

AUDITORÍA GENERAL DE LA PROVINCIA DE SALTA

AUDITOR GENERAL PRESIDENTE

DR. GUSTAVO ADOLFO FERRARIS

AUDITORES GENERALES

L.A. ABDO OMAR ESPER

DRA. ELSA DEL VALLE PEREYRA MAIDANA

DR. MARCOS ANTONIO SEGURA ALSOGARAY

C.P.N. ÁNGEL JAVIER CANCINOS

AUDITORA GENERAL ÁREA DE CONTROL II

DRA. ELSA DEL VALLE PEREYRA MAIDANA

GERENTE GENERAL ÁREA DE CONTROL II

C.P.N. JUAN MANUEL IBARRA

Santiago del Estero 158 - Salta

INFORME DE AUDITORÍA DEFINITIVO

Expediente N° 242-6839/19

<u>ÍNDICE</u>	
Tema	Pág. N°
Carátula	1
Índice	2
I. Ente auditado, tipo de auditoría, objeto y objetivo	4
II. Alcance del trabajo	5
II.1. Marco normativo	5
II.1.1 De Carácter General	5
II.1.2. De Carácter Particular	5
II.2. El universo de documentación e información sujeta a examen y la muestra requerida	7
II.3. Efectos en la labor de auditoría de no aportar por parte de la DGR la totalidad de expedientes requeridos (la totalidad de la muestra)	13
II.4. Procedimientos de auditoría	14
III. Consideraciones y explicaciones generales	16
III.1. Constitución de la Provincia	16
III.2. El concepto de expediente	17
III.3. El concepto de proceso	18
III.4. La relación entre expediente y proceso	19
III.5. El Código Fiscal	19
III.6. La Dirección General de Rentas (DGR)	21
III.7. La estructura funcional de la Dirección General de Rentas	25
III.8. El Manual de Misiones y Funciones	28
III.9. El Manual de la Calidad	29
III.10. Los procedimientos	37
III. 11. Grado de cumplimiento de la normativa aplicable	38



ÍNDICE	
Tema	Pág. N°
III.12. Resultado de la evaluación del Control Interno	38
IV. Observaciones y comentarios	38
IV.A. Del proceso Compensación	38
IV.B. Del proceso Repetición	48
IV.C. Del proceso Cesión de Créditos	57
IV.D. Del proceso Certificado de Crédito Fiscal por Promociones	65
IV.E. Del proceso Devoluciones o Compensaciones de percepciones bancarias según R.G. (DGR) 06/2010 y R.G. (DGR) 32/2018. Exclusión de los padrones.	69
V. Opinión	71
VI. Fecha de finalización de las tareas	72
VII. Fecha de emisión del informe	72

INFORME DE AUDITORÍA DEFINITIVO

Expediente N° 242-6839/19

Sra. Directora General de Rentas

Cra. María Mercedes Uldry Fuentes

Su Despacho

En uso de las facultades conferidas por el artículo N° 169 de la Constitución Provincial, la Auditoría General de la Provincia (AGPS) procedió a efectuar un examen en el ámbito de la Dirección General de Rentas (en adelante, DGR), con el objeto, objetivo y abarcando los períodos que se indica a continuación:

I. Ente auditado, tipo de auditoría, objeto y objetivo

Ente auditado: Ministerio de Economía, Secretaría de Ingresos Públicos, Dirección General de Rentas (DGR) de la Provincia.

Tipo de auditoría: auditoría de gestión y de legalidad.

Objeto: Información contenida en expedientes (físicos y digitales) referida a gestión de recaudación de impuestos provinciales. Dirección General de Rentas. Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes. Procesos: Compensación. Repetición de impuestos. Cesión de créditos. Certificados de créditos fiscales por promociones. Devoluciones o compensaciones de percepciones bancarias en el marco de las Resoluciones Generales (DGR) N° 06/2010 y 32/2018. Exclusión de los padrones.

Objetivo: Evaluar la gestión de recaudación de impuestos provinciales. Subprograma Grandes Contribuyentes. Compensación, repetición de impuestos y cesión de crédito. Cesión de créditos fiscales por promociones. Devoluciones o compensaciones de Percepciones Bancarias en el mar-

co de la Resolución General N° 06/2010 y 32/2018 de la Dirección General de Rentas (DGR) Exclusión de los Padrones.

Períodos examinados: Ejercicios 2017, 2018 y 2019.

Producto Institucional: Informe de Auditoría de Gestión

II. Alcance del trabajo

El examen fue realizado conforme a las Normas Generales y Particulares de Auditoría Externa para el Sector Público de la Provincia de Salta, aprobadas por Resolución AGPS N° 61/01, sobre la información suministrada por la Dirección General de Rentas (DGR), que autoriza la revisión selectiva de la misma.

II.1. Marco normativo

II.1.1 De Carácter General

- Constitución de la Provincia de Salta (CPS).
- Ley provincial N° 7103: Sistema de Control no Jurisdiccional de la Provincia de Salta.
- Ley provincial N° 5348: Procedimientos Administrativos para la Provincia de Salta.
- Decreto-Ley N° 09/75 y modificatorias: Código Fiscal de la Provincia de Salta.

II.1.2. De Carácter Particular

- Resolución General (DGR) N° 30/94. Aprueba el sistema SARES 2000 (Sistema Automatizado de Recaudación y Control de la Provincia de Salta), para la administración y control de las obligaciones tributarias cuya aplicación, percepción y fiscalización se encuentra a cargo de esta Dirección General.
- Decreto del Poder Ejecutivo Provincial (PEP) N° 1183/88: Autoriza al Director General de Rentas a delegar funciones en las categorías de funcionarios que en cada caso se establezca.
- Decreto del Poder Ejecutivo Provincial (PEP) N° 2986/15: Aprueba la estructura, cuadro de cargos y cobertura de la Dirección General de Rentas, a partir del día 1° de agosto de 2015, dejando sin efecto toda otra disposición que se oponga al presente.

- Decreto del Poder Ejecutivo Provincial (PEP) N° 131/20: Aprueba la Estructura Orgánica del Ministerio de Economía y Servicios Públicos, con vigencia desde el 11 de diciembre de 2019.
- Decisión Administrativa de la Jefatura del Gabinete de Ministros de la Provincia N° 821/16: Asigna interinamente a la Cra. Mónica Montellano de Espillocin, el cargo de Jefe de Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes, de la Dirección General de Rentas, con vigencia al 1 de enero de 2016, con retención del cargo de planta permanente.
- Resolución Interna (DGR) N° 149/2016: Formaliza asignación de funciones a cargo de los Subprogramas que conforman la DGR y de las Unidades Operativas de su Servicio Administrativo Financiero (Manual de misiones y funciones de las unidades organizativas de nivel Subprogramas de la DGR).
- Manual de la Calidad de la DGR, revisión 21, vigente desde el 03 de febrero de 2017.
- Manual de la Calidad de la DGR, revisión 22, vigente desde el 11 de junio de 2018.
- Manual de la Calidad de la DGR, revisión 23, vigente desde el 12 de agosto de 2019.
- Procedimiento General Compensación (código PG-Com-1), revisiones 18 a 22.
- Procedimiento General Repetición (código PG-Rep-1), revisiones 17 a 22.
- Procedimiento General Cesión de Crédito (código PG-CDC-1), revisiones 16 a 19.
- Procedimiento General Certificado de Crédito Fiscal por Promociones (código PG-CCF-1), revisiones 10 a 14.
- Resolución General (DGR) N° 06/10: Establece un régimen de recaudación de los tributos y demás conceptos en relación con el Impuesto a las Actividades Económicas, excluidos los sujetos comprendidos en el Régimen del Convenio Multilateral, aplicable sobre los importes en pesos y/o moneda extranjera que se utilicen como medio de pago, acreditados en cuentas abiertas en las entidades financieras regidas por la Ley N° 21526 y sus modificatorias. Vigente desde el 01 de julio de 2010.
- Resolución General (DGR) N° 32/18: Establece un régimen de recaudación del Impuesto a las Actividades Económicas para quienes revistan o asuman la calidad de contribuyentes de la Provincia de Salta, excluidos los sujetos comprendidos en el Régimen del Convenio Multilateral, aplicable sobre los importes en pesos y/o moneda extranjera que se utilicen como medio de pago, acreditados en cuentas, cualquiera sea su tipo, abiertas en las entidades financieras regidas por la Ley N° 21.526 y sus modificatorias. Deja sin efecto las Resoluciones Generales N°

06/2010, 25/2010, 03/2011, 03/2014, 16/2014 y 03/2018, y toda otra norma que se oponga a la presente. Vigente desde el 02 de enero de 2019.

II.2. El universo de documentación e información sujeta a examen y la muestra requerida

Atentos al objeto del examen, se requirió a la DGR la nómina completa, registrada en sistema informático, de expedientes recibidos y tramitados, correspondientes a los periodos 2017, 2018 y 2019, discriminados por cada uno de los procesos involucrados.

La información suministrada al respecto por la DGR puede apreciarse en el cuadro siguiente:

Información suministrada por DGR. Reporte de cantidad total de expedientes por proceso por cada periodo evaluado				
Proceso	Años			Total (universo expedientes por procesos)
	2017	2018	2019	
Compensación	694	580	534	1.808
Repetición	25	25	35	85
Cesión de Crédito	11	20	16	47
Certificado de Crédito Fiscal por Promociones	31	19	1	51
Devolut Percep Bcarias / Exclución del padrón	77	59	40	176
Total (universo expedientes por año)	838	703	626	2.167

Ante la cuantía de documentación a examinar (el universo o población), después de una cuidadosa evaluación, se decidió trabajar sobre bases selectivas, aplicando los siguientes criterios, en cada uno de los procesos a controlar:

- Proceso "Compensación": cantidad de expedientes requeridos basada en modelo estadístico y elección de los mismos por método aleatorio.



Auditoría General
de la Provincia de Salta

"Gral. Martín Miguel de Güemes Héroe de la Nación Argentina"



Listado expedientes proceso COMPENSACIÓN solicitados a DGR			
Nº	Nº Expediente	Fecha Expediente	CUIT
1	ADM-22-558838-2017	17/02/2017	30710242794
2	ADM-UE-22-557566-2017	05/04/2017	20127770795
3	ADM-22-562635-2017	10/04/2017	30710242794
4	ADM-22-563327-2017	20/04/2017	30707841059
5	ADM-22-564014-2017	26/04/2017	30710185022
6	ADM-UE-22-555933-2016	02/05/2017	30709688495
7	ADM-22-565200-2017	11/05/2017	30710222661
8	ADM-UE-22-564109-2017	17/05/2017	33661814999
9	ADM-UE-22-565485-2017	30/05/2017	27057859755
10	ADM-UE-22-565918-2017	06/07/2017	30673148146
11	ADM-22-570885-2017	17/08/2017	27129998941
12	ADM-22-571333-2017	25/08/2017	30709044210
13	ADM-22-570324-2017	06/09/2017	30710920253
14	ADM-22-572106-2017	06/09/2017	30673110823
15	ADM-22-573509-2017	03/10/2017	30658231169
16	ADM-22-573486-2017	03/10/2017	30711055971
17	ADM-22-575698-2017	14/11/2017	30534436455
18	ADM-22-576048-2017	23/11/2017	20142721407
19	ADM-22-577450-2017	22/12/2017	30546143348
20	ADM-22-579865-2018	29/01/2018	30709955329
21	ADM-UE-22-577123-2017	31/01/2018	30545865145
22	ADM-UE-22-575240-2017	10/04/2018	20130162542
23	ADM-UE-22-579891-2018	12/04/2018	30711372705

Listado expedientes proceso COMPENSACIÓN solicitados a DGR			
Nº	Nº Expediente	Fecha Expediente	CUIT
24	ADM-22-585586-2018	13/04/2018	30707573941
25	ADM-22-589284-2018	28/06/2018	30709064173
26	ADM-22-590783-2018	25/07/2018	27113646271
27	ADM-22-594533-2018	17/10/2018	30563627812
28	ADM-22-599227-2019	15/02/2019	30709212172
29	ADM-UE-22-598148-2019	07/03/2019	30503979698
30	ADM-UE-22-598334-2019	03/04/2019	30708296959
31	ADM-UE-22-598901-2019	09/04/2019	30679836299
32	ADM-22-603729-2019	15/04/2019	30557539731
33	ADM-UE-22-600926-2019	23/04/2019	30673110823
34	ADM-22-606990-2019	07/06/2019	30530819805
35	ADM-22-608945-2019	17/07/2019	30596798116
36	ADM-22-609602-2019	31/07/2019	30511570529
37	ADM-UE-22-609881-2019	12/09/2019	27239539608
38	ADM-22-613686-2019	05/11/2019	30631503426
39	ADM-UE-22-612121-2019	15/11/2019	20112838512
40	ADM-UE-22-610538-2019	21/11/2019	30707938338
41	ADM-UE-22-611611-2019	27/11/2019	30713083506
42	ADM-22-615005-2019	10/12/2019	30711222533
43	ADM-22-615388-2019	19/12/2019	30709205648

- Procesos "Repetición", "Cesión de Crédito", "Certificado de Crédito Fiscal por Promociones" y "Devolución de Percepciones bancarias / Exclusión del padrón": cantidad de expedientes requeridos basada en criterio profesional y elección de los mismos por método aleatorio;

Listado expedientes proceso REPETICION solicitados a DGR			
Nº	Nº Expediente	Fecha Expediente	CUIT
1	ADM-UE-22-561200-2017	15/06/2017	20213101677
2	ADM-22-574619-2017	20/10/2017	30710906528
3	ADM-22-585841-2018	18/04/2018	30707880925
4	ADM-22-596499-2018	06/12/2018	30562317887
5	ADM-22-609355-2019	25/07/2019	33708809379

