad Nacional del Altiplano, por haberme conducido en el camino de la ciencia, impartiendo sus conocimientos y sabias experiencias, que contribuyeron en la realización de este valioso aporte al conocimiento.*

*Al Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la Carrera Profesional de Ciencias Contables, por contribuir al estudio profesional.*

*A la Municipalidad Provincial de Puno, por cobijarme en sus ambientes y poder ganar la experiencia necesaria y verter en el campo profesional.*

*A los miembros del Jurado, por sus valiosas observaciones y sugerencias.*

## ÍNDICE

PORTADA	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	

### CAPÍTULO I

#### REPORTE DE LA ACTIVIDAD LABORAL

1.1. REPORTE DE LA ACTIVIDAD LABORAL.....	16
---	----

### CAPÍTULO II

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Planteamiento del problema.....	18
2.1.1. Descripción general de la situación.....	18
2.1.2. Formulación del problema.....	22
2.2. Antecedentes de la investigación.....	22
2.3. Objetivos de la investigación.....	31
2.3.1. Objetivo general.....	31
2.3.2. Objetivos específicos.....	31

**CAPÍTULO III****MARCO TEÓRICO Y MARCO CONCEPTUAL**

3.1. MARCO TEÓRICO .....	32
3.1.1. Control gubernamental.....	32
3.1.2. Sistema de control interno.....	35
3.1.3. Control interno.....	37
3.1.3.1. Alcance del control interno.....	39
3.1.3.2. Clasificación del control interno.....	39
3.1.3.3. Elementos del control interno.....	43
3.1.3.4. Objetivos de un sistema de control en el Sector público.....	44
3.1.4. Importancia del control interno.....	48
3.1.5. Normativa en control interno en el sector Público en el Perú.....	49
3.1.6. Objetivos del control interno sector público.....	50
3.1.7. Fundamentos del control interno.....	53
3.1.8. Roles del control interno en el sector público.....	54
3.1.9. Tipos de controles en el sector público.....	57
3.1.10. Sistema de abastecimiento.....	58
3.1.11. Vigencia de las normas generales de abastecimiento.....	67
3.2. MARCO CONCEPTUAL.....	72

**CAPÍTULO IV****METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

4.1. Enfoque de la investigación.....	76
4.2. Tipo de investigación.....	76
4.3. Nivel de la investigación.....	76
4.4. Población y muestra.....	77
4.5. Métodos.....	77
4.6. Técnicas y recolección de datos.....	78
4.7. Técnicas para el procesamiento de datos.....	79
4.8. Ámbito de estudio.....	79

**CAPÍTULO V****CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN**

5.1.	Ubicación y límites de la Provincia de Puno.....	80
5.2.	Objetivos estratégicos de la municipalidad.....	81
5.3.	Misión y visión de la municipalidad.....	82
5.4.	Organización de la Municipalidad Provincial Puno.....	84

**CAPÍTULO VI****SOLUCIONES TEÓRICAS Y PRÁCTICAS PLANTEADAS**

6.1.	Análisis de la incidencia del control interno en la gestión del área de almacén en la Municipalidad provincial de puno.....	85
6.2.	Análisis de la aplicación del control interno en los procesos del área de almacén en la Municipalidad Provincial de Puno.....	99
6.3.	Evaluación de la gestión del área de almacén En el cumplimiento de metas en la Municipalidad Provincial de Puno.....	110
6.4.	Propuesta de políticas para mejorar el Control interno en el área de almacén de la Municipalidad Provincial de Puno.....	115

**CAPÍTULO VII****RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

DISCUSION CON LAS NORMAS DE CONTROL ABASTECIMIENTOS.	119
CONCLUSIONES.....	123
RECOMENDACIONES.....	124
BIBIOGRAFIA.....	127
ANEXO.....	130

## RESUMEN

El trabajo de investigación denominado: ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN MUNICIPAL DE LA OFICINA DE ALMACÉN CENTRAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2016-2017 tiene la finalidad de analizar y determinar la incidencia del control interno en la gestión de almacén. La gestión municipal cumple sus funciones a través del establecimiento de programas, subprogramas, actividades y proyectos las cuales tienen establecidas sus metas y objetivos que van a permitir medir el cumplimiento de los mismos. El área de almacén cumple una función importante para que se lleven a cabo dichas actividades. Por ello el problema general planteado es el siguiente, Cómo incide el control interno en la gestión del área del almacén en la Municipalidad Provincial de Puno, 2016-2017. Para ello se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar la incidencia del control interno en la gestión del área de almacén en la Municipalidad Provincial de Puno, 2016-2017; El Control Interno incide en la gestión del área de almacén en la medida del nivel de su funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Puno, 2016-2017; es decir si el control es deficiente la gestión tendrá los mismos resultados. La metodología del trabajo está basado en un enfoque cuantitativo y es de tipo descriptivo-explicativo, se ha aplicado al área de almacén de la municipalidad en estudio. Los resultados muestran que si existe una relación de incidencia entre el control interno y la gestión en el área de almacén, se ha podido ver que el funcionamiento del control interno no es eficaz de tal manera que influye en la gestión que por ende no es de



calidad debido a que existen deficiencias en el cumplimiento de normas de control interno, tanto en las actividades generales como en cada uno de los procesos de almacén, además la tendencia de la importancia del control interno ha crecido a través de los años, lo cual significa que el nivel de desconocimiento por parte de los servidores públicos a disminuido y el funcionamiento del control interno muestra un ligero crecimiento con tendencia a seguir mejorando.

Las conclusiones a las que se ha llegado son: De acuerdo al análisis y a la exposición de resultados que se realizó el control interno en la optimización de la gestión del área de almacén de la Municipalidad Provincial de Puno. Pues los elementos del control interno analizados muestran que no se cumplen con los procesos adecuados para un efectivo control, por desconocimiento de las normas, el desinterés, falta de difusión y de las normas de gestión lo cual conlleva al incumplimiento de los objetivos de forma oportuna. por esa razón se afirma que la incidencia se da en la medida del funcionamiento del control interno, ya que si el control interno mejoraría la gestión también llegaría a un nivel óptimo. La aplicación del control interno en los procesos de almacén no es eficaz ni eficiente lo cual según los resultados se califica su funcionamiento como ineficaz lo cual repercute en la gestión de la municipalidad en los procesos de recepción, almacenamiento, preparación de los pedidos y el despacho, en el área de almacén ya que no se encuentra oportunidad en las actividades realizadas, y los objetivos no son alcanzados integralmente además de encontrar

insatisfecha a la parte usuaria. Además se observa que no existen mejoras que trascienden en este aspecto a través del paso de los años. La gestión de almacén por los análisis realizados se califica como ineficiente, los resultados analizados muestran que la gestión se califica como regular debido a que las normas, las políticas y las estrategias llevas a cabo en dicha área no se cumplen de forma efectiva lo cual crea errores en los procedimientos realizados por lo que hay desviaciones con los objetivos trazados.

**Palabras Claves:** control interno, gestión, almacén, metas y objetivos

## ABSTRACT

The research work called: ANALYSIS OF INTERNAL CONTROL AND ITS INCIDENCE IN THE MUNICIPAL MANAGEMENT OF THE OFFICE OF CENTRAL STORE IN THE PROVINCIAL MUNICIPALITY OF PUNO, 2016-2017 has the purpose of analyzing and determining the incidence of internal control in warehouse management. The municipal management fulfills its functions through the establishment of programs, subprograms, activities and projects which have established their goals and objectives that will allow to measure compliance with them. The warehouse area plays an important role in carrying out these activities. Therefore, the general problem raised is following, How internal control affects the management of the warehouse area in the Provincial Municipality of Puno, 2016-2017. For this, the following general objective has been established: Determine the incidence of internal control in the management of the warehouse area in the Provincial Municipality of Puno, 2016-2017; The Internal Control affects the management of the warehouse area according to the level of its operation in the Provincial Municipality of Puno, 2016-2017; that is, if the control is poor, the management will have the same results. The methodology of the work is based on a quantitative approach and is descriptive-explanatory, has been applied to the warehouse area of the municipality under study. The results show that if there is a relation of incidence between internal control and management in the warehouse area, it has been seen that the operation of internal control is not effective in such a way that it influences the

management, which is therefore not quality because there are deficiencies in compliance with internal control standards, both in general activities and in each of the warehouse processes, in addition the trend of the importance of internal control has grown over the years, which means that the level of ignorance on the part of public servants has diminished and the functioning of internal control shows a slight growth with a tendency to continue improving.

The conclusions reached are: According to the analysis and the results presentation, the internal control was carried out to optimize the management of the warehouse area of the Provincial Municipality of Puno. For the elements of internal control analyzed show that the proper processes for an effective control are not met, due to ignorance of the rules, lack of interest, lack of dissemination and management rules which leads to the failure to comply with the objectives in a timely manner . for this reason, it is stated that the incidence occurs in the measure of the functioning of the internal control, since if the internal control would improve the management would also reach an optimum level. The application of internal control in the warehouse processes is not efficient or efficient which according to the results is rated as inefficient, which affects the management of the municipality in the processes of reception, storage, preparation of orders and dispatch, in the warehouse area since there is no opportunity in the activities carried out, and the objectives are not fully achieved in addition to finding the user part dissatisfied.

It is also noted that there are no improvements that transcend this aspect over the years. Warehouse management for the analyzes performed is rated as inefficient, the results analyzed show that the management is qualified as regular because the rules, policies and strategies carried out in this area are not effectively fulfilled, which creates errors in the procedures performed so there are deviations with the objectives set.

Key words: internal control, management, warehouse, goals and objectives

## INTRODUCCIÓN

El control interno cumple un papel fundamental para tener un control sobre el factor humano que trabaja en la entidad y así evitar desviaciones errores, fraudes, robos, pérdidas, etc. lo cual se presenta en el área de almacén a causa de la falta de un control efectivo. En el mundo globalizado de hoy, un estado moderno impone prácticas eficientes descentralizadas, la necesidad de generar instancias de respuesta cada vez más cercana a los ciudadanos exige formas de comportamiento diferentes a las tradicionales donde deben articularse los objetivos buscando el desarrollo local. Es por ello que un buen sistema de control interno en la municipalidad va permitir llevar a cabo las acciones y actividades correctamente, pero para ello se necesita que todos los trabajadores se sientan comprometidos con su labor en la entidad y motivados a realizar los procesos respetando las normas y leyes siendo responsables con sus funciones, ya que todo ello va influir en el nivel de gestión en el área de almacén y por ende en la entidad, por ello surge la relevancia de la promoción y la formación de una cultura de gestión y control de los recursos públicos para alcanzar el desarrollo.

El trabajo de investigación es un tema de gran interés para alcanzar una gestión de calidad para el gobierno local en lo que se refiere al control interno en el área de almacén, este departamento tan importante para la atención de las oficinas, programas, subprogramas y obras públicas que son en beneficio de la población. Además es un proceso clave para la detección de fraudes, errores o irregularidades que se pueden presentar durante el

proceso de contrataciones y adquisiciones del estado. En el desarrollo del trabajo se va dar a conocer la incidencia del control interno en la gestión en el área de almacén entre los periodos 2016-2017, para ello se realiza un análisis de la organización, se da a conocer cómo funciona el control en los diferentes procesos de almacén, la evaluación se hizo en el respectivo área.

El trabajo de investigación se encuentra estructurado de la siguiente manera:

En el primer Capítulo I: se plantea el reporte de la actividad laboral; en el Capítulo II: el problema de investigación, donde se encuentra la descripción del problema, las interrogantes respectivas, los antecedentes de la investigación y lo objetivos que se plantearon para dar solución a los problemas.

El Capítulo III está referido al marco teórico, marco conceptual. El Capítulo IV está abocado a la metodología de investigación, donde se señala el tipo de estudio, las técnicas e instrumentos utilizados y la determinación de la población y la muestra.

El Capítulo V está referido a la caracterización del área de investigación que es la Municipalidad Provincial de Puno. En el Capítulo VI se realiza soluciones teóricas y prácticas planteadas.

Capítulo VII, los Resultados y discusión. El informe finaliza con las conclusiones y recomendaciones, posteriormente la bibliografía y normas legales consultadas para elaborar el marco teórico los antecedentes entre otro; por último los anexos correspondientes.

## CAPÍTULO I

### REPORTE DE LA ACTIVIDAD LABORAL

1. Diseñar, establecer y cumplir los procesos, subprocesos y procedimientos técnicos para el microsistema de almacenamiento de bienes y servicios en caso de impresión de boletajes, recibos y similares; tanto para gastos corrientes y gastos de capital u obras de la Municipalidad.
2. Recepcionar las órdenes de compra “O/C” y órdenes de servicio “O/S” provenientes como resultado de licitación pública, concurso público, de adquisiciones directas o de compras de menor cuantía ejecutados.
3. Emitir informes de conformidad sobre los bienes recepcionados, para procesar el pago a los proveedores o postores.
4. Supervisar y controlar el almacenamiento de bienes y servicios en casos de boletajes, recibos o similares en el almacén o en lugares autorizados, debidamente clasificados y catalogados por productos.
5. Supervisar y coordinar la aplicación de los procedimientos del registro y su mantenimiento en el kárdex o tarjetas de control, sobre los ingresos,



- salidas y saldos de bienes y servicios, tanto en orden alfabético y según catálogo vigente.
6. Procesar las pecosas para suministrar o distribuir los bienes y servicios según requerimiento de las dependencias u obras que soliciten, de manera oportuna, racional, sistemática y eficiente.
  7. Procesar la información contable en base al movimiento integral del almacén.
  8. Ejecutar los procesos, subprocesos y procedimientos técnicos de almacenamiento y distribución de los bienes materiales por actividades y obras o proyectos de inversión municipal.
  9. Aplicar normas y procedimientos internos de seguridad para la custodia de los bienes y servicios en caso de boletajes, recibos y similares.
  10. Controlar la ubicación y disposición física de los bienes.
  11. Supervisar y controlar diaria, semanal y mensualmente el movimiento del almacén.
  12. Otras funciones específicas permanentes que le asigna el Subgerente de Logística.

#### FUNCIONES ESPECÍFICAS EVENTUALES DEL ESPECIALISTA EN ALMACÉN

13. Participar en la realización del inventario de bienes materiales.
14. Participar en los eventos de capacitación especializada sobre procesos, subprocesos y procedimientos técnicos del almacén.
15. Otras funciones específicas eventuales que le asigna el Subgerente de Logística.

## CAPÍTULO II

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES

#### Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

###### 2.1.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN

Para controlar una actividad se hace necesario trazarse metas y establecer planes, sin los cuales no se pueden evaluar los resultados. El control debe estar presente en cualquier actividad que se desarrolle; sería un error considerarlo solamente en el campo contable, no se puede restringir a ese marco, sino que debemos pensar en él como un sistema abarcador e integrador, que incluye todas las esferas y procesos.

La importancia de tener un adecuado Sistema de Control Interno en las entidades, se ha incrementado en los últimos años, debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad en el

momento de implantarlos; en especial, si se centra en las actividades básicas que ellas realizan.

El control gubernamental consiste en la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública. Este control busca que los recursos públicos se usen con eficiencia, eficacia, transparencia y economía; que la gestión pública se realice de acuerdo a las normas legales, los lineamientos de política y los planes de acción. El Sistema Nacional de Control evalúa los sistemas de administración y gerencia, buscando su mejoramiento a través de la adopción de acciones preventivas y correctivas. El sistema Nacional de Control es descentralizado ya que en cada municipalidad debe existir un órgano de control institucional que depende directamente de la Contraloría General de la República, sin embargo, esto no ocurre en un gran número de municipalidades distritales. Los gobiernos locales tienen hoy en día la gran responsabilidad de promover el desarrollo local, porque son las instituciones más cercanas a la población, razón por la cual conocen la realidad y la problemática existente en su jurisdicción, pues cuentan con mayor presupuesto resultado del crecimiento económico en el Perú; pero lamentablemente no son destinados a las necesidades básicas de la población, porque la ejecución de gastos es deficiente, existe mucha traba y burocracia en cuanto a los trámites, los recursos se distribuyen en actividades no productivas, lo cual significa que el Control Interno

no está cumpliendo su rol de prevenir y verificar la gestión gubernamental, para la correcta y transparente utilización de los recursos. La gestión de almacén constituye un factor crucial no solo para las empresas, sino también para las entidades del estado.

Dentro de la gestión logística, la gestión de almacenes se revela como uno de sus principales procesos clave. De hecho, de él depende fuertemente que la entidad tenga capacidad para cumplir los niveles de servicio que se brinda a los ciudadanos, ya sea a través del trabajo para programas, obras públicas de construcción, comedores populares, etc. En la gestión de almacén existen algunas deficiencias operativas ligadas a la actividad diaria, como son la recepción, almacenamiento, preparación de pedidos y despacho de los mismos. Por ejemplo las entregas tardías, falta de orden en el almacén, acumulación de pedidos en un 40% sin atención oportuna, incompatibilidad de ciertos materiales y las normas de seguridad en un 41% son incumplidas, ya que las condiciones son inadecuadas para el almacenaje de los ciertos productos, materiales, insumos, etc. Además en el control de los materiales e insumos existen serias deficiencias en cuanto a sus registros es decir el kardex y su existencia física, en un 63% no se encuentra actualizada, por ejemplo el Kardex de combustible, en un 58% no se encuentra actualizado por esa razón surgen problemas con relación a los vales y la atención del proveedor se encuentra paralizada. Por tales problemas expuestos el

control Interno debe ser más efectivo e imparcial para el uso y destino eficiente de los recursos; pero ocurre lo contrario, ello se explica especialmente por los reclamos de los ciudadanos quien manifiestan que “las calles asfaltadas o los parques construidos solo se mantienen bien uno o dos años”; posteriormente se encuentran deterioradas puesto que los materiales usados no han sido de buena calidad.

Esto es un perjuicio para la población creando así una imagen negativa de la municipalidad, quien no rinde al máximo de sus capacidades. Para ello es importante establecer un sistema de control serio y transparente para el logro de metas y objetivos de la Municipalidad. También se hace necesario la aplicación del control interno de manera adecuada y cumpliendo todas las normas relacionadas a ella, para que finalmente se pueda realizar la evaluación del mismo, para tomar decisiones que coadyuven a mejorar la gestión, el manejo de recursos del estado y de esa manera lograr el bienestar de la sociedad, como también el desarrollo de nuestra localidad y por ende de la nación.

### 2.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En el presente trabajo se plantea las siguientes interrogantes:

#### **Problema General:**

¿De qué manera incide el control interno en la gestión municipal de la Oficina de Almacén Central en la Municipalidad Provincial de Puno, 2016-2017?

#### **Problemas Específicos:**

- ¿Cómo es la aplicación del control interno en los procesos de selección de la Oficina de Almacén Central en la Municipalidad Provincial de Puno, 2016-2017?
- ¿Cómo es la gestión municipal de la Oficina de Almacén Central en el cumplimiento de metas en la Municipalidad Provincial de Puno, 2016-2017?
- ¿De qué manera se puede mejorar el control interno en la Oficina de Almacén Central en la Municipalidad Provincial de Puno?

### 2.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente trabajo se investigación se ha realizado la verificación correspondiente, se encontró trabajos similares con la materia de investigación siendo estos los siguientes:

Medina, A. (2013). En su Tesis: “Análisis y evaluación del control interno y su influencia en el área de abastecimiento del gobierno regional-Puno, en los periodos 2011-2013”, se planteó como problema: ¿Cómo influye el control interno en el área de abastecimiento del gobierno regional de Puno, en los períodos 2011-2013? Siendo el objetivo analizar y evaluar el control interno en el área de abastecimiento del gobierno regional de Puno. Al analizar los resultados se concluye lo siguiente: La alta dirección del área de abastecimientos y del Gobierno Regional de Puno debe priorizar su atención a los puntos críticos encontrados en los componentes y formular políticas en base de las normas de control interno aprobadas por Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG,458-2008-CG; dichas normas ahora no solo expresan un criterio técnico sino que tiene una connotación doctrinaria y filosófica para propiciar el fortalecimiento de los sistemas de control interno y así mejorar la gestión pública en relación a la protección del patrimonio público, logro de objetivos y metas institucionales.

