**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**
**Universidad del Perú. Decana de América**
Facultad de Ciencias Contables
Escuela Profesional de Auditoría Empresarial y del Sector Público

# Propuesta sistema de seguimiento y atención de requerimientos del órgano de control institucional en la Municipalidad de Chavín de Huántar

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Para optar el Título Profesional de Contador Público

**AUTOR**

Julio Josias DOMINGUEZ MELGAREJO

**ASESOR**

Dr. Alberto Benjamín ESPINOZA VALENZUELA

Lima, Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

**Referencia bibliográfica**

---

Dominguez, J. (2026). *Propuesta sistema de seguimiento y atención de requerimientos del órgano de control institucional en la Municipalidad de Chavín de Huántar*. [Trabajo de suficiencia profesional de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Contables, Escuela Profesional de Auditoría Empresarial y del Sector Público]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---

## Metadatos complementarios

| | |
|---|---|
| **Datos de autor** | |
| Nombres y apellidos | Julio Josias Dominguez Melgarejo |
| Tipo de documento de identidad | DNI |
| Número de documento de identidad | 75131595 |
| URL de ORCID | https://orcid.org/0009-0008-6382-4476 |
| **Datos de asesor** | |
| Nombres y apellidos | Dr. Alberto Benjamín Espinoza Valenzuela |
| Tipo de documento de identidad | DNI |
| Número de documento de identidad | 07335395 |
| URL de ORCID | https://orcid.org/0000-0001-8577-1717 |
| **Datos del jurado** | |
| **Presidente del jurado** | |
| Nombres y apellidos | Dr. Emilio Gabriel García Villegas |
| Tipo de documento de identidad | DNI |
| Número de documento de identidad | 08628745 |
| **Miembro del jurado 1** | |
| Nombres y apellidos | Dr. Alan Errol Rozas Flores |
| Tipo de documento de identidad | DNI |
| Número de documento de identidad | 10557884 |
| **Datos de investigación** | |
| Línea de investigación | D.11.0.1Auditoría gubernamental |
| Grupo de investigación | NO APLICA |
| Agencia de financiamiento | Sin Financiamiento |

| | |
|---|---|
| Ubicación geográfica de la investigación | País: Perú<br>Departamento: Ancash<br>Provincia: Huari<br>Distrito:  Chavín de Huántar<br>Latitud: -9.58861<br>Longitud: -77.1783 |
| Año o rango de años en que se realizó la investigación | Diciembre 2025 - Enero 2026 |
| URL de disciplinas OCDE | Negocios, Administración<br>https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04 |

# UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú. Decana de América
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
DIRECCIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE AUDITORÍA EMPRESARIAL Y DEL SECTOR PÚBLICO

## ACTA N° 003-EPAESP-FCC-2026

## SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL (TSP) PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

En la ciudad de Lima, local Auditorio (3er. piso) de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, siendo las 09:00 horas del día veintiocho de marzo del año dos mil veintiséis, en cumplimiento con lo dispuesto en la Resolución Rectoral N° 00744-R-20 de fecha 18 de febrero del 2020 que aprueba la "Directiva general para realizar, presentar y sustentar el trabajo de investigación para la obtención del grado académico de bachiller, la tesis o el **trabajo de suficiencia profesional** para la obtención del título profesional en la UNMSM"; se reunió el Jurado Evaluador designado según Resolución Decanal N° 000437-2026-D-FCC/UNMSM de fecha 28 de marzo de 2026, conformado por los siguientes docentes:

| | | |
|---|---|---|
| **PRESIDENTE** | : | Dr. Emilio Gabriel García Villegas |
| **MIEMBRO** | : | Dr. Alan Errol Rozas Flores |
| **MIEMBRO - ASESOR** | : | Dr. Alberto Benjamín Espinoza Valenzuela |

Quienes procedieron a evaluar y calificar la Sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional (TSP) titulado: ***"PROPUESTA SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DEL ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DE CHAVÍN DE HUÁNTAR"***, presentado por el bachiller Julio Josias Dominguez Melgarejo con código de matrícula N° 19110553, para la obtención del Título Profesional de Contador Público.

