



Contraloría General de la República

GUÍA Y CUADERNOS DE TRABAJO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS

MATERIAL DE CONSULTA PARA AUDITORES DEL SAD

gtz



por encargo de

Ministerio Federal de
Cooperación Económica
y Desarrollo

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Genaro Matute Mejía, Ph.D

Contralor General de la República del Perú

Jr. Camilo Carrillo N° 114, Jesús María

Teléfono: (511) 330 3000 - Fax: (511) 433 4933

E-mail: contraloria@contraloria.gob.pe

Web: www.contraloria.gob.pe

GUÍA Y CUADERNOS DE TRABAJO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS

La Contraloría General de la República agradece a la Cooperación Alemana al Desarrollo - GTZ por el auspicio integral de la presente publicación

GUÍA Y CUADERNOS DE TRABAJO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS

PRESENTACIÓN	7
INTRODUCCIÓN	9
RESOLUCIÓN DE CONTRALORÍA N° 359-2007-CG	11

GUÍA DEL PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS

Organización de la guía	15
-------------------------	----

CAPÍTULO I: MARCO GENERAL DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS - SAD 17

- El Sistema Nacional de Control 19
- El Servicio de Atención de Denuncias - SAD 20
- Misión del auditor del SAD 21
- Principales normas que sustentan la importancia de la participación ciudadana y su derecho a formular denuncias 21
- Deberes del ciudadano en la formulación de denuncias 23
- Principios del control gubernamental y del procedimiento administrativo 24

CAPÍTULO II: ATENCIÓN, INFORMACIÓN Y RECEPCIÓN DE LAS DENUNCIAS 27

- ETAPA I: ATENCIÓN, INFORMACIÓN Y RECEPCIÓN DE LAS DENUNCIAS 41
 - Fase 1: Atención e información en el módulo 42
 - Atender y orientar en forma respetuosa al ciudadano 42
 - Revisar preliminarmente la denuncia en el módulo 43
 - Fase 2: Ingreso y registro de la denuncia 45
 - Ingresar la denuncia 45
 - Registrar la denuncia 46

GUÍA Y CUADERNOS DE TRABAJO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS

• ETAPA II: EVALUACIÓN DE LA DENUNCIA	48
Fase 1: Evaluación de admisibilidad	49
• Realizar el análisis de competencia.	50
• Revisar otros requisitos e información que debe contener la denuncia.	60
• Requerir la subsanación de denuncia en caso de no haber cumplido los requisitos.	61
• Evaluar los antecedentes y realizar la coordinación interna.	65
Fase 2: Evaluación de fondo	68
• Realizar el análisis normativo	68
• Realizar el análisis fáctico	69
• Formular la conclusión de la evaluación de fondo	74
Formular la conclusión de la evaluación de admisibilidad y de fondo	76
• ETAPA III: VERIFICACIÓN DE LA DENUNCIA POR PARTE DEL SAD	78
Fase 1: Trabajo de planificación	79
• Formular la planificación general	79
• Formular la planificación de objetivos específicos	80
Fase 2: Trabajo de campo	80
• Ejecutar la planificación	81
Fase 3: Emisión de resultados	84
• ETAPA IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	85
Dar respuesta al ciudadano sobre la denuncia presentada	85

GUÍA Y CUADERNOS DE TRABAJO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS

CUADERNOS DE TRABAJO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS

ELEMENTOS PARA ENTENDER LA CASUÍSTICA	89
<ul style="list-style-type: none"> • La etapa del Procedimiento del Servicio de Atención de Denuncias donde se centra la casuística • El contenido de la casuística • Recomendaciones para obtener información • Fuentes de información 	<p>92</p> <p>92</p> <p>93</p> <p>94</p>
CAPÍTULO I: CASUÍSTICA SEGÚN TIPOS DE IRREGULARIDADES DENUNCIADAS	95
<ul style="list-style-type: none"> • Tipo 1: Irregularidades en el proceso de selección y adquisición de bienes, servicios y obras • Tipo 2: Irregularidades en la ejecución de obras • Tipo 3: Irregularidades en programa sociales - Programa del Vaso de Leche • Tipo 4: Desviación de recursos provenientes del FONCOMUN y del canon • Tipo 5: Irregularidades en el establecimiento de remuneraciones y dietas • Tipo 6: Nepotismo • Tipo 7: Falsificación de documentos por operaciones ficticias • Tipo 8: Irregularidades en el Presupuesto Participativo • Tipo 9: No competencia o circunstancias que impiden el pronunciamiento del SAD 	<p>99</p> <p>135</p> <p>159</p> <p>189</p> <p>199</p> <p>213</p> <p>221</p> <p>229</p> <p>237</p>
CAPÍTULO II: CLASES DE RESPONSABILIDAD	243
<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad administrativa • Responsabilidad civil • Responsabilidad penal 	<p>247</p> <p>251</p> <p>255</p>

GUÍA Y CUADERNOS DE TRABAJO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS

CAPÍTULO III: MODELOS DE OFICIOS	287
• Oficios a denunciantes	293
• Oficios a Jefes de OCI	311
• Oficios a Titulares	314
• Oficios a Alcaldes	316
• Oficios a Congresistas	322
GLOSARIO	335
BIBLIOGRAFÍA	343
NORMAS APLICABLES	349

PRESENTACIÓN

La Contraloría General de la República como ente rector del Sistema Nacional de Control y en el marco del proceso de modernización institucional viene implementando un conjunto de proyectos y actividades que permitan la consolidación del nuevo concepto de control gubernamental mediante la adopción de los correspondientes enfoques, métodos y técnicas en el control de los recursos del Estado, contribuyendo a una mayor transparencia y eficiencia en la gestión pública.

Bajo esos lineamientos se ha regulado los conceptos de control preventivo, previo y posterior orientados, según sea el caso, a (i) formular oportunamente recomendaciones que eviten la comisión de errores en la administración de los recursos del Estado; (ii) incentivar la puesta en marcha del control interno en la administración pública; (iii) promover una cultura de valores éticos; (iv) propiciar la participación de la ciudadanía en el control social; (v) comprometer a los actores privados a que realicen sus transacciones con el Estado con transparencia y probidad; y, (vi) institucionalizar la lucha contra la corrupción involucrando a los poderes del Estado.

Es en ese contexto que la Contraloría General de la República, principalmente a través de su Gerencia Central de Denuncias y Participación Ciudadana, ha establecido adecuados mecanismos técnico-administrativos para la recepción de las denuncias formuladas por las entidades del sector privado y la ciudadanía en general sobre la actuación irregular de funcionarios públicos en la gestión de los recursos del Estado; así como de los correspondientes a su posterior procesamiento, evaluación y verificación a nivel nacional, que conlleve, incluso, la pertinencia de una intervención sumaria con participación de la Policía Adscrita a la Contraloría General mediante la aplicación del procedimiento de control de ejecución de “acciones rápidas”, ante un hecho irregular que contenga indicios razonables de comisión de delito o implique una grave afectación a los intereses del Estado.

Considerando la importancia de la participación ciudadana como un efectivo medio de control social en apoyo al control gubernamental, en el marco del componente institucional del “Programa Gobernabilidad e Inclusión” de la Cooperación Alemana al Desarrollo - GTZ, se determinó como una de las actividades prioritarias de asistencia técnica la revisión y mejora del procedimiento de tramitación de las denuncias, suscribiéndose el documento “Línea de Asesoría: Tramitación de Denuncias Ciudadanas”, al haberse advertido la necesidad de uniformizar criterios y estandarizar las respectivas normas y procedimientos.

Es así que, como producto del esfuerzo colectivo del personal de la Gerencia Central de Denuncias y Participación Ciudadana, las Oficinas Regionales de Control y las Gerencias de Línea, que contaron con el permanente asesoramiento de la Cooperación Alemana al Desarrollo - GTZ, se ha elaborado la “Guía de Procedimiento y los Cuadernos de Trabajo del Servicio de Atención de Denuncias”, documento que recoge los criterios de interpretación y aplicación de la Directiva N° 008-2003-CG/DPC del Servicio de Atención de Denuncias, así como de las normas vinculadas a los supuestos más recurrentes denunciados por la ciudadanía contra las autoridades y funcionarios objeto del control gubernamental.

PRESENTACIÓN

El material que presenta la "Guía del Procedimiento y los Cuadernos de Trabajo del Servicio de Atención de Denuncias" ha sido aprobado por Resolución de Contraloría N° 359-2007-CG del 24 de octubre de 2007 y constituye una importante fuente de consulta en el proceso de evaluación de las denuncias. Su debida utilización, estamos seguros contribuirá a lograr mayores niveles de eficiencia en nuestras labores de control gubernamental y, a su vez, articular los mecanismos y procedimientos más apropiados para fortalecer la participación de la sociedad civil en la prevención y lucha contra la corrupción.

Por tal motivo, la Contraloría General de la República expresa su especial reconocimiento y agradecimiento por el valioso apoyo de la Cooperación Alemana al Desarrollo - GTZ en la elaboración y difusión de la Guía del Procedimiento del Servicio de Atención de Denuncias así como de los correspondientes Cuadernos de Trabajo, que ponemos a disposición del personal del Sistema Nacional de Control.

Genaro Matute Mejía, Ph. D.
Contralor General de la República

Lima, enero de 2008

INTRODUCCIÓN

La Cooperación Alemana al Desarrollo-GTZ, a través de su Programa Gobernabilidad e Inclusión busca contribuir a que la población en el Perú, y específicamente aquella que corresponde a las regiones priorizadas, se beneficie de una mejor gobernabilidad en los diferentes niveles de la gestión pública.

Así, ha definido como uno de los componentes de su intervención, el apoyo al fortalecimiento del Sistema Nacional de Control, bajo la convicción de que el control gubernamental contribuye a garantizar la calidad de los servicios que el Estado presta a su población, cautelando “el uso eficiente, eficaz y económico de los recursos del Estado, la correcta gestión de la deuda pública, así como la legalidad de la ejecución del presupuesto del sector público y de los actos de las instituciones sujetas a control”.¹

En tal sentido, el Programa Gobernabilidad e Inclusión viene apoyando a la Contraloría General de la República - CGR para desarrollar nuevas normas y metodologías de control y para que las instituciones del Sistema Nacional de Control las implementen en el cumplimiento de sus funciones.

Una de las áreas priorizadas por la CGR en concertación con la GTZ para el desarrollo de la asistencia técnica, ha sido el Servicio de Atención de Denuncias, por ser un canal fundamental de participación ciudadana para el control social y la lucha contra la corrupción. Conviene señalar al respecto, que la corrupción afecta la gobernabilidad democrática en la medida que “socava la legitimidad de las instituciones públicas, atenta contra los derechos humanos, la justicia social y el desarrollo integral de los pueblos”.²

Se ha considerado, en este sentido, que la introducción de mejoras en el Servicio de Atención de Denuncias contribuirá, por una parte, a mejorar la respuesta a la ciudadanía respecto de las denuncias sobre corrupción en la gestión de los recursos públicos, y por otra parte favorecerá un mejor aprovechamiento de la denuncia como un instrumento del control gubernamental.

Producto de esta intervención se definió la necesidad de determinar e institucionalizar criterios uniformes para el análisis en la etapa de evaluación de las denuncias, y estandarizar normas y procedimientos para la atención de estos casos. Así, la Guía de Procedimiento y los Cuadernos de Trabajo, aprobados a través de la Resolución de Contraloría N° 359-2007-CG, reúnen y sistematizan un conjunto de criterios de interpretación, normativa aplicable y pautas de actuación en el tratamiento de las denuncias, a fin de servir como un material de consulta y orientación de los auditores en la importante labor que desarrollan atendiendo y evaluando las denuncias que los ciudadanos y ciudadanas presentan ante la CGR contra entidades, autoridades y funcionarios objeto del control gubernamental.

¹ Misión de la Contraloría General de la República en <http://www.contraloria.gob.pe/cgr/cgr.asp>

² Decisión 668 del Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores que aprueba el Plan Andino de Lucha contra la Corrupción.

INTRODUCCIÓN

Cabe destacar que la Guía y los Cuadernos de Trabajo que presentamos en esta publicación son el resultado de la sistematización y construcción colectiva del conocimiento generado por la CGR en este ámbito, en el que han concurrido la voluntad institucional, el liderazgo de la Gerencia Central de Denuncias y Participación Ciudadana, la participación de las Oficinas Regionales de Control, el aporte de varias Gerencias de línea, y la asistencia técnica de la GTZ.

Finalmente, queda señalar que esta publicación es un hito en un proceso más amplio de cooperación en favor de la valiosa labor de los funcionarios y funcionarias que atienden el Servicio de Atención de Denuncias, el fortalecimiento del Sistema Nacional de Control, la erradicación de la corrupción y la calidad de la gestión pública en el Perú.

Janos Zimmermann

Coordinador del Programa Gobernabilidad e Inclusión de la GTZ

RESOLUCIÓN DE CONTRALORÍA N° 359-2007-CG

Lima, 24 de octubre de 2007

Vistos; la Hoja de Recomendación N° 024-2007-CG/GDPC de la Gerencia Central de Denuncias y Participación Ciudadana, mediante la cual se propone la aprobación de la “Guía del Procedimiento del Servicio de Atención de Denuncias” y “Cuadernos de Trabajo”; y

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 82° de la Constitución Política del Perú, la Contraloría General de la República goza de autonomía conforme a su Ley Orgánica y tiene como atribución supervisar la legalidad de la ejecución del presupuesto del Estado, de las operaciones de la deuda pública y de los actos de las instituciones sujetas a control;

Que, la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, tiene como objeto 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 entidades sujetas a control, con la finalidad de contribuir y orientar al mejoramiento de sus actividades y servicios en beneficio de la Nación;

Que, el artículo 22° literal n) de la Ley N° 27785, establece como atribución de este Organismo Superior de Control el recibir y atender denuncias y sugerencias de la ciudadanía relacionadas con las funciones de la administración pública, otorgándoles el trámite correspondiente sea en el ámbito interno, o derivándolas ante la autoridad competente; estando la identidad de los denunciantes y el contenido de la denuncia protegidos por el principio de reserva;

Que, la Directiva N° 008-2003-CG/DPC; “Servicio de Atención de Denuncias”, aprobada por Resolución de Contraloría N° 443-2003-CG de 31.DIC.2003, tiene por objeto normar el Servicio de Atención de Denuncias a cargo de la Contraloría General de la República y los Órganos de Control Institucional de las entidades sujetas al Sistema Nacional de Control; regulando el procedimiento para su formulación, presentación y tramitación, así como promoviendo la participación ciudadana para el mejor cumplimiento de las funciones de control gubernamental;

Que, con fecha 22 de enero de 2007, se suscribió un Convenio Interinstitucional de Asesoría Técnica entre la Contraloría General de la República y el Programa de Gobernabilidad Democrática e Inclusión de la Cooperación Alemana al Desarrollo - GTZ, a fin de mejorar la capacidad de respuesta institucional de la Contraloría General de la República en la tramitación de las denuncias de los ciudadanos, a través de la Línea de Asesoría “Tramitación de Denuncias Ciudadanas”, Componente 1: Fortalecimiento del Sistema Nacional de Control;

RESOLUCIÓN DE CONTRALORÍA N° 359-2007-CG

Que, dichos documentos fueron elaborados, desarrollados y revisados por la Cooperación Alemana al Desarrollo - GTZ conjuntamente con los funcionarios de la Contraloría General de la República responsables en la atención y evaluación de las denuncias ciudadanas a nivel nacional, recogiendo las sugerencias planteadas a través de diversos talleres, tanto por el personal de la Gerencia Central de Denuncias y Participación Ciudadana, de las Oficinas Regionales de Control, así como de otras Gerencias participantes, y servirán como material de consulta para el personal auditor encargado del Servicio de Atención de Denuncias;

Que, a fin de optimizar la labor de los auditores durante el proceso de evaluación de denuncias y establecer pautas orientadoras en el trabajo de campo que este Organismo Superior de Control efectúe, resulta necesario establecer lineamientos y criterios uniformes en las funciones que les corresponde desarrollar para efectivizar el Servicio de Atención de Denuncias en la Contraloría General, con el propósito de contribuir a la mejor gestión en la atención de las denuncias ciudadanas;

Que, el artículo 14° de la Ley N° 27785, señala que la regulación del control gubernamental se efectúa bajo la autoridad normativa y funcional de la Contraloría General, la que establece los lineamientos, disposiciones y procedimientos técnicos correspondientes a su proceso;

Que, el artículo 22° literal t) del citado cuerpo normativo prescribe como atribución de la Contraloría General de la República, el emitir disposiciones y/o procedimientos para implementar operativamente medidas y acciones contra la corrupción administrativa;

En uso de las atribuciones establecidas por el artículo 32° literal c) de la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Aprobar la “Guía del Procedimiento del Servicio de Atención de Denuncias” y los “Cuadernos de Trabajo”, que servirán como material de consulta para uniformizar criterios en el proceso de evaluación de las denuncias que son presentadas a la Contraloría General de la República.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Disponer que la Gerencia Central de Denuncias y Participación Ciudadana será la encargada de difundir, capacitar y actualizar los citados documentos, a fin de que su contenido tenga en cuenta cambios normativos, nuevos criterios de evaluación y/o casuística recurrente.