Torres, D. J. (2014). En su tesis “Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad distrital de Pomalca, 2014”. En la investigación realizada se determinó que los controles internos no están ayudando a disminuir los riesgos producidos en el área, como el riesgo de adquisición de productos innecesarios, a causa de que los pedidos de

almacén no se realizan previa confirmación de almacén, infringiendo lo mencionando por las Normas Técnicas de Control interno del Estado (2006,3, Noviembre) mencionado en el inciso (300-02 Unidad de Almacén), donde nos manifiesta que las personas a cargo del almacén tienen responsabilidad de acreditar en documentos, su conformidad con los bienes que ingresan y si se ajustan a los requerimientos y especificaciones técnicas solicitadas por la dependencia de la institución así como los que salen. En cuanto al riesgo excesivo costos de los bienes adquiridos por la municipalidad, se puede exponer que no existen controles que ayuden disminuir este riesgo, a causa de no realizarse cotizaciones en la adquisición de los bienes de menor cuantía impidiendo una eficiente evaluación económica y técnica de los bienes requeridos de las diversas áreas de la entidad; por lo que no estaría cumpliendo por lo mencionado en Normas Técnicas Control Interno Del Estado (2006,3, Noviembre). Durante la investigación se corroboró también que no existe una adecuada gestión de riesgo como consecuencia de que la entidad no aplica medidas de control para mitigar el riesgo. Asimismo se corroboró que la gestión de riesgos es deficiente detectando de esta forma que la respuesta frente al riesgo era la aceptación absoluta donde la entidad decide no actuar frente al riesgo al momento de no aplicar medidas de control para poder mitigar o disminuir el riesgo producido en la entidad. También se verificó que la entidad cumplía con la normativa vigente entendiéndose esto como decreto legislativo



N° 1017 - Ley De Contrataciones Y Adquisiciones Del Estado en cuanto a las adquisiciones de menor cuantía según lo establecido por la ley de no superar las tres unidades impositivas tributarias. Sin embargo se corrobora que no existe un adecuado planeamiento de las necesidades y recursos que las áreas usuarias de la Municipalidad necesitan de esta forma adquiriendo sus bienes sin realizar una evaluación económica eficiente. En cuanto a la evidencia encontrada a través de los reportes presentados de las adquisiciones de menor cuantía, se concluyó que existe un sobrecosto S./ 1,948 en relación al precio real y el valor de mercado de los bienes adquiridos en el mes de Agosto del año 2013 , evitando de esta forma la eficiente gestión de recursos.

Sánchez, J. (2013). En su tesis "Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo - 2013". Se planteó el siguiente problema: ¿En qué medida la implementación del sistema de control interno operativo en los almacenes, contribuye a mejorar la gestión de los inventarios de la empresa Constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo - 2013? Siendo el objetivo y fundamento de este trabajo demostrar que con la implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes mejorará la gestión de los inventarios de la Constructora A&A S.A.C. Realizado la investigación en base al diagnóstico y

análisis realizado en la empresa Constructora A&A SAC, y después de implementar un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de los inventarios, se establecieron las siguientes conclusiones: Ante la falta de una estructura organizativa definida en la empresa y por la carencia de un Manual de Organización y Funciones, se diseñó la estructura organizativa a nivel de almacenes definiéndose las obligaciones del personal que integran esta área. El personal de almacenes tienen un nivel de educación bajo para el trabajo que realizan, por lo que están en proceso de aprendizaje gracias a capacitaciones otorgadas por la empresa, existiendo un alto grado de compromiso con la labor que desempeñan dentro de la misma. Con la inversión en equipos y maquinarias se logrará optimizar los tiempos en los procesos realizados en los almacenes; además, que permitirá estar al día con la información dando oportunidad a tomar buenas decisiones o medidas preventivas para mejorar la gestión de los inventarios y hacer un seguimiento al trabajo que realizan los almaceneros que se contrastará con los inventarios físicos mensuales. Se encontraron deficiencias en los procesos dentro de los almacenes, por lo que se definieron y documentaron, teniendo claro la secuencia de actividades a realizar por cada uno y permitiendo un mejor control de los inventarios. En los almacenes de Obras se encontró desorganización; ya que los materiales no tenían un sitio específico de almacenamiento, lo que generaba desorden y congestión en

dicha área. Esto conllevó a proponer una buena distribución física de los almacenes y llevar en práctica la Filosofía de las “5S” que permitió tener más orden y cuidado en la manipulación de los materiales sin que eso lleve a pérdidas por deterioro.

Moreno, M. (2014). En su tesis “El control interno de inventarios y la gestión en las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita.” El problema planteado ha sido la siguiente: ¿Cómo el Control Interno de Inventarios influye en la gestión de las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita? Siendo el objetivo del trabajo establecer si el control interno de inventarios influye en la gestión de las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita. Culminados y analizados los resultados de la investigación, se llegó a las siguientes conclusiones: El control interno de inventarios es un factor determinante en el desarrollo económico de las empresas del sector de fabricación de calzados. La actualización permanente del registro sistemático de inventarios da como resultado el eficiente cálculo y proyección de la distribución y marketing de los productos elaborados. Las revisiones físicas periódicas permiten la actualización y rotación de los inventarios, evaluando las existencias que no tienen mucha salida, y como resultado estableciéndose agresivas campañas de marketing para evitar pérdidas a la empresa. La aplicación de un eficiente control de

inventarios servirá como base y sustento para la eficiente gestión de las empresas y su consecuente desarrollo.

Madariaga, E. J. (2015). En su tesis "Propuesta de mejora de operación de un sistema de gestión de almacenes en un operador logístico". La presente tesis es un trabajo de investigación y mejora del sistema de gestión de almacenes de una empresa que se dedica al servicio de operador logístico, que incluye el almacenaje de mercadería y la correcta distribución de ésta a los diversos puntos que son requeridos por sus clientes. Siendo el objetivo analizar y proponer una mejora eficiente para el buen manejo y gestión de un operador logístico mediante un sistema de gestión de almacenes (Warehouse Management System).

Durante este trabajo se ha estudiado la forma de laborar de un operador logístico y la relación que tiene con su sistema de gestión de almacenes. Se ha podido observar en el campo que, a pesar de que una empresa opere años en el giro del negocio y sea una de las empresas líderes del rubro, siempre se podrán encontrar aspectos por mejorar. Las propuestas que se han planteado permiten mejorar los puntos débiles que se han encontrado, durante el levantamiento de información. Pero éstas requieren del compromiso del personal no sólo del nivel operativo, sino, también, del nivel administrativo, ya que de ellos es la responsabilidad de que se mantengan estas mejoras y

no se pierdan, con el paso del tiempo, como ya ha pasado en ocasiones anteriores. Es importante la propuesta sobre la implementación de un check list de inducción al personal nuevo con lo cual se espera evitar el tiempo ocioso o mal utilizado por parte de los operarios entrantes. En el almacén que se estudió en la presente tesis, se observó que la mayor limitante, para el desempeño de las actividades que esta área implica, es la falta de personal y tiempo para realizarlas. En resumen, esta área no recibe la importancia que debiera, ya que muchas de sus actividades se dejan de lado por dar prioridad a otras de índole más inmediata. Esta dejadez, a largo plazo, repercute de forma negativa, sobre los indicadores de desempeño del almacén, pues se genera un descontrol en la mercadería. Como recomendación final se sugiere analizar la posibilidad de asignar a un operario del almacén, al área de inventarios a modo de apoyo por un lapso de tres horas al día, a fin de que el sistema propuesto brinde los resultados esperados.

Cochea, J. L. (2013). En su tesis “El control interno de bienes y la gestión administrativa de la empresa municipal de construcción vial (EMUVIAL E.P.) periodo 2012-2013”. Con el análisis realizado en la Organización se establece el siguiente problema ¿como el control interno de bienes incide en la gestión administrativa de la empresa municipal de construcción vial Emuvial E.P. período 2012-2013? Siendo el objetivo evaluar la aplicación de las normas de control

interno de bienes, mediante la utilización de indicadores que permitan determinar la eficiencia, eficacia y economía en la gestión administrativa de la Empresa Municipal de Construcción Vial Emuviel E.P. en el periodo 2012-2013. Analizando los resultados se llegó a las siguientes conclusiones: Con la aplicación de las Normas Control Interno se evita problemas con los organismos de Control, provocando observaciones a los diferentes procesos y que provocan las glosas. Con la realización de Control Previo y Concurrente en las diferentes operaciones administrativas y financieras, se optimizaría recursos y tiempo. Con los seguimientos o evaluaciones de la aplicación de las Normas de Control Interno, los procesos mejorarían procurando una mejor administración de los bienes. Las actividades administrativas y financieras permitirán la formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de las normas internas de la empresa pública.

## **2.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la incidencia del control interno en la gestión municipal de la Oficina de Almacén Central en la Municipalidad Provincial de Puno, 2016-2017.

### **2.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Analizar la aplicación del control interno en los procesos procesos de selección de la Oficina de Almacén Central en la Municipalidad Provincial de Puno, 2016-2017.
- Evaluar la gestión de la Oficina de Almacén Central en el cumplimiento de metas en la Municipalidad Provincial de Puno, 2016-2017.
- Proponer políticas para mejorar el control interno en la Oficina de Almacén Central en la Municipalidad Provincial de Puno.

## CAPÍTULO III

### MARCO TEÓRICO Y MARCO CONCEPTUAL

#### 3.1. MARCO TEORICO

##### 3.1.1. CONTROL GUBERNAMENTAL

En nuestro país, el control gubernamental se encuentra normado en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República – Ley N° 27785, en su artículo 6° donde se señala que: “el Control Gubernamental consiste en la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública, en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes del estado, así como del cumplimiento de las normas legales y de los lineamientos de política y planes de acción, evaluando los sistemas de administración, gerencia y control, con fines de su mejoramiento a través de la adopción de acciones preventivas y correctivas pertinentes”. (LEY N° 27785.)



Esta Ley orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República tiene como objetivo propender al apropiado, oportuno y efectivo ejercicio del control gubernamental, para prevenir y verificar, mediante la aplicación de principios, sistemas y procedimientos técnicos, la correcta, eficiente y transparente utilización y gestión de los recursos y bienes del Estado, el desarrollo honesto y probo de las funciones y actos de las autoridades, funcionarios y servidores públicos, así como el cumplimiento de metas y resultados obtenidos por las instituciones sujetas a control, con la finalidad de contribuir y orientar el mejoramiento de sus actividades y servicios en beneficio de la Nación.

El Ámbito de aplicación del Sistema Nacional de Control está compuesto por las entidades sujetas a control siguientes:

- a) El Gobierno Central, sus entidades y órganos que, bajo cualquier denominación, formen parte del Poder Ejecutivo, incluyendo las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional, y sus respectivas institucionales.
- b) Los Gobiernos Regionales y Locales e instituciones y empresas pertenecientes a los mismos, por los recursos y bienes materia de su participación accionaria.
- c) Las unidades administrativas del Poder Legislativo, del Poder Judicial y del Ministerio público.

- d) Los Organismos Autónomos creados por la Constitución Política del Estado y por Ley, e instituciones y personas de derecho público.
- e) Los organismos reguladores de los servicios públicos y las entidades a cargo de supervisar el cumplimiento de los compromisos de inversión provenientes de contratos de privatización.
- f) Las empresas del Estado, así como aquellas empresas en las que éste participe en el accionariado, cualquiera sea la forma societaria que adopten, por lo recursos y bienes materia de dicha participación.
- g) Las entidades privadas, las entidades no gubernamentales y las entidades internacionales, exclusivamente por los recursos y bienes del Estado que perciban y administren.

En estos casos la entidad sujeta a control, deberá prever los mecanismos necesarios que permitan el control detallado por parte del Sistema.

También se indica que el control gubernamental es interno y externo y su desarrollo constituye un proceso integral y permanente”. (Último párrafo del Artículo 6° de Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República – Ley N° 27785)

### 3.1.2. SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La Ley N° 28716 de nuestro país; Ley de Control Interno de las Entidades del Estado en su artículo 3° señala que el Sistema de Control Interno: “Es un conjunto de acciones, actividades planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del Estado, para la consecución de los objetivos del control interno”.

En el artículo 3° se señala que constituyen sus componentes los siguientes:

- a) **El ambiente de control;** entendido como el entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores conductas y reglas apropiadas para el funcionamiento del control interno y una gestión escrupulosa;
- b) **La evaluación de riesgos;** en cuya virtud deben identificarse, analizarse y administrarse los factores o eventos que puedan afectar adversamente el cumplimiento de los fines, metas, objetivos, actividades y operaciones institucionales;
- c) **Actividades de control gerencial;** son las políticas y procedimientos de control que imparte la dirección, gerencia y los niveles ejecutivos competentes, en relación con las funciones

asignadas al personal, a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

- d) Las actividades de prevención y monitoreo;** referidas a las acciones que deben ser adoptadas en el desempeño de las funciones asignadas, a fin de cuidar y asegurar respectivamente, su idoneidad y calidad para la consecución de los objetivos del control interno.
- e) Los sistemas de información y comunicación;** a través de los cuales el registro, procesamiento, integración y divulgación de la información, con bases de datos y soluciones informáticas accesibles y modernas, sirva efectivamente para dotar de confiabilidad, transparencia y eficiencia a los procesos de gestión y control interno institucional.
- f) El seguimiento de resultados;** consistente en la revisión y verificación actualizadas sobre la atención y logros de las medidas de control interno implantadas, incluyendo la implementación de las recomendaciones formuladas en sus informes por los órganos del Sistema Nacional de Control.
- g) Los compromisos de mejoramiento;** por cuyo mérito los órganos y personal de la administración institucional efectúan autoevaluaciones conducentes al mejor desarrollo del control interno e informan sobre cualquier desviación o deficiencia susceptible de corrección, obligándose a dar cumplimiento a las

disposiciones o recomendaciones que se formulen para la mejora u optimización de sus labores.

Forman parte del Sistema de control interno: la administración y el órgano de control institucional, de conformidad con sus respectivos ámbitos de competencia.

El artículo 8º de la Ley 28716 señala: La inobservancia de la presente Ley, genera responsabilidad administrativa funcional, y da lugar a la imposición de la sanción de acuerdo a la normativa aplicable sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal a que hubiere lugar de ser el caso.

### **3.1.3. CONTROL INTERNO**

Para Mantilla, S. (2013.). Es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de la administración y otro personal de la entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad en la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Esta definición es amplia por dos razones. Primero, es la manera como la mayoría de los ejecutivos principales intercambian puntos de

vista sobre control interno en la administración de sus negocios. De hecho a menudo ellos hablan en término de control y están dentro del control. Segundo se acomoda subconjunto del control interno. Quienes esperan encontrar centros separados, por ejemplo, en los controles sobre información financiera o en los controles relacionados con el cumplimiento de leyes y regulaciones. De manera similar, un centro dirigido sobre los controles en unidades particulares o actividades de una entidad.

Yarasca, P. (2014). Sistema de control interno significa, todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de asegurar, hasta donde sea factible la ordenada y eficiente conducción de la entidad, incluyendo la adherencia a las políticas de la administración, la salvaguarda de archivos, la prevención y detección de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de la información financiera confiable

Para Mantilla, S. (2013), El control interno no es un evento o circunstancia, sino una serie de acciones que penetran las actividades de la entidad. Tales acciones son penetrantes y son inherentes a la manera como administración dirige las actividades.

La Ley del control interno de las entidades del estado nos señala en el Artículo 3 ley N° 28716. El control previo y simultaneo comprende exclusivamente a las autoridades funcionarios y servidores públicos

de las entidades como responsabilidad propia de las funciones que le son inherentes sobre la base de las normas que rigen las actividades de la organización y los procedimientos establecidos en sus planes, reglamentos, manuales y disposiciones institucionales.

### **3.1.3.1. ALCANCE DEL CONTROL INTERNO**

Desde el punto de vista de Aguirre, J. (2013). En todo sistema de control interno se deben de definir unos alcances los cuales variaran dependiendo de las distintas características que integren la estructura de la entidad. La responsabilidad en la decisión de estos alcances para un adecuado control recae siempre en la dirección en función de sus necesidades y objetivos.

Las variables a considerar dependerán siempre de las distintas actividades que se realicen o clases de organización y departamento que la componen, tamaño, volumen de transacciones y tipo de operaciones, así como la distribución geográfica.

### **3.1.3.2. CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

#### **A) Control Interno Contable**

Para Aguirre, J. (2006). Son los controles métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la viabilidad y validez de los registros contables. Este control contable no solo se refiere

a normas de control con fundamento puro contable (como por ejemplo, documentación, soporte de los registros, conciliación de cuentas, repaso de asientos, normas de valoración, etc.) Sino también a todos aquellos procedimientos que, afectando la situación financiera al proceso informativo, no son operaciones estrictamente contables o de registros es decir, autorizaciones de cobros y pagos y conciliaciones bancarias, comprobación de inventarios, etc.

### **B) Control Interno Administrativo o de gestión**

Para Aguirre, J. (2006). Son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la dirección. se refieren operaciones que no tienen incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio, si bien pueden tener una repercusión en el área financiera- contable (por ejemplo, contrataciones , planificación y ordenación de la producción, relaciones con el personal, etc.)

### **C) Control Interno Financiero**

Álvarez, O. (2007). El control interno financiero comprende en un sentido amplio, el plan de organización y los métodos, procedimientos y registro que tiene relación con la custodia de recursos, al igual que con la exactitud, confiabilidad y oportunidad



en la presentación de información financiera, principalmente, de autorización y aprobación, segregación de funciones, entre las operaciones de registro e información contable, incluye también el soporte documentario, los registros, conciliaciones de cuentas, normas de valorización o valoración, etc.

#### **D) Control interno del presupuesto**

Para Álvarez, O. (2007). El control presupuestario es una herramienta técnica en la que se apoya el control de gestión, basado en la administración por objetivos de los programas.

Como uno de los objetivos prioritarios de las entidades, es alcanzar determinado rendimiento de la eficacia de la ejecución del presupuesto, especialmente cuando se trata de la ejecución de los ingresos en relación con las desviaciones que se puedan presentar y se puede controlar recurriendo al control presupuestario. el control interno presupuestario tiene por finalidad preservar la aplicación correcta y eficiente de los recursos financieros estimados, conservando el equilibrio presupuestario entre la previsible evolución de los ingresos y recursos a asignar previniendo las autorizaciones de gasto sin el financiamiento correspondiente para los que hayan sido, que todas las acciones que impliquen afectación presupuestal se sujeten a la Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto, a las leyes anuales de

presupuesto, así como a las directivas de programación y formulación, aprobación, ejecución y cierre presupuestario.

### **E) Control interno gerencial**

Para Álvarez, O. (2007). Comprende un sentido amplio el plan de organización, política, procedimiento y prácticas utilizadas para administrar las operaciones en una entidad o programa y asegurar el cumplimiento de las metas establecidas

### **F) Control interno al sistema de información computarizada**

Para Álvarez, O. (2007). El control interno al sistema de información computarizada está orientado a establecer y promover políticas relacionadas con el plan de organización, los métodos, procedimientos, registros e información confiable y proveer certeza razonable que todo el desarrollo del proceso integral sistematizado (hardware y software) sirven y están adecuados a su propósito.

El control de información también está orientado a lograr el uso de la tecnología y la informática como herramienta de control, su objetivo será mantener controles autorizados efectivos y oportunos sobre las operaciones de la entidad.

### 3.1.3.3. ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO

#### **Personal**

Nos menciona Bravo, M. (2012). El sistema de control interno no puede cumplir su objetivos si las actividades diarias de la entidad no están continuamente en manos de personal capacitado e idóneo.

Mantilla, S. (2005). El control interno es ejecutado por un consejo de directores y otro personal de una entidad. Es realizado por las personas de una organización quienes establecen los objetivos de la entidad y ubican los mecanismos de control en su sitio.

#### **Organización**

Para Perdomo, A. (2010). Establecimiento de relaciones de conducta entre trabajo, funciones, niveles y actividades de empleados de una organización para lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos establecidos.

Según Bravo, M. (2012). Los elementos del control interno que interfieren en ella son:

- a) Dirección, que asume la responsabilidad de política general de la empresa y de las decisiones tomadas en su desarrollo.
- b) Coordinación, que adopte las obligaciones y necesidades de las partes integrantes de la empresa a un todo homogéneo y armónico; que prevea los conflictos propios de invasión de

funciones o interpretaciones contrarias a las asignaciones de autoridad.

c) División de labores, que defina claramente la independencia de las funciones de operación custodia y registró.

d) Asignación de responsabilidades, que establezca con claridad los nombramientos dentro de la empresa, su jerarquía y delegue facultades de autorización inherentes con las responsabilidades asignadas

### **Supervisión**

Para Perdomo, A. (2010). Una buena planeación y sistematización de procedimientos y un buen diseño de registros, formatos e informes, permite la supervisión casi automática de los diversos aspectos del control interno, teniendo en este aspecto fundamental un papel muy importante, el departamento de auditoría interna, que actúa como vigilante permanente del cumplimiento de la empresa con los otros elementos de control: organización, procedimiento y personal.