Habiendo concluido con la sustentación y evaluación sobre las asignaturas terminales o concentradoras (capstone) de la especialidad, el Jurado Evaluador deliberó y emitió la calificación siguiente:

**APROBADO**

Siendo las 12:00 horas, se dio por concluido el acto académico y, leída la presente Acta, procedieron a firmar los integrantes del Jurado Evaluador en señal de conformidad.

Dr. Emilio Gabriel García Villegas
Presidente

Dr. Alan Errol Rozas Flores
Miembro

Dr. Alberto Benjamín Espinoza Valenzuela
Miembro - asesor

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE
SAN MARCOS
Universidad del Perú, Decana de América

# CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Dr. Alberto Benjamín Espinoza Valenzuela en mi condición de asesor acreditado con el Dictamen de la E.P. de Auditoría Empresarial y del Sector Público N° 000009-2026-EPAESP-FCC/UNMSM del Trabajo de Suficiencia Profesional (TSP), cuyo título es *"PROPUESTA SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DEL ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DE CHAVÍN DE HUÁNTAR"*, presentado por el bachiller Julio Josias Dominguez Melgarejo para optar el Título Profesional de Contador Público, CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante la plataforma PIDS, el documento evaluado cuenta con el 14% de similitud, nivel PERMITIDO para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional.**

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del Título Profesional de Contador Público.

Lima, 30 de junio de 2026

Firma del asesor: 

Nombres y apellidos del asesor: Dr. Alberto Benjamín Espinoza Valenzuela

DNI: 07335395

*La vigencia del presente certificado corresponde a un período de noventa (90) días desde la fecha de su emisión; siempre que no haya observaciones en el texto durante el proceso de revisión por el jurado informante o surja alguna contingencia.*

## Dedicatoria

El presente trabajo va dedicado a mi madre, Flormira, quien ha sido un apoyo constante en mi vida, guiándome con su ejemplo, fortaleza y dedicación, brindándome el respaldo necesario para continuar con mi formación personal y profesional.

A mi padre, Julito B., quien con su esfuerzo, paciencia y enseñanzas ha sido una guía fundamental para enfrentar las dificultades y perseverar en cada etapa de mi desarrollo académico.

A mis hermanos, Kattya, Alexander y Abel quienes, con su apoyo permanente, consejos y palabras de aliento contribuyen de manera significativa a mi crecimiento personal y profesional.

Asimismo, dedico este trabajo a Yamileth, quien siempre ha estado presente brindándome su apoyo y orientación constante.

## AGRADECIMIENTOS

Expreso mi sincero agradecimiento a mi asesor, Dr. Alberto Benjamín Espinoza Valenzuela, por su orientación académica, disposición permanente y valiosos aportes durante el desarrollo del presente Trabajo de Suficiencia Profesional.

Asimismo, agradezco a los docentes de la carrera de Auditoría Empresarial y del Sector Público de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, quienes contribuyeron con su enseñanza y experiencia a fortalecer mi formación profesional.

De igual manera, expreso mi agradecimiento a mis amigos, quienes, con su apoyo, motivación y compañerismo, contribuyeron de manera significativa durante el proceso de elaboración del presente trabajo.