Regístrese y comuníquese.

Genaro Matute Mejía
Contralor General de la República



Contraloría General de la República

GUÍA DEL PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS

MATERIAL DE CONSULTA PARA AUDITORES DEL SAD

gtz



por encargo de

Ministerio Federal de
Cooperación Económica
y Desarrollo

ORGANIZACIÓN DE LA GUÍA

La presente guía esta organizada en dos capítulos: el primero presenta la información general del servicio de atención de denuncia que permitirá comprender su marco institucional y normativo; el segundo capítulo desarrolla las etapas en el procedimiento de la atención de denuncia, las fases y los pasos que el auditor debe tener en cuenta en su labor de evaluación de la denuncia.

La guía presenta en la parte inicial un índice desagregado a fin de asegurar la ubicación inmediata de los temas planteados. Asimismo, se presenta un glosario de las abreviaturas de los términos utilizados.

La metodología utilizada permite al lector no sólo conocer las ideas fuerza en cada uno de los temas señalados, sino también su aplicación práctica, a partir de la casuística existente, la fundamentación legal en cada caso y las recomendaciones prácticas que deben tener en cuenta los auditores del SAD en los casos que se les presenten.

Respecto al capítulo II de “ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS”, la estructura de la guía permite que el auditor según la etapa y fase en la que se encuentre, pueda encontrar los procedimientos y contenidos de cada paso de manera detallada, clara y secuencial.

Sugerimos iniciar la lectura siguiendo la secuencia de cada etapa y fase. Esto es muy importante porque permitirá al auditor ir sumando información y tener una mirada integral del procedimiento de atención de denuncias.

Con estas indicaciones esperamos que el material sea de gran ayuda en el trabajo del Servicio de Atención de Denuncia - SAD.

Bienvenido y bienvenida al material informativo “Guía del Procedimiento del Servicio de Atención de Denuncias”.

CAPÍTULO I:

MARCO GENERAL DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS - SAD

- EL SISTEMA NACIONAL DE CONTROL
- EL SERVICIO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS - SAD
- MISIÓN DEL AUDITOR DEL SAD
- PRINCIPALES NORMAS QUE SUSTENTAN LA IMPORTANCIA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SU DERECHO A FORMULAR DENUNCIAS
- DEBERES DEL CIUDADANO EN LA FORMULACIÓN DE DENUNCIAS
- PRINCIPIOS DEL CONTROL GUBERNAMENTAL Y DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Marco general del Servicio de Atención de Denuncias - SAD

El Sistema de Atención de Denuncias - SAD es una unidad de la Contraloría General de la República - CGR creada para recibir y atender denuncias de la ciudadanía contra autoridades, funcionarios o entidades de la administración pública. En tal sentido, iniciamos este capítulo refiriéndonos brevemente al Sistema Nacional de Control en el Perú - SNC y al rol que le corresponde asumir a la CGR dentro de este sistema.

Luego veremos el marco normativo nacional e internacional que reconoce la importancia de las denuncias de los ciudadanos, así como los derechos y deberes que éstos deben observar al momento de presentar sus denuncias. Asimismo revisaremos los principios de control gubernamental y del procedimiento administrativo que el auditor del SAD debe tener en cuenta en el proceso de tramitación de denuncias.

¿Por qué es importante conocer este marco general?

Es importante porque permitirá al auditor SAD:
Ubicar su trabajo en el marco institucional y normativo en el que se inscribe el control gubernamental, así como el derecho ciudadano de presentar denuncias y contribuir a la lucha contra la corrupción.

¿Qué información básica debe conocer el auditor SAD?

El auditor del SAD encontrará información acerca de:

- El Sistema Nacional de Control.
- El Servicio de Atención de Denuncias - SAD.
- Misión del auditor del SAD.
- Principales normas que sustentan la importancia de la participación ciudadana y su derecho a formular denuncias.
- Deberes del ciudadano en la formulación de denuncias.
- Principios del control gubernamental y del procedimiento administrativo.

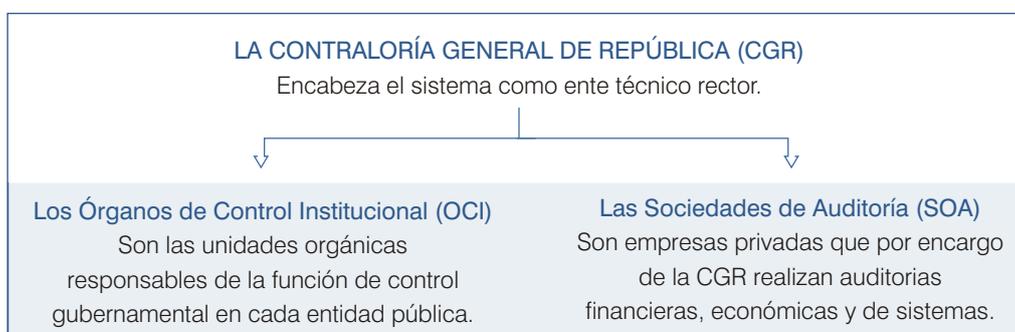
El Sistema Nacional de Control

El Sistema Nacional de Control es el conjunto de órganos de control, métodos y procedimientos, estructurados e integrados funcionalmente, destinados a conducir y desarrollar el ejercicio del control gubernamental en forma descentralizada.

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. El control gubernamental es interno y externo y su desarrollo constituye un proceso integral y permanente.

(arts. 6° y 12° LOSNC).

El Sistema Nacional de Control está conformado por:



El Servicio de Atención de Denuncias - SAD

La Contraloría General de la República, dentro de su amplia gama de funciones, tiene la de “recibir y atender denuncias de la ciudadanía relacionadas con las funciones de la administración pública, otorgándoles el trámite correspondiente sea en el ámbito interno o derivándolas ante la autoridad competente; estando la identidad de los denunciantes y el contenido de la denuncia protegidos por el principio de reserva” (art. 22° literal “n” LOSNC).

EL SAD SE HA CREADO CON EL FIN DE CANALIZAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA COMO UNA FUENTE DE INFORMACIÓN ÚTIL Y CONFIABLE PARA EL PLANEAMIENTO, PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN DEL CONTROL GUBERNAMENTAL. SU EXISTENCIA ES DE SUMA IMPORTANCIA PORQUE FAVORECE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL CONTROL GUBERNAMENTAL Y EN LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.

Desde este marco normativo, el Servicio de Atención de Denuncias - SAD, es el canal de comunicación de la Contraloría General de la República con la ciudadanía.

Misión del auditor del SAD

El auditor debe tener en cuenta que el Servicio de Atención de Denuncias es un canal de comunicación entre la Contraloría General de la República y la ciudadanía.

Por tanto, al ser función de la CGR, llevar a cabo el control y fiscalización de los recursos y bienes del Estado, la labor de los funcionarios del SAD en las fases de atención, evaluación y verificación de denuncias, consiste principalmente en:

- FILTRAR AQUELLAS DENUNCIAS QUE CONSTITUYAN FUENTE DE INFORMACIÓN ÚTIL REFERIDA A ACTOS DE CORRUPCIÓN Y MALOS MANEJOS DE LOS RECURSOS DEL ESTADO.
- EVALUAR LAS DENUNCIAS PARA IDENTIFICAR AQUELLAS QUE CUENTAN CON SUSTENTO O LOS ELEMENTOS REQUERIDOS QUE EVIDENCIEN INDICIOS RAZONABLES DE VEROSIMILIDAD DE LOS HECHOS DENUNCIADOS.

La labor del auditor, no está dirigida principalmente a la realización de un estudio detallado y preciso de imputación de responsabilidades o determinación de las mismas, sino sólo a identificar indicios y crear un juicio de verosimilitud o probabilidad razonable, a fin de que el Sistema Nacional de Control, a través de sus órganos correspondientes y mediante las herramientas y atribuciones que posee, inicie las investigaciones respectivas.

Principales normas que sustentan la importancia de la participación ciudadana y su derecho a formular denuncias

Formular denuncias frente a presuntas irregularidades en el manejo de los recursos y bienes del Estado (cometidas por las autoridades, funcionarios o servidores de las entidades sujetas a control) es un derecho de todo ciudadano y está regulado por las siguientes normas:

- **La Convención Interamericana contra la Corrupción de la Organización de los Estados Americanos.**¹ Establece la necesidad de fortalecer la participación de la sociedad civil en la prevención y lucha contra la corrupción, mediante la creación, mantenimiento y fortalecimiento de mecanismos para estimular la participación de la sociedad civil y de las organizaciones no gubernamentales en los esfuerzos destinados a prevenir la corrupción.

¹ La Convención Interamericana contra la Corrupción fue suscrita, aprobada y posteriormente ratificada por el Perú mediante Decreto Supremo N° 012-97-RE el 21 de marzo de 1997, la cual forma parte de la legislación nacional en virtud de lo señalado en el artículo 55° de la Constitución Política del Perú.

- **La Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444.** Consagra la participación ciudadana, como uno de los principios del procedimiento administrativo, que se materializa por medio de denuncias, pedido de información pública, presentación de sugerencias, entre otros (art. IV. 1.12 LPAG).

Asimismo, reconoce como atribución de los administrados, el derecho de:

- Formular denuncias, señalando que todo administrado está facultado para comunicar a la autoridad competente aquellos hechos que conociera contrarios al ordenamiento, sin necesidad de sustentar la afectación inmediata de algún derecho o interés legítimo ni que por esta actuación sea considerado sujeto del procedimiento (art. 105° LPAG)

- **La Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República - Ley N° 27785.** Reconoce la participación ciudadana, como uno de los principios que rigen el ejercicio del control gubernamental por parte de los órganos de control competentes, considerándola fuente de información calificada y permanente sobre áreas críticas de la administración pública y detección de actos de corrupción.

Asimismo, señala que es atribución de la Contraloría General recibir y atender denuncias y sugerencias de la ciudadanía relacionadas con las funciones de la administración pública, otorgándoles el trámite correspondiente sea en el ámbito interno o derivándolas ante la autoridad competente.

- **La Directiva “Servicio de Atención de Denuncias” aprobada mediante Resolución de Contraloría N° 443-2003-CG,** tiene como finalidad:
 - Promover, fomentar y facilitar la participación ciudadana en el ejercicio del control social sobre la gestión pública y el correcto uso de todo recurso o bien del Estado, considerándola fuente de información útil y confiable para el planeamiento, programación y ejecución del control gubernamental.

Asimismo señala que a todos los ciudadanos, individual o colectivamente organizados, incluidos los funcionarios y servidores de las entidades comprendidas en el sistema, tienen el derecho de:

- Acudir directamente a la Contraloría o al Órgano de Control Institucional que corresponda, con el objeto de formular denuncias relacionadas con las funciones de la administración pública y que éstas sean atendidas conforme a su mérito, sujetándose su presentación a los requisitos y tramitación establecidos en dicha directiva (art. 5.1°)

Deberes del ciudadano en la formulación de denuncias

El derecho ciudadano de formular denuncias, tiene como contrapartida el respeto de determinados deberes en relación a su formulación.

En tal sentido, la Ley de Procedimiento Administrativo General y la Directiva de Atención de Denuncias del SAD, establecen como deberes generales del ciudadano en la formulación de denuncias:

DEBERES	REFERENCIA NORMATIVA
Exposición clara, detallada y coherente de la relación de los hechos denunciados, las circunstancias de tiempo, lugar y modo que permitan su constatación.	Art. 105.2° de la LPAG y art. 5.3° literal "b" y art. 6.5° literal "d" de la Directiva SAD
Indicación de sus presuntos autores, partícipes y damnificados.	Art. 105.2° de la LPAG y art. 5.3° literal "b" y art. 6.5° literal "c" de la Directiva SAD
Aporte de la evidencia o su descripción para que la administración proceda a su ubicación, así como cualquier otro elemento que permita su comprobación.	Art. 105.2° de la LPAG y art. 5.3° literal "b" y art. 6.5° literal "d" de la Directiva SAD
Prestar su colaboración para el pertinente esclarecimiento de los hechos.	Art. 56° numerales 2, 3 y 4 de la LPAG y art. 6.5° de la Directiva SAD

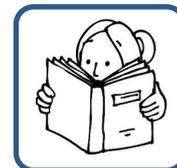
ARTÍCULO II DEL TITULO PRELIMINAR DEL CÓDIGO CIVIL,
SEÑALA QUE LA LEY NO AMPARA EL EJERCICIO NI LA
OMISIÓN ABUSIVA DE UN DERECHO, SIENDO ÉSTE UN
PRINCIPIO QUE REGULA TODO EL ORDENAMIENTO JURÍDICO.

Principios del control gubernamental y del procedimiento administrativo

Durante todas las etapas de tramitación de la denuncia ciudadana, los auditores del SAD deben tener en cuenta los principios que rigen el control gubernamental y el procedimiento administrativo general, como ejes transversales de todo el procedimiento de tramitación de denuncias, y sujetar su conducta a dichos principios en la medida que resulten aplicables.