#### **3.1.3.4. OBJETIVOS DE UN SISTEMA DE CONTROL EN EL SECTOR PÚBLICO**

Según Fonseca O. (2013) los objetivos en el sector público son los siguientes:

### **A) Promover la efectividad, eficacia y economía en las operaciones y calidad de servicios**

Este objetivo se refiere a los controles internos que adopta la administración para asegurar que se ejecuten las operaciones de acuerdo a criterios de efectividad (también se denomina eficacia). Eficiencia y economía. Tales controles comprenden los procesos de planeamiento, organización, dirección y control de las operaciones, así como los sistemas de evaluación de rendimiento y monitoreo de las actividades ejecutadas.

### **B) Calidad de servicios prestados**

La evaluación de los programas de control de calidad en el sector público debe permitir apreciar si los esfuerzos desarrollados para obtener incrementales en las actividades que desarrollan las entidades son razonables y tienen un impacto directo en el público beneficiario, así como si es factible medir el incremento de la productividad en el trabajo y la disminución en los costos de los servicios que brinda en estado.

### **C) Transparencia**

La transparencia en la gestión gubernamental comprende la disposición de la entidad de divulgar información sobre las planeadas y programas (plan operativo institucional, plan estratégico y presupuesto institucional autorizado), actividades ejecutadas relacionadas con el cumplimiento de sus fines y

recursos utilizados. Al mismo tiempo, la transparencia involucra la facultad del público de acceder sin restricciones a la información que ofrecen las entidades públicas en su página web, para conocer y evaluar su desempeño.

#### **D) Cuidar y resguardar los recursos y bienes del deterioro**

Este objetivo está relacionado con las políticas y procedimientos aprobados por el titular de la entidad, con el propósito de prevenir o detectar operaciones no autorizadas, acceso no autorizado a recursos o, apropiaciones indebidas que podrían resultar en pérdidas importantes, incluyendo los casos de despilfarro, irregularidades o uso ilegal de recursos y bienes públicos

#### **E) Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones**

Este objetivo se refiere a que los administradores gubernamentales deben dictar políticas y procedimientos específicos, para garantizar que el uso de los recursos y bienes públicos sea consistente con las disposiciones establecidas por la normatividad aplicable a la entidad, es decir, la leyes, resoluciones legislativas, tratados, reglamento de congreso, decretos de urgencia,, resolución suprema y decreto supremo, ordenanzas regionales, ordenanzas municipales, así como de conformidad con

las resoluciones sectoriales e institucionales emanadas de autoridad correspondiente

#### **F) Garantizar la oportunidad y confiabilidad de la información**

Este objetivo tiene relación con las políticas y procedimientos adoptados por la administración de una entidad para asegurar que la información financiera y no financiera elaborada sea presentada a los niveles de decisión en términos de oportunidad y confiabilidad. Una información financiera o no financiera es oportuna cuando es elaborada y entregada de conformidad con los plazos establecidos para su presentación o cuando es requerida por la autoridad. En tanto que una información es confiable porque se refiere a la confianza que brinda a los usuarios de esta.

#### **G) Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales**

Las nuevas Normas de Control Interno señalan que uno de los caminos más efectivos para transmitir un mensaje de comportamiento ético en la entidad es el buen ejemplo que deben brindar los responsables de la dirección, es decir, los titulares de la entidad y los funcionarios de la alta

#### **H) Promover el cumplimiento de los funcionarios o servicio públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos**

El acto de rendimiento de cuentas ha dejado de ser procedimientos administrativo discrecional, derivado de flexibilidad

y adaptabilidad de las normas técnicas de Control Interno para el Sector Público en cada entidad pública, sino que se ha convertido en uno de los objetivos exigidos por la ley a las autoridades y funcionarios públicos en ejercicio.

Perdomo, (2010). Los objetivos del control interno son:

- Descubrir robos y malversaciones.
- Obtener información administrativa, contable y financiera confiable y oportuna.
- Localizar errores administrativos, contables y financieros.
- Proteger y salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás recursos de la entidad.
- Promover la eficiencia del personal.
- Detectar desperdicios de material innecesario de material, tiempo, etc.

#### **3.1.4. IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO**

Perdomo A. (2010). El control interno es importante por las siguientes razones:

- correcta y confiable, como apoyo a la administración en el proceso de toma de decisiones y la rendición de cuentas de la gestión de cada responsable de las operaciones.



- o de las grandes compañías en su estructura organizacional hace difícil controlar cada una de las áreas de gestión, por lo que se hace imprescindible el delegar funciones y conservar un adecuado ambiente de control, dificultando.

### **3.1.5. NORMATIVA EN CONTROL INTERNO EN EL SECTOR PÚBLICO EN EL PERÚ**

El Control Interno en las entidades del sector público debe ser entendido dentro del contexto de sus características específicas en comparación con las organizaciones privadas; es decir, tomando en cuenta a) su enfoque para lograr objetivos sociales o políticos; b) la utilización de los fondos públicos; c) la importancia del ciclo presupuestario y de planeamiento, y d) la complejidad de su funcionamiento. Esto significa hacer un balance entre los valores tradicionales como la legalidad, la integridad y la transparencia, presentes por su naturaleza en los asuntos públicos y los valores gerenciales modernos como la eficiencia y la eficacia.

Las entidades públicas requieren del cumplimiento de normativas (que dependiendo de las funciones asignadas o de los sistemas administrativos pueden ser abundantes y especializadas). En éstas, se reglamenta la gestión de la entidad y la forma de operar. Los ejemplos incluyen la ley de presupuesto, los tratados internacionales, la ley general de contratación pública, las leyes sobre la

administración y gestión pública, la ley de contabilidad, la ley de derechos civiles y protección del medio ambiente, las regulaciones sobre el manejo de los impuestos y las acciones que eviten el fraude y la corrupción.

El Control Interno proporciona una seguridad razonable no absoluta respecto a que se logren los objetivos de la entidad, esto debido a que un sistema de Control Interno eficiente, no importa cuán bien se haya diseñado o si está operando el sistema de gestión de riesgos, no puede suministrar a la administración pública una seguridad absoluta respecto al logro de sus objetivos misionales. Además, los factores externos fuera de control de una entidad, como el factor político pueden impactar la capacidad de alcanzar los objetivos.

### **3.1.6. OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO EN EL SECTOR PÚBLICO**

Los objetivos del Control Interno para el Sector Público son los siguientes:

#### **a) Gestión Pública**

**Busca promover la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones y calidad en los servicios.**

Este objetivo está relacionado con los controles internos que adopta la entidad pública para asegurar que se ejecuten las operaciones, de acuerdo a criterios de efectividad, eficiencia y

economía. La efectividad tiene relación directa con el logro de los objetivos y metas programadas. La eficiencia se refiere a la relación existente entre los bienes o servicios producidos y los recursos utilizados para producirlos. La economía se refiere a los términos y condiciones bajo los cuales se adquieren recursos físicos, financieros y humanos, en cantidad y calidad apropiada y al menor costo posible. Estos controles comprenden los procesos de planeación, organización, dirección y control de las operaciones de la entidad, así como los sistemas de medición de rendimiento y monitoreo de las actividades ejecutadas. Este control interno en el sector público debe permitir promover mejoras en las actividades que desarrollan las entidades públicas y proporcionar mayor satisfacción en el público, menos defectos y desperdicios, mayor productividad y menores costos en los servicios.

#### **b) Lucha Anticorrupción**

**Busca proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, dispendio, uso indebido, acto irregular o ilegal.**

Este objetivo está relacionado con las medidas adoptadas por la entidad pública para prevenir o detectar operaciones no autorizadas, acceso no autorizado a recursos o apropiaciones indebidas, que podrían resultar en pérdidas significativas para la entidad, incluyendo los casos de dispendio, irregularidad o uso ilegal de recursos.

**c) Legalidad**

**Busca cumplir las leyes, reglamentos y normas gubernamentales.**

Este objetivo está relacionado con el hecho que la entidad pública, mediante el dictado de políticas y procedimientos específicos, asegura que el uso de los recursos públicos sea consistente con las disposiciones establecidas en las leyes y reglamentos y concordante con las normas relacionadas con la gestión gubernamental; así como con el cumplimiento de sus competencias y funciones.

**d) Rendición de Cuentas y Acceso a la Información Pública**

**Busca elaborar información válida y confiable, presentada con oportunidad.**

Este objetivo está relacionado con las políticas, métodos y procedimientos dispuestos por la entidad pública para asegurar que su información elaborada sea válida y confiable y revelada razonablemente en los informes. Una información es válida y confiable porque se refiere a operaciones o actividades que ocurrieron realmente y porque cumple con las condiciones necesarias para ser considerada como tal. Una información confiable es aquella que brinda confianza a quien la utiliza.

### 3.1.7. FUNDAMENTOS DEL CONTROL INTERNO

Los fundamentos del Control Interno están referidos a los pilares que favorecen la efectividad del mismo. Estos pilares son el autocontrol, la autorregulación y la autogestión.

#### **a. Autocontrol**

Es la capacidad de todo servidor público (independientemente de su nivel jerárquico) de evaluar su trabajo, detectar desviaciones, efectuar correctivos, mejorar y solicitar ayuda cuando lo considere necesario, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y tareas bajo su responsabilidad garanticen el ejercicio de una función administrativa transparente y eficaz. El Control Interno se fundamenta en el autocontrol al considerarlo como inherente e intrínseco a todas las acciones, decisiones, tareas y actuaciones a realizar por el servidor público, en procura del logro de los propósitos de la entidad.

#### **b. Autorregulación**

Es la capacidad institucional de toda entidad pública para reglamentar, con base en la Constitución y en la ley, los asuntos propios de su función y definir aquellas normas, políticas y procedimientos que permitan la coordinación efectiva y transparente de sus acciones. Mediante la autorregulación, la entidad adopta los principios, normas y procedimientos necesarios para la operación del Sistema de Control Interno. Favorece el autocontrol al normalizar los

patrones de comportamiento requeridos para el cumplimiento de los objetivos y hace efectivo y transparente el ejercicio de su función constitucional ante la comunidad y los diferentes grupos de interés.

### **c. Autogestión**

Es la capacidad institucional de toda entidad pública para interpretar, coordinar y aplicar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido delegada por la Constitución y las normas legales. El Control Interno se fundamenta en la autogestión al promover en la entidad pública la autonomía organizacional necesaria para establecer sus debilidades de control, definir las acciones de mejoramiento y hacerlas efectivas, a la vez que asume con responsabilidad pública las recomendaciones generadas por los órganos de control y les da cumplimiento con la oportunidad requerida.

#### **3.1.8. ROLES DEL CONTROL INTERNO EN EL SECTOR PÚBLICO**

Según la Guía para las Normas de Control Interno del Sector Público (Perú 2006)

#### **INTERNO A LA ENTIDAD**

Todos los integrantes que conforman una entidad son responsables del Control Interno.

**Gerentes, directores, ministros, alcaldes, presidentes regionales,  
todo personal responsable de la dirección de una entidad**

Son los responsables directos de todas las actividades de una organización, incluyendo el diseño, la implementación, la supervisión de su correcto funcionamiento, el mantenimiento y la documentación del sistema de Control Interno. Sus responsabilidades varían de acuerdo a su función en la entidad y las características propias de la entidad.

**Audidores Internos**

Son los responsables de examinar y contribuir a la continua efectividad del sistema de Control Interno a través de sus evaluaciones y recomendaciones y, por lo tanto, desempeñan un papel importante en el ejercicio de un Control Interno efectivo. Sin embargo, no tienen una responsabilidad general primaria sobre el diseño, puesta en marcha, mantenimiento y documentación del Control Interno.

**Personal**

Es el responsable de contribuir al Control Interno. El Control Interno es parte implícita y explícita de las funciones de cada uno. Todos los miembros del personal juegan un rol al efectuar el control y deben ser responsables por reportar problemas de operaciones, de no cumplimiento al código de conducta o de violaciones a la política.

## **EXTERNO A LA ENTIDAD**

Las partes externas también juegan un rol importante en el proceso de Control Interno. Pueden contribuir a que la organización alcance sus objetivos o pueden proveer información útil para efectuar el Control Interno. De cualquier modo, no son responsables del diseño, puesta en marcha, adecuado funcionamiento, mantenimiento o documentación del sistema de Control Interno.

### **Contraloría general de la República**

Es la responsable, en el marco de sus funciones, de fortalecer y promover el Control Interno efectivo en las entidades del Estado. La evaluación del Control Interno es esencial para el cumplimiento de las Entidades Fiscalizadoras Superiores y las auditorías financieras y operativas, quienes comunican sus hallazgos y recomendaciones a los interesados.

### **Sociedades de Auditoría / Auditores Externos**

Son las responsables de hacer auditoría, por encargo, a algunas entidades públicas. Ellos y sus cuerpos de profesionales deben asesorar y dar recomendaciones de Control Interno.

### **Congreso de la República**

Es el responsable de aprobar normas de rango de ley que tienen incidencia en el fortalecimiento e implementación del Control Interno por parte de todas las entidades del Estado.



**Órganos rectores (ministerios, reguladoras, etc.)**

Son los responsables, a partir de su rol rector y especializado, de establecer las reglas y directivas sectoriales las cuales contribuyen indirectamente al fortalecimiento e implementación de controles internos.

**Otros participantes**

Son los responsables de interactuar con las entidades (beneficiarios, proveedores, etc.) y proveer información relacionada con el logro de los objetivos.

**3.1.9. TIPOS DE CONTROLES EN EL SECTOR PÚBLICO****a) Controles de protección y resguardo**

Protegen los activos, bienes y recursos de la entidad contra pérdida, adquisición no autorizada, uso o disposición indebida. Generalmente se implementan a partir de las características propias de la entidad.

Ejemplo:

Control de adquisiciones Registro de control de todos los activos, control de uso o disposición de activos, custodia, registro y depósito de efectivo

**b) Controles de cumplimiento**

Buscan asegurar el cumplimiento de las leyes y reglamentos así como otras normas específicas que podrían tener un efecto directo y

material sobre los estados financieros. Los controles a aplicarse deben referirse a cada disposición legal significativa. En principio se debe buscar el cumplimiento de los sistemas administrativos del Estado.

Ejemplo:

Control Presupuestal Asegura la ejecución de transacciones de acuerdo con la legislación presupuestal. Los controles se orientan a cada restricción relevante del presupuesto

### **c) Controles de información financiera y contable**

Registran apropiadamente, procesan y resumen las transacciones para permitir la preparación de estados financieros confiables y mantener la responsabilidad por los activos. La prueba de los controles deberá orientarse a cada aseveración significativa en cada ciclo importante o aplicación contable

#### **3.1.10. SISTEMA DE ABASTECIMIENTO**

El Sistema de Abastecimiento es el conjunto interrelacionado de políticas, objetivos, normas, atribuciones, procedimientos y procesos técnicos orientados al racional flujo, dotación o suministro, empleo y conservación de medios materiales; así como acciones especializadas, trabajo o resultado para asegurar la continuidad de los

procesos productivos que desarrollan las entidades integrantes de la administración pública.

La definición generalizada sobre el Sistema de Abastecimiento señala que es el conjunto interrelacionado de políticas, objetivos, normas, atribuciones, procedimientos y procesos técnicos, con la intención de lograr la gestión eficiente y eficaz de los procesos de abastecimientos que requieren las entidades del Estado, buscando orientar como señala Nunja, José (2010) “al racional flujo, de distribución o suministro, empleo y conservación de los recursos materiales; así como acciones especializadas para atender las necesidades y requerimiento de las entidades para el normal desenvolvimiento de sus actividades, y asegurar la continuidad de los procesos productivos que desarrollan las entidades integrantes de la Administración Pública”.

El Sistema Nacional de Abastecimiento fue creado mediante Decreto Ley N° 22056 con fecha 29 de diciembre de 1977 entrando en vigencia a partir de 1978. Señalando que sería conformado por la “(...) Oficina Central Técnico Normativa la Dirección Nacional de Abastecimiento del Instituto Nacional de Administración Pública, y como órganos de ejecución, las Oficinas de Abastecimiento de los Ministerios, Organismos cuyo Jefe tiene rango de Ministro, Organismos Públicos Descentralizados y Concejos Municipales” . Y que sus objetivos eran asegurar la unidad, racionalidad, eficiencia y

eficacia de. los procesos de Abastecimiento de bienes y servicios no personales en la Administración Pública, a través de procesos técnicos de catalogación, registro de proveedores, programación, adquisiciones, almacenamiento y seguridad, distribución, registro y control, mantenimiento, recuperación de bienes y disposición final.

Mediante DECRETO LEY N° 22867 Ley de Desconcentración de Atribuciones de los Sistemas de Personal, Abastecimiento y Racionalización del 22 de Enero del 1980, se buscó impulsar el proceso de desconcentración administrativa, estableciendo las decisiones relativas a los procesos técnicos del Abastecimiento de bienes y de servicios no personales en la Administración Pública. La referida norma estableció que el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) era el ente rector de este Sistema y como órganos de ejecución, las Oficinas de Abastecimiento de los Ministerios, Organismos Públicos Descentralizados y Concejos Municipales. En el desempeño de sus funciones, este organismo emitió una serie de Directivas, Reglamentos que coadyuvaron a la debida implementación del Sistema de Abastecimiento en la Administración Pública. Este organismo, en su oportunidad, emitió las denominadas Normas Generales del Sistema de Abastecimiento aprobado mediante Resolución Jefatural N°118-80-INAP/DNA que fueron:

- SA.01 Aplicación de criterios de eficiencia y eficacia
- SA.02 Integridad de Administración del Abastecimiento

- SA.03 Actualización y utilización de información para el Abastecimiento
- SA.04 Unidad de Adquisiciones de bienes y servicios
- SA.05 Unidad de Ingreso Físico y custodia temporal de bienes
- SA.06 Austeridad del Abastecimiento
- SA.07 Verificación del estado y utilización de bienes y servicios

Este Organismo mediante Res. Jefatural N° 335-90- INAP/DNA aprobó el Manual de Administración de Almacenes para el Sector Público Nacional y determinó que correspondía al Órgano de Abastecimiento precisar, instrucciones, plazos, mecanismos, instrumentos y responsabilidades a efectos de realizar la verificación de bienes de almacén.

Las primero cuatro Normas Generales del Sistema de Abastecimiento fueron derogadas mediante el DECRETO SUPREMO N° 039-98-PCM que reglamentaba la Ley N° 26850 Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado. Las contrataciones se rigen actualmente por el Decreto Legislativo N°1017 que aprueba la Ley de Contrataciones del Estado publicado el 04 de junio del 2008 y que entró en vigencia el 01 de febrero del 2009 a partir de la aprobación del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado aprobado mediante Decreto Supremo N°184-2008-EF, perfeccionándose esta norma mediante sucesivas modificatorias. En cuanto a las últimas tres Normas Generales del Sistema, estas siguen aún vigentes.

Estas Normas fueron aprobados por Resolución Jefatural N° 118-80-INAP/DNA, el 25 de Julio de 1980, con la finalidad de garantizar y facilitar el control y eficacia de las funciones de estas normas, dentro de una concepción integral de la gestión de Abastecimiento. Cada Norma esta constituida, por una definición, Concepto, Objetivos, Acciones a Desarrollar, Base Legal, Alcances y Mecanismos de Control. Estas Normas, en resumen, son:

#### **SA.01 Aplicación de criterios de eficiencia y eficacia**

Esta norma señala que en todo requerimiento, solicitud, obtención, suministro o administración de bienes y/o servicios, se precisarán y aplicarán criterios de calidad, cantidad, oportunidad, lugar y costo: este último cuando sea pertinente.

Cuidando que en toda acción a adoptarse, no solo debe preservarse el fondo, sino también la forma. Buscar satisfacer las necesidades de la administración pública sino, también, hacerlo de forma correcta, con buenas prácticas.

Señala además que el abastecimiento, como actividad de apoyo al funcionamiento interno de la organización, debe contribuir al racional empleo y combinación de bienes y servicios (eficiencia), así como a conseguir los objetivos propuestos (eficacia) del mejor modo posible. Busca esta Norma, lograr los objetivos de: i) Establecer mecanismos que garanticen la contribución del Abastecimiento a la consecución de

resultados institucionales, y ii) Rodear de garantías y pautas de medición al ejercicio de la función de Abastecimiento.