Listado expedientes proceso CESION DE CREDITOS FISCALES solicitados a DGR			
Nº	Nº Expediente	Fecha Expediente	CUIT
1	ADM-22-566946-2017	09/06/2017	30592486268
2	ADM-22-584660-2018	27/03/2018	30707779132
3	ADM-22-595154-2018	31/10/2018	30708619015
4	ADM-UE-22-603166-2019	13/06/2019	33686262869

Listado expedientes proceso CERTIFICADOS CREDITOS FISCALES POR PROMOCIONES solicitados a DGR		
Nº	Fecha Expediente	CUIT/EXPTE
1	01-2017	30501685212 22-556651-2017
2	03-2018	22-583354-2018
3	05-2018	22-587523-2018
4	01-2019	30715507397 22-598398-2019



Listado expedientes proceso DEVOLUCIONES o COMPENSACIONES de PERCEPCIONES BANCARIAS – EXCLUSIÓN DEL PADRÓN – RG (DGR) 06/10 y 32/18 solicitados a DGR			
Nº	Nº Expediente	Fecha Expediente	CUIT
1	ADM-22-570201-2017	09/08/2017	30710906528
2	ADM-22-576773-2017	07/12/2017	30698455094
3	ADM-22-585227-2018	09/04/2018	30711467269
4	ADM-22-593865-2018	02/10/2018	30708947276
5	ADM-22-598538-2019	05/02/2019	30707918493
6	ADM-22-605363-2019	14/05/2019	30519095854
7	ADM-UE-22-609577-2019	12/11/2019	30708947276
8	ADM-22-612812-2019	15/10/2019	30681329451

Conforme a ello, en resumen, se requirieron las siguientes cantidades de expedientes, debidamente identificados, de cada uno de los procesos evaluados:

Información solicitada a DGR.				
Cantidad de expedientes por proceso por cada periodo evaluado.				
Proceso	Años			Total (expedientes por procesos)
	2017	2018	2019	
Compensación	19	8	16	43
Repetición	1	2	2	5
Cesión de Crédito	1	2	1	4
Certificado de Crédito Fiscal por promociones	1	2	1	4
Devolut Percep Bcarias / Exclusión del padrón	2	2	4	8
Total (expedientes por año)	24	16	24	64

Del total de expedientes requeridos, la DGR no aportó los siguientes:

Listado de expedientes del proceso COMPENSACION no aportados por DGR			
Nº	Nº Expediente	Fecha Expediente	CUIT
3	ADM-22-562635-2017	10/04/2017	30710242794
6	ADM-UE-22-555933-2016	02/05/2017	
8	ADM-UE-22-564109-2017	17/05/2017	
12	ADM-22-571333-2017	25/08/2017	30709044210
25	ADM-22-589284-2018	28/06/2018	30709064173
26	ADM-22-590783-2018	25/07/2018	27113646271

Listado de expedientes del proceso DEVOLUCIONES o COMPENSACIONES de PERCEPCIONES BANCARIAS – EXCLUSIÓN DEL PADRÓN – RG (DGR) 06/10 y 32/18 no aportados por DGR			
Nº	Nº Expediente	Fecha Expediente	CUIT
1	ADM-22-570201-2017	09/08/2017	30710906528
2	ADM-22-576773-2017	07/12/2017	30698455094

El resumen de las cantidades de expedientes no aportados por DGR, detallados por procesos, es el siguiente:

Información solicitada a DGR. Resumen cantidad de expedientes no aportados.				
Proceso	Años			Total (expedientes por procesos)
	2017	2018	2019	
Compensación	4	2	0	6



Información solicitada a DGR. Resumen cantidad de expedientes no aportados.				
Proceso	Años			Total (expedientes por procesos)
	2017	2018	2019	
Repetición	0	0	0	0
Cesión de Crédito	0	0	0	0
Certificado de Crédito Fiscal por promociones	0	0	0	0
Devoluc Percep Bcarias / Exclusión del padrón	2	0	0	2
Total (expedientes por año)	6	2	0	8

II.3. Efectos en la labor de auditoría de no aportar por parte de la DGR la totalidad de expedientes requeridos (la totalidad de la muestra)

La Norma Internacional de Auditoría (NIA) 530, en su apartado 5.(g) conceptualiza al "muestreo estadístico" de la siguiente manera: "tipo de muestreo que presenta las siguientes características:

- (i) selección aleatoria de los elementos de la muestra; y
- (ii) aplicación de la teoría de la probabilidad para evaluar los resultados de la muestra, incluyendo la medición del riesgo de muestreo.

El tipo de muestreo que no presenta las características (i) y (ii) se considera muestreo no estadístico".

Ahora bien, de no cumplirse estrictamente lo que el modelo estadístico indica (por ejemplo, para el caso de la labor de auditoría, no suministrar la totalidad de elementos de muestra requeridos –seleccionados por método aleatorio a partir de la nómina aportada por el mismo auditado–), sucede que se pierde por ello la más importante característica de su aplicación en el ámbito de la auditoría: la extrapolación del resultado del examen de la muestra a toda la población o universo.

Es por ello que se produjeron limitaciones al alcance del trabajo, como consecuencia de que el auditado no suministró la totalidad de los expedientes requeridos de los procesos "Compensación" y "Devoluciones o Compensaciones de Percepciones Bancarias efectuadas en el marco de las RG (DGR) 06/10 y 32/18. Exclusión del padrón", por lo que los procedimientos indicados en los puntos p. y q. del acápite **II.4.** siguiente no pudieron aplicarse sobre tales expedientes.

Es por lo expuesto que, respecto de los procesos "Compensación" y "Devolución o Compensación de Percepciones Bancarias / Exclusión del padrón", no hay posibilidad alguna, bajo las condiciones descriptas, de emitir opinión válida y fundada respecto de los mismos como una totalidad, sino que, cuando corresponda, se lo hará limitándose sólo a los elementos (expedientes) examinados.

II.4. Procedimientos de auditoría

Las evidencias válidas y suficientes que respaldan la labor de auditoría realizada se obtuvieron aplicando los procedimientos que se detallan, con la extensión considerada necesaria en las circunstancias y en atención al objeto y al objetivo de auditoría:

- a. Relevamiento preliminar de normas legales, reglamentarias y operativas.
- b. Solicitud, constatación y análisis de las normas legales y reglamentarias aplicables a los procesos objeto de examen.
- c. Solicitud, constatación y análisis de la normativa que establece la Estructura Orgánica, Organigrama y Planta de Cargos del Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes, vigente en los periodos sujetos a examen (2017/18/19) y en la actualidad.
- d. Solicitud, constatación y análisis del Manual de Misiones y Funciones, vigente en los periodos sujetos a examen y en la actualidad.
- e. Solicitud, constatación y análisis del Manual de Procesos Administrativos vigente en los periodos sujetos a examen y en la actualidad.
- f. Análisis de la nómina de solicitudes de contribuyentes (expedientes) iniciados durante los periodos examinados (2017/18/19), correspondientes a cada uno de los procesos objeto de auditoría.

- g. Solicitud, constatación, análisis y evaluación de informes emanados del Subprograma Gestión de Calidad y Control Interno de la DGR, atinentes a los procesos objeto de auditoría.
- h. Solicitud, constatación y análisis de las normas legales, reglamentarias y operativas específicamente aplicables a cada uno de los procesos objeto de examen.
- i. Identificación, constatación y análisis de las normas aplicables a los procesos objeto de examen incluidas en el Manual de Procesos Administrativos, vigentes en los periodos sujetos a examen (2017/18/19) y en la actualidad.
- j. Identificación de las personas que, en el Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes, intervienen en los procesos objeto de examen, indicando las actividades y tareas a cargo de cada una, en la actualidad y durante los periodos examinados (2017/18/19).
- k. Relevamiento de los procesos objeto de examen: entrevistas con responsables y pruebas de recorrido.
- l. Detalle y constatación de formularios y documentación respaldatoria utilizada en los procesos objeto de examen.
- m. Detalle y constatación de los registros y reportes de control utilizados para evaluar la sustentabilidad de los procesos auditados.
- n. Determinación del universo auditable en cada periodo: nómina de expedientes (solicitudes o presentaciones de contribuyentes) de cada uno de los procesos auditados, iniciados en cada uno de los periodos sujetos a examen: 2017, 2018 y 2019.
- o. Establecimiento de la muestra a evaluar en cada uno de los procesos: criterio.
- p. Análisis de expedientes seleccionados de cada uno de los procesos auditados.
- q. Cotejo de las actuaciones y constancias de los expedientes con los requisitos del Manual de Procesos vigente en cada periodo sujeto a examen (2017/18/19). Operaciones, tiempos (plazos) y controles. Detección de desvíos o incumplimientos. Evaluación. Sustentabilidad de los procesos evaluados.
- r. Constatación, análisis y evaluación de las observaciones o recomendaciones provenientes de informes de auditorías anteriores de la AGP y de informes del Subprograma Gestión de Calidad y Control Interno de la DGR, atinentes a los procesos examinados: eva-

luar su pertinencia y, de corresponder, estimar su incidencia en los períodos examinados (2017/18/19).

III. Consideraciones y explicaciones generales

A continuación, se exponen diversas cuestiones, contenidas en textos variados, que se estiman importantes, a efectos de brindar un marco conceptual que permita obtener una más adecuada contextualización y mejor interpretación del presente informe.

III.1. Constitución de la Provincia

El artículo 66 de la Constitución Provincial, titulado "Tesoro Provincial", primero dentro del Capítulo VII, llamado "Finanzas Públicas", dispone que: "El Estado Provincial provee a los gastos públicos con los fondos del tesoro constituido, conforme a las leyes, con recursos provenientes de:

- 1) Los tributos.
- 2) La renta y el producido de la venta de sus bienes.
- 3) La actividad económica del Estado.
- 4) Los derechos, participaciones, contribuciones o cánones, derivados de la explotación de sustancias minerales o del uso de bienes de dominio público.
- 5) Los empréstitos y demás operaciones de crédito."

La trascendente importancia de los tributos en la integración del Tesoro Provincial resulta evidente con sólo apreciar su magnitud en relación a los ingresos corrientes (de los que forma parte), conforme surge de lo expuesto en las Ejecuciones Presupuestarias de los períodos sujetos a examen en la página web de la Oficina Provincial de Presupuesto:

Periodo	% Ingresos Tributarios sobre Recursos Corrientes
2017	86,87 %
2018	88,50 %

Periodo	% Ingresos Tributarios sobre Recursos Corrientes
2019	89,85 %

Luego, el artículo 67 de la Constitución Provincial establece principios y características que deben respetarse en la definición y recaudación de los impuestos (una especie del género tributos), cuando dice: "La legalidad, igualdad, equidad, proporcionalidad, progresividad, simplicidad y no confiscatoriedad son la base de los impuestos y las cargas públicas. (...) "

Situados en el plano específico de la gestión de la recaudación tributaria, la característica de "simplicidad" cobra especial relevancia. En efecto, siendo la naturaleza de "lo tributario" —en sus aspectos sustanciales de fondo— esencialmente y cada vez más compleja y sujeta a permanentes tensiones, si desde la perspectiva fiscal lo que se persigue es el cobro eficaz y eficiente de los tributos, un aspecto central para lograr ello será que tal gestión de recaudación se configure con apego a las ideas que el concepto de simplicidad connota, siempre en el cambiante marco de la evolución social y tecnológica en general y de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC'S) en particular.

La adecuada y eficaz gestión de los expedientes tiene, en relación a lo descripto, una innegable importancia.

III.2. El concepto de expediente

Atentos al objeto de auditoría definido, se estima importante, en el marco del presente informe, precisar la conceptualización del término "expediente", en el ámbito de la Administración Pública. Al respecto, en primer lugar, cabe recordar que la Ley provincial N° 5348, pese al extendido y frecuente uso que hace del término, no lo define expresamente.

Puede recurrirse, válidamente, a la definición que brinda el Reglamento de Procedimientos Administrativos de la Nación, Decreto Nacional 1759/72 (Texto Ordenado por Decreto



Nacional N° 894/17), que en su artículo 7°, inciso a) reza: "Se entiende por expediente administrativo el conjunto ordenado de documentos y actuaciones que sirven de antecedente y fundamento al acto administrativo, así como las diligencias encaminadas a ejecutarlo".

El proceso establecido por la DGR como "instrucción de trabajo", denominado "Ordenamiento y Foliatura de Expedientes Administrativos y/o Informes Internos" (IT-CID1-OFE-1), define al expediente de la siguiente manera: "Escrito por el que se promueve la iniciación de una gestión o proceso administrativo, acompañado de la totalidad de los requisitos exigidos por la normativa vigente. El mismo ingresa por ante la Mesa de Entrada del Organismo", concepto que se estima adecuado.

En igual sentido, ratificando lo expuesto, el diccionario de la Real Academia Española en su tercera acepción dice, respecto del término expediente, lo siguiente: "3.m. Conjunto de todos los papeles correspondientes a un asunto o negocio. U. señaladamente hablando de la serie ordenada de actuaciones administrativas, y también de las judiciales en los actos de jurisdicción voluntaria".