Principios del control gubernamental aplicables al procedimiento de tramitación de denuncias

Para saber más



PRINCIPIOS	¿EN QUÉ CONSISTE?
Carácter técnico y especializado del control	Ejercer el control bajo exigencias de calidad, consistencia y razonabilidad; efectuando el control en función de la naturaleza de la entidad en la que se incide.
Legalidad	Estar sujeto a la normativa constitucional, legal y reglamentaria aplicable a su actuación.
Debido proceso de control	Garantizar el respeto y observancia de los derechos de las entidades y personas, así como de las reglas y requisitos establecidos.
Eficiencia, eficacia y economía	Lograr los objetivos con un nivel apropiado de calidad y óptima utilización de recursos.
Oportunidad	Realizar el control en el momento y circunstancia debida y pertinente para cumplir su cometido.
Objetividad	Realizar las acciones de control sobre la base de una debida e imparcial evaluación de fundamentos de hecho y de derecho, evitando apreciaciones subjetivas.
Materialidad	Concentrar la actuación en las transacciones y operaciones de mayor significación económica o relevancia en la entidad examinada.
Carácter selectivo del control	Ejercer el control del sistema en las entidades, órganos y actividades críticas de los mismos, que denoten mayor riesgo de incurrir en actos contra la probidad administrativa.
Acceso a la información	Requerir, conocer y examinar toda la información y documentación sobre las operaciones de la entidad, aunque sea secreta, necesaria para su función.
Reserva	Se encuentra prohibido que durante la ejecución del control se revele información que pueda causar daño a la entidad, a su personal o al sistema, o dificulte la tarea de este último.
Participación ciudadana	Que permita la contribución de la ciudadanía en el ejercicio del control gubernamental.

Los principios mencionados deben ser cumplidos en forma obligatoria por los órganos de control y pueden ser ampliados o modificados por la Contraloría General, a quien compete su interpretación (base legal: art. 9° LOSNC)

Principios de la Ley de Procedimiento Administrativo General aplicables al procedimiento de tramitación de denuncia

Para saber más



PRINCIPIOS	¿EN QUÉ CONSISTE?
Participación	<p>Brindar las condiciones necesarias desde las entidades para que todos los administrados accedan a la información que soliciten, sin expresión de causa, salvo aquellas que afecten la intimidad personal, las vinculadas a la seguridad nacional o las que expresamente sean excluidas por ley.</p> <p>Extender las posibilidades de actuación de los administrados y de sus representantes en aquellas decisiones públicas que les puedan afectar, mediante cualquier sistema que permita la difusión, el servicio de acceso a la información y la presentación de opinión.</p>
Legalidad	Actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le están atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.
Impulso de oficio	Dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias.
Razonabilidad	Considerar dentro de los límites de su facultad y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, las decisiones que generen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones o establezcan restricciones a los administrados. Esto con el fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su contenido.
Celeridad	Dotar al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.

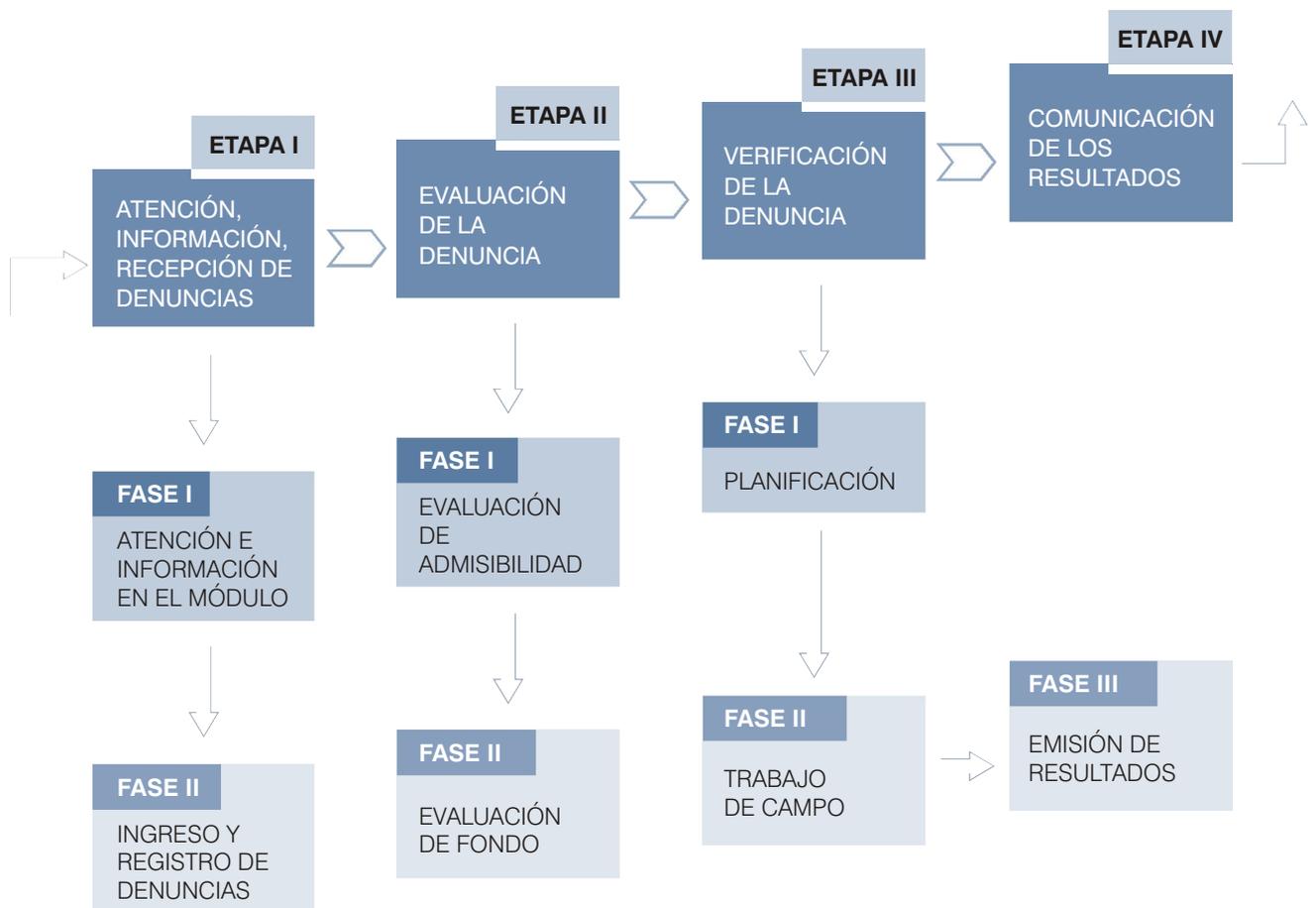
(Base legal: art. IV LPAG)

CAPÍTULO II:

ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS

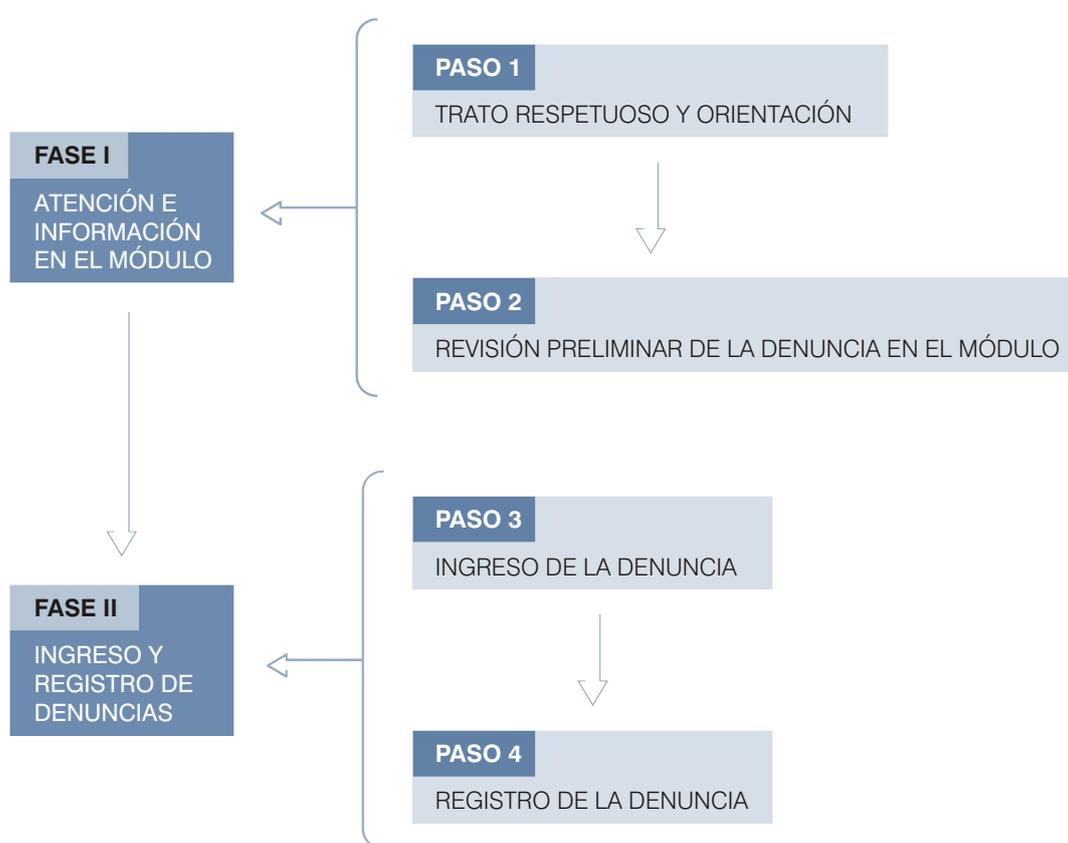
- ETAPA I: ATENCIÓN, INFORMACIÓN Y RECEPCIÓN DE DENUNCIAS
- ETAPA II: EVALUACIÓN DE LA DENUNCIA
- ETAPA III: VERIFICACIÓN DE LA DENUNCIA POR PARTE DEL SAD
- ETAPA IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS



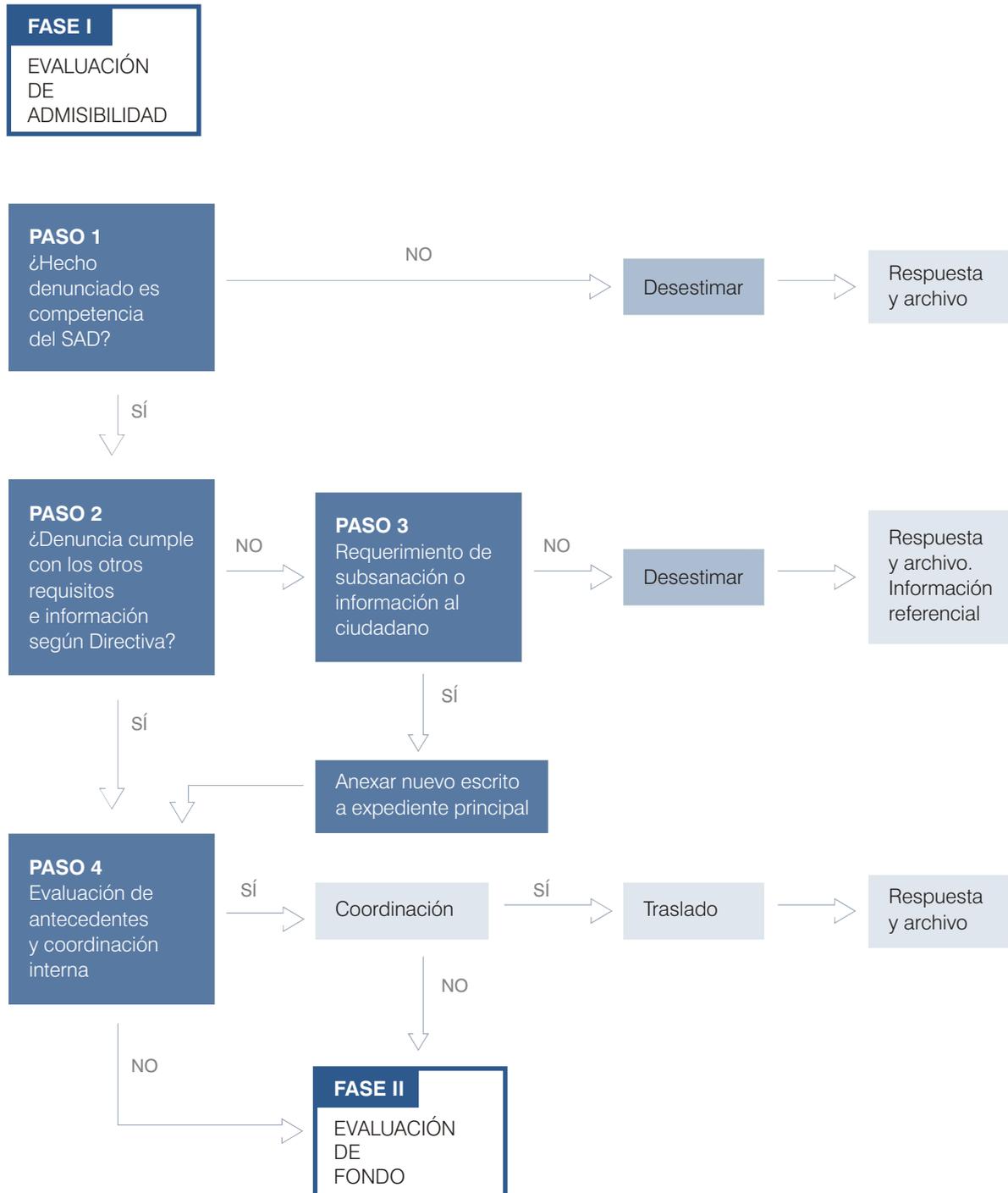
ETAPA I

ATENCIÓN, INFORMACIÓN Y RECEPCIÓN DE DENUNCIAS



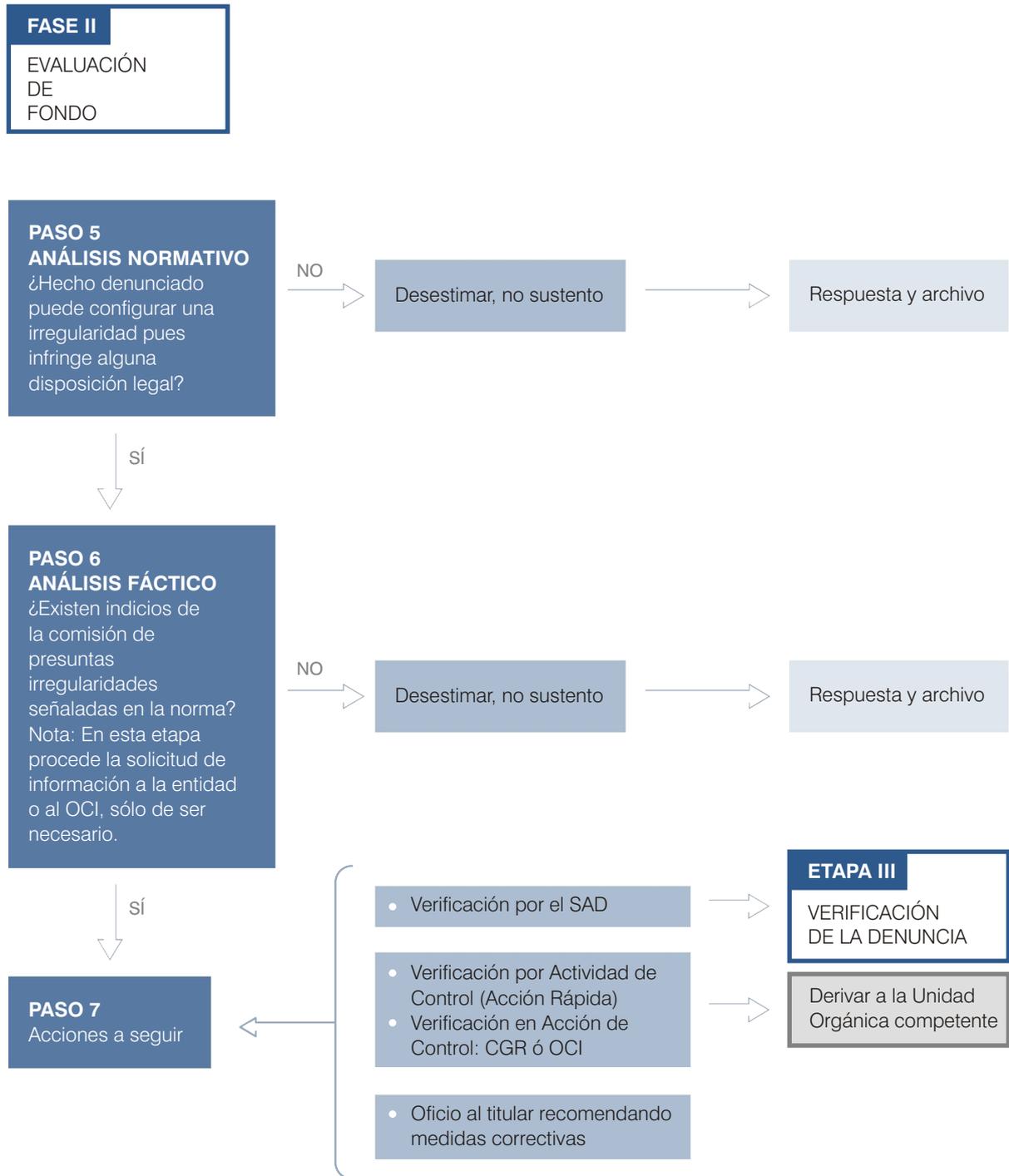
ETAPA II

EVALUACIÓN DE LA DENUNCIA



ETAPA II

EVALUACIÓN DE LA DENUNCIA

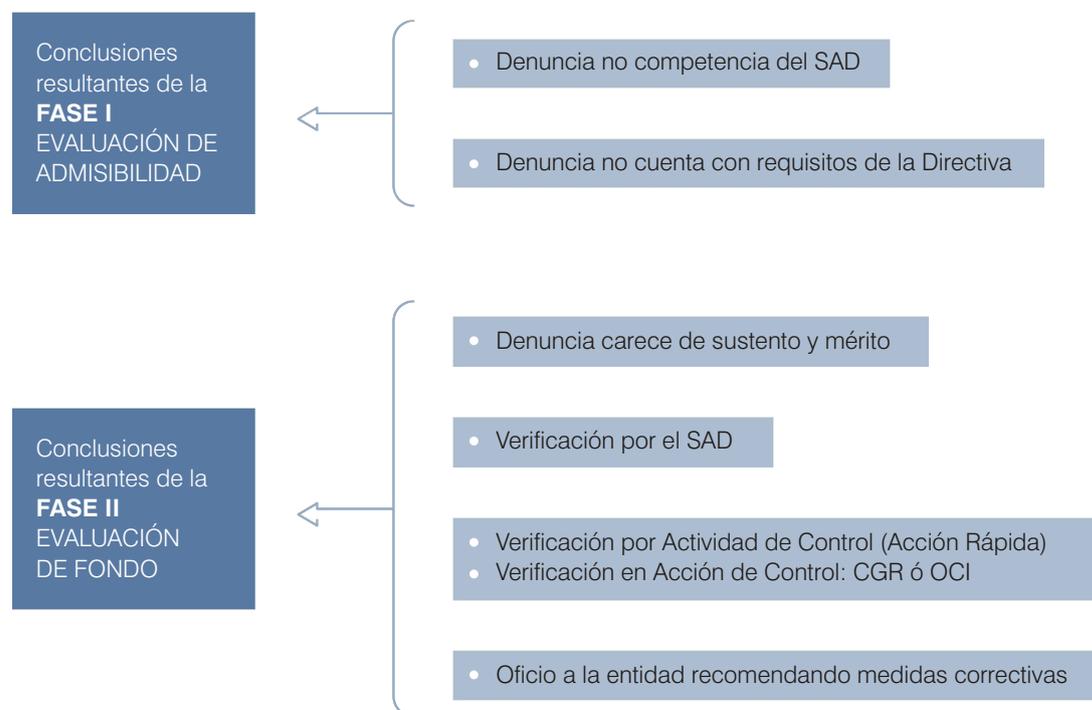


ETAPA II

EVALUACIÓN DE LA DENUNCIA

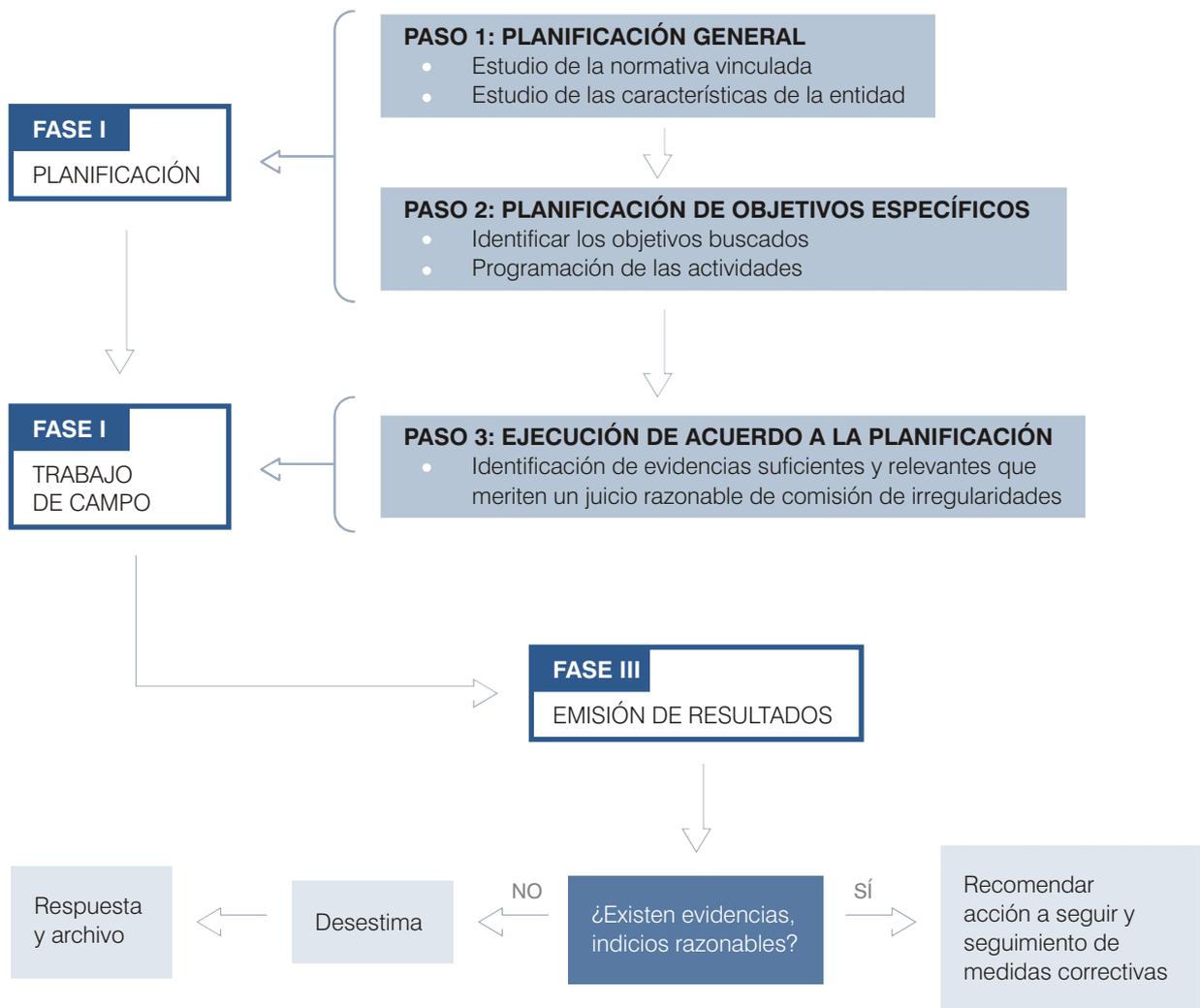
PASO 8

CONCLUSIONES LUEGO DE LA EVALUACIÓN DE ADMISIBILIDAD Y FONDO



ETAPA III

VERIFICACIÓN DE LA DENUNCIA POR EL SAD



ETAPA I ATENCIÓN, INFORMACIÓN Y RECEPCIÓN DE DENUNCIAS

En esta primera etapa, así como en todo el proceso del servicio de atención de denuncias, es importante que los funcionarios a cargo de la atención del módulo de recepción de denuncias, brinden una atención personalizada a los ciudadanos que acuden para realizar consultas, recabar información, orientación o para presentar una denuncia.

Los ciudadanos que acuden a los módulos de atención tienen derecho a ser atendidos con gentileza, educación, respeto y consideración.

La Etapa I, contiene dos fases y cada una dos pasos:



FASE I: ATENCIÓN E INFORMACIÓN EN EL MÓDULO

- Atender y orientar en forma respetuosa al ciudadano
- Revisar preliminarmente la denuncia en el módulo



FASE II: INGRESO Y REGISTRO DE DENUNCIA

- Ingresar la denuncia
- Registrar la denuncia

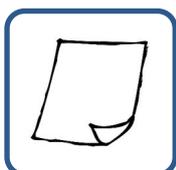


FASE I: ATENCIÓN E INFORMACIÓN EN EL MÓDULO

Para recordar



Quando hablamos de “paso” dentro de las fases y etapas del procedimiento, es para destacar en forma ordenada y congruente el proceso de atención de denuncias. Cada “paso” presenta un conjunto de conceptos, contenidos y pautas orientadoras para el auditor y su aplicación no siempre seguirá un orden secuencial estricto, es decir un paso no necesariamente debe seguir a otro.



PASO 1: Atender y orientar en forma respetuosa al ciudadano

¿Por qué es importante este paso?

Es importante porque permite informar oportuna y adecuadamente al ciudadano sobre las funciones del Sistema Nacional de Control y los requisitos que debe presentar su denuncia.

¿Qué información encontrará el auditor SAD en este paso?

El trato respetuoso y la orientación que debe darse al ciudadano.

El trato respetuoso y la orientación que debe darse al ciudadano.

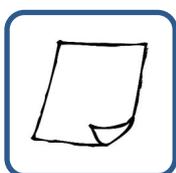
- **Dar prioridad a la atención al público, guardando riguroso orden de ingreso (art. 55.1° LPAG).**
La atención a la ciudadanía deberá considerar la atención preferente a las mujeres embarazadas, las personas adultas mayores, y las personas con discapacidad, quienes están exoneradas de realizar turnos o esperar para su atención en lugares públicos; según lo dispuesto por la Ley N° 27408 “Ley de Atención Preferente” y su modificatoria Ley N° 28683.
- **Tratar a los ciudadanos con respeto y consideración (art. 55.2° LPAG).**
Este deber tiene un doble contenido porque supone:
 - La obligación de trato cortés y respetuoso al ciudadano.
 - La obligación de transmitir al ciudadano una información entendible, clara y accesible a su comprensión.

Para cumplir con el segundo deber el auditor deberá adecuar el lenguaje técnico especializado a un lenguaje accesible, con palabras de uso común, especialmente en temas complejos como el uso y destino de recursos públicos, control financiero, asuntos contables, contratación pública, entre otros.

- **Bindar información gratuita sobre las actividades de la entidad.**
La información que se brinde sobre las entidades deberá incluir sus fines, competencias, funciones, organigramas, ubicación de dependencias, horarios de atención, procedimientos y características (art. 55.4° LPAG).
- **Orientar e informar al ciudadano para el cumplimiento de sus obligaciones.**
Esta orientación deberá contener la información sobre la propia entidad y los requisitos de la denuncia (art. 55.8° LPAG).
- **Orientar en el llenado del formulario o indicarle los requisitos que debe contener la denuncia.**
Los funcionarios pondrán a disposición de los ciudadanos, los formularios impresos de presentación de denuncias, los cuales son de distribución gratuita (art. 154° LPAG).

También se le brindará al ciudadano una copia de la Directiva para que tenga una mejor comprensión de:

- Sus derechos y deberes en la tramitación de las denuncias.
- Las disposiciones y procedimientos que regulan la presentación y atención de las denuncias ciudadanas.



PASO 2:
Revisar preliminarmente la denuncia en el módulo

¿Por qué es importante este paso?

Es importante porque permite canalizar el ingreso adecuado de las denuncias de modo que ingresen sólo aquellas que sean competencia del SAD y que cumplan con los requisitos exigidos por la Directiva de Atención de Denuncia.

¿Qué información encontrará el auditor SAD en este paso?

El procedimiento de revisión de requisitos que se realiza en el módulo de atención de denuncias.

El procedimiento de revisión de requisitos que se realiza en el módulo de atención de denuncias.

- Revisar la denuncia del ciudadano y los documentos anexos al mismo.

Si advierte que se ha omitido algún requisito subsanable le explica al ciudadano:

- Los requisitos que debe contener para ser tramitada por el SAD y le sugiere que su denuncia sea completada o corregida para que no sea archivada.

Si advierte luego de una revisión somera que la denuncia no es competencia funcional del SAD explica al ciudadano:

- Las razones por las que su denuncia no es competencia del SAD.
- La institución a la que le corresponde cautelar su derecho o tramitar su denuncia.

Si el denunciante insiste en presentar su denuncia a pesar de habersele informado de que no cumple con los requisitos o no corresponde a la competencia del SAD:

- El funcionario del SAD que atiende al denunciante deberá recibir la denuncia y posteriormente se le comunicará por escrito que debe subsanar el requisito o que el SAD no tiene competencia para tramitar su denuncia.

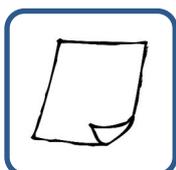


FASE II: INGRESO Y REGISTRO DE DENUNCIAS

Para recordar



Cuando hablamos de “paso” dentro de las fases y etapas del procedimiento, es para destacar en forma ordenada y congruente el proceso de atención de denuncias. Cada “paso” presenta un conjunto de conceptos, contenidos y pautas orientadoras para el auditor y su aplicación no siempre seguirá un orden secuencial estricto, es decir un paso no necesariamente debe seguir a otro.



PASO 3: Ingresar la denuncia

¿Por qué es importante este paso?

Es importante porque permite ingresar adecuadamente las denuncias según sus formas de presentación.

¿Qué información encontrará el auditor SAD en este paso?

Las formas de presentación e ingreso de las denuncias.

Las formas de presentación e ingreso de las denuncias

- Denuncias escritas en forma personal o por correo postal.