### **SA.02 Integridad de Administración del Abastecimiento**

Señala que el planeamiento, organización, dirección y control del Abastecimiento abarcará tanto a los bienes como a los servicios; y se ejecuta a través de los procesos técnicos.

El Abastecimiento es una función de apoyo al funcionamiento interno de una organización social. Se orientan a suministrar o proporcionar los elementos materiales (denominados bienes) y las actividades complementarias para la operación de dichos de dichos elementos en estado óptimo o garantizado (denominados servicios): ambos, bienes y servicios, se emplean para la producción gubernativa de servicios públicos, o de bienes económicos a través de las distintas entidades que constituyen la Administración Pública. Tales actividades se realizan en campos especializados denominados procesos técnicos, relativamente autónomos e interdependientes. Son procesos técnicos de Abastecimiento: catalogación, registro de proveedores, programación, registro y control, adquisición, recuperación de bienes, almacenamiento, mantenimiento, seguridad, distribución y disposición final. En resumen, en el Abastecimiento intervienen todas las unidades orgánicas que conforman una entidad pública, de uno u otro modo, por tanto la integridad de la función no significa

necesariamente exclusividad de su ejercicio por el órgano de Abastecimiento.

La función de esta Norma es la de lograr la unidad y racionalidad a la función de Abastecimiento.

### **SA.03 Actualización y utilización de información para el Abastecimiento**

Indica que los encargados y los usuarios de la función de abastecimiento son responsables de actualizar y emplear permanentemente la información necesaria para orientar la aplicación de los procesos técnico.

Conociendo que “Información” es todo dato o fenómeno que proporciona un nuevo conocimiento o incremento el actual, sobre la realidad en que opera una entidad. El Abastecimiento se vale de la información para orientar, organizar y racionalizar el desarrollo de los procesos técnicos. Para que sea confiable la información debe ser actual, es decir, reflejar del mejor modo posible los fenómenos que ocurren en el momento presente.

### **SA.04 Unidad de Adquisiciones de bienes y servicios**

Esta Norma señala que toda la adquisición de bienes y/o servicios será realizada por la Oficina de Abastecimiento. Cuando para casos específicos temporalmente se encargue a un órgano diferente, lo hará aplicando normas que emita el de Abastecimiento.



Indica que la adquisición es un proceso técnico de Abastecimiento, de ahí la facultad exclusiva. Consiste en un conjunto de actividades TECNICO ADMINISTRATIVO-JURIDICAS orientadas a lograr que una entidad pública en representación del Estado, logre la propiedad, disponibilidad o facultad de utilización de bienes y/o servicios en forma permanente o temporal, derivándose o no una obligación de pacto. Especializando en un organismo encargado de realizar esta labor. En cada entidad opera un órgano especializado a cargo de la función de Abastecimiento. Según las características de la entidad, dicha función se puede ejercer en forma centralizada o desconcentrada.

Los Objetivos seguidos por esta Norma eran: i) Evitar la multiplicidad de esfuerzos para un mismo propósito, ii) Garantizar el desempeño técnico y armónico de la actividad; y iii) Facilitar el control.

#### **SA.05 Unidad de Ingreso Físico y custodia temporal de bienes**

Todos los bienes adquiridos ingresarán físicamente a la entidad por el Almacén del órgano de Abastecimiento; y para su custodia temporal, esa u otras dependencias aplicarán principios y procedimientos similares.

El Almacenamiento es un proceso técnico de Abastecimiento orientado a establecer y aplicar pautas para la ubicación y custodia temporal de bienes en cualquier área física acondicionada con ese fin.

El ingreso físico es un acto de incorporación a la entidad, pasando desde fuera de ella hacia adentro a través de un lugar previamente establecido. El ingreso es acto formal que origina acciones administrativas para certificarlo, acreditar condiciones e incorporar los bienes al conjunto de la entidad. Son bienes todos los elementos materiales, individualizables, mensurables, intercambiables y útiles.

Sub Objetivos eran: i) Establecer un solo tipo de vía o canal para el ingreso físico de bienes adquiridos a la entidad, ii) Extender los principios generales de almacenamiento a todas las áreas que realizan custodia temporal de bienes, y iii) Realizar mejor control de los bienes durante sus periodos de custodia, mientras son movilizados hasta el lugar de utilización directa.

#### **SA.06 Austeridad del Abastecimiento**

Señala que en toda previsión, solicitud, obtención, suministro, utilización y/o administración de bienes y servicios, se aplicarán los criterios e instrumentos pertinentes de austeridad que establezca la entidad a propuestas del órgano de Abastecimiento.

La austeridad es condición básica del Abastecimiento y su aplicación corresponde a todos los órganos de una entidad. Siendo los objetivos señalados: i) Fijar criterios para hacer más racional el empleo de los medios materiales que disponen las entidades, y ii) Propiciar el empleo de criterios técnicamente elaborados.

### **SA.07 Verificación del estado y utilización de bienes y servicios**

Esta Norma está orientada a que las entidades públicas formularán y aplicarán normas para verificar la existencia del estado y condiciones de utilización de los bienes y/o servicios de que dispone la entidad.

La verificación es un acto de constatación física que realizan personas en representación de la entidad.

Siendo los objetivos señalados: i) Realizar seguimiento a los bienes y servicios con que cuenta la entidad, ii) Recabar información de las existencias, en bienes y servicios para realizar un Abastecimiento más eficaz; y iii) Evitar la acumulación improductiva de bienes o servicios innecesarios para la entidad.

#### **3.1.11. VIGENCIA DE LAS NORMAS GENERALES DE ABASTECIMIENTO**

La Segunda Disposición Final del DECRETO SUPREMO N° 039-98-PCM que reglamentaba la Ley N° 30225 Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado, de fecha 11 de Julio del 2014, y su modificatoria con Decreto Legislativo N° 1341. Vigente desde el 03 de abril de 2017. Estas cuatro fueron derogadas por cuanto eran referidas a la realización de las contrataciones, la forma y control de las mismas; y la Ley N° 26850 establecía normas básicas que contenían los límites mínimos y máximos que deberían observar las Entidades del Sector Público, dentro de criterios de racionalidad y transparencia, en los procesos de contrataciones y adquisiciones de

bienes, servicios u obras y regula las obligaciones y derechos que se derivan de los mismos. Dichos procesos comprendían todos los contratos que estaban destinados a obtener bienes, servicios u obras necesarios para el cumplimiento de las funciones del Estado. Reemplazando a las Normas mencionadas. La Ley de Contrataciones ha estado perfeccionándose hasta la fecha.

### Análisis de Normas Vigentes

Para poder determinar la importancia del análisis de estas Normas, se hace necesario revisar si aún tiene vigencia, o si se han promulgado normatividad que, sin proponérselos, están reemplazando en lo dispuesto por estas. Para saberlo se ha elaborado la presente matriz:

NORMA GENERAL ABASTECIMIENTO	SA.05 Unidad de Ingreso Físico y custodia temporal de bienes	SA.06 Austeridad del Abastecimiento	SA.07 Verificación del estado y utilización de bienes y servicios
<b>Detalle</b>	Todos los bienes adquiridos ingresarán físicamente a la entidad por el Almacén del órgano de Abastecimiento; y para su custodia temporal, esa u otras dependencias aplicarán principios y procedimientos similares	En toda previsión, solicitud, obtención, suministro, utilización y/o administración de bienes y servicios, se aplicarán los criterios e instrumentos pertinentes de austeridad que establezca la entidad a propuestas del órgano de Abastecimiento	Las entidades públicas formularán y aplicarán normas para verificar la existencia del estado y condiciones de utilización de los bienes y/o servicios de que dispone la entidad.
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i) Establecer un solo tipo de vía o canal para el ingreso físico de bienes adquiridos a la entidad</li> <li>ii) Extender los principios generales de almacenamiento a todas las áreas que realizan custodia temporal de bienes.</li> <li>iii) Realizar mejor control de los bienes durante sus periodos de custodia, mientras son movilizados hasta el lugar de utilización directa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i) Fijar criterios para hacer más racional el empleo de los medios materiales que disponen las entidades.</li> <li>ii) Propiciar el empleo de criterios técnicamente elaborados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i) Realizar seguimiento a los bienes y servicios con que cuenta la entidad.</li> <li>ii) Recabar información de las existencias, en bienes y servicios para realizar un Abastecimiento más eficaz.</li> <li>iii) Evitar la acumulación improductiva de bienes o servicios innecesarios para la entidad</li> </ul>
<b>Alcance</b>	Todas las Entidades del Sector Público	Todas las Entidades del Sector Público	Todas las Entidades del Sector Público
<b>Disposiciones</b>	Señala acciones a desarrollar respecto a los bienes que ingresan a la Entidad. Señala que el lugar de custodia de estos, se denominara Almacén.	Plantea acciones a desarrolla por parte de Abastecimiento, y de la Oficina general de Administración y de la Oficina de Planificación. Todas referentes a cubrir la austeridad de los procedimientos.	Indica las acciones administrativas a adoptar referentes a la toma de inventario físico de los bienes de la Institución.
<b>Control</b>	Dicta cuatro disposiciones de control, todas referentes a Almacén y la supervisión requerida.	Indica que la Oficina General de Administración deberá supervisar las acciones, señalando comunicación frecuente entre estas dos oficinas.	Señala acciones para el control de los bienes de la Institución
<b>Normas Relacionadas</b>	i) Resolución Jefatural N°335-90-INAP/DNA Manual de Administración de Almacenes para el Sector Público.	i) Ley de Contrataciones del Estado D.L. N° 1017. Referente a principios que rigen las contrataciones.	i) Ley N° 29151 Ley del Sistema Nacional de Bienes Estatales.

	ii) Resolución de Contraloría N° 320-2006 Aprueba Normas de Control Interno.	ii) Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2014, en lo referente a Medidas de Austeridad, Disciplina y Calidad en el Gasto Público <b>11</b> . iii) Resolución de Contraloría N° 320-2006 Aprueba Normas de Control Interno.	ii) D.S. N° 007-2008-Vivienda Reglamento de la ley general del sistema nacional de bienes estatales. iii) Directivas de la Superintendencia de Bienes Nacionales. iv) Resolución de Contraloría N° 320-2006 Aprueba Normas de Control Interno.
--	--	---	--

Cuadro 01

Referencia: Res. Jefatural N° 118-80- INAP/DNA

Autoría: Propia

El cuadro anterior tiene la relación de las Normas Generales de Abastecimiento SA.O5, SA.06, y SA.07. Información tomada de la Resolución Jefatural N° 118-80-INAP/DNA, y de normas vigentes que se relacionan con estas, complementándose entre sí. A continuación analizaremos cada una de ellas.

### **SA.05 Unidad de Ingreso Físico y custodia temporal de bienes**

Esta Norma señala acciones a desarrollar respecto a los bienes que ingresan a la Entidad, custodia, registro y entrega de los mismos. Indica que el lugar de custodia de estos, se denominara Almacén, entre otros. Posteriormente el INAP emitió la Resolución Jefatural N°335-90-INAP/DNA que aprueba el Manual de Administración de Almacenes para el Sector Publico, ambos vigentes a la fecha. Si bien es cierto, el manejo de almacenes no ha variado en la administración pública, la Contraloría General de la Republica, modernizó la visión del control, a través de Resolución de Contraloría N° 320-2006 Aprueba Normas de Control Interno, sobre los riesgos que ocurren en la gestión de los procedimientos administrativos. A la fecha, aun no se

emite normas adicionales al respecto, Debiendo las instituciones mediante Directivas sobre Almacenes, tratar de normar, según sus circunstancias, el manejo de los mismos.

Por el momento, se necesitaría revisar la Norma –respecto a los puntos: Acciones a Desarrollar y Mecanismos de Control- y la Resolución Jefatural N°335-90-INAP/DNA, para darle modernidad y agilidad al manejo de almacenes.

#### **SA.06 Austeridad del Abastecimiento**

En cuanto a esta norma, sobre la austeridad de los procedimientos en las adquisiciones, procedimientos, control y demás, se está cumpliendo, ya que cada año se emite las Medidas de Austeridad, Disciplina y Calidad en el Gasto Público a través de la Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal correspondiente; de la misma forma se tiene los principios que rigen las contrataciones estatales como: Moralidad, Imparcialidad, Razonabilidad, Eficiencia y Transparencia aprobados mediante Ley de Contrataciones del Estado D.L. N° 1017. Adicional a aquello están las Directivas de Austeridad que cada Institución aprueba cada año.

Esta norma necesita ser modificado en su contenido o de lo contrario derogarse, porque la información presentada no está de acuerdo a los tiempos modernos, dado que las medidas de austeridad han ido cambiando a través del tiempo, y se aplican disposiciones legales vigentes.

**SA.07 Verificación del estado y utilización de bienes y servicios**

En esta etapa hay dos puntos, el de verificación de bienes y servicios; en lo referente a bienes, está el control patrimonial, mediante Ley N° 29151 se promulgo la Ley del Sistema Nacional de Bienes Estatales y con D.S. N° 007-2008-Vivienda se aprobó el Reglamento de la ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales. Posteriormente se creó la Superintendencia de Bienes Nacionales, se encarga de velar por legislar sobre los bienes patrimoniales institucionales , mostrando modernidad y claridad en cuanto a sus procedimientos. En cuanto a la verificación de los servicios y bienes muebles, la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, señalan procedimientos y acciones a adoptar al respecto.

Esta norma deberá ser derogada, por cuanto su disposición está señalada por normas modernas y vigentes.

### 3.2. MARCO CONCEPTUAL

#### A. CONTROL

El control es el proceso puntual y continuo que tiene por objeto comprobar si el desarrollo de las operaciones se ha efectuado de conformidad a lo planificado y alcanzado los objetivos programados. El control es puntual, cuando se aplica eventualmente a ciertas áreas, funciones, actividades o personas. El control es continuo cuando se aplica permanentemente. Comprende al control previo, concurrente y posterior.

#### B. CONTROL EFICAZ

El control es eficaz, cuando no entorpece las funciones administrativas, cuando se toman en cuenta las sugerencias y recomendaciones de los órganos responsables del mismo, cuando se aplican las medidas correctivas necesarias para optimizar la gestión empresarial. El control eficaz consiste en evaluar un conjunto de proposiciones financieras, económicas y sociales, con la finalidad de determinar si las metas, objetivos, políticas, estrategias, presupuestos, programas y proyectos de inversión emanados de la gestión se están cumpliendo de acuerdo a lo previsto. El control eficaz, es el proceso de comprobación destinado a determinar si se siguen o no los planes, si se están haciendo o no progresos para la consecución de los objetivos



propuestos y el proceso de actuación, si fuese preciso, para corregir cualquier desviación

### **C. TÉCNICAS DE CONTROL**

Son las formas, estilos, destreza y pericia que se aplican en la ejecución de los procedimientos de control. La auditoría confiere mucha importancia al control, por lo que los especialistas han establecido técnicas de evaluación, recomendaciones e informes para hacer llegar sus conclusiones y recomendaciones. Las técnicas de auditoría que contribuyen a un control eficaz.

### **D. ALMACENAMIENTO**

Es el conjunto de actividades de naturaleza técnico - administrativa referidas a la ubicación temporal de bienes en un espacio físico determinado con fines de custodia.

### **E. ACTIVIDAD DE CONTROL**

Las actividades de control son políticas y procedimientos establecidos para enfrentar riesgos y lograr los objetivos de la entidad. Los procedimientos que una organización ejecuta para tratar el riesgo se llaman actividades de control interno. Las actividades de control son una respuesta al riesgo en tanto que son diseñadas para contener la parte poco certera del resultado que ha sido identificado.

**F. CONSUMO**

Es la cantidad de unidades de un artículo que son retiradas del almacén en un periodo de tiempo determinado. Por ejemplo: Tenemos que al inicio del mes se tiene inventario de 100 unidades de detergente y al finalizar el mes sólo nos quedan de 20 unidades, podemos decir que el consumo de ese producto es de 80 unidades por mes.

**G. EFICACIA**

Se refiere al cumplimiento de los objetivos o al grado al que los resultados de una actividad cumplen con los objetivos o con los efectos para los que se realizó una actividad.

**H. EFICIENCIA**

La relación entre la salida, en términos de bienes, servicios y otros resultados y los recursos utilizados para producirlos. Utilización de los recursos financieros, humanos y materiales de manera que se puedan maximizar las salidas por un determinado número de recursos.

**I. EVALUACIÓN DE RIESGOS**

Es el proceso de identificación y análisis de los riesgos relevantes al alcanzar los objetivos de la entidad y determinar una respuesta apropiada.

**J. LOGÍSTICA**

La logística es el conjunto de conocimientos, acciones y medios destinados a prever y proveer los recursos necesarios que posibiliten realizar una actividad principal en: Tiempo, forma y al costo más oportuno en un marco de productividad y calidad.

**K. POLÍTICA**

Directriz emitida por la dirección sobre lo que hay que hacer para efectuar el control. Constituye la base de los procedimientos que se requieren para la implantación del control.

**L. TRANSPARENCIA**

Es el deber de los funcionarios y servidores públicos de permitir que sus actos de gestión puedan ser informados y evidenciados con claridad a las autoridades de gobierno y a la ciudadanía en general.

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **4.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACION**

El presente estudio se ha basado en un enfoque cuantitativo, puesto que hubo una realidad objetiva que ha sido analizada.

#### **4.2. TIPO DE INVESTIGACION**

De acuerdo al propósito de la investigación naturaleza de los problemas y objetivos formulados en el trabajo, el presente estudio ha reunido las condiciones para ser considerada como una investigación descriptiva - aplicada.

#### **4.3. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación es descriptiva-explicativa en un primer momento, y finalmente correlacionada puesto que se ha visto la relación de incidencia del control interno en la gestión de almacén.

#### **4.4. POBLACION Y MUESTRA**

La población estará formada por la totalidad del personal que labora en la Oficina de Almacén Central de la Municipalidad Provincial de Puno, los mismo que son los directos responsables, de dicha área.

#### **4.5. MÉTODOS**

##### **4.5.1. Método descriptivo**

Este método permitirá describir la situación real de cómo es el funcionamiento del control interno y la gestión en la Municipalidad Provincial de Puno, definiendo las características propias al respecto y otros procedimientos.

##### **4.5.2. Método analítico**

Este método permitirá analizar la aplicación de las normas del control interno y su incidencia en la gestión del área de almacén de la municipalidad; también permitirá evaluar cuán eficiente y eficaz es la gestión.

##### **4.5.3. Método deductivo**

Este método permitirá formular la hipótesis, además ayudó a obtener los resultados de la investigación como también a formular las conclusiones del trabajo.

#### **4.6. TÉCNICAS Y RECOLECCION DE DATOS**

##### **OBSERVACIÓN.**

Esta técnica es un proceso de búsqueda y recolección de información espontánea y natural. Permitirá describir y analizar las características y el comportamiento de la organización, de los trabajadores, y de los hechos o fenómenos que se van suscitando.

##### **ENTREVISTAS**

Esta técnica permitirá recoger información acerca del control interno a través de una serie de preguntas que se realizó al personal que trabaja en la oficina de control interno y el área de almacén.

##### **ENCUESTA**

Esta técnica será usada para dar respuestas a una serie de preguntas realizadas a los trabajadores, acerca de la aplicación del control interno en la municipalidad.

##### **ANÁLISIS DOCUMENTAL**

Esta técnica nos permitirá obtener información documental de la entidad en investigación que se ha utilizado para realizar la exposición y el análisis de los resultados. Buscando información validando las fuentes para realizar el análisis. Usando esta técnica para obtener datos de las normas, manuales, reglamentos, directivas relacionados con el tema de Investigación y otros documentos de la entidad.

#### **4.7. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS**

Los datos recogidos, serán tratados de la siguiente forma:

- Elaboración de cuadros de distribución porcentual.
- Ilustración de algunos cuadros con gráficos de barras.
- Interpretación de los datos obtenidos.

#### **4.8. AMBITO DE ESTUDIO.**

El ámbito de estudio de la presente investigación será realizada en la Municipalidad Provincial de Puno, dentro de la Sub Gerencia de Logística, Oficina de Almacén Central.

## CAPÍTULO V

### CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo al plan estratégico institucional 2015-2018. De la municipalidad provincial de Puno tenemos la ubicación geográfica. La Provincia de Puno se encuentra ubicada en la Provincia y Departamento de Puno. Puno se encuentra localizado dentro de los límites de San Román, El Collao y con la Región de Moquegua, a 3827 metros sobre el nivel del mar, está dividida en 04 zonas. Está delimitado por el norte con la provincia de San Román por el sur con la provincia de Collao, por el oeste con la región de Moquegua y por el este el Lago Titicaca.