III.3. El concepto de "proceso"

Pese al extendido uso del término "proceso" en el ámbito de la Administración, se considera importante precisar su significado y alcance en el contexto del presente trabajo. Así, tratándose de una auditoría de gestión en la que se examinan procesos, el apartado 3.4.1. de la norma internacional ISO 9000:2015 ("Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario") conceptúa al término "proceso" de la siguiente manera: "conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto". A continuación, la norma citada brinda algunas aclaraciones cuando informa "que el 'resultado previsto' de un proceso se denomine salida, producto o servicio depende del contexto de referencia", además "Las entradas de un proceso son generalmente salidas de otros procesos y las salidas de un proceso son generalmente las entradas de otros procesos" y "Dos o más procesos en serie que se relacionan e interactúan pueden también considerarse como un proceso".

El apartado 2.4.1.3. de la norma ISO citada brinda una referencia clara en cuanto al desarrollo y aplicación de procesos en el ámbito de una organización: "La organización tiene procesos que pueden definirse, medirse y mejorarse. Estos procesos interactúan para proporcionar resultados coherentes con los objetivos de la organización y cruzan límites funcionales. Algunos procesos pueden ser críticos mientras que otros pueden no serlo. Los procesos tienen actividades interrelacionadas con entradas que generan salidas."

La importancia de precisar conceptos en torno del término "proceso" resulta relevante en el marco y el desarrollo del presente trabajo desde que cada uno de los aspectos mencionados como objeto de auditoría (1. Compensación, 2. Repetición, 3. Cesión de Crédito, 4. Certificado de Crédito Fiscal y 5. Devoluciones - compensaciones de percepciones bancarias en el marco de la RG (DGR) 06/2010 y RG (DGR) 32/2018, exclusión de los padrones) se configuran nítidamente como procesos, por lo que su examen se realizó desde tal enfoque.

III.4. La relación entre expediente y proceso

Habiendo conceptualizado ambos términos, en el ámbito de la Administración surge nítida la relación entre ellos: la correcta materialización del expediente se realiza a través de la aplicación de la idea de proceso, por lo que se trata de conceptos indisolublemente unidos.

III.5. El Código Fiscal

La normativa del Código Fiscal de la Provincia, de aplicación directa al objeto de la auditoría, es la siguiente:

Compensación de oficio de los saldos acreedores

"Art. 79º.- (Decreto Ley N° 09/75) La Dirección podrá compensar de oficio los saldos acreedores de contribuyentes o responsables cualquiera sea la forma o procedimiento en que se establezcan, con las deudas o saldos deudores por impuesto, tasas o contribuciones, declarados por aquellos o



determinados por la Dirección, comenzando por los más remotos, salvo excepción de prescripción, y aunque se refieran a distintas obligaciones fiscales.

La Dirección podrá compensar en primer término los saldos acreedores con multas, recargos e intereses.

Los agentes de retención o de percepción no podrán en ningún caso compensar las sumas ingresadas que hubiesen sido retenidas o percibidas de los contribuyentes."

Acreditación de Saldos - Compensación de Saldos - Rectificación de Declaraciones Juradas

"Art. 82º.- (*Decreto Ley N° 09/75*) La Dirección General deberá, de oficio o a demanda de repetición del interesado, acreditar a los contribuyentes o responsables las sumas que resulten a favor de éstos por pagos no debidos o excesivos o por las compensaciones efectuadas, en forma simple y rápida según el procedimiento que dicha repartición establezca.

Los contribuyentes y responsables que rectifiquen declaraciones juradas anteriores, podrán compensar el saldo acreedor resultante de la rectificación, con la deuda emergente de nuevas declaraciones juradas, sin perjuicio de la facultad de la Dirección de impugnar dichas compensaciones si la rectificación no fuera procedente, y reclamar el pago de los importes compensados con más los recargos.

Los agentes de retención o percepción no podrán, en ningún caso repetir las sumas ingresadas que hubiesen sido retenidas o percibidas de los contribuyentes."

Devolución de Impuestos

"Art. 83º.- (*Sustituido según Ley N° 7774/13*) La devolución de los tributos en dinero en efectivo, la imputación o compensación en los instrumentos firmados, y en general, todo reintegro, cuando se hayan efectuado pagos en exceso o por error, será procedente a condición de que el interesado formule su reclamación por escrito dentro de los plazos establecidos en el inciso a) del artículo 91 del Código Fiscal.

En los casos de repetición de tributos, los intereses comenzarán a correr contra el Fisco desde la presentación del contribuyente solicitando la devolución y hasta su puesta a disposición. En los demás casos, los intereses comenzarán a correr desde la presentación y hasta la Resolución que lo acredite.

Facúltase a la Dirección General de Rentas a establecer la tasa de interés y mecanismos de aplicación de la misma, no pudiendo exceder en ningún caso el cincuenta por ciento de la tasa prevista en el artículo 36 del Código Fiscal."

Actualización a favor del Contribuyente

"Art. 107º.- (*Sustituido según Ley N° 5976/82*) Cuando los contribuyentes o responsables solicitaren la devolución, acreditación o compensación de importes abonados indebidamente o en exceso, si el reclamo fuera procedente, se reconocerá el ajuste desde la fecha de su interposición y hasta el mes de notificarse la resolución que disponga la devolución o se autorice la acreditación o compensación.

El coeficiente de ajuste y el procedimiento para ello serán los previstos en este Título."

Resoluciones que no admiten acción de repetición

"Art. 74º.- (*Decreto Ley N° 09/75*) Las resoluciones consentidas en cualquier etapa y las definitivas pasarán en autoridad de cosa juzgada y no se admitirá acción de repetición por las obligaciones fiscales, multas, recargos e intereses que se abonen."

Requisitos para repetición

"Art. 104º.- (*Sustituido según Ley N° 5976/82*) Para que proceda el recurso o demanda por repetición deberá previamente haberse satisfecho en su caso, el importe del ajuste correspondiente al impuesto que se intente repetir."

III.6. La Dirección General de Rentas (DGR)

El Código Fiscal de la Provincia establece, respecto de la DGR, como normas estimadas relevantes y a ser tenidas en cuenta en el presente trabajo, lo siguiente:

"Título Tercero - Del Órgano de la Administración Fiscal

Funciones

Art. 5º.- (*Decreto Ley N° 09/75*) Todas las funciones referentes a la recaudación, fiscalización, determinación y devolución de los impuestos, tasas y contribuciones establecidas por este Cód-

go u otras leyes fiscales especiales, así como la tutela de los intereses del Fisco sean acciones de apremio administrativo o judicial de impuestos, tasas y contribuciones y la aplicación de sanciones, previa instrucción de sumario, por las infracciones a las disposiciones del presente Código u otras leyes fiscales especiales, corresponderán a la Dirección General de Rentas. La Dirección General de Rentas se llamará en el presente Código o en las otras leyes fiscales especiales simplemente la Dirección, o la Dirección General.

Poderes y Facultades de la Dirección

Art. 6º.- (*Decreto Ley N° 09/75*) Todas las facultades y poderes atribuidos por este Código u otras leyes fiscales especiales a la Dirección, serán ejercidas por el Director General o quien legalmente lo sustituya, de conformidad con las normas que dicte el Poder Ejecutivo para la organización administrativa de dicha repartición.

El Director General o quién lo sustituya, representa a la Dirección frente a los poderes públicos, a los contribuyentes, responsables y a los terceros.

El Director General podrá delegar sus funciones y facultades en funcionarios de su dependencia, de manera general o especial dentro de los límites que establezca el Poder Ejecutivo.

Art. 7º.- (*Decreto Ley N° 09/75*) Para el ejercicio de sus funciones la Dirección tiene entre otras, las siguientes facultades:

1º) Dictar normas generales obligatorias en cuanto a la forma y modo en que deben cumplirse los deberes formales, los que regirán desde el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial;

2º) Exigir la colaboración de los entes públicos, autárquicos o no, y funcionarios de la Administración Pública Provincial o Municipal;

3º) Exigir de los contribuyentes y responsables la exhibición de los libros, instrumentos, documentación y cualquier otro tipo de comprobante inherentes a los actos u operaciones que puedan constituir, constituyan o se refieran a hechos impositivos consignados en las declaraciones juradas;

4º) Enviar inspecciones a todos los lugares donde se realicen actos o ejerzan actividades que originen hechos imponible o se encuentren bienes que constituyan materia imponible, con facultad para revisar los libros, documentos y bienes del contribuyente responsable;

5º) Citar a comparecer a las oficinas de la Dirección al contribuyente o responsable o requerirles informes o comunicaciones escritas o verbales;

6º) *(Inciso sustituido según Ley N° 6736/94)* Requerir a la autoridad judicial competente el auxilio de la fuerza pública y orden de allanamiento, debidamente fundada, para efectuar inspecciones o registros de locales, establecimientos, libros, documentos y bienes de contribuyentes, responsables o terceros, indicando en la solicitud el nombre del contribuyente objeto de la investigación y el alcance de la misma, el lugar y oportunidad en que se practicará. Deberá ser considerada por el Juez dentro de las veinticuatro (24) horas, previa merituación, habilitando días y horas si fuera necesario, de conformidad a los límites dispuestos por el artículo 22 de la Constitución de la Provincia.

Será competente, a estos efectos, el Juez en materia Contencioso Administrativa y será de aplicación el procedimiento vigente para el fuero respectivo.

7º) Implantar un régimen de identificación de responsables del pago de gravámenes cuya aplicación, percepción o fiscalización se encuentren a su cargo, mediante el otorgamiento o exigencia de una cédula o credencial que cumpla esa finalidad.

La cédula o credencial será obligatoria para quienes ejerzan actividades sujetas a los gravámenes mencionados en el párrafo anterior en los casos, forma y condiciones que determine la Dirección General mediante el dictado de las correspondientes resoluciones.

Los organismos de los Gobiernos Provinciales y Municipales y sus dependencias; no darán curso a ningún trámite que resulte de interés para los solicitantes si los obligados no exhiben, de corresponder como consecuencia de lo dispuesto en el párrafo anterior, la correspondiente cédula o credencial. Tales organismos deberán asimismo prestar obligatoriamente la colaboración que se les requiera a los fines de su aplicación.

De las actuaciones originadas en el ejercicio de las facultades mencionadas en el presente artículo, los funcionarios de la Dirección levantarán un acta la que podrá ser firmada por los interesados y servirá de prueba en los procedimientos de determinación de la obligación tributaria

y en el sumario para la aplicación de sanciones por infracciones a este Código y leyes tributarias especiales.

8) (*Inciso incorporado según Ley N° 6736/94*) Dictar normas generales obligatorias con relación a agentes de retención, percepción e información, y establecer las obligaciones a su cargo. Asimismo podrá reconocer con carácter general a los responsables que actúen como tales, una retribución de los gastos administrativos en que incurran, que podrá consistir en una suma fija por línea o renglón de información, y/o bien, en un porcentaje del importe retenido y/o percibido, según corresponda de acuerdo a lo que establezca el Poder Ejecutivo.

La retribución se liquidará por períodos calendarios vencidos en la forma y plazos que la Dirección reglamente y no será de aplicación para los responsables que pertenezcan a la Administración Pública Provincial o Municipal, ni para los agentes que cumplimenten sus obligaciones como tales, fuera de los términos legales establecidos.

9º) (*Inciso incorporado por Ley 7774/13*) Intervenir en la interpretación de las normas fiscales, cuando lo estime conveniente o a solicitud de los contribuyentes, otros responsables y/o entidades gremiales o cualquier otra organización que represente un interés colectivo, siempre que el pronunciamiento a dictarse ofrezca interés general. Las interpretaciones de conformidad con las normas del Código Fiscal y leyes especiales serán publicadas en el Boletín Oficial de la Provincia y tendrán el carácter de normas generales obligatorias si, al expirar el plazo de quince (15) días hábiles desde la fecha de su publicación, no fueran apeladas ante el Gobernador de la Provincia por cualquiera de las personas mencionadas en el párrafo anterior, en cuyo caso tendrán dicho carácter desde el día siguiente a aquel en el que se publique la aprobación o modificación correspondiente. En estos casos, deberá otorgarse vista previa al Director General para que se expida sobre las objeciones opuestas a la interpretación.

Las interpretaciones firmes podrán ser rectificadas por la autoridad que las dictó o el Gobernador de la Provincia, con sujeción a lo dispuesto en el párrafo precedente, pero las rectificaciones no serán de aplicación a hechos u obligaciones cumplidas con anterioridad al momento en que tales rectificaciones entren en vigor.

10) (*Inciso incorporado por Ley 7774/13*) Celebrar convenios de colaboración con organismos nacionales, provinciales y municipales y con entidades privadas tendientes a optimizar los sistemas de percepción de los tributos.

11) *(Inciso incorporado por Ley 7774/13)* Establecer las aperturas y desagregaciones del Código de Actividades Económicas que se aplicarán en el cumplimiento de las obligaciones correspondientes al Impuesto a las Actividades Económicas.

12) *(Inciso incorporado por Ley 7774/13)* Dictar normas generales obligatorias, de carácter reglamentario, en cuanto a la aplicación de las normas del Código y leyes fiscales especiales.

13) *(Inciso incorporado por Ley 7774/13)* Organizar y reglamentar el funcionamiento interno de esta Dirección General de Rentas, en sus aspectos estructurales, funcionales y de administración de personal, incluyendo el dictado y la modificación de la estructura orgánico- funcional en los niveles inferiores.

14) *(Inciso incorporado por Ley 7774/13)* Fijar el horario general y los horarios especiales en que se desarrollará la actividad del Organismo, de acuerdo con las necesidades del servicio."