En el caso de denuncias por correo postal esta puede ser por medio del formato de denuncia (se encuentra en la página web www.contraloria.gob.pe).

SI ADVIERTE QUE SE HA OMITIDO ALGÚN REQUISITO SUBSANABLE SE LE COMUNICARÁ POR ESCRITO AL DENUNCIANTE PARA QUE SUBSANE.

- **Denuncias Verbales:**

Este tipo de denuncias procede sólo en los casos en que al ciudadano le resulte materialmente imposible presentar su denuncia por escrito. En estos casos la denuncia:

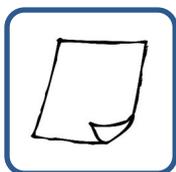
- Podrá ser expuesta verbalmente, en forma personal, ante el funcionario competente.
- Deberá ser formalizada, consignándose la denuncia en el formato de denuncia (www.contraloria.gob.pe) recabando la firma del denunciante o su huella digital (arts. 5.5°, 6.3° y 6.4° Directiva SAD).
- Se tramita luego como denuncia escrita.

- **Denuncias por correo electrónico:**

Están implementándose progresivamente en función a la capacidad tecnológica y operativa del Servicio de Atención de Denuncias.

- **Denuncias de oficio:**

El SAD podría iniciar de oficio las investigaciones pertinentes de aquellos hechos que constituyan materia denunciante y sean de conocimiento público en los medios de comunicación o que fueran informados, derivados o materia de pedidos específicos por autoridades u órganos externos competentes, pudiéndole otorgar de acuerdo a su mérito, la calificación y tratamiento de denuncias, con sujeción a la Directiva en lo pertinente (art. 7.4° Directiva SAD).



PASO 4:
Registrar la denuncia

¿Por qué es importante este paso?

Es importante porque facilita el control del procedimiento seguido en las diferentes etapas de la atención de denuncias, así como permite elaborar reportes estadísticos.

¿Qué información encontrará el auditor SAD en este paso?

El procedimiento de registro de denuncias.

El procedimiento de registro de denuncias.

El trámite de registro de las denuncias es el siguiente:

- Ingreso a la Oficina de Trámite Documentario, donde se le asigna un número de expediente.

El código que corresponde a las denuncias es el 56.01 y el código en caso de información complementaria de la misma denuncia es el 56.01.01.

- Verificación de código en la oficina del SAD, el funcionario responsable deberá verificar que el código asignado sea el correcto, esto es, que corresponda al código de denuncias. Caso contrario, deberá realizar las acciones correspondientes para corregir el código.
- Derivación del expediente, dependiendo de la estructura interna del SAD puede ser a la:
 - Jefatura, al supervisor y luego al auditor para que proceda a la evaluación del mismo; ó
 - Jefatura, directamente al auditor, para que proceda a la evaluación del mismo.

EN AMBOS CASOS, EL JEFE O EL SUPERVISOR AL MOMENTO DE DERIVAR EL EXPEDIENTE AL AUDITOR, INDICARÁ ALGUNOS LINEAMIENTOS GENERALES LUEGO DE UNA REVISIÓN PRELIMINAR DE LA DENUNCIA, A FIN DE ORIENTAR LA EVALUACIÓN DE LA MISMA.

- Ingreso de los datos e información general de la denuncia al Módulo Informático de Denuncias.

ETAPA II EVALUACIÓN DE LA DENUNCIA

Si bien en la Etapa I sobre “Atención, Información y Recepción de Denuncias” también se realiza una revisión sobre competencia y requisitos, la diferencia con esta etapa es que:

- La revisión preliminar se realiza sólo cuando el denunciante acude al Módulo de Atención de Denuncias para ser atendido personalmente, lo que no siempre ocurre.
- En el caso de las denuncias presentadas por escrito y remitidas por correo, esta será la primera revisión de requisitos y competencia.

La evaluación de la denuncia en la Etapa II se caracteriza por ser: exhaustiva y a profundidad, su rigurosidad debe permitir establecer la validez o no de la denuncia.

La Etapa II, contiene dos fases. La fase 1 tiene 4 pasos y la fase 2 tiene 3 pasos. El paso 8 es la conclusión de las dos fases.



FASE I: EVALUACIÓN DE ADMISIBILIDAD

- Realizar el análisis de competencia.
- Revisar otros requisitos e información que debe contener la denuncia.
- Requerir la subsanación de denuncia en caso de no haber cumplido los requisitos.
- Evaluar los antecedentes y realizar la coordinación interna.



FASE II: EVALUACIÓN DE FONDO

- Realizar el análisis normativo.
- Realizar el análisis fáctico.
- Formular la conclusión de la evaluación de fondo.

CONCLUSIÓN DE LAS FASES I Y II

- Formular la conclusión de la evaluación de admisibilidad y de fondo.

Por la importancia que tiene esta etapa durante el desarrollo de las fases y pasos, la presente Guía sugiere al auditor pautas y orientaciones que debe considerar para el análisis de cada aspecto.



FASE I: EVALUACIÓN DE ADMISIBILIDAD

Luego de realizado el ingreso y registro de la denuncia, el Jefe encargado derivará las mismas a un funcionario asignado para llevar a cabo la evaluación de admisibilidad.

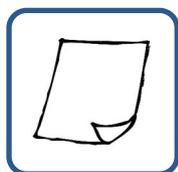
El procedimiento de evaluación de denuncias a cargo del SAD, no se encuentra sujeto al cumplimiento de plazo alguno por ser un acto de administración interna de la Contraloría General (Resolución de Contraloría N° 012-2007-CG, que aprueba el TUPA de la CGR. Numeral 15°).

ESTE PROCEDIMIENTO NO ESTÁ SUJETO A LOS PLAZOS SEÑALADOS EN EL ARTÍCULO 35° DE LA LEY N° 27444. SIN EMBARGO, EL AUDITOR DEL SAD DEBERÁ DESARROLLAR EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE DENUNCIAS CON LA MAYOR EFICIENCIA, A FIN DE BRINDAR UNA ATENCIÓN OPORTUNA A LAS DENUNCIAS DE LA CIUDADANÍA.

Para recordar



Cuando hablamos de “paso” dentro de las fases y etapas del procedimiento, es para destacar en forma ordenada y congruente el proceso de atención de denuncias. Cada “paso” presenta un conjunto de conceptos, contenidos y pautas orientadoras para el auditor y su aplicación no siempre seguirá un orden secuencial estricto, es decir un paso no necesariamente debe seguir a otro.



PASO 1: Realizar el análisis de competencia

¿Por qué es importante este paso?

¿Qué información encontrará el auditor SAD en este paso?

Es importante porque permite:

- Reconocer en forma oportuna si la materia denunciada es competencia o no de la Contraloría.
- Dar una respuesta oportuna al ciudadano a fin de que pueda acudir a la instancia correspondiente para hacer valer su derecho.
- No avanzar en el análisis y evaluación de la denuncia, procediendo desde un inicio al archivo de la misma, ahorrando así recursos y tiempo.
- Las competencias materiales de la Contraloría y del Sistema Nacional de Control en su conjunto.
- La competencia funcional del Servicio de Atención de Denuncias.
- Las entidades sujetas a control que pueden ser denunciadas ante el SAD.
- Los tipos de denuncia que no son competencia del SAD.

Poner en marcha estas consideraciones requiere conocer algunos temas. Este conocimiento permitirá que el auditor sepa el alcance de sus funciones y será el sustento de su no intervención en denuncias que no correspondan a la competencia material o funcional del SAD.

Para saber mas



Competencia material: está referida a las potestades, atribuciones, funciones y actividades señaladas por la Constitución o la Ley. De este modo, una entidad no puede asignarse competencias distintas a las otorgadas constitucional o legalmente.

Competencia funcional: Dentro del marco de competencias materiales, la propia administración queda habilitada para reglamentar, organizar y distribuir funciones entre sus distintas unidades orgánicas, a través de normas administrativas, como reglamentos de gestión institucional, reglamentos de organización y funciones, manual de organización y funciones, directivas, lineamientos, etc.

A continuación desarrollaremos cada uno de estos temas, así como algunos criterios a tomar en cuenta:

Las competencias materiales de la Contraloría y del Sistema Nacional de Control

- La competencia material de la Contraloría General de la República así como del Sistema Nacional de Control, está determinada en:

EL ARTÍCULO 82° DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA,
DESARROLLADA EXPRESAMENTE EN LA LEY ORGÁNICA DEL
SISTEMA NACIONAL DE CONTROL Y DE LA CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA - LEY N° 27785.

La Contraloría General de la República - CGR, es el ente técnico rector del Sistema Nacional de Control, tiene una serie de competencias y funciones como:

- Supervisar la legalidad de:
 - La ejecución del presupuesto del Estado.
 - Las operaciones de la deuda pública.
 - Los actos de las instituciones sujetas a control.
- Dirigir y supervisar con eficiencia y eficacia el control gubernamental.
- Promover la transparencia y la gestión de las entidades, así como los valores y responsabilidades de los funcionarios y servidores públicos y el control social

Para recordar



La CGR sólo puede ejercer atribuciones o funciones establecidas en el artículo 82° de la Constitución Política, en su Ley Orgánica, en las disposiciones reglamentarias y en las normas técnicas especializadas que emita en uso de sus atribuciones.

Asimismo, dentro de la amplia gama de funciones tiene la de:

RECIBIR Y ATENDER DENUNCIAS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDADANÍA RELACIONADAS CON LAS FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, DÁNDOLES EL TRÁMITE CORRESPONDIENTE EN EL ÁMBITO INTERNO O DERIVÁNDOLAS A LA AUTORIDAD COMPETENTE. (ART. 22° LITERAL "N" LOSNC)

El Sistema Nacional de Control como hemos visto anteriormente, es el conjunto de órganos de control (CGR, OCI y SOA) destinados a conducir y desarrollar el ejercicio del control gubernamental en forma descentralizada (arts. 6° y 12° LOSNC).

El control gubernamental consiste en supervisar, vigilar y verificar los actos y resultados de la gestión pública en los campos administrativo, presupuestal, operativo y financiero de las entidades respecto a:

- El grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes del Estado.
- El 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 (arts. 6° y 12° LOSNC).

La competencia funcional del Servicio de Atención de Denuncias

Para precisar la competencia funcional del Servicio de Atención de Denuncias, es necesario interpretar conjuntamente las normas que definen la competencia de la Contraloría General de la República y aquellas que regulan los asuntos de este servicio.

En tal sentido, la competencia funcional del SAD, es acotada en la Directiva N° 008-2003-CG/DPC.

La directiva precisa:

- Los límites de la intervención del SAD.
- Las denuncias que deben ser tramitadas por este servicio, y aquellas que deben archivar por no corresponder a la función específica.
- Los asuntos que no constituyen materia denunciante.

La directiva establece que solo es materia denunciable ante el SAD:

- Los actos u operaciones que revelen por acción u omisión la indebida, ilegal o ineficiente gestión y/o utilización de recursos y bienes del Estado en las entidades sujetas al Sistema Nacional de Control; incluyendo los relativos a la gestión ambiental, los recursos naturales y el patrimonio cultural de la Nación (art. 5.2° Directiva).

En esa medida, será competencia del SAD todo acto que:

- Afecte los bienes y recursos públicos sea en la utilización o gestión de los mismos (que incluyen el patrimonio cultural, recursos naturales y gestión ambiental).
- Suponga un perjuicio para el Estado y que no sea materia de controversia sujeta a la competencia constitucional o legal de otro órgano estatal.

Para saber mas



NO son materia denunciable ante el SAD:

- Reclamaciones de carácter laboral.
- Procedimientos administrativos de reclamos y quejas sobre costos de tramitación.
- Procedimientos administrativos de reclamos y quejas por la deficiente atención de servicios públicos.
- Procedimientos administrativos de reclamos y quejas por transgresiones en los trámites de ejecución externa de la ciudadanía.
- Procedimientos administrativos de reclamos y quejas relativos a requerimientos o impugnaciones de proveedores que no fundamenten la existencia de perjuicio económico al Estado en procesos de adquisiciones y contrataciones.
- Los hechos comprendidos en causas o investigaciones pendientes ante el Poder Judicial, Tribunal Constitucional u otras instituciones públicas.

Las entidades sujetas a control que pueden ser denunciadas ante el SAD

Las entidades que pueden ser denunciadas por la ciudadanía están contempladas en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República - Ley N° 27785.

Estas entidades son sujetas a control independientemente del régimen legal o fuente de financiamiento bajo el cual operen (art. 3° LOSNC).

Estas entidades son las siguientes:

- **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 instituciones.
- **Los Gobiernos Regionales y Locales** e instituciones y empresas pertenecientes a los mismos, por los recursos y bienes materia de su participación accionaria.
- Las unidades administrativas del **Poder Legislativo**, del **Poder Judicial** y del **Ministerio Público**.
- **Los Organismos Constitucionales Autónomos** creados por la Constitución Política del Estado y por ley, e instituciones y personas de derecho público.
- **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:
 - El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI).
 - El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).
 - El Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN).
 - El Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN).
 - La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS).
- **Las empresas del Estado**, así como aquellas empresas en las que éste participe en el accionariado, cualquiera sea la forma societaria que adopten, por los recursos y bienes materia de dicha participación.
- **Las entidades privadas**, las entidades no gubernamentales y las entidades internacionales, exclusivamente por los recursos y bienes del Estado que perciban o administren.

Los casos denunciados ante el SAD que no son de su competencia

Existe un número importante de casos presentados ante la Gerencia Central de Denuncias y Participación Ciudadana y ante el SAD de las Oficinas Regionales de Control que no son materia denunciante de acuerdo a lo señalado en la Directiva.

Estos casos:

- No constituyen directamente un acto de utilización y/o gestión irregular de bienes o recursos del Estado, por lo que en principio no corresponde a la definición de materia denunciante contemplada en la Directiva del SAD.
- Deben archivar previa respuesta al recurrente.

- **Denuncia por incumplimiento o negativa de brindar información solicitada.** Si bien negar información pública no contemplada en las excepciones previstas en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806 “Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública”, resulta un acto inconstitucional e ilegal, no constituye directamente un acto de utilización y/o gestión irregular de bienes o recursos del Estado, por lo cual no es competencia del SAD. Este caso podrá ser conocido por otros organismos del Estado (art. 5.2° y 5.3° literal “c” Directiva SAD).

El Decreto Supremo N° 043-2003-PCM que aprobó el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, “Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública”, establece que el solicitante que no obtuvo la información requerida puede optar por iniciar el proceso contencioso administrativo, de acuerdo a la Ley N° 27584 u optar por el proceso constitucional del Hábeas Data, de acuerdo a la Ley N° 26301 (art. 11° literal “g” Ley N° 27806).

Orientación al ciudadano



¿A dónde puede acudir el ciudadano?

A la Defensoría del Pueblo, el Poder Judicial, o la propia entidad a través de sus instancias administrativas.

- **Denuncias referidas a temas laborales o afines**, el SAD registra un número significativo de denuncias vinculadas a temas laborales que se distribuyen entre:
 - Incumplimiento de pago de haberes.
 - No renovación de contrato de trabajo.
 - Irregularidades en rotación injustificada de funciones.
 - Irregularidades en procesos administrativos disciplinarios, entre otros.