#### 5.1. UBICACIÓN Y LÍMITES DE LA PROVINCIA DE PUNO

Las municipalidades provinciales y distritales son órganos de gobierno local, tiene autonomía política económica y administrativa en los asuntos de su competencia. Las municipalidades de los centros poblados son creadas conforme a ley. La LEY N° 23853. Nueva Ley de Municipalidades señala que: “Las municipalidades son los órganos



del gobierno local, que se emanan de la voluntad del popular, son personas jurídicas de derecho público con la autonomía económica y administrativa en los asuntos de su competencia” El año de Setiembre del año de 1926, fue creada la MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO según la Ley N° 5463, la que ejerce una gestión administrativa, dentro de una infraestructura llamado “El Palacio Municipal”.

Señalando a la ciudad de Puno como el capital del Departamento. La Municipalidad Provincial de Puno se creó con los fines y objetivos principales de promover la adecuada prestación de servicios públicos, fomentar el bienestar de los vecinos y el desarrollo integral y armónico de las circunscripciones de su jurisdicción. La Municipalidad Provincial de Puno se rige bajo el amparo de la Ley N° 27972 “Ley de Gobiernos Locales”, es el ente el encargado de promover el desarrollo local de la ciudad de Puno, cuenta con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines.

## **5.2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA MUNICIPALIDAD**

Según el plan estratégico institucional 2015-2018 de la municipalidad provincial de Puno los objetivos estratégicos son:

- Promotora de potencialidades humanas,
- Líder de la integración y capital humano,
- Emprendimiento de actividades económicas naturales y ecológicas con localidades saludables,

- Localidades ordenadas, saludables, seguras y articuladas por redes viales asfaltadas,
- Uso sostenible de recursos naturales y ecológicos con localidades saludables,
- Ciudadanía organizada, participativa y democrática.

### **5.3. MISIÓN Y VISIÓN DE LA MUNICIPALIDAD**

Según el plan estratégico institucional 2011-2014 de la municipalidad provincial de Puno la misión y visión de la institución son las siguientes:

#### **VISIÓN DE LA MUNICIPALIDAD**

Puno es una ciudad, ecológica, con identidad cultural, espacios públicos ordenados y seguros, ciudadanos comprometidos con su desarrollo y atractiva para el turista.

La provincia de Puno cuenta con una población organizada, democrática y participativa con conciencia ciudadana.

Su crecimiento y desarrollo urbano es planificado y su desarrollo rural es autosostenido con una educación y salud integral de calidad y participativa. La provincia cuenta con redes viales distritales e interdistritales asfaltadas, totalmente integradas, con un turismo receptivo, sostenible y ecológico.

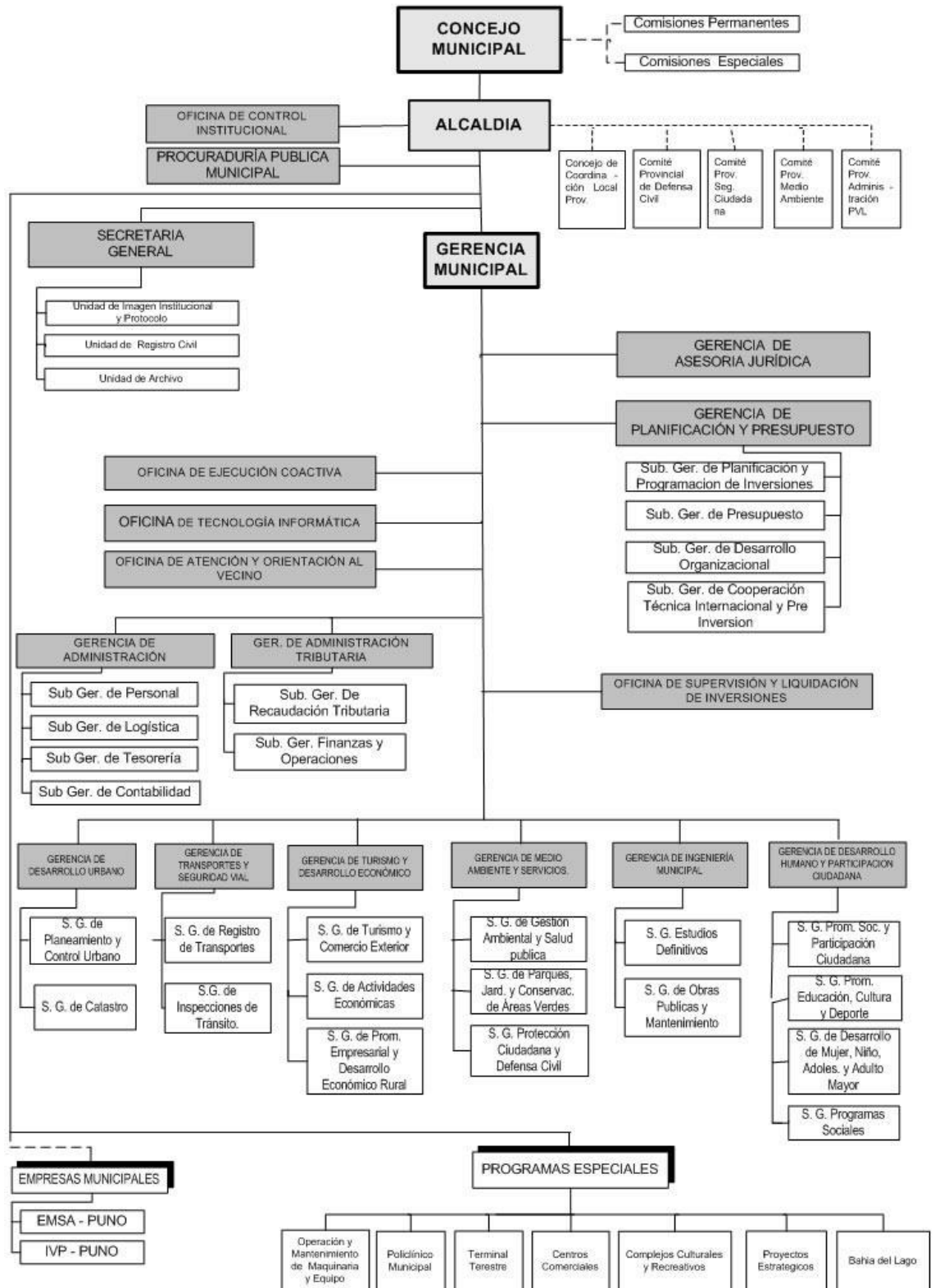
## MISIÓN

La Municipalidad Provincial de Puno representa al vecindario, promueve la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral sostenible y armónico de su circunscripción (Ley 27972).

Planificando, ejecutando e impulsando a través de los organismos competentes el conjunto de acciones destinadas a promover el desarrollo económico local y proporcionar al ciudadano el ambiente adecuado para la satisfacción de sus necesidades vitales de vivienda, salud, educación, recreación, transportes y comunicaciones.

5.4. ORGANIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO  
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



## **CAPÍTULO VI**

### **SOLUCIONES TEÓRICAS Y PRÁCTICAS PLANTEADAS**

#### **6.1. ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DEL AREA DE ALMACÉN EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO**

El diagnóstico del control interno está enfocado a describir y analizar los aspectos generales de la gestión y las acciones que ella conlleva para efectuar procedimientos que se llevan a cabo en el área de almacén, asimismo encontrar las causas por la que ocurren desviaciones durante las operaciones. Para realizar el análisis, se utilizó las siguientes técnicas, como entrevistas, cuestionario de control interno y observación respecto al personal involucrado en las operaciones de almacén para dar un juicio lógico para cada una de las actividades que componen el control interno. Todo ello con el fin de conocer el funcionamiento del control interno durante los años operativos 2016-2017 en la Municipalidad Provincial de Puno.

Se ha analizado el comportamiento de las personas en su ambiente de trabajo en el cual se desempeña, a través de la observación

directa e indirecta, y las entrevistas son de utilidad para dar una explicación del porqué ocurren los acontecimientos básicamente en el área de almacén y también se ha analizado al personal, el conocimiento de sus funciones en la institución y otros aspectos de vital importancia para la realización de un análisis de las actividades y condiciones en que opera la unidad de almacén.

#### **6.1.1. ANALISIS POR COMPONENTES ENTORNO DE CONTROL**

El entorno de control es la base para el sistema de control interno en su conjunto. Da la disciplina y la estructura además de un clima que influye en la calidad del control interno en su conjunto. El entorno de control establece el tono de una organización, teniendo influencia en la conciencia que tenga el personal sobre el control. Es el fundamento para todos los componentes de control interno, dando disciplina y estructura. Por ejemplo aquí se evalúa la integridad personal y profesional y los valores éticos del personal involucrado, las actitudes que ellos presentan y como ello influye en la entidad, cuán competentes son en cuanto a sus labores además el compromiso que ellos sienten con la entidad.

**CUADRO N° 01**  
**Tiene conocimiento del entorno de control como base para el sistema de control interno en su conjunto.**

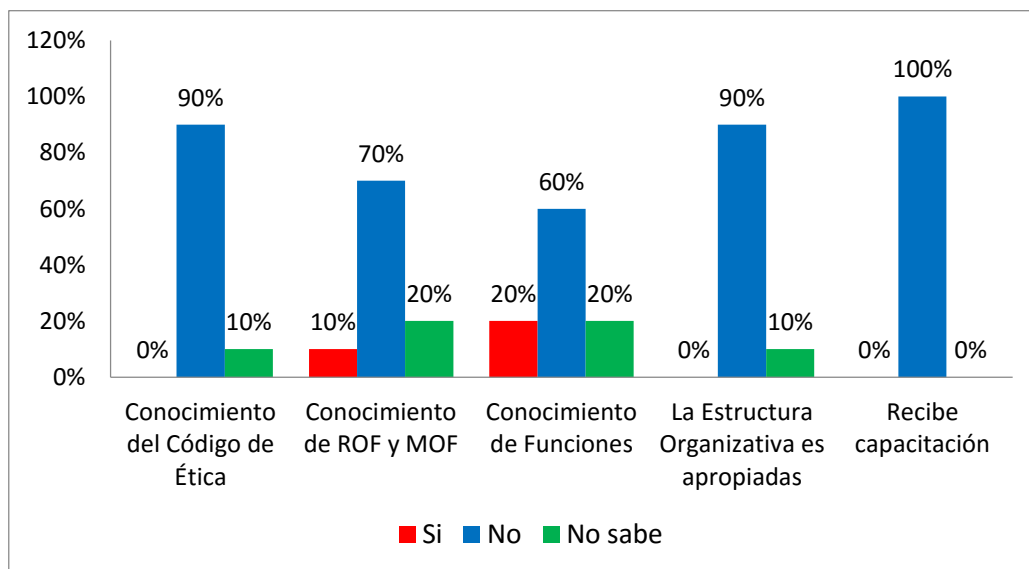
ITEMS	ÍNDICES						
	SI	%	NO	%	NO SABE	%	TOTAL
¿Tiene conocimiento del código de ética o conducta propia de la entidad donde se considere los niveles esperados de comportamiento ético y moral, u otra norma o ley al respecto?	0	0	9	90	1	10	10
¿Tiene conocimiento amplio y profundo de sus funciones de acuerdo al MOF y ROF de su institución?	1	10	7	70	2	20	10
¿Los trabajadores del área de almacén tienen los conocimientos suficientes y la experiencia necesaria para realizar sus funciones y tareas en la entidad?	2	20	6	60	2	20	10
¿La estructura organizativa es apropiada y tiene capacidad de suministrar el flujo necesario de información para gestionar las actividades realizadas en almacén?	0	0	9	90	1	10	10
¿Recibe alguna capacitación organizado por la dirección para que cumpla su labor idóneamente?	0	0	10	100	0	0	10

**FUENTE:** Encuesta al personal del área de Almacén.

**ELABORADO POR:** La ejecutora

**GRÁFICO N° 01**

**ANALISIS POR COMPONENTES ENTORNO DE CONTROL**



**FUENTE:** Cuadro N° 01

**ELABORADO POR:** La ejecutora

**INTERPRETACIÓN:**

En tanto, se llega a la conclusión de que referente al conocimiento del código de ética o conducta propia de la entidad donde se considere los niveles esperados de comportamiento ético y moral, u otra norma o ley al respecto, podemos observar que el 90% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno No conocen el código de ética o conducta propia de la entidad; por otro lado el 70% no conoce sus funciones de acuerdo al ROF y MOF de la Municipalidad; así mismo podemos afirmar que 60% del personal no tiene conocimiento y experiencia suficiente en las funciones que le compete; así mismo el 90% no cuenta con una estructura organizativa propia del área; y finalmente el 100% del personal manifiesta que no recibe las capacitaciones correspondientes por parte de la entidad; con lo que se corrobora que dentro de la Municipalidad Provincial de Puno, los trabajadores del área de Almacén no conocen el entorno del control interno.



### 6.1.2. EVALUACIÓN DE RIESGOS

La evaluación de riesgo es el proceso de identificación y análisis de los riesgos relevantes para el logro de los objetivos de la entidad y para determinar una respuesta apropiada. Implica: Identificación del riesgo que está relacionado con los objetivos que se deben lograr; identificar cuáles son los riesgos que podrían impedir por ejemplo que no se realicen los pedidos con oportunidad. La valoración del riesgo es estimar si el riesgo es alto, moderado o bajo, también está la valoración de la probabilidad de que el riesgo ocurra. Un control interno efectivo es el mejor mecanismo para tratar el riesgo.

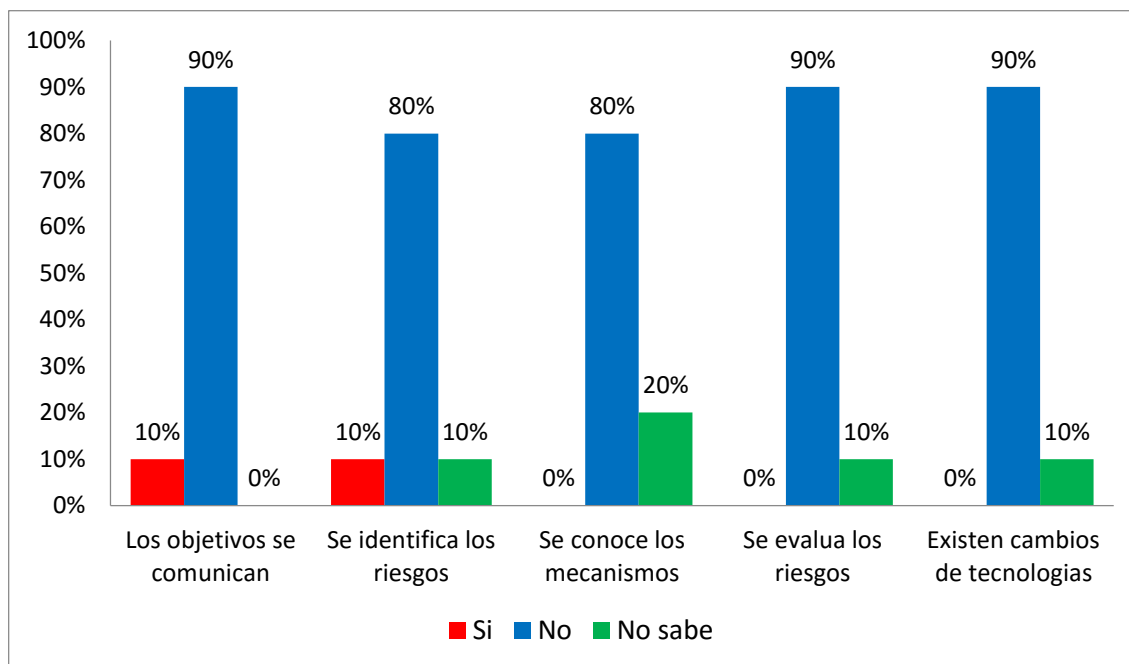
**CUADRO Nº 02**  
**EVALUACIÓN DE RIESGOS**

ITEMS	ÍNDICES						TOTAL
	SI	%	NO	%	NO SABE	%	
¿Los objetivos se comunican con efectividad a todos los trabajadores?	1	10	9	90	0	0	10
¿Se han identificado los riesgos significativos para alcanzar los objetivos importantes para cada actividad del área?	1	10	8	80	1	10	10
¿Se dan a conocer los mecanismos para reaccionar ante los acontecimientos o cambios rutinarios que influyen en la consecución de los objetivos?	0	0	8	80	2	20	10
¿Se evalúa la importancia y probabilidad de ocurrencia de los riesgos, así como las medidas necesarias para abordarlos?	0	0	9	90	1	10	10
¿Han existido cambios importantes, en cuanto a nuevas tecnologías o cambios en el entorno de operaciones que han dificultado su labor?	0	0	9	90	1	10	10

**FUENTE:** Encuesta al personal del área de Almacén.

**ELABORADO POR:** La ejecutora

**GRÁFICO N° 02**  
**EVALUACIÓN DE RIESGOS**



**FUENTE:** Cuadro N° 02

**ELABORADO POR:** La ejecutora

### INTERPRETACIÓN:

En cuanto se refiere a la evaluación de riesgos, se puede observar que los objetivos que tiene la Municipalidad no se comunican oportunamente; al igual que los riesgos que éstas causan no se identifican; por otro lado el 80% de los trabajadores del área de Almacén no conocen los mecanismos de trabajo, los mismo que repercute en la importancia y probabilidad de ocurrencia de los riesgos, así como las medidas necesarias para abordarlos; y finalmente el 90% manifiesta que no han existido cambios importantes, en cuanto a nuevas tecnologías o cambios en el entorno de operaciones que han dificultado su labor.

### 6.1.3. ACTIVIDADES DE CONTROL

Las actividades de control son políticas y procedimientos para lograr los objetivos de la entidad. Para ser efectivas, las actividades de control deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo a un plan a lo largo de un período, estar relacionadas directamente con los objetivos de control. Las actividades de control se dan en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una gama de actividades de control de detección y prevención.

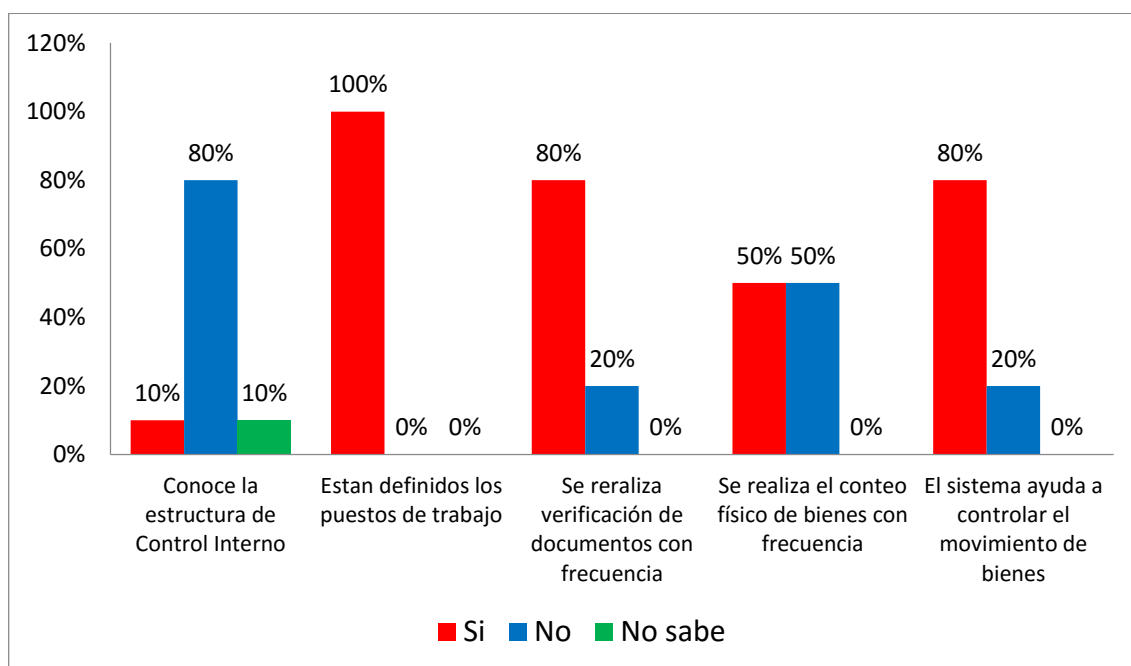
**CUADRO Nº 03**  
**ACTIVIDADES DE CONTROL**

ITEMS	ÍNDICES						TOTAL
	SI	%	NO	%	NO SABE	%	
¿Conoce la estructura de Control Interno y los hechos significativos referidos a éste, están claramente documentados?	1	10	8	80	1	10	10
¿Están claramente definidos los puestos de trabajo en el área de almacén, las responsabilidades	10	100	0	0	0	0	10
¿Se realiza una verificación en la documentación con frecuencia en cuanto a exactitud, totalidad y autorización pertinente?	8	80	2	20	0	0	10
Se realizan con frecuencia conteos físicos de los bienes y se concilian con los registros contables en las operaciones del área?	5	50	5	50	0	0	10
¿El sistema ayuda a controlar todas las actividades del área, a registrar y supervisar las operaciones y eventos a medida que ocurren, y a mantener tales datos?	8	80	2	20	0	0	10

**FUENTE:** Encuesta al personal del área de Almacén.

**ELABORADO POR:** La ejecutora

**GRÁFICO N° 03**  
**ACTIVIDADES DE CONTROL**



**FUENTE:** Cuadro N° 03

**ELABORADO POR:** La ejecutora

**INTERPRETACIÓN:**

Se observa que la estructura de Control Interno y los hechos significativos referidos a éste, no están claramente documentados, lo que dificulta en el control interno del área; sin embargo están claramente definidos los puestos de trabajo en el área de almacén, las responsabilidades; los mismo que también si se realiza una verificación en la documentación con frecuencia en cuanto a exactitud, totalidad y autorización pertinente.