**ÍNDICE GENERAL**

**I. INFORMACIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLÓ LA ACTIVIDAD** ..... 2
1.1. Institución donde se desarrolló la actividad ..... 2
1.1.1. Reseña histórica ..... 2
1.1.2. Servicios que brinda ..... 2
1.1.3. Organización y estructura empresarial ..... 3
1.2. Periodo de duración de la actividad ..... 6
1.3. Finalidad y objetivos de la entidad ..... 6
1.4. Razón o denominación social ..... 6
1.5. Dirección postal ..... 7
1.6. Correo electrónico y teléfonos del centro laboral ..... 7
**II. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD** ..... 7
2.1. Organización de la actividad ..... 7
2.2. Finalidad y objetivos de la actividad ..... 14
2.3. Problemática ..... 15
2.3.1. Descripción del problema ..... 15
2.3.2. Formulación del problema ..... 16
2.3.3. Antecedentes de la realidad problemática ..... 16
2.3.4. Conocimientos teóricos, normativos y técnicos utilizados en el desempeño profesional para el tratamiento del problema ..... 22
2.4. Metodología y procedimientos ..... 28
2.4.1. Técnicas e instrumentos ..... 28
2.4.2. Procedimientos utilizados en el tratamiento del problema o Caso ..... 29
2.5 Resultados de la actividad ..... 32
2.5.1 Detalles de la aplicación de las técnicas, instrumentos y procedimientos ..... 32
2.5.2. Análisis de las alternativas de solución ..... 41
2.5.3 Discusión de las alternativas de solución ..... 43
2.5.4. Alcance y limitaciones de la alternativa elegida ..... 44
**III. CONCLUSIONES** ..... **46**
**IV. RECOMENDACIONES** ..... **47**
**REFERENCIAS** ..... **48**

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Organización de la actividad profesional.....9
Tabla 2: Ficha de análisis documental para el seguimiento de requerimientos del OCI ...33
Tabla 3: Construcción de la alternativa de solución: Sistema de seguimiento de requerimientos del OCI .....34

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama funcional de la Municipalidad Chavín de Huántar ..... 5
Figura 2:Localización Geográfica de la Municipalidad de Chavín de Huántar ..... 7
Figura 3:Memorándum N°6300 -2025 presentado al área responsable ..... 11
Figura 4: Memorándum N°5636 -2025 presentado al área responsable ..... 12
Figura 5: Informe N°015 -2025 presentado al área responsable ..... 13
Figura 6:Parte de respuesta del Informe N°015 -2025 presentado al área responsable ..... 14
Figura 7: Inicio de Sesión del Sistema ..... 36
Figura 8: Inicio de sesión del sistema – Mesa de Partes ..... 36
Figura 9: Inicio de sesión del sistema – Logística ..... 37
Figura 10: Inicio de sesión del sistema- Subgerencia de Obras ..... 37
Figura 11: Inicio de sesión del sistema - Área de secretaria ..... 38
Figura 12: Pantalla Principal del Sistema de Seguimiento ..... 38
Figura 13: Creación o derivación de los informes por parte de las diferentes áreas ..... 39
Figura 14:Flujo de seguimiento de documentos correspondientes a las áreas responsables ..... 40
Figura 15: Dashboard del Sistema de Seguimiento ..... 41

## RESUMEN

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional tuvo como finalidad proponer una mejora en la forma en que la Municipalidad Distrital de Chavín de Huántar gestionó los requerimientos formulados por el Órgano de Control Institucional, considerando las dificultades existentes en el control de plazos, el orden documentario y la coordinación entre las áreas responsables. El desarrollo del trabajo se sustentó en la necesidad de fortalecer los mecanismos internos de seguimiento, a fin de reducir los riesgos administrativos derivados de una atención tardía o incompleta de dichos requerimientos.

Para el cumplimiento del objetivo planteado, se aplicó una metodología de carácter práctico, basada en el análisis de la documentación generada durante la atención de los requerimientos del OCI y en la observación directa de los procedimientos administrativos utilizados por la entidad. A través del análisis de oficios, memorandos, informes y cargos de recepción, se identificaron debilidades recurrentes en el registro de la información y en la verificación del estado de atención. De manera complementaria, la observación de los procesos permitió reconocer la ausencia de criterios uniformes para la derivación, el seguimiento y el cierre de los requerimientos.

Como resultado del diagnóstico realizado, se evidenció que la falta de un instrumento específico de control limitaba el seguimiento oportuno de los requerimientos y dificultaba la identificación de responsables, generando respuestas desarticuladas y con riesgo de incumplimiento de plazos. En atención a ello, se desarrolló una propuesta consistente en el diseño de un sistema de seguimiento, sustentado en una matriz de control que integró el registro de los requerimientos, la asignación de responsables, el control de plazos y la verificación del estado de atención.