III.7. La estructura funcional de la Dirección General de Rentas

Conforme Decreto N° 2986/15, la estructura orgánica formal de la Dirección General de Rentas se integra de la siguiente manera:

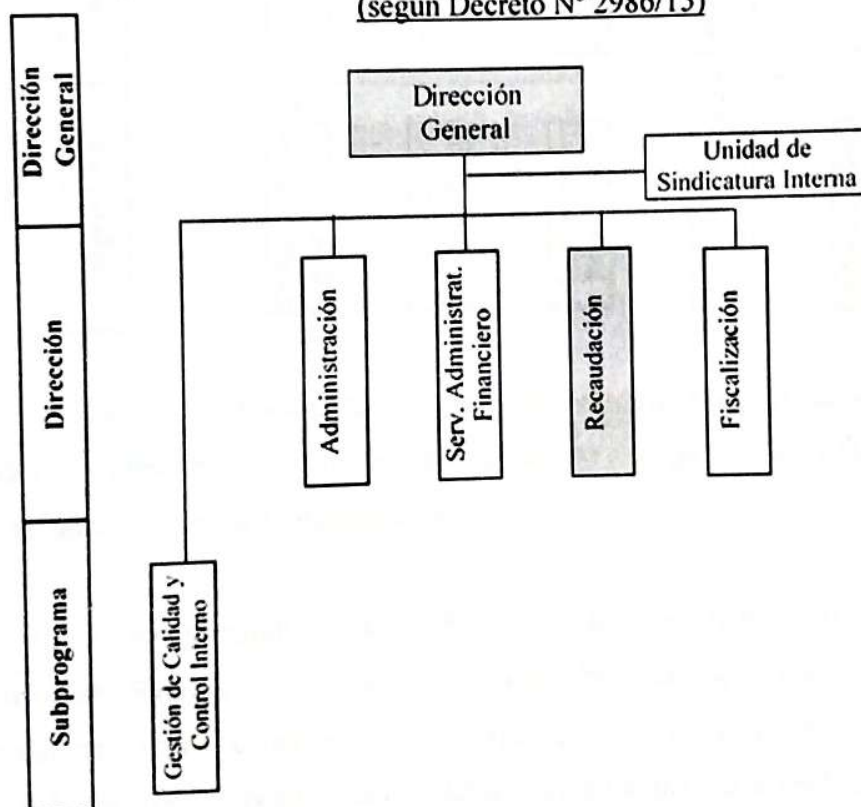
- 5 (cinco) niveles jerárquicos; son los siguientes: Dirección General, Dirección, Subprograma, Supervisión, División. En cada uno de tales niveles jerárquicos se ubican la siguiente cantidad de unidades organizativas:
- Nivel Dirección General: 2 unidades organizativas. Dirección General y Unidad de Sindicatura Interna (USI: unidad asesora de Dirección General).
- Nivel Dirección: 4 unidades organizativas. Dirección Administración, Dirección Recaudación, Dirección Fiscalización y Servicio Administrativo Financiero (SAF).
- Nivel Subprograma: 21 unidades organizativas. Integrado por 16 unidades organizativas denominadas "Subprogramas" y 5 llamadas "Unidades Operativas", ubicadas todas en el mismo nivel jerárquico.
- Nivel Supervisión: 55 unidades organizativas.
- Nivel División: 11 unidades organizativas.

Es decir que la estructura orgánica establecida por el decreto antes mencionado, ratificado en los niveles Dirección General y Dirección por el Decreto N° 131/2020, contempla 93 unidades organizativas: 92 de ellas vinculadas por relación "de línea" y sólo 1 por relación "asesora".

El Decreto PEP N° 2986/15 establece, en su Anexo I, la estructura, cuadro de cargos y cobertura de la DGR. El organigrama representativo de la estructura mencionada, en la parte que se considera importante a los fines del presente trabajo, se muestra seguidamente:

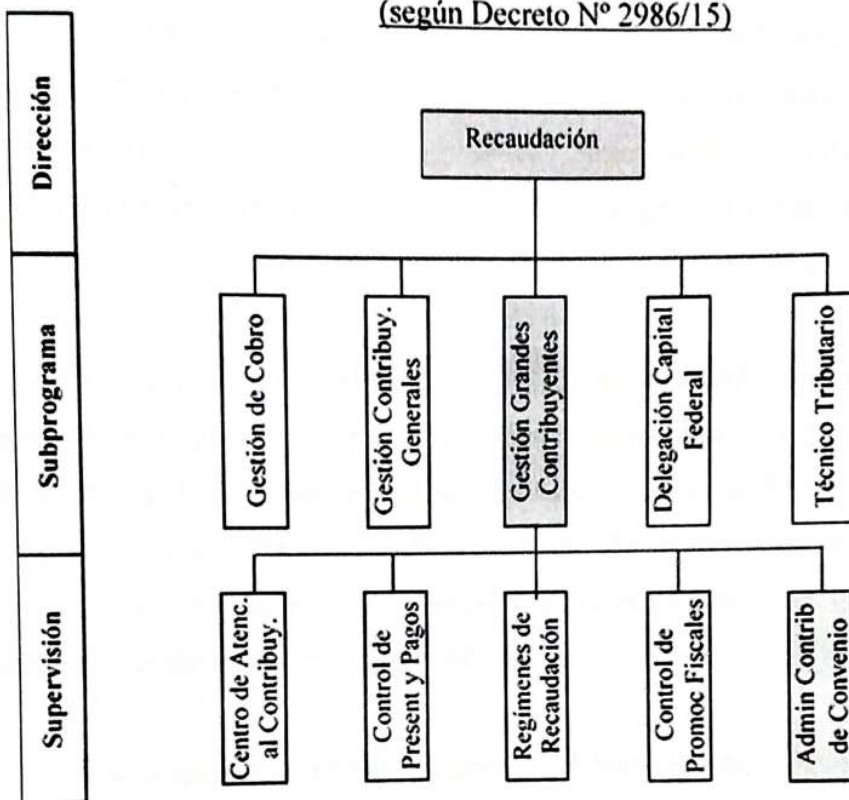
Unidades Organizativas de dependencia directa de Dirección General de Rentas

(según Decreto N° 2986/15)



Organigrama de Dirección de Recaudación

(según Decreto N° 2986/15)



La representación gráfica permite apreciar con claridad que el Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes —expresamente indicado en el objeto de la auditoría—, depende jerárquicamente de la Dirección de Recaudación.

Es del caso indicar que por Resolución Interna (DGR) N° 103/15, la unidad organizativa llamada “Supervisión Administración Contribuyentes de Convenio” pasó a depender del Subprograma Gestión Contribuyentes Generales, por lo que resultan ser 4 (cuatro) las unidades de nivel Supervisión dependientes del Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes.

Igualmente pertinente es indicar que el Decreto (PEP) N° 131/20, con vigencia desde el 19 de diciembre de 2019, ratifica las mismas 4 (cuatro) unidades de nivel Dirección que las previstas en el Decreto (PEP) N° 2986/15, como dependientes directas de la Dirección General de Rentas.



III.8. El Manual de Misiones y Funciones

Atentos a la naturaleza del examen que involucra la auditoría, corresponde detallar aquí el contenido de algunas de las normas establecidas en el instrumento que formalmente precisa las misiones y funciones a cargo de las unidades organizativas cuya intervención está prevista en los procesos examinados y, en particular, del Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes.

La Resolución Interna (DGR) N° 149/16, en su artículo 2° establece: "Disponer la formalización de la asignación de funciones a los Subprogramas que conforman la Dirección General de Rentas de la Provincia y las Unidades Operativas de su Servicio Administrativo Financiero, según Anexo que forma parte de la presente". Es decir, se trata de lo que, en el ámbito de la Administración, se conoce como "Manual de Misiones y Funciones", aunque limitado sólo al nivel jerárquico denominado "Subprograma".

El instrumento mencionado, al referirse al Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes, define su misión de la siguiente manera:

- "Entender en las tareas de control del cumplimiento de las obligaciones tributarias correspondientes a aquellos sujetos pasivos de obligaciones fiscales cuya recaudación y control se encuentra a cargo de la DGR, que por su importancia fiscal se los califique como 'Grandes Contribuyentes'.
- Coordinar y programar campañas telefónicas a todo el universo contributivo, realizadas por el Centro de Atención al Contribuyente."

Del listado de veintinueve (29) funciones enunciadas en la Resolución Interna que se trata, para el Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes, se considera conducente mencionar las siguientes:

- "Realizar el análisis correspondiente a fin de proponer la incorporación o eliminación de contribuyentes y/o responsables al ámbito de calificación de 'grandes' por su gravitación fiscal.

- (...)
- Realizar el análisis de los expedientes presentados por los grandes contribuyentes relativos a trámites de compensaciones, repeticiones, cesiones de crédito fiscal por promociones, cambios de imputación de pagos, y su resolución final, en los casos que corresponda.
- (...)
- Entender en el sistema de recaudaciones bancarias locales para contribuyentes jurisdiccionales y controlar la confección de los padrones para su publicación en la página web del organismo a fin de su utilización por parte de las entidades bancarias.
- Realizar el análisis de la situación fiscal de los contribuyentes pasibles de esas recaudaciones bancarias en función a los reclamos realizados por los mismos, a fin de excluirlos de los padrones respectivos y/o tramitar la devolución de los montos percibidos mediante el dictado de la pertinente resolución.
- (...)
- Asegurar el cumplimiento de los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos a cargo del área.
- Realizar los indicadores del sistema de gestión de calidad de los procesos a cargo del área.
- (...)"

III.9. El Manual de la Calidad

El documento aportado por DGR -a solicitud de la auditoría-, identificado como "Manual de la Calidad – Rev 21", vigente -según el mismo documento- desde el 03 de febrero de 2017, informa en su página 1 que "Este documento describe la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección General de Rentas de la Provincia de Salta (DGR Salta), sus procesos y sus documentos", indicando también que el mismo fue "Preparado de acuerdo con los requisitos de la norma internacional IRAM-ISO 9001:2008".

Las posteriores ediciones del documento, "Rev 22" y "Rev 23", vigentes desde el 11 de junio de 2018 y desde el 12 de agosto de 2019, respectivamente, indican que ambas fueron

preparadas "de acuerdo con los requisitos de la norma internacional IRAM-ISO 9001:2015", la que reemplaza a la antes mencionada norma IRAM-ISO 9001:2008.

La norma ISO 9001:2015 se titula "Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos"; su acápite 0.3.1. denominado "Generalidades" enuncia "Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. En el apartado 4.4. se incluyen requisitos específicos considerados esenciales para la adopción de un enfoque a procesos.

La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización.

El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización (...).

La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de la calidad permite:

- a) la comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos;
- b) la consideración de los procesos en términos de valor agregado;
- c) el logro del desempeño eficaz del proceso;
- d) la mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información".

Las antes mencionadas revisiones del Manual de la Calidad de la DGR, N° 22 y N° 23 incluyen, ambos en página 3, un subtítulo denominado "Objetivo del documento", en el que se expresa que "El presente Manual tiene por objeto dejar debidamente documentado el Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección General de Rentas de la Provincia de Salta, conforme a los requisitos establecidos por la Norma IRAM-ISO 9001:2015 y a los requisitos propios del Or-

ganismo; y como tal, su modalidad de control, circuito de actualización, aprobación y responsabilidades asociadas se encuentran descriptas en el PG-CID-1: Procedimiento General de Control de Información Documentada.

Además, tiene por finalidad describir la estructura, contexto, procesos, actividades, responsables y los métodos de medición y control para la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección General de Rentas de la Provincia de Salta.

A través del presente manual y de la referencia a los procedimientos e instructivos de trabajo, se describen las operaciones que se realizan, las tareas y sus responsables, así como los puntos y métodos de medición para el control de los procesos".

Corresponde dejar sentado qué se entiende por "Sistema de Gestión de la Calidad", a efectos de la mejor comprensión del presente informe. Al respecto, la norma ISO 9000:2015, titulada, precisamente, "Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario", en su apartado 2.2.2. expresa que "Un SGC comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y los recursos requeridos para lograr los resultados deseados.

El SGC gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes.

El SGC posibilita a la alta dirección optimizar el uso de los recursos considerando las consecuencias de sus decisiones de largo y corto plazo.

Un SGC proporciona los medios para identificar las acciones para abordar las consecuencias previstas y no previstas en la provisión de productos y servicios".

Ahora bien, una entidad que decide aplicar las normas ISO referidas a Gestión de la Calidad, debe definir el alcance del mismo, es decir, los procesos y las áreas en las que lo aplica-



rá, según establece el acápite 4.3. de la norma ISO 9001:2015: "La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.

Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:

- a) las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1.;
- b) los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2.;
- c) los productos y servicios de la organización.

La organización debe aplicar todos los requisitos de esta norma internacional si son aplicables en el alcance determinado de su sistema de gestión de la calidad.

El alcance del sistema de gestión de la calidad debe estar disponible y mantenerse como información documentada. El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar la justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad.

La conformidad con esta Norma Internacional sólo se puede declarar si los requisitos determinados como no aplicables no afectan a la capacidad o a la responsabilidad de la organización de asegurarse de la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del cliente".

En línea con las disposiciones transcritas, el Manual de la Calidad de la DGR, en su "Rev 23", página 7, apartado 4.3., "Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad", establece que "El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la DGR Salta involucra las actividades que a continuación se detallan y que se realizan en sus oficinas de la Ciudad de Salta:

- Gestión de recaudación de los impuestos a las Actividades Económicas, Cooperadoras Asistenciales, Inmobiliario Rural y Sellos, a través de entidad bancaria, por presentación espontánea del contribuyente y por sitio web.

· Elaboración, refinanciación y control de caducidad de planes de facilidades de pago.