Se realizan con frecuencia conteos físicos de los bienes y se concilian con los registros contables en las operaciones del área de Almacén; y finalmente el sistema si ayuda a controlar todas las actividades del área, a registrar y supervisar las operaciones y eventos a medida que ocurren, y a mantener tales datos.

**6.1.4. INFORMACION Y COMUNICACIÓN**

La información y la comunicación son esenciales para ejecutar todos los objetivos de control interno. Para que la información de transacciones y hechos sea confiable y relevante, es archivarla rápidamente y clasificarla correctamente. La información pertinente debe ser identificada, capturada y comunicada de una manera y en cierto límite de tiempo que permita que el personal lleve a cabo su control interno y sus otras responsabilidades (comunicación puntual a la gente adecuada).

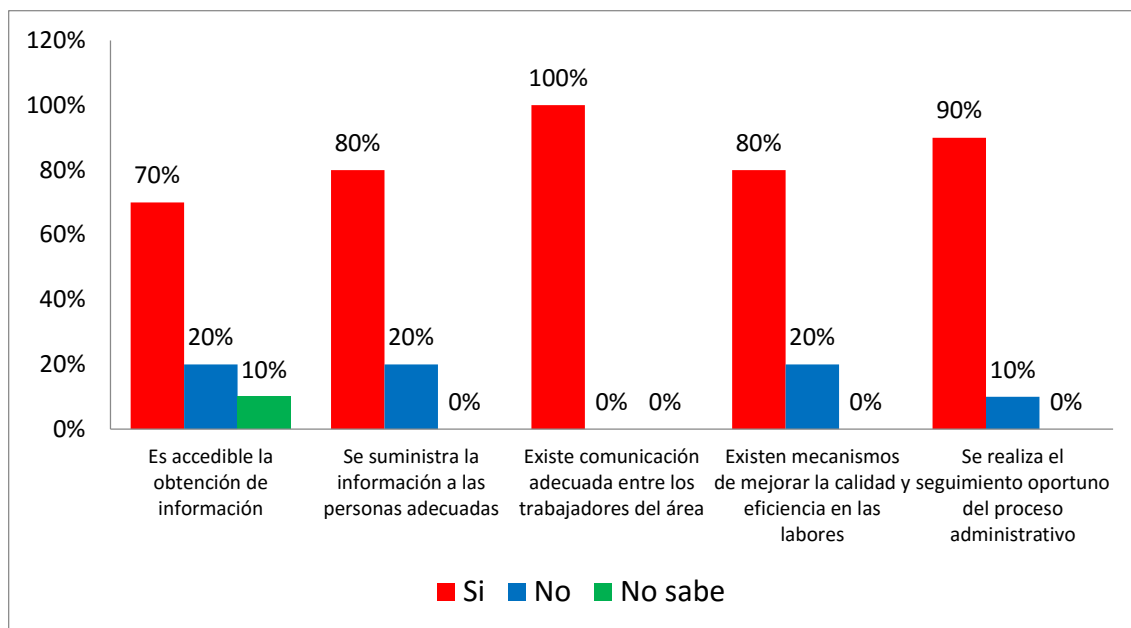
**CUADRO N° 04  
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

ITEMS	ÍNDICES						TOTAL
	SI	%	NO	%	NO SABE	%	
¿Es accesible la obtención de la información externa e interna, que facilite a la dirección los informes necesarios sobre el rendimiento de las operaciones en el área?	7	70	2	20	1	10	10
¿Se suministra la información a las personas adecuadas, con detalle suficiente y en el momento preciso, para permitirles cumplir con sus responsabilidades eficiente y eficazmente?	8	80	2	20	0	0	10
¿Hubo una comunicación adecuada entre todos los trabajadores del área y de una información completa, puntual y suficiente que permita cumplir adecuadamente la labor?	10	100	0	0	0	0	10
¿Existen los mecanismos para realizar las sugerencias a la dirección sobre cómo mejorar la calidad y eficiencia en las labores?	8	80	2	20	0	0	10
¿Se realiza un seguimiento oportuno y apropiado de los documentos como notificaciones, presentación de factura, guías recibidas de proveedores entre otros?	9	90	1	10	0	0	10

**FUENTE:** Encuesta al personal del área de Almacén.

**ELABORADO POR:** La ejecutora

**GRÁFICO N° 04**  
**INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**



**FUENTE:** Cuadro N° 04

**ELABORADO POR:** La ejecutora

**INTERPRETACIÓN:**

En tanto se refiere al ítem 1, se observa que si es accesible la obtención de la información externa e interna, que facilite a la dirección los informes necesarios sobre el rendimiento de las operaciones en el área en un 70%; por otro lado si se suministra la información a las personas adecuadas, con detalle suficiente y en el momento preciso, para permitirles cumplir con sus responsabilidades eficiente y eficazmente en un 80%; así mismo si hay una comunicación adecuada entre todos los trabajadores del área y de una información completa, puntual y suficiente que permita cumplir adecuadamente la labor en un 100% del personal del área; si existen los mecanismos para realizar las sugerencias a la dirección sobre cómo mejorar la calidad y eficiencia en las labores en un 80% y finalmente si se realiza un seguimiento oportuno y apropiado de los documentos como notificaciones, presentación de factura, guías recibidas de proveedores entre otros en un 90%.

### 6.1.5. SUPERVISION

Los sistemas de control interno deben ser objeto de seguimiento para valorar la calidad de la actuación del sistema en el tiempo. El seguimiento se logra a través de actividades rutinarias, evaluaciones puntuales o la combinación de ambas. El seguimiento continuo de control interno está construido dentro de las operaciones normales y recurrentes de la entidad. Incluye la administración y actividades de supervisión y otras acciones que el personal ejecuta al cumplir con sus obligaciones. Las actividades de seguimiento continuo cubren cada uno de los componentes de control interno e involucran acciones contra los sistemas de control interno irregulares, antiéticos, antieconómicos, ineficientes e ineficaces.

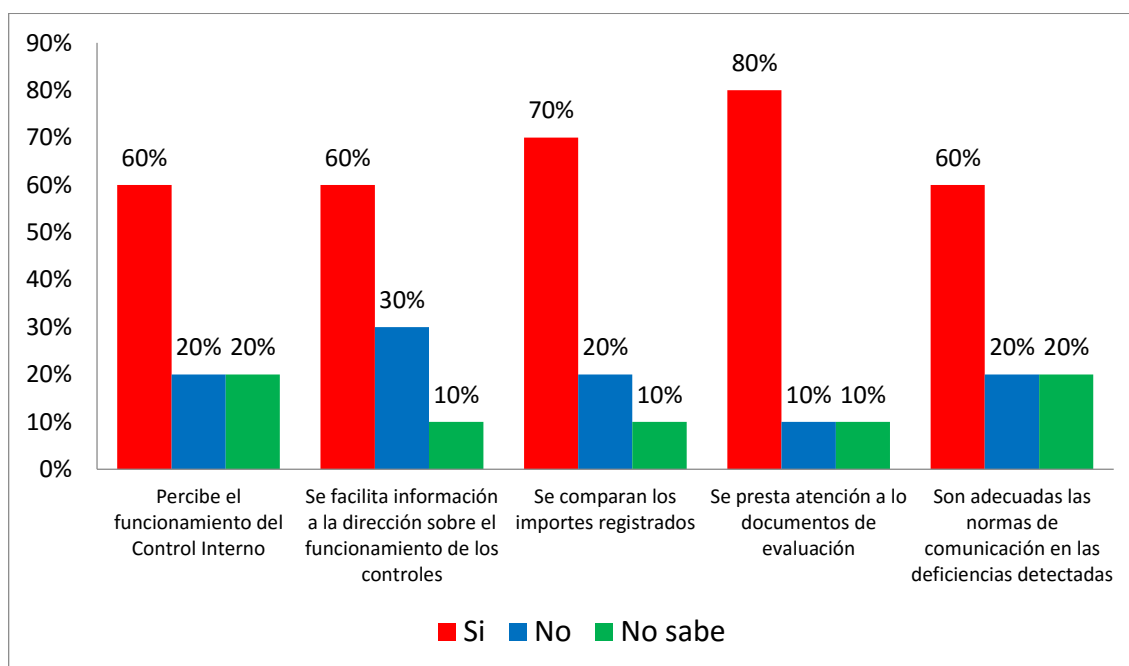
**CUADRO N° 05**  
**SUPERVISIÓN**

ITEMS	ÍNDICES						
	SI	%	NO	%	NO SABE	%	TOTAL
¿Durante el desarrollo de sus actividades, percibe el funcionamiento del Control Interno?	6	60	2	20	2	20	10
¿Se facilita información a la dirección sobre el funcionamiento de los controles?	6	60	3	30	1	10	10
¿Se comparan los importes registrados por el sistema de almacén con otras áreas constantemente?	7	70	2	20	1	10	10
¿Es válido y se presta atención a documentar el proceso de evaluación?	8	80	1	10	1	10	10
¿Son adecuadas las normas de comunicación de las deficiencias detectadas?	6	60	2	20	2	20	10

**FUENTE:** Encuesta al personal del área de Almacén.

**ELABORADO POR:** La ejecutora

**GRÁFICO Nº 05**  
**SUPERVISIÓN Y MONITOREO**



**FUENTE:** Cuadro Nº 05

**ELABORADO POR:** La ejecutora

### **INTERPRETACIÓN:**

Referente a la Supervisión y Monitoreo, se puede observar que el 60% si percibe el funcionamiento del Control Interno durante el desarrollo de sus actividades; por otro lado el 60% si facilita información a la dirección sobre el funcionamiento de los controles; así mismo el 70% si comparan los importes registrados por el sistema de almacén con otras áreas constantemente; en un 80% es válido y se presta atención a documentar el proceso de evaluación y finalmente el 60% si son adecuadas las normas de comunicación de las deficiencias detectadas.



## **DISCUSIÓN DE LA INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DEL ÁREA DEL ALMACÉN**

Según la problemática encontrada se corrobora que el control interno es no es eficaz y no funciona de forma óptima ya que se ha encontrado grandes debilidades durante el proceso empezando desde el ambiente de control de la entidad, siendo uno de los principales problemas la falta de difusión de los documentos normativos que guían el comportamiento y las actividades de todos los servidores, otro gran problema a que no se analizan los riesgos, por lo tanto no hay una identificación adecuada de ellos y menos una evaluación de los mismos. Se debe tomar medidas correctivas para solucionar las debilidades. El control interno, es una necesidad administrativa de todo ente u organización, si consideramos, que en toda organización existe la posibilidad de contar con empleados deshonestos, descuidados o ineficientes, que hacen que la custodia de los activos sea deficiente, o que la ejecución del cumplimiento de funciones no se efectúe apropiadamente y todo ello hace que no haya transparencia en la gestión por lo tanto se genera un información que no es confiable y ello afecta a los ciudadanos y al propio estado. También se ha podido ver en cuanto a la comunicación entre los trabajadores es regular es decir que no se establecen mecanismos apropiados para realizar comunicaciones de forma formal y en cuanto al monitoreo también hay deficiencias que existen irregularidades en los procesos y al no actuar correctamente el riesgos de que ocurra, fraudes, perdidas, y un mal uso de los recursos financieros del estado no permiten que haya una gestión de calidad.

La gestión es un conjunto de acciones que tiende al cumplimiento de metas y objetivos, pero dichas acciones no tienen un control efectivo lo cual hace que no alcancen los resultados esperados. Por lo tanto se señala que el control interno influye en la gestión del área de almacén ya que no hay un control efectivo por lo tanto tampoco una gestión de calidad en el gobierno local de Puno. Lo que busca es implementar las medidas de control para mejorar las funciones del proceso administrativo y contable, las funciones de cada empleado que labora en la entidad con la finalidad de mejorar las debilidades. De esa forma se pueda mejorar la gestión ya que las normas de control están dadas pero la concretización de las mismas es irreal entonces la solución es implementar medidas para hacer cumplir las normas de control.

**6.2. ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS DEL ÁREA DE ALMACEN EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO**

**CUADRO N° 06  
CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS DE ALMACEN**

PREGUNTAS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
<b>RECEPCIÓN</b>				
¿Los formatos de recepción física son adecuados?		X		
¿Los registros de bienes recibidos son adecuados, se actualizan en las entradas de kardex con oportunidad?			X	
¿Se reciben los bienes de acuerdo a las características determinadas en el contrato?	X			
¿Se registra oportunamente la nota de entrada del bien?		X		
¿El ingreso de los bienes se realiza con su respectiva factura y guía de remisión, control de calidad de forma oportuna?	X			
<b>ALMACENAMIENTO</b>				
¿Se realiza de forma adecuada la clasificación de los bienes?			X	
El espacio físico se adecua de acuerdo a lo requerido de los materiales u otros bienes			X	
Existe seguridad en la custodia de los bienes del almacén			X	
Existen mecanismos efectivos para el buen cuidado de los bienes para evitar cualquier pérdida.			X	
El personal encargado de la custodia está capacitado para cumplir su labor, conoce las medidas de seguridad y otros		X		
<b>PREPARACIÓN DEL PEDIDO</b>				
¿Se preparan los pedidos de acuerdo al requerimiento con las características específicas del bien?			X	
¿Se toman medidas para evitar desviaciones en cuanto a los pedidos que se atienden?		X		
¿Se realiza informes de la calidad de los productos?			X	
¿Se ha previsto medidas para evitar el desabastecimiento de bienes determinados?			X	
¿Se realiza con debida anticipación la preparación del pedido?		X		

<b>DESPACHO</b>				
¿Se realiza oportunamente la entrega de los bienes requeridos?		X		
¿La parte usuaria al recoger los bienes se encuentra conforme con la atención que le brinda almacén?			X	
Se le notifica a la parte usuaria que ya se encuentra listo los pedidos			X	
La PECOSA cumple con los requisitos y las firmas de las autorizaciones respectivas		X		
Se registra la PECOSA de los bienes de forma oportuna			X	

**FUENTE:** Revisión de documentos y guía de observación de procesos

**ELABORADO POR:** La ejecutora

### RECEPCION DE ALMACEN

En cuanto a la recepción, la ley indica que cualquier bien que ingrese a la entidad debe ser registrado y pasar por el área de almacén, para ello se debe realizar el procedimiento correctamente, en la municipalidad existen formatos físicos de recepción y si cumplen con las características requeridas sin embargo estas no se encuentra debidamente organizadas, y si han existido errores en los registros ya que se ha visto que en ocasiones se ha recepcionado faltando bienes de algún tipo, y eso genera desbalances, también en cuanto a las características de los bienes especificados en las ordenes no se han cumplido cabalmente pese a eso se ha recepcionado en algunas ocasiones, y las Neas en varias ocasiones se ha registrado después de haber recibido los bienes, lo cual debería ser en el momento oportuno, y las facturas y guías de remisión no son entregadas debidamente y son regularizadas en el proceso lo cual genera retrasos en las operaciones.

## **ALMACENAMIENTO**

El almacenamiento es esencial para resguardar los bienes que se encuentran en el almacén, para que se encuentren en las óptimas condiciones sin embargo se ha visto que solo a veces durante estos años se ha ordenado debidamente, no hay buena clasificación de los materiales, y el espacio físico no siempre responde a las necesidades que requieren los materiales, en el caso de los materiales de escritorio no están distribuidos de forma adecuada, los materiales de construcción como fierros y otros productos de metales se encuentran en partes húmedas lo cual no permite que tengan un mantenimiento adecuado, en cuanto a la seguridad, si hay un responsable que debe cuidar el almacén sin embargo se encuentran perdidas que no se sabe cómo explicar su desaparición ya que al realizar el despacho se encuentra desabastecimiento.

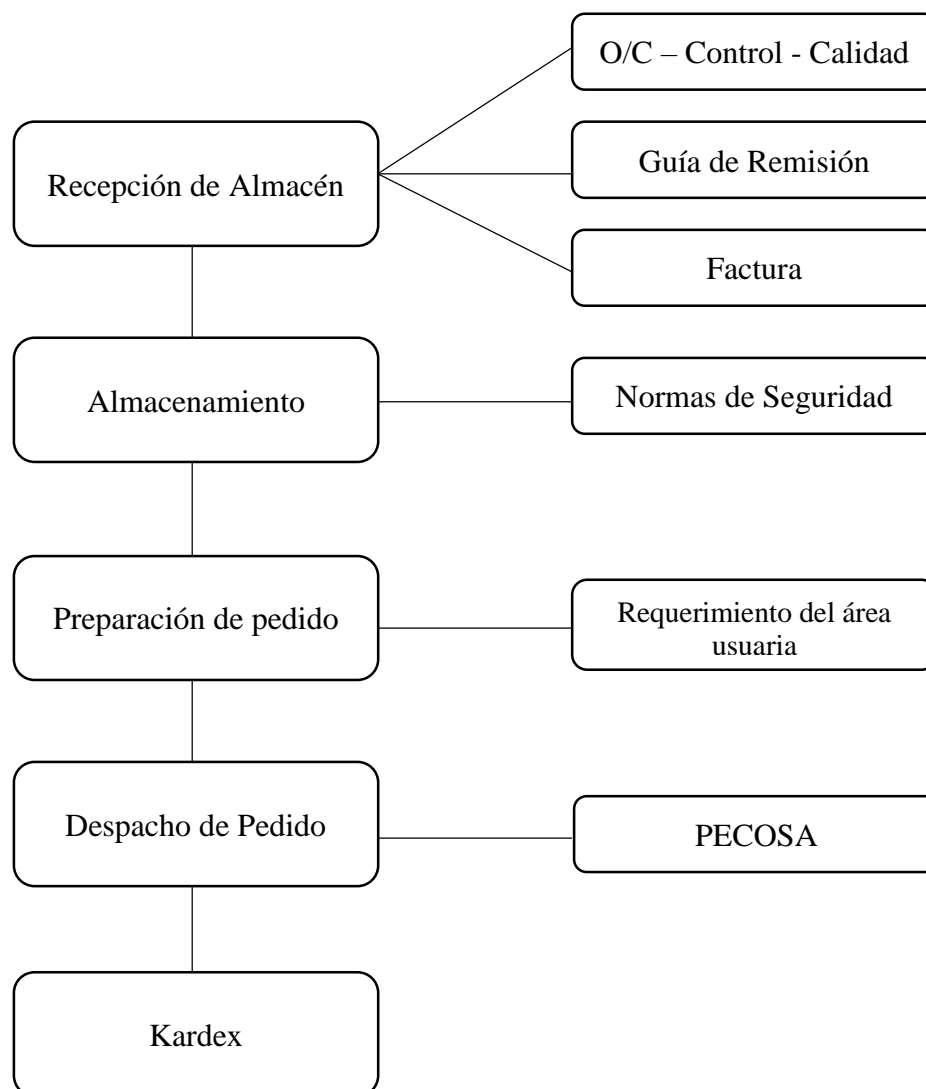
## **PREPARACION DEL PEDIDO**

La preparación de los pedidos se realizan de acuerdo a las especificaciones de los bienes sin embargo a veces se encuentra desabastecimiento de dichos productos lo cual se subsana con bienes características similares, esto ocasiona ciertas desviaciones y solo se realiza informe de calidad de los productos a veces o cuando la autoridad lo requiera. Los pedidos se preparan con la debida anticipación salvo algunas excepciones que se realiza extemporáneamente.