Los ciudadanos afectados por las irregularidades referidas cuentan con mecanismos de protección para hacer valer sus derechos vulnerados.

Orientación al ciudadano



¿A dónde puede acudir el ciudadano?

A la propia entidad donde labora o venía laborando el denunciante hasta agotar la vía administrativa, Ministerio de Trabajo, el Poder Judicial, según sea el caso.

- **Denuncias por falta de pago a acreedores y/o deudas pendientes de la entidad.** Otro grupo de casos que suele recibir el SAD son aquellos en los que el proveedor de un servicio o bien a una entidad pública denuncia que no se ha cumplido con efectuar el pago correspondiente. Si bien este tipo de casos se relacionan con el destino de bienes o recursos públicos, es necesario:
 - Sustentar la existencia de un perjuicio manifiesto para el Estado.
 - Que no se encuentre pendiente de resolución ante la propia entidad infractora o ante otra entidad pública directamente competente, o que no sea materia de controversia en la vía arbitral.

Orientación al ciudadano



¿A dónde puede acudir el ciudadano?

Se debe presentar el reclamo ante la propia entidad hasta agotar la vía administrativa, luego de lo cual podrá hacer valer su derecho ante la vía judicial según sea el caso. Incluso, podría demandar el pago de una indemnización por los daños y perjuicios generados por el retraso o incumplimiento de pago.

- **Denuncia por presuntas irregularidades en los procesos de adquisiciones y contrataciones con el Estado que se encuentren en curso ante el Consejo Superior de Contrataciones y Adquisiciones del Estado - CONSUCODE.** Si bien la irregularidad presentada en un proceso de adquisiciones y contrataciones con el Estado, puede significar una mala utilización y destino de los bienes y recursos públicos, el SAD no puede atender este tipo de denuncia mientras ésta se encuentre siendo conocida por el CONSUCODE (art. 5.3° literal “c” Directiva SAD).

Es función del CONSUCODE, poner en conocimiento de la Contraloría General, los casos donde se aprecien indicios de incompetencia, negligencia, corrupción o inmoralidad detectados en el proceso de sus funciones (art. 59° literal “j” - Decreto Supremo N° 083-2004-PCM).

Orientación al ciudadano



¿A dónde puede acudir el ciudadano?

Deberá esperar el pronunciamiento del CONSUCODE sobre la irregularidad denunciada.

- **Denuncia ciudadana contra un particular por razones diversas.** Estos casos no son de competencia de la Contraloría General de la República porque el denunciado es un particular y no una entidad del Estado sujeta a control, según se exige en el art. 3° de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y en el artículo 5.2° Directiva SAD.
- **Denuncias que son materia de conocimiento del Ministerio Público o del Poder Judicial.** Como regla general se debe indagar si la denuncia ha sido presentada ante otra instancia administrativa o judicial, a fin de no interferir con las competencias asignadas directamente a otra institución u organismo estatal, es el caso del Ministerio Público o Poder Judicial.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DEBER DE COLABORACIÓN.

LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES - EN ESTE CASO DESDE LA CONTRALORÍA GENERAL Y SU SERVICIO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS FRENTE AL MINISTERIO PÚBLICO Y PODER JUDICIAL - OPERA EN MERITO AL CRITERIO DE COLABORACIÓN QUE DEBE EXISTIR ENTRE LAS ENTIDADES DEL ESTADO. EN TAL SENTIDO, LA AUTORIDAD A LA CUAL SE LE REQUIERE LA INFORMACIÓN DEBERÁ PROPORCIONARLA, SIN MÁS LIMITE QUE EL QUE IMPONE LA CONSTITUCIÓN Y LAS LEYES, A FIN QUE SE PUEDA DETERMINAR LA ACCIÓN A SEGUIR.

(ART. 76° DE LA LPAG)

Si la denuncia ha sido presentada al Ministerio Público el auditor deberá:

- Indagar con el propio denunciante para saber si se trata de los mismos hechos denunciados y si es de conocimiento del Ministerio Público.
- Coordinar con la autoridad correspondiente en el Ministerio Público para conocer el estado de las investigaciones. Esto de considerarlo pertinente.

Estas coordinaciones permitirán no duplicar actuaciones y sumar esfuerzos en las investigaciones que lleva a cabo el Ministerio Público.

Para saber mas

El Ministerio Público por ser el titular de la acción penal en cumplimiento de sus atribuciones:

- Promueve de oficio o a petición de parte la acción judicial en defensa de la legalidad y de los intereses públicos protegidos por el Derecho.
- Conduce desde su inicio la investigación del delito.
- Actúa las pruebas pertinentes.
- Determina la existencia del delito e identifica a los presuntos responsables.

Art. 159° numerales 1°, 4°, 5° de la Constitución y el Decreto Legislativo N° 052 "Ley Orgánica del Ministerio Público".

Orientación al ciudadano

Si de la investigación que realiza la Fiscalía, se deduce la posible existencia de delitos, no se requiere la intervención previa de la Contraloría General de la República para la formalizar la denuncia penal correspondiente.

Si la denuncia se encuentra en el Poder Judicial el auditor deberá:

- Efectuar las coordinaciones con el denunciante y de considerarlo pertinente con las instancias judiciales para determinar si existen los supuestos necesarios para abstenerse de la revisión de la denuncia. Para las coordinaciones con el Ministerio Público y el Poder Judicial, es necesario buscar el mejor canal de comunicación para acceder a la información que se requiere (Procuraduría Pública, coordinación personal, oficio, vía telefónica o fax, entre otras) según el caso.
- Detener la revisión si se comprueba que tanto en la vía administrativa y judicial se están tramitando simultáneamente procesos que mantienen vinculación, una triple identidad de sujetos, de hechos denunciados y de fundamentos de las pretensiones. En este caso prevalece la revisión de tales hechos en la instancia judicial frente a la administrativa.

Por su parte, el Código Penal establece que la autoridad que a sabiendas se avoque a procesos en trámite ante el órgano jurisdiccional, será reprimida con pena privativa de libertad.

Para saber mas



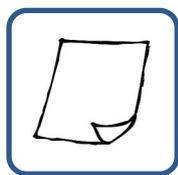
- Ninguna autoridad puede avocarse a causas pendientes ni interferir en el ejercicio de las funciones del Poder Judicial (art. 139° inciso 2 de la Constitución y art. 4° Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial - Decreto Supremo N° 017-93-JUS).
- Cuando en un procedimiento administrativo surge una cuestión polémica, la autoridad que conoce del mismo debe suspender el proceso hasta que el Poder Judicial declare el derecho que define el litigio (art. 13° Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial - Decreto Supremo N° 017-93- JUS).

Orientación al ciudadano



¿A dónde puede acudir el ciudadano?

Si el hecho denunciado está siendo investigado en el Poder Judicial, se debe esperar el pronunciamiento final de dicho órgano jurisdiccional

**PASO 2:****Revisar otros requisitos e información que debe contener la denuncia**

¿Por qué es importante este paso?

Es importante porque permite identificar si la denuncia cuenta con los requisitos y la información requerida por la Directiva SAD para continuar con el trámite correspondiente.

¿Qué información encontrará el auditor SAD en este paso?

Los requisitos e información que la denuncia debe contener de acuerdo a la Directiva del SAD.

A continuación desarrollaremos en que consisten estos requisitos y el tipo de información que debe de contener la denuncia:

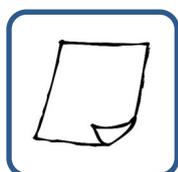
Los requisitos e información que la denuncia debe contener de acuerdo a la Directiva del SAD.

Los requisitos e información de la denuncia, establecidos en los numerales 5.2, 5.3 y 6.5 de la Directiva, adicionales a aquellos referidos directamente a la competencia funcional del SAD, y que el funcionario debe considerar en el paso 2, son los siguientes:

- Identificación del denunciante. Si es de origen anónimo se hará la revisión siempre y cuando la documentación presentada contenga información relevante que sea competencia de la Contraloría.
- Los nombres, apellidos completos, domicilio, número de documento de identidad y, de ser el caso, número telefónico, e-mail del denunciante o de la persona que lo represente, acompañado de la copia del respectivo documento de identidad. Los representantes de personas jurídicas deberán acreditar su condición mediante poder o documento con mérito suficiente.
- Compromiso del denunciante para permanecer a disposición de la Contraloría o del OCI, a fin de brindar las aclaraciones o mayor información disponible a que hubiere lugar.
- Exposición detallada, coherente, precisa y fundamentada de los actos u operaciones materia de la denuncia.
- Que se adjunte o indique la información o documentación necesaria que permita su evaluación y verificación de ser el caso.
- Lugar, fecha y firma o huella digital.
- Otros medios de prueba pertinentes, adjuntándolas en copia simple; o la indicación de la correspondiente evidencia identificable y sus características o lugar de ubicación para acceder a ella.

La comunicación debe exponer claramente:

- La relación de los hechos.
- Las circunstancias de tiempo, lugar y modo que permitan su constatación.
- La indicación de sus presuntos autores, partícipes y damnificados.
- Los montos involucrados si fuere el caso.
- El aporte de la evidencia o su descripción.
- Las fuentes de información para que la administración proceda a su ubicación.
- Los testigos.
- Cualquier otro elemento que permita su comprobación (art. 105° LPAG).



PASO 3:

Requerir la subsanación de la denuncia en caso de no haber cumplido los requisitos

¿Por qué es importante este paso?

¿Qué información encontrará el auditor SAD en este paso?

Es importante porque permite:

- Establecer la omisión, incumplimiento y/o deficiencias en la presentación de los requisitos.
- Comunicar al denunciante, mediante oficio, para que subsane los requisitos.
- Los requisitos formales sujetos a subsanación que se presentan en la práctica.
- Los tipos de denuncia que no pueden ser sujeto de subsanación.
- El trámite de la subsanación.
- Las excepciones a la regla de archivo.

Es importante recordar que sólo procede subsanar en caso de incumplimiento, inobservancia, deficiencias u omisiones en la presentación de requisitos formales de la denuncia.

A continuación desarrollaremos los temas que sustentan las consideraciones, así como algunos criterios a tomar en cuenta.

Los requisitos formales sujetos a subsanación que se presentan mayormente en la práctica

Los principales requisitos formales sujetos a subsanación que se presentan en la práctica son:

- La falta de una exposición detallada y precisa de los hechos relativos a los actos u operaciones que constituyen una presunta irregularidad o anomalía (art. 6.5° literal “b” Directiva SAD).
- La falta de pruebas pertinentes, de evidencias identificables. En cuanto a la presentación de pruebas, el funcionario en cada caso debe considerar el principio de razonabilidad, teniendo en cuenta que:

EL CIUDADANO SE ENCUENTRA MUCHAS VECES IMPOSIBILITADO DE OBTENER Y ACCEDER A LAS PRUEBAS RESPECTIVAS POR ESTAR EN UNA POSICIÓN DE DESIGUALDAD DE PODER RESPECTO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

Sin embargo, los funcionarios deben tener en cuenta que tal consideración no debe convertirse en una puerta abierta de ingreso de denuncias sin sustento, debiendo exigir:

- La indicación de la evidencia identificable y sus características.
- El lugar de ubicación para acceder a las evidencias. (art. 6.5° literal “d” Directiva SAD).

Para recordar



La omisión del deber de exponer los hechos de la denuncia de manera detallada traerá consigo el archivo de la denuncia si no se cumple con la subsanación respectiva.

La presentación de pruebas o la referencia de cómo obtenerlas exige que el ciudadano sea responsable en el momento de formular la denuncia, es decir que tenga un conocimiento objetivo, serio y razonable.

Por tanto, la ausencia de uno de estos requisitos, faculta al funcionario a proceder al archivo de la misma, con motivación sustentada en cada caso.

Los tipos de denuncia que no puede ser sujeto de subsanación

Son aquellas denuncias que no son competencia del SAD como:

- Actos u operaciones materia de controversia o sujetos a la competencia constitucional o legal de otros organismos del Estado.
- Hechos o investigaciones pendientes ante el Poder Judicial, Tribunal Constitucional u otras instituciones públicas competentes.
- Procesos disciplinarios en curso.
- Reclamos de carácter laboral.
- Procedimientos administrativos de reclamos y quejas sobre costos de tramitación, deficiente atención de servicios públicos y/o transgresiones en los trámites de ejecución externa de la ciudadanía.
- Requerimientos o impugnaciones de proveedores que no fundamenten la existencia de perjuicio económico al Estado en procesos de adquisiciones y contrataciones. (numerales 5.3° a) y c) relacionados con el numeral 5.2° Directiva SAD).

En esos casos se envía un oficio al denunciante informándole:

La conclusión y archivo de la denuncia por la causa de “Comunicación no contiene materia denunciabile” con la fundamentación correspondiente.

El trámite de la subsanación

Si el funcionario SAD establece el incumplimiento, deficiencias u omisiones en la presentación de los requisitos, enviará un oficio al denunciante solicitándole el cumplimiento de los mismos. El SAD también podrá invitar al denunciante a sus oficinas a fin de poder contar con mayor información referida a la denuncia formulada.

El plazo de subsanación frente a la solicitud es no mayor de diez (10) días hábiles o un plazo razonable en función de la envergadura o lugar de origen de los hechos denunciados (art. 6.8° Directiva SAD).

Si el denunciante subsana los requisitos en el plazo establecido.

- Se continúa la evaluación de la denuncia, de conformidad con los pasos siguientes.

Si el denunciante subsana los requisitos luego de concluido el plazo.

- El SAD considerará este escrito como un nuevo expediente de denuncia.



Para saber mas

¿Qué pasa con la subsanación o la nueva información que ingresa?

Por cuestiones de política institucional y por las prácticas desarrolladas en las labores de la CGR y del SAD, cuando ingresa un nuevo escrito en cumplimiento del requerimiento de subsanación efectuado o con información adicional a la denuncia presentada, este nuevo escrito:

- Ingresar y se registra por Trámite Documentario como un nuevo expediente.
- Se le asigna un nuevo código correspondiente a un escrito de denuncia, esto es el código 56.01.

El funcionario del SAD deberá realizar el análisis del mismo, considerándolo sólo un documento complementario al expediente anterior que es el original, principal y básico.

Si el denunciante no subsana los requisitos luego del plazo establecido:

- Se procederá archivar la denuncia, salvo casos debidamente justificados a criterio del SAD (art. 6.8° de la Directiva SAD y numeral 15° del TUPA 2007 de la CGR).
- Antes de archivar el expediente es necesario verificar que el oficio de requerimiento haya sido correctamente notificado al denunciante, solicitando el cargo que acredite la recepción del mismo.

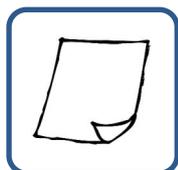
Las excepciones a la regla de archivo

Pese al incumplimiento de requisitos, si existe una causa debidamente justificada la Directiva faculta al funcionario a no archivar la denuncia (art. 6.8° Directiva SAD).

Esto constituye una excepción, por ello debe ser debidamente justificada y aplicada en forma restrictiva sólo para aquellas denuncias que:

- Tienen antecedentes ciertos y comprobados.
- Puedan tener algún impacto social.
- Reflejen un peligro cierto, por las circunstancias y la coyuntura.