El SGC de la DGR Salta cumple con todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, excepto los mencionados en los puntos 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición y 8.5.5. Actividades posteriores a la entrega, los cuales no son aplicables debido a que no se emplean equipos de medición para la realización de los servicios y tampoco existen actividades posteriores a las entregas asociadas con los servicios que se prestan".

Similares enunciados se encuentran en las "Rev 22" y "Rev 21" del Manual que se trata.

La Sección 4 del Manual de la Calidad (Rev 23), titulada "Contexto de la Organización", incluye el apartado 4.4. identificado como "Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos", es donde establece que "La DGR ha establecido, documentado e implementado su Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional IRAM ISO 9001:2015. Asimismo, mantiene y mejora continuamente su SGC conforme a los requisitos antes mencionados.

Los procesos necesarios para el funcionamiento de su Sistema de Gestión de Calidad y la interacción entre ellos, se encuentran plasmados en un mapa de procesos.

Asimismo, se garantiza que los procesos se mantengan bajo control y operen eficazmente, proporcionando la información y recursos necesarios para ello, determinando los criterios y métodos necesarios para lograrlo.

Se identifican y abordan los riesgos y oportunidades en la planificación del Sistema de Gestión de Calidad".

En el acápite 4.4.2. identificado como "Descripción de los procesos", se detallan aquellos que el mismo instrumento denomina "Procesos principales"; resulta pertinente transcri-

bir las disposiciones relativas a los procesos objeto de examen, ya que las mismas constituyen la norma orientadora básica de control.

En página 12, respecto del proceso "Certificado de Crédito Fiscal por Promociones", se lee "Procedimiento a seguir para controlar los certificados de crédito fiscal otorgados a las empresas promovidas de las actividades turísticas, industriales, mineras y ganaderas, y su utilización para el pago de impuestos provinciales.

Responsable

Certificados de Crédito Fiscal por Promociones: **Jefe del Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes.**

Sectores que intervienen en el Proceso

- Subprograma Secretaría Institucional
 - Supervisión Mesa de Entrada
- Subprograma Gestión Contribuyentes Generales
- Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes
- Subprograma Control y Estadísticas de Recaudación
- Subprograma Informática".

En página 13, respecto del proceso "Cesión de Crédito", el Manual de la Calidad dice: "Procedimiento a seguir para la emisión de una Resolución de Dirección General por la que se autoriza a un contribuyente y/o responsable a efectuar la transferencia a un tercero de la titularidad de un crédito a su favor, excepto los generados por cuotas de planes de facilidades de pago.

Este proceso se interrelaciona con los procesos de Verificación de Situación Fiscal del Subprograma Gestión Contribuyentes Generales y Verificación de Situación Fiscal del Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes.

Responsable

Cesión de Crédito: **Jefe del Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes.**

Sectores que intervienen en el Proceso

- Subprograma Secretaria Institucional

Supervisión Mesa de Entrada

- Subprograma Gestión Contribuyentes Generales
- Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes
- Subprograma Técnico Tributario
- Subprograma Control y Estadísticas de Recaudación
- Subprograma Gestión de Cobros
- Subprograma Informática
- Subprograma Inspecciones Fiscales
- Subprograma Jurídico Tributario".

En página 16, respecto del proceso "Compensación", el Manual de la Calidad expresa: "Procedimiento a seguir para la emisión de una Resolución de Dirección General por la que se autoriza a un contribuyente y/o responsable a compensar saldos a favor, pagos en exceso o doble pago; en los impuestos cuya recaudación está a cargo de la Dirección General de Rentas de la Provincia de Salta, excepto los generados por cuotas de planes de facilidades de pago y los casos de contribuyentes que hagan uso de la opción prevista en la RG N° 06/05.

Este proceso se interrelaciona con los procesos de Verificación de Situación Fiscal Subprograma Gestión Contribuyentes Generales y Verificación de Situación Fiscal Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes.

Responsable

Compensación: **Jefe del Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes.**

Sectores que intervienen en el Proceso

- Subprograma Secretaria Institucional
 - Supervisión Mesa de Entrada
- Subprograma Gestión Contribuyentes Generales
- Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes
- Subprograma Control y Estadísticas de Recaudación
- Subprograma Técnico Tributario
- Subprograma Gestión de Cobros



Auditoría General
de la Provincia de Salta

"Gral. Martín Miguel de Güemes Héroe de la Nación Argentina"



- Subprograma Informática
- Subprograma Inspecciones Fiscales
- Subprograma Jurídico Tributario".

En página 27, al describir el proceso "Repetición", el Manual de la Calidad expresa: "Procedimiento a seguir para efectuar reintegros solicitados por contribuyentes y/o responsables, que poseen saldos a favor en los impuestos cuya recaudación está a cargo de la Dirección General de Rentas de la Provincia de Salta, excepto los generados por cuotas de planes de facilidades de pago.

Este proceso se interrelaciona con los procesos de Verificación de Situación Fiscal de los Subprogramas Gestión Contribuyentes Generales y Gestión Grandes Contribuyentes.

Responsable

Repetición: **Jefe del Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes.**

Sectores que intervienen en el Proceso

- Subprograma Secretaria Institucional
 - Supervisión Mesa de Entrada
- Subprograma Gestión Contribuyentes Generales
- Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes
- Subprograma Gestión de Cobros
- Subprograma Informática
- Subprograma Control y Estadísticas de Recaudación
- Subprograma Técnico Tributario
- Subprograma Inspecciones Fiscales
- Subprograma Inteligencia Fiscal
- Subprograma Jurídico Tributario".

De acuerdo a lo antes detallado, los procesos incluidos en el objeto de auditoría están contemplados en el Manual de la Calidad y cuentan con "Procedimientos" formalmente establecidos, documentados, específicos para el desarrollo de cada uno de ellos, excepto el proceso

"Devoluciones o compensaciones en el marco de las Resoluciones Generales (DGR) N° 06/2010 y 32/2018. Exclusión de los padrones.", respecto del cual, a solicitud de la auditoría, los funcionarios de la DGR entregaron un escrito con el desarrollo del proceso que se sigue al respecto.

III.10. Los procedimientos

En el marco de las definiciones y líneas orientadoras señaladas por el "Manual de la Calidad", la DGR ha emitido y puesto en vigencia los instrumentos denominados "Procedimientos", en los que enuncia y detalla con minuciosidad y precisión las unidades organizativas intervinientes, las actividades y las operaciones que a cada una corresponden, el orden de las mismas y el tiempo máximo de cumplimiento (tanto de cada dependencia como del proceso total), necesarias para cumplir con los objetivos perseguidos a través de la aplicación de cada uno de los procesos, excepto –en cuanto al tiempo máximo para el despacho en cada unidad organizativa interviniente- en el proceso "Certificado de Crédito Fiscal por Promociones". El proceso "Devoluciones o Compensaciones de percepciones bancarias efectuadas en el marco de las RG (DGR) N° 06/10 y 32/18. Exclusión de los padrones." no se encuentra formalizado.

Así, la estructura de cada uno de tales instrumentos se integra de la siguiente manera:

* Número de revisión y resumen de cambios

1. Objeto y alcance
2. Documentos de referencia
3. Responsabilidades
4. Definiciones
5. Desarrollo (incluye el apartado "Notas")
6. Documentos
7. Registros
 - 7.1. Registros temporarios
 - 7.2. Registros definitivos
8. Anexos

III. 11. Grado de cumplimiento de la normativa aplicable

A los efectos de evaluar el cumplimiento de la normativa aplicable, se ha considerado la siguiente escala valorativa: Regular, Bueno y Muy Bueno.

De la evaluación realizada surge que el grado de cumplimiento de la normativa aplicable, en relación al objeto y objetivo de auditoría, en los períodos auditados, es Bueno.

III.12. Resultado de la evaluación del Control Interno

Se efectuó la evaluación del funcionamiento del Control Interno, tanto en su diseño, en la fase de planeación, como en su efectividad en la fase de ejecución de la presente auditoría.

Los riesgos inherentes y los controles diseñados para mitigar los mismos, fueron identificados mediante pruebas de recorrido.

Además, se efectuó la evaluación del Control Interno en los cinco componentes según lo dispuesto por la Resolución S.I.Ge.P. N° 136/2017, Normas de Control Interno, a saber: Entorno de Control, Evaluación del Riesgo, Actividades de Control, Seguimiento de los Controles, Información y Comunicación.

A tal efecto, se utilizó una matriz de calificación de Riesgos y Controles, surgiendo de la misma el resultado que se enuncia a continuación:

- ✓ Evaluación del Control Interno por componentes: Parcialmente adecuado.
- ✓ Calificación del Diseño de Control Interno: Con deficiencias.
- ✓ Evaluación Efectividad de los Controles: Eficiente.

IV. Observaciones y comentarios

IV.A. Del proceso Compensación

Observación N° 1

Título: Uso de plazo mayor al establecido por reglamentación, en Supervisión Mesa de Entradas, para despacho de expedientes.

Condición: Incumplimiento de Supervisión Mesa de Entradas del plazo máximo de 3 (tres) días establecido en el proceso Compensación (PG-COM-1), para el despacho de las actuaciones (expedientes) en diecinueve (19) de treinta y siete (37) casos aportados, es decir, en el cincuenta y uno por ciento (51 %) de los casos examinados; resultando, en promedio, un desvío en exceso de siete (7) días, lo que representa un doscientos treinta y tres por ciento (233 %) por sobre el plazo normado.

Los expedientes con el incumplimiento mencionado son los siguientes:

1. N° 22-575240-2017,
2. N° 22-577450-2017,
3. N° 22-576048-2017,
4. N° 22-573509-2017,
5. N° 22-563327-2017,
6. N° 22-558838-2017,
7. N° 22-565200-2017,
8. N° 22-565918-2017,
9. N° 22-570324-2017,
10. N° 22-579865-2018,
11. N° 22-585586-2018,
12. N° 22-598901-2019,
13. N° 22-603729-2019,
14. N° 22-600926-2019,
15. N° 22-606990-2019,
16. N° 22-608945-2019,
17. N° 22-611611-2019,
18. N° 22-615388-2019,
19. N° 22-660926-2019.

Criterio de comparación: Manual de la Calidad, Proceso Compensación (PG-COM-1).

Efecto: Demoras evitables en la resolución de solicitudes de compensación.

Causas:

- a. Inadecuado y/o deficiente control sobre el cumplimiento de las normas de aplicación.
- b. Falta de definición y/o no concreción de medidas necesarias para superar la situación.

Respuesta de la DGR: "Observación no atribuible a este Subprograma."

Evaluación de la respuesta: Sin respuesta específica a la observación formulada.

El objeto de examen, tal como se indica en el Informe de Auditoría Provisorio (en adelante, IAP), a fs 225 del expediente, es la información contenida en expedientes (físicos y digitales) referidos a gestión de recaudación de impuestos provinciales, mencionando al Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes al efecto de delimitar los procesos evaluados, que resultan ser los que tienen –por normativa de la propia DGR– trámite en el mencionado Subprograma.

Desde luego que cada uno de los procesos examinados se desarrollan a través de actividades o etapas que involucran diversas unidades organizativas, además del Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes, por lo que corresponde el análisis del cumplimiento normativo y de eficacia en cada una de ellas.

Conclusión: Se mantiene la observación.

Recomendación:

1. Capacitación de los operadores del proceso en Supervisión Mesa de Entradas.
2. Realización de acciones de control oportuno en cuanto a la actuación de Supervisión Mesa de Entradas en el proceso Compensación.
3. Definición y/o concreción de medidas necesarias para superar la situación de demora.



Auditoría General
de la Provincia de Salta

"Gral. Martín Miguel de Güemes Héroe de la Nación Argentina"



Observación N° 2

Título: Uso de plazo mayor al establecido por reglamentación, en Subprograma Técnico Tributario, para despacho de expedientes.

Condición: Incumplimiento del Subprograma Técnico Tributario del plazo máximo de veintisiete (27) días, establecido en el proceso Compensación (PG-COM-1), para el despacho de las actuaciones (expedientes) en nueve (9) de treinta y siete casos aportados, es decir, en el veinticuatro por ciento (24 %) de los casos examinados, resultando, en promedio, un desvío en exceso de trece (13) días, lo que representa un cuarenta y ocho (48 %) por sobre el plazo normado.

Los expedientes con el incumplimiento mencionado son los siguientes:

1. N° 22-577123-2017,
2. N° 22-558838-2017,
3. N° 22-565918-2017,
4. N° 22-579865-2018,
5. N° 22-598334-2019,
6. N° 22-612121-2019,
7. N° 22-610538-2019,
8. N° 22-611611-2019,
9. N° 22-615005-2019,

Criterio de comparación: Manual de la Calidad, Proceso Compensación (PG-COM-1).

Efecto: Demoras evitables en la resolución de solicitudes de compensación.

Causas:

- a. Inadecuado y/o deficiente control sobre el cumplimiento de las normas de aplicación.
- b. Falta de definición y/o no concreción de medidas necesarias para superar la situación.

Respuesta de la DGR: "Observación no atribuible a este Subprograma."



Evaluación de la respuesta: Sin respuesta específica a la observación formulada.

El objeto de examen, tal como se indica en el Informe de Auditoría Provisorio (en adelante, IAP), a fs 225 del expediente, es la información contenida en expedientes (físicos y digitales) referidos a gestión de recaudación de impuestos provinciales, mencionando al Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes al efecto de delimitar los procesos evaluados, que resultan ser los que tienen –por normativa de la propia DGR– trámite en el mencionado Subprograma.