## DESPACHO

Las atenciones a los pedidos no se realizan a tiempo en su mayoría, por varias razones ya sea desabastecimiento, falta de dedicación de personal, el kardex se encuentra desactualizado y otros y esto genera disconformidad y reclamos por la parte usuaria y no se le notifica a la parte usuaria que ya se encuentra listo su pedidos por falta de oportunidad y falta de interés, las PECOSAS no son firmadas oportunamente por los responsables, incluso en auditoria se ha encontrado pecosas sin la firma del jefe, y en el sistema de almacén (SIAL) no todas las pecosas son registradas oportunamente en el momento que los bienes salen de almacén sino su registros es posterior a esa fecha o son regularizadas después a la fecha que salió y eso no hace posible una buena organización y adecuación.

**FLUJOGRAMA DE LOS PROCESOS DE ALMACÉN**



**FUENTE:** Elaboración Propia.

## RESUMEN DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS PROCESOS DE ALMACEN

### ÓRDENES DE COMPRA Y DE SERVICIO

El origen de las órdenes de compra en la municipalidad son los pedidos o los requerimientos presentados por el área de infraestructura, o los responsables de programas y/o actividades de las diferentes áreas de la municipalidad al Jefe de logística como consecuencia de la necesidad para ejecutar las diferentes programaciones que se tiene. Como primera tarea del almacén se recibe las órdenes de compra del área de administración para realizar el trámite correspondiente. Se hace la revisión integral y oportuna de cada orden de compra para verificar que contenga el número del registro del SIAF y sus respectivos anexos entre los que se encuentra el contrato, la factura, la guía de remisión y otros. Esta revisión se realiza para el control y la información fehaciente de las Órdenes de Compra, sin embargo esta recepción debería ser computarizado y llevado al sistema lo cual no lo está ya que es realizado manualmente en un cuaderno auxiliar, corriendo el riesgo de que se pueda sufrir una pérdida del mismo y por ende de la información relevante para ejecutar las diligencias. El área de almacén recibe las ordenes de servicio que provienen de la gerencia de administración y se registra manualmente su ingreso de dicho documento realizando una revisión general sin embargo se encuentran errores en dichos documentos que han requerido la corrección surgiendo pérdida de tiempo al operar en las labores. En varias ocasiones por falta de tiempo no se sale a notificar a los proveedores, como consecuencia se acumulan



órdenes sin notificar, como secuela se tiene proveedores descontentos y con reclamos posteriores es por eso que se debe realizar esta tarea de manera oportuna.

### **KARDEX DE COMBUSTIBLE**

El kardex de combustible es un registro muy importante para llevar el control del consumo que se está realizando diariamente, ya que los montos de las compras son relevantes para la entidad se ha encontrado ciertas deficiencias en cuanto al manejo de este registro ya que se ha observado que se encontraba desactualizado en varias oportunidades y atrasado en dos meses y eso no debería ocurrir ya que no permite un control adecuado y ocasiona problemas en la atención, por ejemplo se consume por un monto mayor de lo que consta en las órdenes de compra y esto trae consecuencias que lleva un tiempo extra para solucionar tales problemas. Por ejemplo en una orden de combustible por 1000 galones gasolina ha ocurrido que se ha consumido 1050 galones, más de lo que debería haber ocurrido, esto sucede porque no se lleva un control adecuado del consumo y se sobrepasa la cantidad que señala la orden de compra y esto ocasiona problemas en cuanto a los pagos, y también el proveedor pone una orden de restricción para la atención de combustible, lo cual perjudica a la ejecución de obras o programas, etc.

### **VALES DE COMBUSTIBLE**

Los vales de combustible son necesarios para que el proveedor o grifo se sirva a atender el tipo de combustible que se requiera, gasohol 90°, gasohol 84° o Diesel, por ello el encargado del almacén en cuanto al combustible atiende a las diferentes áreas de la municipalidad cuando estos lo soliciten y dichos vales deben ser firmados y autorizados por las personas responsables entre ellos el jefe de almacén. Sin embargo existieron problemas donde terceras personas, crearon vales falsos para consumo de combustible, lo cual ha perjudicado a la. Por eso se debería emitir vales que cuente con características propias y únicas que sea imposible falsificarlo.

### **RECEPCIÓN DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS E INTERNAMIENTO DE OTROS BIENES**

En la Municipalidad de realizan varias recepciones de diferentes tipos de bienes, materiales de construcción, productos alimenticios y otros. La municipalidad cuenta con varios almacenes ubicados en diferentes sitios de la ciudad de Puno. Tiene un almacén de operación y otros de inversión y cada obra aparte también cuenta con un almacén propio. Con respecto al almacén de productos alimenticios que llegan para los comedores populares se encuentra ubicado en el parque ciudad de los niños de la ciudad de Puno. Después de otorgarse la buena pro al ganador este debe hacer la entrega de productos para lo cual el personal del área de almacén debe acudir a recepcionar tales bienes, haciendo las revisiones correspondientes y cumpliendo lo que establece la Ley de contrataciones y adquisiciones del

estado y su reglamento, se presentaron casos donde algunos productos no cumplían las características ya establecidas y por tal razón fueron devueltos para que el proveedor vuelva a traerlos en un plazo de 10 días subsanando los errores como establece la ley, sin embargo se ha visto que algunos proveedores a pesar de no cumplir con las especificaciones técnicas del producto se ha recepcionado de forma normal levantando el acta de recepción como si todo estuviera en condiciones perfectas, llegando a un arreglo interno lo cual indica que no se está cumpliendo la ley en su cabalidad. Cuyos efectos son las sanciones respectivas. Todo lo que ocurra en el acto de entrega- recepción de los productos será plasmado en el acta que tiene un carácter serio y formal.

El internamiento de los bienes se debe registrar también en el sistema que maneja almacén central (SIAL) haciendo constar la fecha en que haya sido internado los bienes de esa forma se lleve un registro adecuado que va permitir la elaboración posterior de las pecosas. Otro problema que se presenta al respecto son las inconsistencias que se encontraron en las fechas y para ello se debería internar respetando la fecha real.

## **PECOSAS**

El pedido de comprobante salida debe ser elaborado cuidadosamente para evitar cualquier equivocación, se ha encontrado errores en las fechas de emisión, en los montos que aparecen en las pecosas incluso en los nombre de los responsables, como consecuencia de esto al reportarle dichas

pecosas se negaban a firmarlo y por ende se debía hacer las correcciones respectivas que ocasiona pérdida de tiempo y falta de efectividad.

Cuando las oficinas de la municipalidad requieren que se compre materiales de escritorio o útiles deben presentar su cuadro de necesidades para que se pueda realizar el proceso de compra. En el área de almacén se lleva un control de inventarios de las compras que se realiza para cada oficina, pero existe un problema serio con respecto a su kardex ya que existe inconsistencias en cuanto a las cantidades que aparecen en el sistema de inventarios y las cantidades que aparecen físicamente en el almacén central, muchas veces el responsable ha tenido problemas ya que no podía entregar los productos tal como aparecían en el cuadro de necesidades ya que físicamente no existía más bienes de ese tipo. Por ello se debería hacer una revisión de todo el almacén continuamente y ordenar los productos por órdenes de compra o de acuerdo a lo que se vea por conveniente. Por el problema descrito en el párrafo anterior hubo también problemas en la elaboración de las pecosas en lo que respecta a materiales y útiles de escritorio, ya que muchas veces no se sabía de dónde sacar algún tipo de material ya que no había físicamente, por lo tanto se recurrió a sacar de lo que era destinado para otra oficina constituyéndose este acto como un préstamo, para poder cumplir y entregarles lo que solicitaba la parte usuaria.

### **CONTROL Y ATENCION DE MATERIALES Y UTILES DE OFICINA**

El control de inventario se realiza físicamente y virtualmente es decir a través del sistema, sin embargo se encontró muchas incoherencias al compararlos

entre ambos, y esto constituye un problema que debería ser solucionado para que no haya faltantes ni sobrantes sino las cantidades sean exactas, de esa manera manejar los recursos en forma adecuada.

La atención de los requerimientos de los materiales por las diferentes oficinas de la municipalidad se realiza con la documentación respectiva, para sacar físicamente los materiales del almacén central y hacerles entrega a las personas responsables, en primer lugar se llena una fichas denominadas “control visible de almacén” para hacer el control físico, por lo tanto se alista todo lo que se requería, este trabajo demanda mucho tiempo sobre todo cuando la lista de lo que se requiere es muy amplia.

**6.3. EVALUACION DE LA GESTIÓN DEL AREA DE ALMACÉN EN EL CUMPLIMIENTO DE METAS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO**

El almacén es una unidad de servicio y soporte en una entidad y tiene objetivos como velar por el resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos para que sea entregado a la parte solicitante.

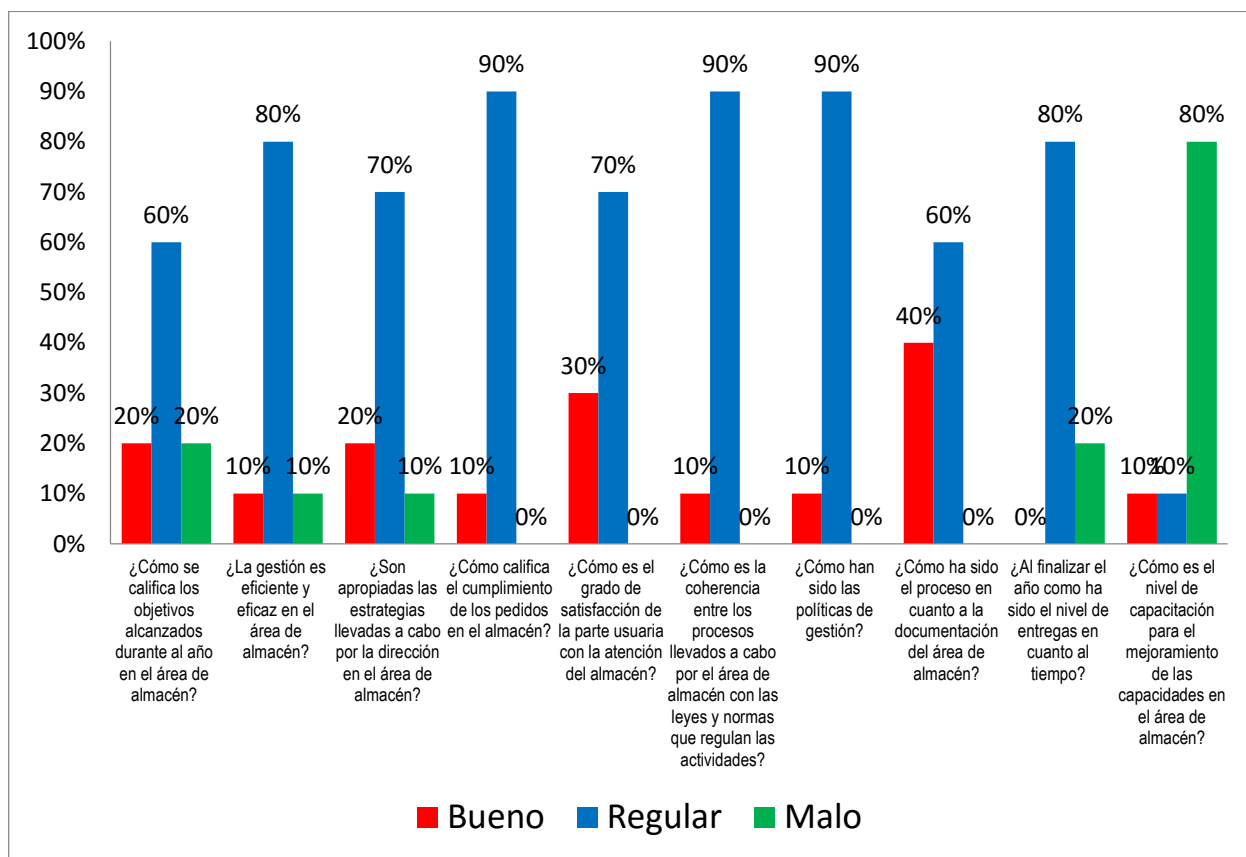
**CUADRO Nº 07  
LA GESTIÓN DEL AREA DE ALMACEN**

Nº	ITEMS	ÍNDICES						TOTAL
		BUEN O	%	REGULAR	%	MALO	%	
1	¿Cómo se califica los objetivos alcanzados durante al año en el área de almacén?	2	20	6	60	2	20	10
2	¿La gestión es eficiente y eficaz en el área de almacén?	1	10	8	80	1	10	10
3	¿Son apropiadas las estrategias llevadas a cabo por la dirección en el área de almacén?	2	20	7	70	1	10	10
4	¿Cómo califica el cumplimiento de los pedidos en el almacén?	1	10	9	90	0	0	10
5	¿Cómo es el grado de satisfacción de la parte usuaria con la atención del almacén?	3	30	7	70	0	0	10
6	¿Cómo es la coherencia entre los procesos llevados a cabo por el área de almacén con las leyes y normas que regulan las actividades?	1	10	9	90	0	0	10
7	¿Cómo han sido las políticas de gestión?	1	10	9	90	0	0	10
8	¿Cómo ha sido el proceso en cuanto a la documentación del área de almacén?	4	40	6	60	0	0	10
9	¿Al finalizar el año como ha sido el nivel de entregas en cuanto al tiempo?	0	0	8	80	2	20	10
10	¿Cómo es el nivel de capacitación para el mejoramiento de las capacidades en el área de almacén?	1	10	1	10	8	80	10

**FUENTE:** Encuesta al personal del área de Almacén.

**ELABORADO POR:** La ejecutora

**GRÁFICO Nº 06**  
**LA GESTIÓN DEL AREA DE ALMACEN**



**FUENTE:** Cuadro Nº 07  
**ELABORADO POR:** La ejecutora

Dada la necesidad de conocer los resultados presentados y ordenados en el cuadro anterior, se desprende que el 60% ha señalado que los objetivos alcanzados por el área de almacén fue calificado de forma regular los objetivo no fueron alcanzados en su totalidad como se esperaba por razones de falta de eficacia en las operaciones.

Resulta importante conocer los resultados a la pregunta referido al nivel de gestión, el cuadro muestra que el 80% ha señalado que la gestión fue

regular en cuanto a eficacia y eficiencia, esto demuestra que falta implementar medidas para que exista una gestión de calidad observando se puede ver una ligera mejoría a partir del año 2012. La razón por la que no existe una excelente gestión es que los objetivos no se cumplen a cabalidad, existen muchos atrasos para el cumplimiento de metas además que existen errores en los procedimientos que se realizan durante las labores.

Dada la necesidad de conocer los resultados presentados y ordenados en el cuadro anterior, se desprende que el 70% ha señalado que las estrategias llevadas a cabo por la dirección lo califica como regular, las razones es que las estrategias de control para el adecuado cumplimiento correcto de las tareas no son efectivas, y han existido errores significativos durante el proceso. Especialmente en el resguardo de materiales relacionados con el área de inversión, ya que no son controlados adecuadamente. Además a veces los procedimientos se cumplen solo en formalidad sin embargo en la concretización otra es la realidad.

Respecto al alcance de la pregunta, la información que se aprecia en el cuadro en la parte porcentual, señala que el 90% señala que fue regular, las razones fueron que han existido en problemas de errores en las cantidades solicitadas, además ha existido incoherencias entre los registros y la existencia física de bienes lo cual algunas veces a llevada a un desabastecimiento de algún bien, también los pedidos a veces se han entregado con demoras y retrasos y esto ha generado muchos reclamos por la parte usuaria.



Los resultados mostrados a la interrogante, demuestran con suficiente claridad que el grado de satisfacción fue regular con un 70%, las razones son la falta de oportunidad en la atención, los errores que conllevaron a atrasos, también las autorizaciones muchas veces ocasionaron retrasos en las actividades.

Los resultados mostrados a la interrogante, demuestran con suficiente claridad que los procesos llevados a cabo por el área de almacén se ha indicado que fue regular con un 90%, las razones fueron el incumplimiento de las leyes en algunos procesos, además no se respetaron los plazos que establece la ley de contrataciones y adquisiciones del estado, en cuanto a las normas de gestión interna no son de conocimiento integro para los trabajadores lo cual indica que hace falta de difusión de tales normas como el MOF ROF, plan estratégico y otros.

Los resultados mostrados a la interrogante, demuestran que las políticas de gestión el 90%, las razones fueron porque no se cumplen correctamente dichas políticas además se desconoce formalmente de dichas políticas.

Los resultados mostrados en el cuadro anterior indica como se ha manejado la documentación en el área de almacén en el cual se puede observar que el 60% ha indicado que fue regular, ya que existen documentos de control de manejo interno que ayudan a realizar las labores sin embargo se ha encontrado documentos falsificados como vales en el 2014, los años

anteriores se ha encontrado documentos con falta de firmas para las autorizaciones y en los procesos los documentos no se presentan oportunamente y son regularizados con retrasos lo cual perjudica cumplir las actividades planificadas.

Los resultados mostrados en el cuadro anterior indica cómo ha sido el nivel de entregas de los bienes solicitados por la parte usuaria, del cual se desprende que el 80% ha señalado que fue de forma regular, ya que las entregas no se han realizado en el debido momento pero si se cumplieron con entregar lo solicitado aunque con un poco de retraso, lo cual ha ocasionado algunas dificultades.

Los resultados mostrados en el cuadro anterior indica cómo ha sido el nivel de capacitación de los trabajadores para el mejoramiento de la operatividad en las labores de almacén lo cual ha sido calificado como regular con un 80%, lo cual significa que no se presta la debida atención en capacitar a los trabajadores para un mejor rendimiento y desempeño de las labores sin embargo se hace necesario que se realice para todos los trabajadores que integran el área.

#### 6.4. PROPUESTA DE POLÍTICAS PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO

##### **Seguridad en almacén:**

Además del problema de protección de incendios, deberá prestársele atención especial al problema de los hurtos, considerado junto a la obsolescencia.

- Diseñar con la seguridad en mente: asegurarse de que las áreas de almacenes estén protegidas, iluminar adecuadamente las áreas de almacenes; no permitir la entrada de usuarios y empleados que no tengan que ver con el movimiento de materiales o inventario de los mismos al área de almacenes.
- Crear controles para realizar frecuentemente inspecciones no anunciadas para verificar los bienes.
- Hacer inventarios periódicos o permanentes para verificar las pérdidas de material.
- Involucrar al personal en el control de los materiales: concienciarlo con charlas y concursos sobre el problema; aceptar sugerencias; informarles sobre los resultados de los inventarios, en lo que a pérdidas se refiere y sobre todo, hacerle sentirse parte importante en la entidad.

### **Movimiento en almacén**

El movimiento de materiales es el proceso que estos siguen desde su llegada a los almacenes hasta su despacho.

- Los materiales deben tener localizaciones físicas específicas que permitan las actividades normales de almacén, como son la entrada y salida de inventario y la realización de inventarios físicos, para permitir un adecuado movimiento de materiales es aconsejable:
- Separar las áreas de recepción y despacho de materiales.
- Considerar áreas separadas físicamente para materiales dañados, reparables o no, que esperan ser enviados a reparar o que acaban de ser reparados.
- Ubicar los materiales que requieren condiciones especiales de almacenamiento en áreas especialmente acondicionadas para tal fin.
- Las puertas de acceso y salida de los almacenes deben ser fácilmente manipulables por los operadores de los vehículos de movimiento de materiales.
- Disponer de suficiente espacio en el área de recepción de materiales para el control de calidad.

### **Procedimientos en almacén**

Al recibir un los bienes somete a una minuciosa verificación para comprobar si está en orden y en buenas condiciones, o no se recibió el número de paquetes requeridos.

- Realizar una vez más la inspección antes de introducirlos en el área de almacenamiento, en el caso de que en la inspección inicial no se haya detectado materiales de calidad inferior o en malas condiciones para que se las pueda rechazar.
- Informar acerca de la importancia del control interno a todos lo trabajadores, revisar y evaluar la solidez y debilidades del sistema de Control Interno.
- Preparar informes periódicos con el resultado del trabajo, las conclusiones alcanzadas.
- Verificar que los soportes de los inventarios, se encuentren en orden y de acuerdo a las disposiciones legales.
- Observar si los movimientos en los inventarios se registran adecuadamente, y en el tiempo oportuno los kárdex y las cuentas correspondientes.
- Comprobar que las salidas de almacén sean correctamente autorizadas con una revisión minuciosa de los documentos.
- Verificar que los listados de los inventarios están recopilados, calculados, sumados y resumidos correctamente, y si los totales se reflejan debidamente en la contabilidad.