La información adicional o subsanación no constituyen un nuevo expediente. Cuando ingresa un nuevo escrito en cumplimiento del requerimiento de subsanación efectuado o cuando se presenta un escrito con información adicional a la denuncia original presentada, el auditor del SAD deberá evaluar y analizar el mismo considerándolo sólo como un documento complementario al expediente principal o básico.



PASO 4: Evaluar los antecedentes y realizar la coordinación interna

¿Por qué es importante este paso?

Es importante porque permite identificar antecedentes de la denuncia en la CGR para completar la información presentada por el denunciante.

¿Qué información encontrará el auditor SAD en este paso?

- Finalidad de la búsqueda de antecedentes.
- El procedimiento de búsqueda de antecedentes.

A continuación desarrollaremos la finalidad y los procedimientos de la búsqueda de antecedentes de la denuncia en la CGR para completar la información presentada por el denunciante:

Finalidad de la búsqueda de antecedentes

Luego de que el funcionario determine que la materia denunciada es competencia de la Contraloría General de la República y que funcionalmente corresponde su atención por parte del SAD, el funcionario procederá a realizar las indagaciones pertinentes para determinar la existencia de una denuncia idéntica o similar ante el SAD, OCI u otra unidad orgánica de la Contraloría, sea que se encuentre en trámite o en archivo.

La finalidad de la búsqueda de antecedentes es:

- Completar la información aportada por el denunciante a través de fuentes internas de la propia CGR.
- Evitar la duplicidad de tareas en la atención de denuncias y contradicciones en la resolución de las mismas.

El procedimiento de búsqueda de antecedentes

- Revisar **expedientes que existan en la CGR**, que guarden relación con la entidad denunciada y los hechos comunicados.
 - La búsqueda incluirá principalmente los expedientes de denuncias, acciones de control, comunicaciones del Congreso, informes de acciones de control del Órgano de Control Institucional o de Sociedades de Auditoría, solicitudes de auditoría; entre otra documentación pertinente que brinde mayores elementos al caso sujeto a evaluación.
- Buscar a través del **Sistema Integrado de Trámite Documentario**. Aquí se encuentra toda la información referida a los expedientes existentes en el SAD a nivel nacional.
- Revisar el **Módulo Informático de Atención de Denuncias** que se encuentra en línea a nivel nacional, aquí se encuentra la información con más detalle.
 - Esta herramienta contiene información pertinente y relevante, clasificada a través de categorías predeterminadas y que servirán para orientar el tratamiento que el auditor del SAD puede dar a la denuncia que se encuentra bajo su evaluación.

Para recordar



Es importante que todos los funcionarios del SAD a nivel nacional cumplan con el uso y llenado del módulo electrónico de atención de denuncias, porque:

- Constituye una fuente útil, rápida y eficiente para conocer las labores desarrolladas respecto a denuncias idénticas o similares.
- Podrá rastrearse la existencia de tales denuncias, sea ésta presentada por el mismo ciudadano con anterioridad o de manera simultánea en otra unidad orgánica, o sea una denuncia presentada por diferente ciudadano pero contra la misma entidad y por los mismos hechos.

Resultado de la búsqueda

Del resultado de la búsqueda puede encontrarse que:

La denuncia ha sido presentada simultáneamente a otra unidad orgánica de la Contraloría, por ejemplo a la Gerencia Central y a una Oficina Regional de Control, en ese caso, el auditor responsable de la atención de la denuncia deberá:

- Coordinar para determinar a quién le corresponde la atención de la denuncia, teniendo en cuenta en principio, el ámbito de sus competencias territoriales.

Para recordar



Por una serie de variables o circunstancias como: la falta de capacidad operativa de la unidad orgánica a la cual le compete conocer el tema denunciado o el impacto social de la denuncia, entre otras, puede la unidad orgánica receptora continuar evaluando y tomando acciones o medidas correctivas que correspondan a la denuncia.

Existen varias denuncias por los mismos hechos contra la misma entidad, en ese caso, el auditor responsable de la atención de la denuncia deberá:

- Realizar el análisis individual de cada denuncia presentada tomando en cuenta el tenor de las denuncias similares.
- Presentar conclusiones que en cada caso deben ser coincidentes si se está ante el mismo demandado, hechos y fundamentos.



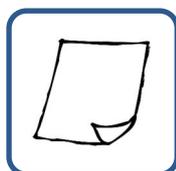
FASE II: EVALUACIÓN DE FONDO

Luego de realizar la Evaluación de admisibilidad el auditor del SAD realizará un examen normativo, puesto que mal haría en proceder a la constatación de los hechos denunciados, con la consecuente inversión de tiempo y recursos que ello demande, si no determina previamente que tales hechos configuran faltas, irregularidades o delitos de acuerdo a la normativa correspondiente.

Para recordar



Cuando hablamos de “paso” dentro de las fases y etapas del procedimiento, es para destacar en forma ordenada y congruente el proceso de atención de denuncias. Cada “paso” presenta un conjunto de conceptos, contenidos y pautas orientadoras para el auditor y su aplicación no siempre seguirá un orden secuencial estricto, es decir un paso no necesariamente debe seguir a otro.



PASO 5: Realizar el análisis normativo

¿Por qué es importante este paso?

Es importante porque permite evaluar previamente si los hechos denunciados pueden configurar irregularidades o delitos de acuerdo a la legislación vigente.

¿Qué información encontrará el auditor SAD en este paso?

El procedimiento de la evaluación de fondo.

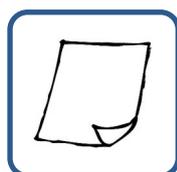
A continuación desarrollaremos la importancia de la evaluación de fondo y en qué consiste:

El procedimiento de la evaluación de fondo

El funcionario del SAD como paso previo antes de proceder a compendiar o realizar la evaluación y verificación de las pruebas que demuestren los hechos afirmados por el ciudadano deberá:

- Realizar un examen normativo y determinar si los hechos denunciados pueden configurar irregularidades o delitos de acuerdo a la legislación vigente.
- Identificar la normativa que prohíba o determine la incompatibilidad de la conducta denunciada o que exija el deber positivo que el auditado ha omitido (Novena Disposición Final LOSNC).

Este sustento normativo de los hechos denunciados se reflejará en las Hojas de Evaluación, las mismas que servirán de base y criterio orientador a las acciones de control posterior que se ejecuten.



PASO 6: Realizar el análisis fáctico

¿Por qué es importante este paso?

Es importante porque permite realizar una evaluación objetiva y técnica del contenido y documentación sustentatoria de la denuncia, así como determinar la existencia de indicios de la irregularidad denunciada.

¿Qué información encontrará el auditor SAD en este paso?

- Pasos que debe seguir el evaluador para determinar la existencia de indicios o evidencias de irregularidades.
- La formación de un juicio de verosimilitud.
- El análisis de posibles responsabilidades.

Pasos que debe seguir el evaluador para determinar la existencia de indicios o evidencias de irregularidades

Luego de que el auditor ha determinado que, el hecho denunciado podría vulnerar en abstracto una norma jurídica, proseguirá con los pasos siguientes y realizará una evaluación objetiva y técnica del contenido y documentación sustentatoria de la denuncia, en base a la información y/o documentación presentada por el ciudadano o la obtenida directamente.

Los pasos siguientes del auditor son:

- **Analizar la documentación y el sustento alcanzado por el denunciante.** Esto permitirá determinar si de la denuncia sujeta a examen se desprende **la existencia de indicios razonables** de la comisión de irregularidades descritas en la normativa calificada jurídicamente.

Para recordar



Los funcionarios del SAD no solo realizan la evaluación y análisis de la denuncia en gabinete (en oficina), sino que algunas veces realizan esta evaluación *in situ* porque resulta conveniente y necesario compendiar de manera directa la información pertinente a fin de lograr un mayor conocimiento y alcances del mismo, y mediante ello, el esclarecimiento de los hechos denunciados.

- **Requerir información a la entidad denunciada.** Es importante que el auditor pueda contar con información complementaria a la adjuntada por el denunciante que pudiera encontrarse en la propia institución denunciada.

Así, si el auditor determina que la denuncia ha sido presentada en forma detallada y coherente, que permita una identificación de las irregularidades, de los supuestos sujetos responsables y/o del área de incidencia de la irregularidad, entonces resulta necesario solicitar la información de manera directa, detallada y puntual a la entidad.

El auditor responsable procederá a cursar un oficio solicitando a la entidad, los documentos o información que considere necesarios, indicando de manera específica el alcance de los mismos, otorgándoles un plazo razonable para el cumplimiento del referido requerimiento.

Cuando la entidad posea dentro de su estructura un Órgano de Control Institucional, el auditor preferirá solicitar dicha información a este órgano toda vez que podrá obtener lo solicitado de manera directa, coordinada y en un plazo menor.

Si la entidad no cumple con absolver el requerimiento formulado, al auditor del SAD puede considerar dicha omisión como presunción de la comisión de irregularidades, por lo que los hechos denunciados deberán ser objeto de verificación de permitirlo la capacidad operativa o en su defecto, deberá ser considerado como antecedente para la programación o realización de una futura acción o actividad de control.

- **Solicitar información a otros organismos públicos.** Se solicitará información a otros organismos públicos de manera directa, detallada y precisa. La información que proporcione debe ser pertinente, relevante y necesaria para el mejor conocimiento de los alcances de los hechos denunciados.
- **Solicitar información a particulares.** Se realizará el pedido de información a las personas naturales o jurídicas privadas que mantengan o hayan mantenido relaciones con la entidad sujeta a control, a efectos de permitir la verificación de operaciones y transacciones efectuadas con la entidad objeto de la denuncia, conforme a lo señalado en los artículos 22° literal “a” y 42° literal “h” de la LOSNC.

La formación de un juicio de verosimilitud

A través de la evaluación de toda la información acopiada, corresponde a la labor del auditor buscar formarse un juicio de verosimilitud de los hechos denunciados más no necesariamente de convicción y menos de certeza de los mismos. Para ello, debe tenerse presente que:

EL TRABAJO REALIZADO ESTÁ ORIENTADO A OBTENER INDICIOS Y NO PRUEBAS. LA DIFERENCIACIÓN DE AMBOS CONCEPTOS ES FUNDAMENTAL, PUES IMPLICA UN GRADO DE CONOCIMIENTO DIFERENTE, DE DISTINTA INTENSIDAD DE LOS HECHOS DENUNCIADOS Y NATURALEZA DE LAS FUNCIONES DE LA CGR.

Para saber más



INDICIO	PRUEBA
<ul style="list-style-type: none"> • Es el dato real o cierto que por sí solo no asegura la convicción del evaluador o juzgador, pero que conjuntamente con otros indicios puede construir la prueba de determinados hechos. • El indicio puede generar verosimilitud y la prueba genera convicción. • El indicio es la parte, la prueba indiciaria es el todo. • Las Normas de Auditoría Gubernamental utilizan el término de evidencia para referirse al concepto de "indicio". • Estas normas deben aplicarse a la evaluación de indicios en lo que resulte pertinente (art. Tercero de las Normas de Auditoría Gubernamental aprobadas por Resolución de Contraloría N° 162-95-CG y sus Modificatorias). 	<ul style="list-style-type: none"> • Entendida como todo aquello que tiene el mérito suficiente y necesario para que en su calidad de medio, elemento o actividad, pueda formar la certeza de haber alcanzado la verdad concreta. • La certeza es la convicción firme y segura de haber alcanzado la verdad, es la coincidencia con la verdad plenamente descubierta en el caso concreto, es el convencimiento que se alcanza respecto a un determinado tema o hecho.

El análisis de posibles responsabilidades

De determinarse que la denuncia presenta posibles indicios de la ocurrencia de los hechos denunciados, el auditor del SAD analizará el tipo de responsabilidad que puede acarrear el incumplimiento de los actos anteriormente señalados. Esto es, si el hecho configuraría una responsabilidad administrativa, civil o penal o varias de ellas a la vez. Para ello, deben considerar los alcances de cada uno de estos tipos de responsabilidad, definidos en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República (Novena Disposición Final).

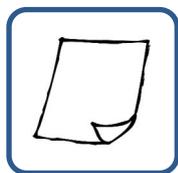
Las responsabilidades en las que se puede incurrir son:

- **Responsabilidad administrativa funcional.** Se da cuando los servidores y funcionarios de la entidad:
 - Actúan en contra del ordenamiento jurídico administrativo y de las normas internas de la entidad a la que pertenecen, se encuentre vigente o extinguido el vínculo laboral o contractual al momento de su identificación durante el desarrollo de la acción de control.

- Desarrollan en el ejercicio de sus funciones, una gestión deficiente. La evaluación de este aspecto requiere la existencia de mecanismos objetivos o indicadores de medición de eficiencia establecidos previamente a la asunción de la función pública evaluada o durante el desempeño de la misma.
- **Responsabilidad civil.** Se da cuando los servidores y funcionarios de la entidad:
 - Por su acción u omisión, en el ejercicio de sus funciones, ocasionan daño económico a su entidad o al Estado, sea esto por dolo o culpa, inexcusable o leve. La obligación de resarcir a la entidad o al Estado es de carácter contractual y solidario. La acción correspondiente prescribe a los diez (10) años de ocurridos los hechos que generan el daño económico.
- **Responsabilidad penal.** Se da cuando los servidores y funcionarios de la entidad:
 - Han efectuado un acto u omisión tipificado como delito.

Para recordar

Los criterios para el análisis normativo y la identificación de la norma vulnerada; clasificados según los casos más recurrentes, así como la descripción de los tipos penales que se relacionan con tales irregularidades, se encontrarán desarrollados en los Cuadernos de Trabajo.



PASO 7:

Formular la conclusión de la evaluación de fondo

¿Por qué es importante este paso?

Es importante porque permite establecer las conclusiones a las que se puede llegar luego de la evaluación de fondo.

¿Qué información encontrará el auditor SAD en este paso?

- El archivo de la denuncia por no tener sustento y valor.
- La verificación de la denuncia.
- La emisión de oficio con recomendaciones de medidas correctivas.

A continuación desarrollaremos las tres acciones que debe considerar el auditor al finalizar la evaluación de fondo:

El archivo de la denuncia por no tener sustento y valor

Si respecto de una denuncia que contó con todos los requisitos de forma necesarios, pero luego de su análisis y evaluación de fondo, se determina que no corresponde a una irregularidad jurídica o que la información no contiene indicios razonables o evidencias para sustentar las supuestas irregularidades, se procederá a:

- Archivar la denuncia.
- Considerar la denuncia como antecedente para la programación de futuras acciones o actividades de control. Esto a criterio razonable del auditor.
- Comunicar al ciudadano, mediante oficio no impugnabile si su denuncia ha sido archivada o considerada como antecedente para futuras acciones de control.

La verificación de la denuncia

Cuando la denuncia cuenta con el sustento y presunción de posibles irregularidades, se recomendará verificar la denuncia a fin de contrastar y/o comprobar la información recibida del denunciante u obtenida directamente, identificar a sus presuntos responsables e impulsar la adopción de medidas correctivas oportunas de ser el caso.

La acción que se tome, respecto a la forma y oportunidad de su verificación, dependerán entre otros factores de:

- La capacidad operativa.
- Del impacto social.
- De los lineamientos institucionales establecidos para la programación y planificación de acciones y actividades de control, en cada caso.