Desde luego que cada uno de los procesos examinados se desarrollan a través de actividades o etapas que involucran diversas unidades organizativas, además del Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes, por lo que corresponde el análisis del cumplimiento normativo y de eficacia en cada una de ellas.

Conclusión: Se mantiene la observación.

Recomendación:

1. Capacitación de los operadores del proceso en Subprograma Técnico Tributario.
2. Realización de acciones de control oportuno en cuanto a la actuación del Subprograma Técnico Tributario en el proceso Compensación.
3. Definición y/o concreción de medidas necesarias para superar la situación de demora.

Observación N° 3

Título: Uso de plazo significativamente mayor al establecido por reglamentación, para el cumplimiento del proceso.

Condición: Incumplimiento significativo del plazo total del proceso establecido por el PG-COM-1, en el expediente N° 22-563327-2017: 1212 días, que representa un desvío en exceso de 882 días, o sea doscientos sesenta y ocho por ciento (268 %) sobre el tiempo máximo, formalmente fijado, de desarrollo del proceso.

Criterio de comparación: Manual de la Calidad, Proceso Compensación (PG-COM-1).

Efecto: Demora excesiva en la finalización del proceso.

Causa: Inadecuado y/o deficiente control sobre el cumplimiento de las normas de aplicación.

Respuesta de la DGR: "Se tomó conocimiento de la misma y se receptan las observaciones efectuadas."

Evaluación de la respuesta: Observación aceptada por el auditado.

Conclusión: Se mantiene la observación.

Recomendación: Supervisar que los distintos Subprogramas intervinientes cumplan con los plazos establecidos a efectos de que el proceso pueda llevarse a cabo dentro del plazo máximo establecidos en el PG-COM-1.

Observación N° 4

Título: Omisión de providencia de archivo de expedientes.

Condición: Omisión de providencia de archivo en trece (13) expedientes -que representan el treinta y cinco por ciento (35 %)- de los treinta y siete (37) aportados.

Son los siguientes:

1. N° 22- 573486-2017
2. N° 22-573509-2017
3. N° 22-558838-2017
4. N° 22-557566-2017
5. N° 22-564014-2017
6. N° 22-565200-2017
7. N° 22-565918-2017
8. N° 22-570885-2017

9. N° 22-570324-2017
10. N° 22-579865-2018
11. N° 22-579891-2018
12. N° 22-609602-2019
13. N° 22-660926-2019

Criterio de comparación: Manual de la Calidad, Proceso Compensación (PG-COM-1).

Efecto: Imposibilidad de determinar el tiempo total de duración del proceso.

Causa: Inadecuado y/o deficiente control sobre el cumplimiento de las normas de aplicación.
Inconsistencia en la gestión del proceso.

Respuesta de la DGR: "Se tomó conocimiento de la misma y se receptan las observaciones efectuadas."

Evaluación de la respuesta: Observación aceptada por el auditado.

Conclusión: Se mantiene la observación.

Recomendación: Dejar constancia en el expediente de la providencia de archivo.

Observación N° 5

Título: Carencia de documentación que respalde la no existencia de acciones de fiscalización o título ejecutivo.

Condición: No se encuentra en los expedientes analizados, reportes que constaten las acciones realizadas por el Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes, a efectos de verificar si el con-

tribuyente tiene fiscalización en trámite o si la deuda se encuentra en título ejecutivo o plan de pago.

Criterio de comparación: Manual de la Calidad, Proceso Compensación (PG-COM-1).

Efecto: Posibilidad de realizar compensaciones indebidas.

Causa: Inadecuado y/o deficiente control sobre el cumplimiento de las normas de aplicación.
Inconsistencia en la gestión del proceso.

Respuesta de la DGR: "En todos los expedientes se adjuntan reportes informáticos – Cuentas Corrientes donde se observa si el contribuyente tiene fiscalización o título ejecutivo."

Evaluación de la respuesta: Mientras la observación formulada se refiere a "reportes que constaten las acciones realizadas por el Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes (...)", la respuesta de la entidad se limita a mencionar que "en todos los expedientes se adjuntan reportes informáticos – Cuentas Corrientes, donde se observa (...)"; es decir, no especifica el origen del reporte, ni a qué unidad/es organizativa/s corresponde su elaboración, ni brinda explicación ni precisión respecto de su contenido, ni que la intervención por parte del Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes vaya más allá de la mera "observación" del informe. Tampoco indica la fuente normativa en que basa el proceder, siendo que se trata de procesos reglados.

Conclusión: Se mantiene la observación.

Recomendación: Dejar constancia en el expediente de las acciones de verificación realizadas.

Observación N° 6

Título: Carencia de constancia de notificación al contribuyente.

Condición: No consta la notificación al contribuyente del resultado del proceso Compensación en trece (13) expedientes –que representan el treinta y cinco por ciento (35 %)- de los treinta y siete (37) expedientes aportados.

Son los siguientes:

1. N° 22-577450-2017
2. N° 22-558838-2017
3. N° 22-557566-2017
4. N° 22-564014-2017
5. N° 22-565200-2017
6. N° 22-565918-2017
7. N° 22-570885-2017
8. N° 22-570324-2017
9. N° 22-579865-2018
10. N° 22-594533-2018
11. N° 22-660926-2019
12. N° 22-606990-2019
13. N° 22-613686-2019

Criterio de comparación: Manual de la Calidad, Proceso Compensación (PG-COM-1).

Efecto: Posibilidad de que se generen controversias en el proceso.

Causa: Inadecuado y/o deficiente control sobre el cumplimiento de las normas de aplicación.
Inconsistencia en la gestión del proceso.

Respuesta de la DGR: “Todos los resultados de los procesos auditados se notifican al contribuyente mediante correo postal con aviso de retorno con intervención del Subprograma Secretaría Institucional. En los casos en los que en el expediente no conste el correspondiente aviso de recibo, se debe a que el correo postal no lo rindió a éste Organismo o Secretaría Institucional no lo

aportó a este Subprograma, considerando que no se podría paralizar el procedimiento de archivo en estos casos."

Evaluación de la respuesta: La respuesta del auditado no hace más que confirmar el contenido de la observación.

Conclusión: Se mantiene la observación.

Recomendación: Dejar constancia en el expediente de la notificación efectuada al contribuyente a través de los medios establecidos por la normativa vigente.

Observación N° 7

Título: Superposición contradictoria de normas reglamentarias.

Condición: El Proceso Compensación (PG-COM-1) establece normas que se superponen de manera contradictoria con las del Manual de Misiones y Funciones (Resolución Interna DGR N° 149/2016), cuando aquel asigna al Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes la tarea de grabar en el sistema informático las Resoluciones de Compensación y, por lo tanto, la actualización de la cuenta corriente del contribuyente, la que corresponde al Subprograma Informática según el Manual de Misiones y Funciones.

Criterio: Manual de Misiones y Funciones (Resolución Interna DGR N° 149/2016). Establece entre las funciones del Subprograma Informática la siguiente: "Actualizar las cuentas corrientes de los contribuyentes en el Sistema de Recaudación, según lo definido con otras áreas".

Efecto: Debilidad del control interno dado que el mismo Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes es el que acepta la compensación solicitada y también la registra, actividades (aceptación y registración) que deberían estar a cargo de diferentes unidades organizativas.

Causa: Inadecuada distribución y asignación de funciones por parte del Manual de la Calidad, Proceso Compensación (PG-COM-1).

Respuesta de la DGR: "Por decisión de Dirección se asigna a los Subprogramas Gestión de Contribuyentes Generales y Gestión de Grandes Contribuyentes el registro de las Resoluciones en el Sistema Informático."

Evaluación de la respuesta: La respuesta del auditado no hace más que confirmar el contenido de la observación.

Conclusión: Se mantiene la observación.

Recomendación: Respetar lo normado por el Manual de Misiones y Funciones en lo relacionado al registro de la resolución y actualización de la cuenta corriente del contribuyente. Adecuación de la norma del proceso (PG-COM-1) a lo dispuesto por el Manual de Misiones y Funciones.

IV.B. Del proceso Repetición

Observación N° 8

Título: Uso de plazo mayor al establecido por reglamentación, en Supervisión Mesa de Entradas, para despacho de expedientes.

Condición: Incumplimiento de Supervisión Mesa de Entradas del plazo máximo de 3 (tres) días establecido en el proceso Repetición (PG-REP-1), para el despacho de las actuaciones (expedientes) en cuatro (4) de cinco (5) casos aportados, es decir, en el ochenta por ciento (80 %) de los casos examinados; resultando, en promedio, un desvío en exceso de tres (3) días, lo que representa un cien por ciento (100 %) por sobre el plazo normado.

Los expedientes con retrasos son los siguientes:

1. N° 22-609355-2019
2. N° 22-574619-2017
3. N° 22-596499-2018
4. N° 22-561200-2017

Criterio: Manual de la Calidad, Proceso Repetición (PG-REP-1).

Efecto: Demoras evitables en la resolución de solicitudes de repetición.

Causas:

- a. Inadecuado y/o deficiente control sobre el cumplimiento de las normas de aplicación.
- b. Falta de definición y/o no concreción de medidas necesarias para superar la situación.

Respuesta de la DGR: "Observación no atribuible a este Subprograma."

Evaluación de la respuesta: Sin respuesta específica a la observación formulada.

El objeto de examen, tal como se indica en el Informe de Auditoría Provisorio (en adelante, IAP), a fs 225 del expediente, es la información contenida en expedientes (físicos y digitales) referidos a gestión de recaudación de impuestos provinciales, mencionando al Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes al efecto de delimitar los procesos evaluados, que resultan ser los que tienen –por normativa de la propia DGR– trámite en el mencionado Subprograma.

Desde luego que cada uno de los procesos examinados se desarrollan a través de actividades o etapas que involucran diversas unidades organizativas, además del Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes, por lo que corresponde el análisis del cumplimiento normativo y de eficacia en cada una de ellas.

Conclusión: Se mantiene la observación

Recomendación:

1. Capacitación de los operadores del proceso en Supervisión Mesa de Entradas.

2. Realización de acciones de control oportuno en cuanto a la actuación de Supervisión Mesa de Entradas en el proceso Compensación.
3. Definición y/o concreción de medidas necesarias para superar la situación de demora.

Observación N° 9

Título: Uso de plazo mayor al establecido por reglamentación, en Subprograma Inteligencia Fiscal, para despacho de expedientes.

Condición: Incumplimiento del Subprograma Inteligencia Fiscal del plazo máximo de veinticinco (25) días establecido en el proceso Repetición (PG-REP-1), para el despacho de las actuaciones (expedientes) en cuatro (4) de cinco (5) casos aportados, es decir, en el ochenta por ciento (80 %) de los casos examinados; resultando, en promedio, un desvío en exceso de seis (6) días, lo que representa un veinticuatro por ciento (24 %) por sobre el plazo normado.

Los expedientes con retrasos son:

1. N° 22-585841-2018
2. N° 22-609355-2019
3. N° 22-574619-2017
4. N° 22-596499-2018

Criterio: Manual de la Calidad, Proceso Repetición (PG-REP-1).

Efecto: Demoras evitables en la resolución de solicitudes de repetición.

Causa: Inadecuado y/o deficiente control sobre el cumplimiento de la norma de aplicación.

Respuesta de la DGR: "Observación no atribuible a este Subprograma."

Evaluación de la respuesta: Sin respuesta específica a la observación formulada.

El objeto de examen, tal como se indica en el Informe de Auditoría Provisorio (en adelante, IAP), a fs 225 del expediente, es la información contenida en expedientes (físicos y digitales) referidos a gestión de recaudación de impuestos provinciales, mencionando al Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes al efecto de delimitar los procesos evaluados, que resultan ser los que tienen –por normativa de la propia DGR– trámite en el mencionado Subprograma.

Desde luego que cada uno de los procesos examinados se desarrollan a través de actividades o etapas que involucran diversas unidades organizativas, además del Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes, por lo que corresponde el análisis del cumplimiento normativo y de eficacia en cada una de ellas.

Conclusión: Se mantiene la observación.

Recomendación: Supervisar que el Subprograma Inteligencia Fiscal cumpla con los plazos establecidos en el PG-REP-1.

Observación N° 10

Título: Uso de plazo mayor al establecido por reglamentación, en Subprograma Técnico Tributario, para despacho de expedientes.

Condición: Incumplimiento del Subprograma Técnico Tributario del plazo máximo de veintisiete (27) días establecido en el proceso Repetición (PG-REP-1), para el despacho de las actuaciones (expedientes) en uno (1) de cinco (5) casos aportados, es decir, en el veinte por ciento (20 %) de los casos examinados; resultando un desvío en exceso de cuarenta y un (41) días, lo que representa un ciento cincuenta y dos por ciento (152 %) por sobre el plazo normado.

Es el expediente N° 22-596499-2018.

Criterio: Manual de la Calidad, Proceso Repetición (PG-REP-1).

Efecto: Demoras evitables en la resolución de solicitudes de repetición.

Causas:

- a. Inadecuado y/o deficiente control sobre el cumplimiento de las normas de aplicación.
- b. Falta de definición y/o no concreción de medidas necesarias para superar la situación.

Respuesta de la DGR: "Observación no atribuible a este Subprograma."

Evaluación de la respuesta: Sin respuesta específica a la observación formulada.

El objeto de examen, tal como se indica en el Informe de Auditoría Provisorio (en adelante, IAP), a fs 225 del expediente, es la información contenida en expedientes (físicos y digitales) referidos a gestión de recaudación de impuestos provinciales, mencionando al Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes al efecto de delimitar los procesos evaluados, que resultan ser los que tienen –por normativa de la propia DGR– trámite en el mencionado Subprograma.