- Realizar una verificación de la obsolescencia de los inventarios, tanto por nueva tecnología como por desgaste y realizar informes.
- Llevar un control de caducidades o deterioros mediante un formato el cual debe ser revisado periódicamente por el encargado de almacén y verificado por la gerencia.
- Las salidas de almacén a los diferentes departamentos se deberán realizar mediante el formato correspondiente y ser firmado por el encargado de almacén y por la persona que realiza el pedido de mercancías en el momento oportuno.
- Toda salida de mercancía hacia los demás departamentos deberá ser registrada en el sistema, esto es darle salida de almacén y entrada en el departamento al que se haya hecho la transferencia.
- Revisar facturas de los bienes recibidos para cotejar que lo que se recibe físicamente es lo que dice la factura y, en dado caso de haber un error, se tiene que subsanar oportunamente.
- Llevar un control exhaustivo de las facturas y guías de remisión de los bienes.
- Al controlar el inventario vamos creando información precisa, que nos será útil para aprovisionarnos de productos sin excesos y sin faltantes, ya que conoceremos a ciencia cierta los movimientos.

## CAPÍTULO VII

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### DISCUSION CON LAS NORMAS DE CONTROL Y ABASTECIMIENTOS

Dentro de las normas de control interno para el sector público encontramos las serie 300 referidos al área de abastecimientos y activos fijos, que nos habla acerca del criterio de economía en las adquisiciones de bienes y servicios, esto significa que se debe utilizar de manera razonable y prudente los recursos financieros, tratar de hacer una buena distribución, pero este criterio es vulnerado ya que la parte usuaria no es consciente del buen cuidado de los bienes públicos y en ocasiones realiza pedidos sobrevalorados, es decir piden más de lo que realmente necesitan y no son razonables al adquirir bienes, lo cual debe evaluarse y controlarse para que no haya gastos innecesarios en perjuicio de la entidad. Por ello se hace necesario un análisis exhaustivo para ver cuál es la cantidad y calidad que se requiere de acuerdo a un costo razonable para ello es necesario hacer cumplir las normas e implementar lineamientos. La serie 300-2 es acerca de la unidad de almacén, nos dice que todo lo que adquiere la entidad debe ingresar por el área de almacén, sin embargo esto se transgrede a veces ya que ingresa a otras áreas y después lo pasan a almacén se puede observar que el control está fallando, y en cuanto a los ambientes asignados para el

almacén no se encuentran adecuadamente ubicados, se necesitan nuevas infraestructuras para un mejor resguardo de los bienes de la entidad, las condiciones no son las mejores para el almacenamiento incluso el almacén de operaciones es muy reducido razón por la cual muchas veces se usa otras áreas no destinadas para el resguardo. En cuanto a la responsabilidad de la documentación, los trabajadores incurren en muchos errores lo cual genera demoras en los trámites y en el pago a los proveedores. Las Normas Generales de Abastecimiento fueron aprobadas por Resolución Jefatural N° 118-80-INAP/DNA, el 25 de Julio de 1980, con la finalidad de garantizar y facilitar el control y eficacia de las funciones de estas normas, dentro de una concepción integral de la gestión de Abastecimiento. La Norma SA.05 Unidad de Ingreso Físico y custodia temporal de bienes, referente al manejo de almacenes. En esta norma se señala que todos los bienes adquiridos ingresarán físicamente a la entidad por el Almacén del órgano de Abastecimiento; y para su custodia temporal, esa u otras dependencias aplicarán principios y procedimientos similares. Sin embargo esto difiere de la realidad ya que muchas veces se ha evitado el ingreso físico pero si se hizo el registro en el sistema, con el compromiso de regularizarlo después esto demuestra que no se cumple cabalmente las normas dadas en nuestro país con respecto al ingreso de bienes en las entidades públicas.

La Norma SA.06 Austeridad del Abastecimiento, referente a las acciones de austeridad en los procedimientos adoptados, cuenta con numerosas normas posteriores como: Medidas de Austeridad, Disciplina y Calidad en el Gasto



Público. Aquí se señala que: En toda previsión, solicitud, obtención, suministro, utilización y/o administración de bienes y servicios, se aplicarán los criterios e instrumentos pertinentes de austeridad que establezca la entidad a propuestas del órgano de Abastecimiento, sin embargo esto no se cumple en su totalidad ya que los trabajadores son flexibles y muchas ocasiones no hacen respetar las leyes de acuerdo a lo que ellos señalan como lo plazos u otras normas. 5º La Norma SA.07 Verificación del estado y utilización de bienes y servicios, referente a los bienes patrimoniales y la correcta ejecución de los servicios; al respecto esta Norma, tiene muchas disposiciones posteriores, como la creación del Sistema Nacional de Bienes Nacionales, esta norma señala que las entidades públicas formularán y aplicarán normas para verificar la existencia del estado y condiciones de utilización de los bienes y/o servicios de que dispone la entidad. Muchas veces no se cuida los bienes públicos del estado, se realizan gastos innecesarios, y se piensa que como no son los bienes de uno sino del estado se puede gastar como se desee, sin embargo esto conlleva a resultados pésimos en cuanto a gestión y ello genera desconfianza en la población por parte de la gestión municipal. La función de almacén en el sector público es atender de forma adecuada respetando las normas de contrataciones del estado del sistema de abastecimientos al área usuaria que son las diferentes oficinas de la municipalidad, los comités, las obras, que todos ellos actúan con un solo fin buscar el bienestar de la población de Puno a través de la realización de diferentes actividades, planes, programas. Se busca alcanzar los objetivos siempre respetando las normas, sin

embargo los funcionarios y trabajadores no sienten compromiso con su trabajo y se realizan desviaciones en los procedimientos, cometiéndose errores, fraudes, falta de preservación de los bienes del estado entre otros.

Una buena gestión de almacén puede ayudar a detectar errores o desviaciones en otras áreas como la subgerencia de logística, ya que ellos son exclusivamente responsables de llevar a cabo los diferentes procesos de selección para la adquisición de diferentes bienes y servicios que la entidad requiere.

## CONCLUSIONES

En el presente Informe Profesional, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

**PRIMERA** : De acuerdo al análisis y a la exposición de resultados que se realizó el control interno en la optimización de la gestión del área de almacén de la Municipalidad Provincial de Puno. Pues los elementos del control interno analizados muestran que no se cumplen con los procesos adecuados para un efectivo control, por desconocimiento de las normas, el desinterés, falta de difusión y de las normas de gestión lo cual conlleva al incumplimiento de los objetivos de forma oportuna. por esa razón se afirma que la incidencia se da en la medida del funcionamiento del control interno, ya que si el control interno mejoraría la gestión también llegaría a un nivel óptimo.

**SEGUNDA** : La aplicación del control interno en los procesos de almacén no es eficaz ni eficiente lo cual según los resultados se califica su funcionamiento como ineficaz lo cual repercute en la gestión de la municipalidad en los procesos de recepción, almacenamiento, preparación de los pedidos y el despacho, en el área de almacén ya que no se encuentra oportunidad en las actividades realizadas, y los objetivos no son alcanzados integralmente además de encontrar insatisfecha a la parte

usuaria. Además se observa que no existen mejoras que trascienden en este aspecto a través del paso de los años.

**TERCERA** : La gestión de almacén por los análisis realizados se califica como ineficiente, los resultados analizados muestran que la gestión se califica como regular debido a que las normas, las políticas y las estrategias llevas a cabo en dicha área no se cumplen de forma efectiva lo cual crea errores en los procedimientos realizados por lo que hay desviaciones con los objetivos trazados.

## RECOMENDACIONES

Así mismo en el presente Informe Profesional se realiza las siguientes recomendaciones:

**PRIMERA** : En virtud de la importancia que tiene el control interno en la gestión del área de almacén, es vital que se lleve a cabo un adecuado control en todo el proceso a fin de que se alcancen los objetivos previstos de forma eficaz y eficiente, se recomienda capacitar al personal para que no vulneren las normas de Control Interno; así como, es necesario y fundamental mantener un Ambiente de Control adecuado, donde todo sea transparente, sin ambigüedades para evitar confusiones. Además el OCI debe actuar frecuentemente y no solo cuando haya auditorias programada.

**SEGUNDA:** Se debe realizar un análisis riguroso del control interno, de cada uno de los componentes y aplicarlos en los procesos de almacén de forma objetiva de acuerdo a las normas de control interno y respetando la ley de contrataciones y adquisiciones del estado y otras normas afines. Se debe difundir las normas de control interno y dar mayor promoción al respecto.

**TERCERA** : Se debe incentivar a los trabajadores a que realicen una buena labor para que obtengan premios, para ello los directivos deben realizar convenios para que el personal reciba beneficios y por ende se sientan comprometidos con la ejecución de sus funciones. Organizar talleres o hacer gestiones para llevar a cabo capacitaciones que ayuden a la actualización de los trabajadores para que haya un mejor desempeño de las funciones y esto conllevara a una mejora de la gestión.

## BIBIOGRAFIA

1. Aguirre, J. (2015). *Auditoría y control interno*. Editorial cultura S.A. Madrid- España
2. Álvarez, O. (2015) *Auditoria Gubernamental Integral*. Editorial el pacifico. Perú- Lima
3. Álvarez, O. (2014), *Auditoria gubernamental - técnicas y procedimientos*. Editorial el pacifico. Lima-Perú.
4. Bravo, M. (2002). *Auditoría Integral*. Editora Fecat. Lima- Perú.
5. Chambilla, A. (2011) “*Análisis y evaluación del control interno y su influencia en el área de abastecimiento del gobierno regional-Puno, en los periodos 2010-2011*”. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, escuela profesional de Ciencias Contables. Universidad nacional del Altiplano. Puno-Perú.
6. Cochea, J. L. (2013). “*El control interno de bienes y la gestión administrativa de la empresa municipal de construcción vial (EMUVIAL E.P.) periodo 2012-2013*”. Tesis previa a la obtención del título de licenciado en Administración Pública. Facultad de Ciencias Administrativas. Escuela de Administración. Universidad Estatal Península de Santa Elena. La libertad- Ecuador.
7. Díaz de Santos S.A. (2005) *Marketing Publishing. Compras e Inventarios*, Ediciones Díaz de Santos S.A. 1995. Madrid España.
8. Ferrín Quilla B. (2003). *Operaciones de Almacenaje*. Madrid, España. Editorial Thomson Paraninfo

9. Fonseca, O. (2007). *Auditoria Gubernamental Moderna*. Editorial enlace Gubernamental S.A.C. Lima- Perú
10. Gámez I. (2011). *Auditoria y gestión de los fondos públicos*. Universidad de Málaga
11. García A. (1993) *Almacenes, Planeación, Organización y Control*. Edit. Trillas. Mexico
12. Hernandez, R. Fernandez C. y Baptista L. (2006). Metodología de la investigación. Interamericana editores S.A. : 4ta edición. Mexico.
13. Mantilla, S. (2005). *Control Interno: Informe caso*. ECOE Ediciones. México.
14. Misari, M. (2012). “*El control interno de inventarios y la gestión en las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita*”. Tesis para obtener el título profesional de Contador Público en la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras, escuela profesional de contabilidad y finanzas. *Universidad de San Martín de Porres*. Lima-Perú.
15. Nunja, José (2010). *Sistema de Abastecimiento y Control Patrimonial. Actualidad Gubernamental*, N° 17 Marzo 2010. IV-1 a IV-8.
16. Moreno, E. J. (2009). “*Propuesta de mejora de operación de un sistema de gestión de almacenes en un operador logístico*”. Tesis para optar el título de Ingeniero Industrial. Facultad de Ciencias e Ingeniería. Pontificia universidad católica del Perú. Lima-Perú.
17. Palomino, P. (2010). Diseños y técnicas de investigación. Editorial Titikaka: 1ra edición. Puno.
18. Perdomo, A. (2010). *Fundamentos de Control Interno*. Sexta edición.
19. Internacional Thomson Ediciones S.A. México.



20. Perdomo A. (2014). *Fundamentos de control Interno*, Novena Edición, México
21. Sánchez, J. y Hemeryth, F. (2013). “*Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo -2013*”. Tesis para obtener el título profesional de Contador Público y licenciado en Administración. Facultad de ciencias económicas. Universidad privada Antenor Orrego. Trujillo-Perú
22. Tompkins, A. (2008). *Estudio de almacenes*. México
23. Yarasca, P .(2006). *Auditoria, fundamentos con un enfoque moderno*. Lima-Perú
24. Zarpan, D. J. (2012). “*Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la municipalidad distrital de Pomalca, 2012*”. Tesis para optar el título de Contador Público. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Católica Santo de Mogrovejo. Chiclayo-Perú.

# ANEXOS

ANEXO Nº 01

GUIA DE ENTREVISTA

CARGO:.....

FECHA:.....

1.- ¿Ud., se siente satisfecho con el trabajo que realiza?

.....  
.....  
.....

2.- ¿Cree Ud., que trabaja bajo presión, con fechas límite?

.....  
.....  
.....

3.- ¿Conoces tus funciones según el MOF y ROF?

.....  
.....

4.- ¿Cómo consideras al jefe en cuanto a conocimientos y experiencia para cubrir las responsabilidades asignadas?

.....  
.....

5.- ¿Cuando existe algún error durante las actividades como son las acciones correctivas, sabría Ud. cómo actuar?

.....  
.....

6.- ¿Las políticas y los procedimientos son apropiados y necesarios en relación con su labor?

.....  
.....

7.- ¿Cómo es el apoyo de la dirección al desarrollo de los sistemas de información necesarios mediante la aportación de los recursos apropiados, tanto humanos u otros?

.....  
.....



**8.- ¿Cual su opinión acerca de la actuación de control interno?**

.....  
.....  
.....

**9.- ¿Se realiza con frecuencia una evaluación de las metas alcanzadas?**

.....  
.....  
.....

**10.- ¿Los directivos y trabajadores se comprometen con las actividades que realizan?**

.....  
.....  
.....

**11.- ¿Qué opinas de la aplicación del control interno en el área de almacén?**

.....  
.....  
.....

ANEXO Nº 02

ENCUESTA DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE ALMACEN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO

Índices	Índices			Observaciones
	SI	NO	NO SABE	
¿Tiene conocimiento del código de ética o conducta propia de la entidad donde se considere los niveles esperados de comportamiento ético y moral, u otra norma o ley al respecto?				
¿Tiene conocimiento amplio y profundo de sus funciones de acuerdo al MOF y ROF de su institución?				
¿Los trabajadores del área de almacén tienen los conocimientos suficientes y la experiencia necesaria para realizar sus funciones y tareas en la entidad?				
¿La estructura organizativa es apropiada y tiene capacidad de suministrar el flujo necesario de información para gestionar las actividades realizadas en almacén?				
¿Recibe alguna capacitación organizado por la dirección para que cumpla su labor idóneamente?				
¿Los objetivos se comunican con efectividad a todos los trabajadores?				
¿Se han identificado los riesgos significativos para alcanzar los objetivos importantes para cada actividad del área?				
¿Se dan a conocer los mecanismos para reaccionar ante los acontecimientos o cambios rutinarios que influyen en la consecución de los objetivos?				
¿Se evalúa la importancia y probabilidad de ocurrencia de los riesgos, así como las medidas necesarias para abordarlos?				
¿Han existido cambios importantes, en cuanto a nuevas tecnologías o cambios en el entorno de operaciones que han dificultado su labor?				
¿Conoce la estructura de Control Interno y los hechos significativos referidos a éste, están claramente documentados?				
¿Están claramente definidos los puestos de trabajo en el área de almacén, las responsabilidades y la autoridad de los mismos?				
¿Se realiza una verificación en la documentación con frecuencia en cuanto a exactitud, totalidad y autorización pertinente?				
Se realizan con frecuencia conteos físicos de los bienes y se concilian con los registros contables en las operaciones del área?				
¿El sistema ayuda a controlar todas las actividades del área, a registrar y supervisar las operaciones y eventos a medida que ocurren, y a mantener tales datos?				
¿Es accesible la obtención de la información externa e interna, que facilite a la dirección los informes necesarios sobre el rendimiento de las operaciones en el área?				

¿Se suministra la información a las personas adecuadas, con detalle suficiente y en el momento preciso, para permitirles cumplir con sus responsabilidades eficiente y eficazmente?				
¿Hubo una comunicación adecuada entre todos los trabajadores del área y de una información completa, puntual y suficiente que permita cumplir adecuadamente la labor?				
¿Existen los mecanismos para realizar las sugerencias a la dirección sobre cómo mejorar la calidad y eficiencia en las labores?				
¿Se realiza un seguimiento oportuno y apropiado de las comunicaciones recibidas de proveedores, y otros terceros?				
¿Durante el desarrollo de sus actividades, percibe el funcionamiento del Control Interno?				
¿Se facilita información a la dirección sobre el funcionamiento de los controles?				
¿Se comparan los importes registrados por el sistema de almacén con otras áreas constantemente?				
¿Es válido y se presta atención a documentar el proceso de evaluación?				
¿Son adecuadas las normas de comunicación de las deficiencias detectadas?				

ANEXO Nº 03

**LISTA DE COTEJOS PARA EVALUACION DEL CONTROL INTERNO  
CON RELACION A LA GESTION DEL AREA DE ALMACEN EN  
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO**

PREGUNTAS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
<b>RECEPCIÓN</b>				
¿Los formatos de recepción física son adecuados?				
¿Los registros de bienes recibidos son adecuados, se actualizan en las entradas de kardex con oportunidad?				
¿Se reciben los bienes de acuerdo a las características determinadas en el contrato?				
¿Se registra oportunamente la nota de entrada del bien?				
¿El ingreso de los bienes se realiza con su respectiva factura y guía de remisión, control de calidad de forma oportuna?				
<b>ALMACENAMIENTO</b>				
¿Se realiza de forma adecuada la clasificación de los bienes?				
El espacio físico se adecua de acuerdo a lo requerido de los materiales u otros bienes				
Existe seguridad en la custodia de los bienes del almacén				
Existen mecanismos efectivos para el buen cuidado de los bienes para evitar cualquier pérdida.				
El personal encargado de la custodia está capacitado para cumplir su labor, conoce las medidas de seguridad y otros				
<b>PREPARACIÓN DEL PEDIDO</b>				
¿Se preparan los pedidos de acuerdo al requerimiento con las características específicas del bien?				
¿Se toman medidas para evitar desviaciones en cuanto a los pedidos que se atienden?				
¿Se realiza informes de la calidad de los				

productos?				
¿Se ha previsto medidas para evitar el desabastecimiento de bienes determinados?				
¿Se realiza con debida anticipación la preparación del pedido?				
<b>DESPACHO</b>				
¿Se realiza oportunamente la entrega de los bienes requeridos?				
¿La parte usuaria al recoger los bienes se encuentra conforme con la atención que le brinda almacén?				
Se le notifica a la parte usuaria que ya se encuentra listo los pedidos				
La PECOSA cumple con los requisitos y las firmas de las autorizaciones respectivas				
Se registra la PECOSA de los bienes de forma oportuna				



## ANEXO N° 04

**ENCUESTA DE LA GESTIÓN DEL AREA DE ALMACEN DE LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO**

N°	PREGUNTAS	ÍNDICE			OBSERVACIONES
		BUENO	REGULAR	MALO	
1	¿Cómo se califica los objetivos alcanzados durante al año en el área de almacén?				
2	¿La gestión es eficiente y eficaz en el área de almacén?				
3	¿Son apropiadas las estrategias llevadas a cabo por la dirección en el área de almacén?				
4	¿Cómo califica el cumplimiento de los pedidos en el almacén?				
5	¿Cómo es el grado de satisfacción de la parte usuaria con la atención del almacén?				
6	¿Cómo es la coherencia entre los procesos llevados a cabo por el área de almacén con las leyes y normas que regulan las actividades?				
7	¿Cómo han sido las políticas de gestión?				
8	¿Cómo ha sido el proceso en cuanto a la documentación del área de almacén?				
9	¿Al finalizar el año como ha sido el nivel de entregas en cuanto al tiempo?				
10	¿Cómo es el nivel de capacitación para el mejoramiento de las capacidades en el área de almacén?				