Para recordar



En el caso de una acción de control por tratarse de una denuncia de contenido amplio o especializado, la Directiva establece que el auditor puede recomendar que se derive a la Gerencia Central de Control de la sede central o a la Oficina Regional de Control para que programe o realice dicha acción (Disposición Complementaria, numeral 7.1° Directiva SAD).

Las acciones o actividades de verificación que puede recomendar el auditor, pueden ser las siguientes:

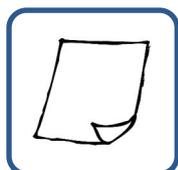
- Verificación por el SAD: visita de recopilación de información.
- Verificación mediante actividad de control (acción rápida).
- Verificación a través de una acción de control, a cargo de una unidad orgánica de la Contraloría ó el OCI.

CUANDO SE RECOMIENDE LA VERIFICACIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DEL SAD, Y EL SUPERIOR JERÁRQUICO AUTORICE DICHA MEDIDA, SE PROSIGUE CON LA ETAPA III DEL PROCEDIMIENTO DEL SAD, CORRESPONDIENTE A LA ETAPA DE VERIFICACIÓN.

EN CASO SE HAYA RECOMENDADO LA VERIFICACIÓN DE LA DENUNCIA POR MEDIO DE UNA ACCIÓN RÁPIDA O LA VERIFICACIÓN EN UNA FUTURA ACCIÓN DE CONTROL A CARGO DE UNA UNIDAD ORGÁNICA DE LA CONTRALORÍA O POR EL OCI, SE REALIZARÁ EL TRASLADO A LA UNIDAD ORGÁNICA CORRESPONDIENTE.

La emisión de oficio con recomendaciones de medidas correctivas

Luego de concluido el examen normativo y de los indicios respectivos de la denuncia si se determina la existencia de deficiencias de gestión o controles internos, que no exigen una verificación, se puede proceder a enviar un oficio a la entidad correspondiente para que tomen las medidas correctivas oportunas que correspondan al caso.



PASO 8: CONCLUSIÓN DE LAS FASES I Y II

Formular la conclusión de la evaluación de admisibilidad y de fondo

¿Por qué es importante este paso?

Es importante porque permite establecer las conclusiones a las que se puede llegar luego de la evaluación de admisibilidad y de fondo.

¿Qué información encontrará el auditor SAD en este paso?

- El archivo de la denuncia.
- La verificación de la denuncia.
- La emisión de oficio a la entidad recomendando medidas correctivas.

A continuación desarrollaremos las acciones a seguir para finalizar la evaluación de fondo y forma:

El archivo de la denuncia

Los casos en los que procede archivar una denuncia son:

ADMISIBILIDAD

Por no ser materia de competencia del SAD.

Luego de evaluada la denuncia, el funcionario del SAD determina que la misma, no se encuentra referida a temas que son competencia funcional del SAD (numerales 5.2° y 5.3° “a” y “c” de la Directiva), los cuales no son sujetos a subsanación.

Por no contener los requisitos de la Directiva.

Concluido el plazo de subsanación otorgado por el auditor, sin que medie respuesta del denunciante, el funcionario procederá a efectuar el archivo de la denuncia, dejando constancia de este acto, salvo en casos debidamente justificados a criterio del órgano de control (art. 5.3° último párrafo y 6.8° Directiva SAD).

FONDO

Por carecer de sustento y valor.

Luego del análisis y evaluación de fondo de la denuncia se determina que la misma no corresponde a una irregularidad jurídica o cuando en la revisión de la documentación y/o información no se encuentran indicios razonables o evidencias que sustenten las presuntas irregularidades denunciadas.

La verificación de la denuncia

Las alternativas de verificación de la denuncia pueden ser las siguientes:

- El auditor puede **recomendar la verificación de la denuncia por el SAD**, mediante una visita de recopilación de información, cuando se cuenta con el sustento y sospecha de posibles irregularidades.
- Verificación mediante actividad de control (acción rápida).
- Verificación a través de una acción de control, a cargo de una unidad orgánica de la Contraloría ó el OCl.

La emisión de oficio a la entidad recomendando medidas correctivas

Luego de concluido el examen normativo y fáctico de la denuncia y se determina:

- La existencia de deficiencias de gestión o controles internos, que no exigen una verificación sino solo cursar un oficio a la entidad para que tome las medidas correctivas y oportunas del caso.

ETAPA III

VERIFICACIÓN DE DENUNCIA POR PARTE DEL SAD

De acuerdo a lo regulado en la Directiva SAD; la verificación de la denuncia debe realizarse mediante una planificación básica, un trabajo de campo diligente y una emisión oportuna de su resultado; dependiendo entre otros factores de su capacidad operativa.

Se busca la obtención de evidencias competentes, suficientes y relevantes necesarias para confirmar o desestimar los aspectos denunciados con el debido sustento de cada uno de ellos.

El auditor del SAD al momento de realizar la verificación de la denuncia tendrá en cuenta las disposiciones de las Normas de Auditoría Gubernamental - NAGU –en lo que resulte aplicable– para cada una de las fases de la verificación señaladas en la Directiva SAD.

La Etapa III, contiene tres fases y tres pasos:



FASE I: TRABAJO DE PLANIFICACIÓN

- Formular la planificación general.
- Formular la planificación de objetivos específicos.



FASE II: TRABAJO DE CAMPO

- Ejecutar la verificación.



FASE III: EMISIÓN DE RESULTADOS

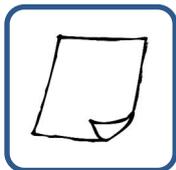


FASE I: TRABAJO DE PLANIFICACIÓN

Para recordar



Cuando hablamos de “paso” dentro de las fases y etapas del procedimiento, es para destacar en forma ordenada y congruente el proceso de atención de denuncias. Cada “paso” presenta un conjunto de conceptos, contenidos y pautas orientadoras para el auditor y su aplicación no siempre seguirá un orden secuencial estricto, es decir un paso no necesariamente debe seguir a otro.



PASO 1: Formular la planificación general

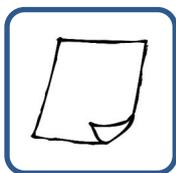
¿Por qué es importante este paso?

Es importante porque permite organizar y planificar la búsqueda de información en la entidad sujeta a control.

Pautas para el trabajo de planificación

De acuerdo con las Normas de Auditoría Gubernamental, aplicables en lo que resulta pertinente, los auditores del SAD deben:

- Preparar una estrategia general para conducir la verificación de la denuncia. Esto tiene como finalidad asegurar que el auditor tenga Conocimiento previo del entorno en que se desarrolla la entidad.
- Establecer las principales actividades que ejecuta la entidad.
- Conocer la estructura del control interno de la entidad denunciada.
- Conocer las disposiciones legales aplicables al caso denunciado.
- Programar los alcances y procedimientos a aplicar en la verificación de la denuncia.



PASO 2:

Formular la planificación de objetivos específicos

¿Por qué es importante este paso?

Es importante porque permite una planificación de objetivos específicos para cada uno de los hechos denunciados.

Pautas para la planificación de objetivos específicos de la verificación

La planificación de objetivos específicos debe incluir:

- Establecer una relación lógica, secuencial y ordenada de los procedimientos a ejecutarse, la naturaleza, alcance y oportunidad de la ejecución de las mismas.
- Establecer el personal encargado de su desarrollo.
- Establecer el momento en que deberán ser aplicados.

Finalidad de la planificación de objetivos específicos

- Guía la actuación del auditor, permite la evaluación de sus alcances y es un medio para supervisar y controlar la adecuada ejecución del trabajo por parte del superior jerárquico.

Esta programación, guía la actuación del auditor y permite:

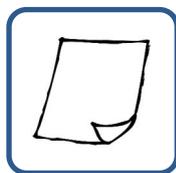


FASE II: TRABAJO DE CAMPO

Para recordar



Cuando hablamos de “paso” dentro de las fases y etapas del procedimiento, es para destacar en forma ordenada y congruente el proceso de atención de denuncias. Cada “paso” presenta un conjunto de conceptos, contenidos y pautas orientadoras para el auditor y su aplicación no siempre seguirá un orden secuencial estricto, es decir un paso no necesariamente debe seguir a otro.



PASO 3: Ejecutar la verificación

¿Por qué es importante este paso?

Es importante porque permite obtener evidencias competentes, suficientes y relevantes, para obtener un juicio razonable, necesario para confirmar o desestimar los aspectos denunciados.

¿Qué información encontrará el auditor SAD en este paso?

El auditor SAD deberá conocer:

- Las normas que brindan pautas al auditor para la verificación de la denuncia.
- La importancia de ejecutar la verificación en el trabajo de campo.
- La clasificación de las evidencias.
- Características de las evidencias.

Normas que brindan pautas al auditor para la verificación de la denuncia

Para el desarrollo de la construcción de indicios, evidencias y formación del juicio de verosimilitud de los hechos denunciados, el auditor deberá considerar:

- Las disposiciones contenidas en las Normas de Auditoría Gubernamental - NAGU en lo que resulte pertinente, las cuales tienen como función el orientar y uniformizar el trabajo de auditoría y obtener resultados de calidad (Art. Primero de las Normas de Auditoría Gubernamental aprobadas por Resolución de Contraloría N° 162-95-CG y sus modificatorias).

LAS NAGU TIENEN COMO PROPÓSITO: DIRIGIR LA LABOR DE CONTROL CON EL FIN DE QUE LOS INDICIOS O EVIDENCIAS Y DEMÁS PROCEDIMIENTOS QUE SE SELECCIONEN SEAN APROPIADOS PARA CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS DE LA VERIFICACIÓN POSTERIOR.

La importancia de ejecutar la verificación en el trabajo de campo

Ejecutar la verificación permite al auditor:

- Obtener evidencias suficientes, competentes y relevantes para fundamentar razonablemente los juicios y conclusiones que formule respecto al organismo, programa, actividad o función que sea objeto de auditoría.
- Plasmar la evidencia obtenida y el análisis ejecutado en los papeles de trabajo, los cuales constituyen el vínculo entre el trabajo de planeamiento, ejecución y el informe de auditoría.

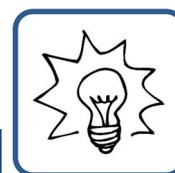
Los papeles de trabajo, deberán contener la evidencia necesaria para fundamentar los hallazgos, opiniones y conclusiones que se presenten en el informe. Podrán incluir medios de almacenamiento magnético, electrónicos, informáticos y otros.

La clasificación de las evidencias

Las evidencias según las Normas de Auditoría Gubernamental se clasifican en:

- **Evidencia física**, esta se obtiene mediante la inspección u observación directa de actividades, bienes o sucesos. Pueden presentarse por medio de memorando (en los cuales se resumen los resultados de la inspección o de la observación) fotografías, gráficos, mapas o muestras materiales.
- **Evidencia documental**, consiste en información elaborada en base a la información de cartas, contratos, registros de contabilidad, facturas, documentos de la administración relacionados con el desempeño de la entidad.

Para recordar



Será necesario evaluar la evidencia testimonial para asegurarse que los informantes no hayan estado influidos por prejuicios o tuvieran solo un conocimiento parcial del área auditada.

- **Evidencia testimonial**, se obtiene de personas por medio de investigaciones o entrevistas. Las declaraciones que sean importantes para la auditoria deberán corroborarse, siempre que sea posible mediante evidencia adicional.
- **Evidencia analítica**, comprende cálculos, comparaciones, razonamiento y separación de la información en sus componentes. En caso necesario y especialmente en el deslinde de responsabilidades civiles y penales la información base debe ser sustentadas documentalmente. (NAGU 3.40)

CARACTERISTICAS DE LAS EVIDENCIAS	
Suficiencia	La evidencia es suficiente cuando se comprueban razonablemente los hechos, revelados por los resultados de la aplicación de procedimiento de auditoria.
Competencia	<p>La evidencia es competente cuando se obtiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● De fuentes independientes - es más confiable que la obtenida del propio organismo auditado. ● Estableciendo un sistema de control interno apropiado - es más confiable que aquella que se obtiene cuando el sistema de control interno es deficiente, no es satisfactorio o no se ha establecido. ● De documentos originales - son más confiables que sus copias. ● En circunstancias que permite a los informantes expresarse libremente - merece más crédito que aquella que se obtiene en circunstancias comprometedoras.
Relevancia	La evidencia es relevante cuando existe una relación entre la evidencia y su uso. Si no la hay será irrelevante y por consiguiente, no podrá incluirse como evidencia.



FASE III: EMISIÓN DE RESULTADOS

Para recordar



Cuando hablamos de “paso” dentro de las fases y etapas del procedimiento, es para destacar en forma ordenada y congruente el proceso de atención de denuncias. Cada “paso” presenta un conjunto de conceptos, contenidos y pautas orientadoras para el auditor y su aplicación no siempre seguirá un orden secuencial estricto, es decir un paso no necesariamente debe seguir a otro.

Finalizado el trabajo de campo, el auditor deberá proceder a elaborar el documento respectivo que contenga su resultado, en concordancia con lo señalado en el numeral 5.9 de la Directiva N° 008-2003-CG/DPC. El informe contendrá:

- Las evidencias encontradas referidas a los hechos denunciados o la ausencia de evidencias que los corroboren.
- Juicios de carácter profesional de cada uno de los objetivos de la verificación.
- Comentarios y observaciones que considere y las recomendaciones para adoptar las medidas correctivas que permitan corregir los hechos materia de la denuncia.

Cuando la verificación de la denuncia se efectúe a través de una Visita de Recopilación de Información del SAD, el auditor producto de la labor realizada podrá:

- Recomendar la realización de una acción de control o acción rápida, asimismo sugerir la emisión de un oficio a la entidad denunciada a fin de recomendar la adopción de medidas correctivas que permitan mejorar las deficiencias administrativas detectadas.

ETAPA IV

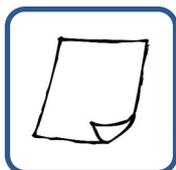
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Culminada la evaluación o la verificación en los casos en que se realice ésta, la jefatura del órgano de control pondrá en conocimiento del denunciante, en forma oportuna y reservada, la información que sea pertinente sobre el resultado obtenido como consecuencia de la labor realizada.

La respuesta al denunciante sobre la denuncia formulada, se realizará cuando:

- Se archiva la denuncia por falta de requisitos formales.
- Se archiva por no tener sustento e incluso cuando se determina que en mérito de la denuncia se programará una futura acción de control, independientemente de que, concluida la acción que se realice en el futuro, se comunique al ciudadano el resultado de la misma.

La Etapa IV, contiene 1 paso:



PASO 1:

Dar respuesta al ciudadano sobre la denuncia presentada

El contenido de la comunicación no deberá revelar datos que pudieran perjudicar u obstaculizar las investigaciones o acciones ulteriores a que hubiera lugar por las respectivas autoridades u órganos externos competentes.

Asimismo, podrá cursarse comunicación a las entidades y/o autoridades competentes, así como a la unidad orgánica correspondiente de la Contraloría General (incluida las Oficinas Regionales de Control) o al OCI respectivo, según los resultados de la evaluación y/o verificación de la denuncia.