Desde luego que cada uno de los procesos examinados se desarrollan a través de actividades o etapas que involucran diversas unidades organizativas, además del Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes, por lo que corresponde el análisis del cumplimiento normativo y de eficacia en cada una de ellas.

Conclusión: Se mantiene la observación.

Recomendación:

1. Capacitación de los operadores del proceso en Subprograma Técnico Tributario.
2. Realización de acciones de control oportuno en cuanto a la actuación del Subprograma Técnico Tributario en el proceso Repetición.
3. Definición y/o concreción de medidas necesarias para superar la situación de demora.

Observación N° 11

Título: Carencia de acreditación de representación.

Condición: Falta de acreditación de representación en la solicitud de repetición en uno (1) de los cinco (5) expedientes aportados, lo que representa el veinte por ciento (20 %) del total.
Es el expediente N° 22-609355-2019.

Criterio: Manual de la Calidad, Proceso Repetición (PG-REP-1).

Efecto: Posibilidad de que se generen controversias en el proceso.

Causa: Inadecuado y/o deficiente control sobre el cumplimiento de las normas de aplicación.

Respuesta de la DGR: "Se tomó conocimiento de la misma y se receptan las observaciones efectuadas."

Evaluación de la respuesta: Observación aceptada por el auditado.

Conclusión: Se mantiene la observación.

Recomendación: Supervisar y asegurar que el o los firmantes de la solicitud acrediten su representación como condición indispensable para la continuidad del trámite.

Observación N° 12

Título: Omisión de providencia de archivo de expedientes.

Condición: Omisión de providencia de archivo en tres (3) expedientes -que representan el sesenta por ciento (60 %)- de los cinco (5) aportados.

Los expedientes son:

1. N° 22-609355-2019
2. N° 22-596499-2018
3. N° 22-561200-2017

Criterio: Manual de la Calidad, Proceso Repetición (PG-REP-1).

Efecto: Imposibilidad de determinar el tiempo total empleado en el proceso.

Causa: Inadecuado y/o deficiente control sobre el cumplimiento de las normas de aplicación. Inconsistencia en la gestión del proceso.

Respuesta de la DGR: "Se tomó conocimiento de la misma y se receptan las observaciones efectuadas."

Evaluación de la respuesta: Observación aceptada por el auditado.

Conclusión: Se mantiene la observación.

Recomendación: Dejar constancia en el expediente de la providencia de archivo.

Observación N° 13

Título: Carencia de documentación que respalde la no existencia de acciones de fiscalización o título ejecutivo.

Condición: No se encuentra en los expedientes analizados, reportes que constaten las acciones realizadas por el Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes, a efectos de verificar si el contribuyente tiene fiscalización en trámite o si la deuda se encuentra en título ejecutivo o plan de pago.

Criterio: Manual de la Calidad, Proceso Repetición (PG-REP-1).

Efecto: Posibilidad de realizar repeticiones indebidas.

Causa: Inconsistencia en la gestión del proceso.

Respuesta de la DGR: "En todos los expedientes se adjuntan reportes informáticos – Cuentas Corrientes donde se observa si el contribuyente tiene fiscalización y/o título ejecutivo."

Evaluación de la respuesta: Mientras la observación formulada se refiere a "reportes que constaten las acciones realizadas por el Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes (...)", la respuesta de la entidad se limita a mencionar que "en todos los expedientes se adjuntan reportes informáticos – Cuentas Corrientes, donde se observa (...)"; es decir, no especifica el origen del reporte, ni a qué unidad/es organizativa/s corresponde su elaboración, ni brinda explicación ni precisión respecto de su contenido, ni que la intervención por parte del Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes vaya más allá de la mera "observación" del informe. Tampoco indica la fuente normativa en que basa el proceder, siendo que se trata de procesos reglados.

Conclusión: Se mantiene la observación.

Recomendación: Dejar constancia en el expediente de las acciones de verificación realizadas.

Observación N° 14

Título: Superposición contradictoria de normas reglamentarias.

Condición: El Proceso Repetición (PG-REP-1) establece normas que se superponen de manera contradictoria con las del Manual de Misiones y Funciones (Resolución Interna DGR N° 149/2016), cuando aquel asigna al Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes la tarea de grabar en el sistema informático las Resoluciones de Repetición y, por lo tanto, la actualización de la cuenta corriente del contribuyente, la que corresponde al Subprograma Informática según el Manual de Misiones y Funciones.

Criterio: Manual de Misiones y Funciones (Resolución Interna N° 149/2016). Establece entre las funciones del Subprograma Informática la siguiente: "Actualizar las cuentas corrientes de los contribuyentes en el Sistema de Recaudación, según lo definido con otras áreas".

Efecto: Debilidad del control interno dado que es el mismo Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes es el que acepta la repetición solicitada y también la registra, actividades (aceptación y registración) que deberían estar a cargo de diferentes unidades organizativas.

Causa: Inadecuada distribución y asignación de funciones por parte del Manual de la Calidad, Proceso de Repetición (PG-REP-1).

Respuesta de la DGR: "Por decisión de Dirección se asigna a los Subprogramas Gestión de Contribuyentes Generales y Gestión de Grandes Contribuyentes el registro de las Resoluciones en el Sistema Informático."

Evaluación de la respuesta: La respuesta del auditado no hace más que confirmar el contenido de la observación.

Conclusión: Se mantiene la observación.

Recomendación: Respetar lo normado por el Manual de Misiones y Funciones en lo relacionado al registro de la resolución y actualización de la cuenta corriente del contribuyente.
Adecuación de la norma del proceso (PG-REP-1) a lo dispuesto por el Manual de Misiones y Funciones.

Observación N° 15

Título: Carencia de documentación que respalde el cálculo de intereses.

Condición: No se encuentra, en ninguno de los cinco (5) expedientes analizados –que representan el cien por ciento (100 %)- de los aportados, papel de trabajo o constancia alguna que respalde el cálculo de intereses reconocidos al contribuyente en la resolución que aprueba la repetición.

Criterio: Buenas Prácticas de Administración. Necesidad de dejar constancia en el expediente de todas las tareas, actividades y operaciones practicadas.

Efecto: Posible pago incorrecto de intereses.

Causa: Inconsistencia en la normativa (PG-REP1) y gestión del proceso.

Respuesta de la DGR: "Se tomó conocimiento de la misma y se receptan las observaciones efectuadas."

Evaluación de la respuesta: Observación aceptada por el auditado.

Conclusión: Se mantiene la observación.

Recomendación: Dejar constancia en el expediente, mediante papel de trabajo, del cálculo de los intereses.

IV.C. Del proceso Cesión de Créditos

Observación N° 16

Título: Uso de plazo mayor al establecido por reglamentación, en Supervisión Mesa de Entradas, para despacho de expedientes.

Condición: Incumplimiento de Supervisión Mesa de Entradas del plazo máximo de 3 (tres) días establecido en el proceso Cesión de Crédito (PG-CDC-1), para el despacho de las actuaciones (expedientes) en tres (3) de cuatro (4) casos aportados, es decir, en el setenta y cinco por ciento (75 %) de los casos examinados; resultando, en promedio, un desvío en exceso de siete (3) días, lo que representa un cien por ciento (100 %) por sobre el plazo normado.

Son los siguientes:

1. N° 22-603166-2019
2. N° 22-566946-2017
3. N° 22-584660-2018

Criterio: Manual de la Calidad, Proceso de Cesión de Crédito (PG-CDC-1).

Efecto: Demoras evitables en la resolución de solicitudes de Cesión de Crédito.

Causas:

- a. Inadecuado y/o deficiente control sobre el cumplimiento de las normas de aplicación.
- b. Falta de definición y/o no concreción de medidas necesarias para superar la situación.

Respuesta de la DGR: "Observación no atribuible a este Subprograma."

Evaluación de la respuesta: Sin respuesta específica a la observación formulada.

El objeto de examen, tal como se indica en el Informe de Auditoría Provisorio (en adelante, IAP), a fs 225 del expediente, es la información contenida en expedientes (físicos y digitales) referidos a gestión de recaudación de impuestos provinciales, mencionando al Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes al efecto de delimitar los procesos evaluados, que resultan ser los que tienen –por normativa de la propia DGR– trámite en el mencionado Subprograma.

Desde luego que cada uno de los procesos examinados se desarrollan a través de actividades o etapas que involucran diversas unidades organizativas, además del Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes, por lo que corresponde el análisis del cumplimiento normativo y de eficacia en cada una de ellas.

Conclusión: Se mantiene la observación.

Recomendación:

1. Capacitación de los operadores del proceso en Supervisión Mesa de Entradas.
2. Realización de acciones de control oportuno en cuanto a la actuación de Supervisión Mesa de Entradas en el proceso Cesión de Crédito.
3. Definición y/o concreción de medidas necesarias para superar la situación de demora.

Observación N° 17

Título: Uso de plazo mayor al establecido por reglamentación, en Subprograma Técnico Tributario, para despacho de expedientes.

Condición: Incumplimiento del Subprograma Técnico Tributario del plazo máximo de veintisiete (27) días establecido en el proceso Cesión de Crédito (PG-CDC-1), para el despacho de las actuaciones (expedientes) en dos (2) de cuatro (4) casos aportados, es decir, en el cincuenta por ciento (50 %) de los casos examinados; resultando un desvío en exceso de once (11) días, lo que representa un cuarenta y uno por ciento (41 %) por sobre el plazo normado.

Son los siguientes:

1. N° 22-595154-2018
2. N° 22-584660-2018

Criterio: Manual de la Calidad, Proceso Cesión de Crédito (PG-CDC-1).

Efecto: Demoras evitables en la resolución de solicitudes de Cesión de Crédito.

Causas:

- a. Inadecuado y/o deficiente control sobre el cumplimiento de las normas de aplicación.
- b. Falta de definición y/o no concreción de medidas necesarias para superar la situación.

Respuesta de la DGR: "Observación no atribuible a este Subprograma."

Evaluación de la respuesta: Sin respuesta específica a la observación formulada.

El objeto de examen, tal como se indica en el Informe de Auditoría Provisorio (en adelante, IAP), a fs 225 del expediente, es la información contenida en expedientes (físicos y digitales) referidos a gestión de recaudación de impuestos provinciales, mencionando al Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes al efecto de delimitar los procesos evaluados, que resultan ser los que tienen –por normativa de la propia DGR– trámite en el mencionado Subprograma. Desde luego que cada uno de los procesos examinados se desarrollan a través de actividades o etapas que involucran diversas unidades organizativas, además del Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes, por lo que corresponde el análisis del cumplimiento normativo y de eficacia en cada una de ellas.

Conclusión: Se mantiene la observación.

Recomendación:

1. Capacitación de los operadores del proceso en Subprograma Técnico Tributario.
2. Realización de acciones de control oportuno en cuanto a la actuación del Subprograma Técnico Tributario en el proceso Repetición.
3. Definición y/o concreción de medidas necesarias para superar la situación de demora.

Observación N° 18

Título: Omisión de providencia de archivo de expedientes.

Condición: Omisión de providencia de archivo en tres (3) expedientes -que representan el setenta y cinco por ciento (75 %)- de los cuatro (4) aportados.

Son los siguientes:

1. N° 22-595154-2018
2. N° 22-566946-2017

3. N° 22-584660-2018

Criterio: Manual de la Calidad, Proceso de Compensación (PG-CDC-1).

Efecto: Imposibilidad de determinar el tiempo total empleado en el proceso.

Causa: Inadecuado y/o deficiente control sobre el cumplimiento de las normas de aplicación. Inconsistencia en la gestión del proceso.

Respuesta de la DGR: "Se tomó conocimiento de la misma y se receptan las observaciones efectuadas."

Evaluación de la respuesta: Observación aceptada por el auditado.

Conclusión: Se mantiene la observación.

Recomendación: Dejar constancia en el expediente de la providencia de archivo.

Observación N° 19

Título: Carencia de documentación que respalde la no existencia de acciones de fiscalización o título ejecutivo.

Condición: No se encuentra en los expedientes analizados, reportes que constaten las acciones realizadas por el Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes, a efectos de verificar si el contribuyente tiene fiscalización en trámite o si la deuda se encuentra en título ejecutivo o plan de pago.

Criterio: Manual de la Calidad, Proceso Cesión de Crédito (PG-CDC-1).

Efecto: Posibilidad de aprobar cesiones de crédito indebidas.

Causa: Inadecuado y/o deficiente control sobre el cumplimiento de las normas de aplicación. Inconsistencia en la gestión del proceso.

Respuesta de la DGR: "En todos los expedientes se adjuntan reportes informáticos – Cuentas Corrientes donde se observa si el contribuyente tiene fiscalización y/o título ejecutivo."

Evaluación de la respuesta: Mientras la observación formulada se refiere a "reportes que constaten las acciones realizadas por el Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes (...)", la respuesta de la entidad se limita a mencionar que "en todos los expedientes se adjuntan reportes informáticos – Cuentas Corrientes, donde se observa (...)"; es decir, no especifica el origen del reporte, ni a qué unidad/es organizativa/s corresponde su elaboración, ni brinda explicación ni precisión respecto de su contenido, ni que la intervención por parte del Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes vaya más allá de la mera "observación" del informe. Tampoco indica la fuente normativa en que basa el proceder, siendo que se trata de procesos reglados.

Conclusión: Se mantiene la observación.

Recomendación: Dejar constancia en el expediente de las acciones de verificación realizadas.

Observación N° 20

Título: Omisión de constancia de notificación al contribuyente.

Condición: No consta en tres (3) expedientes -que representan el setenta y cinco por ciento (75 %) de los cuatro (4) aportados-, la recepción por parte del contribuyente de la notificación de la resolución aprobatoria de la Cesión.

Son los siguientes:

1. N° 22-603166-2019

2. N° 22-566946-2017

3. N° 22-584660-2018

Criterio: Manual de la Calidad, Proceso Cesión de Crédito (PG-CDC-1).

Efecto: Posibilidad de que se generen controversias en el proceso.

Causa: Inadecuado y/o deficiente control sobre el cumplimiento de las normas de aplicación. Inconsistencia en la gestión del proceso.

Respuesta de la DGR: "Todos los resultados de los procesos auditados se notifican al contribuyente mediante correo postal con aviso de retorno con intervención del Subprograma Secretaría Institucional. En los casos en los que en el expediente no conste el correspondiente aviso de recibo, se debe a que el correo postal no lo rindió a éste Organismo o Secretaría Institucional no lo aportó a este Subprograma, considerando que no se podría paralizar el procedimiento de archivo en estos casos."

Evaluación de la respuesta: La respuesta del auditado no hace más que confirmar el contenido de la observación.

Conclusión: Se mantiene la observación.

Recomendación: Dejar constancia en el expediente de la notificación efectuada al contribuyente, a través de los medios establecidos por la normativa vigente.

Observación N° 21

Título: Superposición contradictoria de normas reglamentarias.

Condición: El Proceso Cesión de Crédito (PG-CDC-1) establece normas que se superponen de manera contradictoria con las del Manual de Misiones y Funciones (Resolución Interna DGR N° 149/2016), cuando aquel asigna al Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes la tarea de grabar en el sistema informático las Resoluciones de Cesión de Crédito y, por lo tanto, la actualización de la cuenta corriente del contribuyente, la que corresponde al Subprograma Informática según el Manual de Misiones y Funciones.

Criterio: Manual de Misiones y Funciones (Resolución Interna N° 149/2016). Establece entre las funciones del Subprograma Informática la siguiente: "Actualizar las cuentas corrientes de los contribuyentes en el Sistema de Recaudación, según lo definido con otras áreas".

Efecto: Debilidad del control interno dado que es el mismo Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes es el que acepta la cesión solicitada y también la registra, actividades (aceptación y registración) que deberían estar a cargo de diferentes unidades organizativas.

Causa: Inadecuada distribución y asignación de funciones por parte del Manual de la Calidad, Proceso Cesión de Crédito (PG-CDC-1).

Respuesta de la DGR: "Por decisión de Dirección se asigna a los Subprogramas Gestión de Contribuyentes Generales y Gestión de Grandes Contribuyentes el registro de las Resoluciones en el Sistema Informático."

Evaluación de la respuesta: La respuesta del auditado no hace más que confirmar el contenido de la observación.

Conclusión: Se mantiene la observación.

Recomendación: Respetar lo normado por el Manual de Misiones y Funciones en lo relacionado al registro de la resolución y actualización de la cuenta corriente del contribuyente.

Adecuación de la norma del proceso (PG-CDC-1) a lo dispuesto por el Manual de Misiones y Funciones.

IV.D. Del proceso Certificado de Crédito Fiscal por Promociones

Observación N° 22

Título: Uso de plazo mayor al establecido por reglamentación, para el cumplimiento del proceso.

Condición: Incumplimiento del plazo máximo de noventa (90) días para cumplimentar el proceso, establecido en el PG-CCF-1, en uno (1) de los cuatro (4) expedientes aportados, es decir, en el veinticinco por ciento (25 %) de los casos (expedientes) examinados; resultando un desvío en exceso de ocho (8) días, lo que representa el nueve por ciento (9 %) por sobre el plazo normado. Es el expediente: N° 22-587523-2018.

Criterio: Manual de la Calidad, Proceso Certificado de Crédito Fiscal por Promociones (PG-CCF-1).

Efecto: Demoras evitables en la gestión y resolución de Certificados de Crédito Fiscal por Promociones.

Causa:

- Inadecuado y/o deficiente control sobre el cumplimiento de las normas de aplicación.
- Falta de definición y/o no concreción de medidas necesarias para superar la situación.

Respuesta de la DGR: "Se tomó conocimiento de la misma y se receptan las observaciones efectuadas."

Evaluación de la respuesta: Observación aceptada por el auditado.

Conclusión: Se mantiene la observación.

Recomendación:

1. Capacitación de los operadores del proceso Certificado de Crédito Fiscal por Promociones.
2. Realización de acciones de control oportuno sobre las actividades que integran el proceso, las unidades y los operadores responsables de su ejecución.
3. Definición y/o concreción de medidas necesarias para superar la situación de demora.

Observación N° 23

Título: Omisión de providencia de archivo de expedientes.

Condición: Omisión de providencia de archivo en tres (3) expedientes -que representan el setenta y cinco por ciento (75 %)- de los cuatro (4) aportados.

Son los siguientes:

1. N° 22-598398-2019
2. N° 22-583354-2018
3. N° 22-556651-2017

Criterio: Manual de la Calidad, Proceso Certificado de Crédito Fiscal por Promociones (PG-CCF-1).

Efecto: Imposibilidad de determinar el tiempo total empleado en el proceso.

Causa: Inadecuado y/o deficiente control sobre el cumplimiento de las normas de aplicación. Inconsistencia en la gestión del proceso.

Respuesta de la DGR: "Se tomó conocimiento de la misma y se receptan las observaciones efectuadas."

Evaluación de la respuesta: Observación aceptada por el auditado.

Conclusión: Se mantiene la observación.

Recomendación: Dejar constancia en el expediente de la providencia de archivo.

Observación N° 24

Título: Carencia de constancia de cupo de crédito fiscal remanente.

Condición: No se encuentra en los expedientes examinados, reportes que constaten las acciones realizadas por el Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes, a efectos de verificar si el contribuyente tiene cupo de crédito fiscal remanente.

Criterio: Manual de la Calidad, Proceso de Certificado de Crédito Fiscal por Promociones (PG-CCF-1).

Efecto: Posibilidad de utilización o cesiones indebidas del Crédito Fiscal.

Causa: Inadecuado y/o deficiente control sobre el cumplimiento de las normas de aplicación. Inconsistencia en la gestión del proceso.

Respuesta de la DGR: "Se tomó conocimiento de la misma y se receptan las observaciones efectuadas."

Evaluación de la respuesta: Observación aceptada por el auditado.

Conclusión: Se mantiene la observación.

Recomendación: Dejar constancia en el expediente de las acciones de verificación realizadas.

Observación N° 25

Título: Superposición contradictoria de normas reglamentarias.

Condición: El Proceso Certificado de Crédito Fiscal por Promociones (PG-CCF-1) establece normas que se superponen de manera contradictoria con las del Manual de Misiones y Funciones (Resolución Interna DGR N° 149/2016), cuando aquel asigna al Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes la tarea de grabar en el sistema informático las Resoluciones de Uso del Crédito Fiscal y, por lo tanto, la actualización de la cuenta corriente del contribuyente, la que corresponde al Subprograma Informática según el Manual de Misiones y Funciones.

Criterio: Manual de Misiones y Funciones (Resolución Interna N° 149/2016). Establece entre las funciones del Subprograma Informática la siguiente: "Actualizar las cuentas corrientes de los contribuyentes en el Sistema de Recaudación, según lo definido con otras áreas".

Efecto: Debilidad del control interno dado que es el mismo Subprograma Gestión Grandes Contribuyentes es el que verifica el cumplimiento de requisitos que justifican la procedencia del uso del crédito fiscal solicitado, y también registra el mismo, actividades (verificación de requisitos de procedencia y registración) que deberían estar a cargo de diferentes unidades organizativas.

Causa: Inadecuada distribución y asignación de funciones por parte del Manual de la Calidad, Proceso Certificado de Crédito Fiscal (PG-CCF-1).

Respuesta de la DGR: "Por decisión de Dirección se asigna a los Subprogramas Gestión de Contribuyentes Generales y Gestión de Grandes Contribuyentes el registro de las Resoluciones en el Sistema Informático."

Evaluación de la respuesta: La respuesta del auditado no hace más que confirmar el contenido de la observación.



Conclusión: Se mantiene la observación.

Recomendación: Respetar lo normado por el Manual de Misiones y Funciones en lo relacionado al registro de la resolución que acepta el uso del crédito fiscal y actualización de la cuenta corriente del contribuyente.

Adecuación de la norma del proceso (PG-CCF-1) a lo dispuesto por el Manual de Misiones y Funciones.

IV.E. Del proceso Devoluciones o Compensaciones de percepciones bancarias según R.G. (DGR) 06/2010 y R.G. (DGR) 32/2018. Exclusión de los padrones.

Observación N° 26

Título: Carencia de acreditación de representación.

Condición: Falta de acreditación de representación en la solicitud de devolución o compensación de percepciones bancarias en cinco (5) de los seis (6) expedientes aportados, lo que representa el ochenta y tres por ciento (83 %) de los mismos.

Son los siguientes:

1. N° 22-585227-2018
2. N° 22-593865-2018
3. N° 22-605363-2019
4. N° 22-609577-2019
5. N° 22-612812-2019

Criterio: Ley N° 5348, de Procedimientos Administrativos de la Provincia de Salta, Título V "El Procedimiento Administrativo", Capítulo II "Interesados, Representantes y Terceros", arts. 115, 116 y 117.

Efecto: Posibilidad de que se generen controversias en el proceso.

Causa:

- a. Inadecuado y/o deficiente control sobre el cumplimiento de las normas de aplicación.
- b. Falta de definición y/o no concreción de medidas necesarias para superar la situación.

Respuesta de la DGR: "Se tomó conocimiento de la misma y se receptan las observaciones efectuadas."

Evaluación de la respuesta: Observación aceptada por el auditado.

Conclusión: Se mantiene la observación.

Recomendación:

1. Capacitación de los operadores del proceso.
2. Realización de acciones de control oportuno en cuanto a la verificación de acreditación de representación en las solicitudes.
3. Definición y/o concreción de medidas necesarias para superar la situación de carencia de constancia de representación.

Observación N° 27

Título: Carencia de normativización formal del proceso.

Condición: Carencia de normativización formal, en el Manual de la Calidad, del proceso "Devoluciones o Compensaciones de Percepciones Bancarias efectuadas en el marco de la RG (DGR) N° 06/2010 y de la RG (DGR) N° 32/2018. Exclusión de los Padrones". El proceso no cuenta con norma o base de control normativizada; es decir, no cuenta con el sensor formalmente aprobado del proceso.

Criterio: Buenas Prácticas Administrativas, tal como sí ocurre con los otros procesos examinados. Necesidad y conveniencia de contar con pautas e instrucciones específicas que indiquen la manera más adecuada de concretar las actividades y operaciones que integran el proceso.

Efecto: La carencia de normas formalmente establecidas para el desarrollo del proceso, impide conocer con certeza la secuencia del mismo, las áreas intervinientes, la documentación requerida en cada etapa, los plazos a cumplir, los controles y verificaciones a efectuar y las pertinentes responsabilidades asociadas.

Causa: Omisión, por parte de los niveles responsables de decidir, respecto de la normativización del proceso.

Respuesta de la DGR: "Se tomó conocimiento de la misma y se receptan las observaciones efectuadas y se evalúa su implementación."

Evaluación de la respuesta: Observación aceptada por el auditado.

Conclusión: Se mantiene la observación.

Recomendación: Desarrollar e incluir en el Manual de la Calidad el Proceso "Devoluciones o Compensaciones de Percepciones Bancarias - Exclusión de los Padrones".

V. Opinión

De las labores desarrolladas en cumplimiento del objeto y objetivo definidos para la presente auditoría y en atención a:

- las limitaciones al alcance del trabajo expuestas en el apartado **II.3.**,
- las consideraciones y explicaciones generales desarrolladas en el apartado **III.**, en particular los puntos **III.11.** -Grado de cumplimiento de la normativa aplicable- y **III.12.** -Resultado de la evaluación del Control Interno-,

➤ de las Observaciones y comentarios formulados en el apartado IV., se concluye que, salvo los procesos "Compensación de Impuestos" y "Devoluciones y/o compensaciones bancarias en el marco de las Res. Gral. (DGR) N^{os} 06/10 y 32/18. Exclusión de los padrones.", durante los periodos 2017, 2018 y 2019, los demás procesos sujetos a examen: "Repetición de Impuestos", "Cesión de Crédito Fiscal" y "Certificados de Crédito Fiscal por Promociones", se desarrollaron de manera eficaz y cumplieron las finalidades establecidas para cada uno de ellos.

VI. Fecha de finalización de las tareas

Las tareas de campo se desarrollaron hasta el día 19 de abril de 2023 y las de gabinete hasta el día 06 de junio de 2023, quedando limitada la responsabilidad de la Auditoría General de la Provincia, por hechos ocurridos con posterioridad a tal fecha, referidos a los periodos y procesos bajo examen, y que pudieran tener influencia significativa en la información contenida en este informe.

VII. Fecha de emisión del informe

Se emite el presente Informe de Auditoría Definitivo a los 16 días del mes de abril de 2024.

C.P.N. LUIS GUILLERMO OSSOLA
Auditoría General de la Provincia
Salta

Cr. Juan Manuel Ibarra
Gerente General - Área II
Auditoría General de la Provincia de Salta



Documento Firmado Digitalmente al solo efecto de certificar que la copia del Informe se corresponde con la agregada en el expediente: 242-6839/19.

Cr. Anabela Barrionuevo
Gerente General Área II