Se concluyó que la aplicación de un sistema de seguimiento de los requerimientos del Órgano de Control Institucional permitiría mejorar la organización administrativa, fortalecer el control interno y optimizar la atención de las disposiciones emitidas por el OCI, contribuyendo a una gestión institucional más ordenada, transparente y alineada con los objetivos de la Municipalidad Distrital de Chavín de Huántar.

**Palabras clave**

Sistema de seguimiento administrativo; control de plazos; gestión documentaria; Órgano de Control Institucional; coordinación interáreas.

## ABSTRACT

The present Professional Proficiency Project aimed to propose an improvement in the way the District Municipality of Chavín de Huántar managed the requests issued by the Institutional Control Body, taking into account the existing difficulties related to deadline monitoring, document organization, and coordination among the responsible administrative areas. The development of this work was based on the need to strengthen internal tracking mechanisms in order to reduce administrative risks arising from delayed or incomplete responses to such requests.

To achieve the proposed objective, a practical methodology was applied, based on the analysis of documentation generated during the processing of requests from the Institutional Control Body, as well as on direct observation of the administrative procedures used by the municipality. Through the review of official letters, memoranda, reports, and acknowledgment receipts, recurring weaknesses were identified in information recording and in the verification of the response status. In addition, observation of the processes made it possible to identify the absence of uniform criteria for the assignment, monitoring, and closure of requests.

As a result of the diagnostic assessment, it was determined that the lack of a specific control tool limited timely follow-up and hindered the clear identification of responsible parties, leading to fragmented responses and an increased risk of non-compliance with established deadlines. In response to this situation, a proposal was developed consisting of the design of a tracking system supported by a control matrix that integrated request registration, responsibility assignment, deadline monitoring, and verification of response status.

It was concluded that the implementation of a tracking system for requests issued by the Institutional Control Body would improve administrative organization, strengthen internal control practices, and optimize compliance with the directives issued by the control entity, thereby contributing to a more orderly, transparent, and goal-oriented institutional management within the District Municipality of Chavín de Huántar.


**Keywords:** Administrative tracking system; deadline control; records management; Institutional Control Body; interdepartmental coordination.

## INTRODUCCIÓN

La mejora continua de los mecanismos de control organizacional resulta esencial para el correcto desempeño de las entidades públicas, ya que facilita una gestión eficaz, clara y coherente con los propósitos de la institución. En este contexto, atender de manera adecuada y oportuna los requerimientos emitidos por el Órgano de Control Institucional (OCI) se vuelve particularmente importante, dado que representa un instrumento clave para supervisar los procesos administrativos y asegurar que se respeten las disposiciones legales aplicables.

En la Municipalidad Distrital de Chavín de Huántar (en adelante, la Municipalidad de Chavín de Huántar) se han detectado deficiencias en la gestión de los requerimientos del OCI, reflejadas en retrasos en la entrega de información, falta de un control organizado de los plazos, insuficiente seguimiento documental y problemas de coordinación entre las áreas responsables. Tales situaciones generan riesgos administrativos y repercuten en el desempeño del control interno y en el rendimiento institucional ante los órganos de supervisión.

Ante esta problemática, surge la necesidad de plantear una propuesta orientada a mejorar la gestión de los requerimientos del OCI, a través de un sistema que permita el registro ordenado, el control de plazos, la asignación de responsables y el monitoreo permanente del estado de atención de cada requerimiento, contribuyendo a una mayor organización y transparencia en los procesos administrativos.

En ese sentido, el objetivo del presente Trabajo de Suficiencia Profesional es sugerir la creación de un sistema de seguimiento y atención de los requerimientos del Órgano de Control Institucional en la Municipalidad de Chavín de Huántar, como una herramienta que permita potenciar los mecanismos institucionales de control y elevar la eficacia institucional.

La estructura del trabajo se organiza en tres capítulos. El Capítulo I presenta la información general de la entidad, incluyendo aspectos relevantes de su reseña institucional, organización, servicios y objetivos. El Capítulo II desarrolla la actividad profesional realizada, abordando la identificación de la problemática, los objetivos planteados, la metodología aplicada y la propuesta de implementación del sistema de seguimiento. Por último, el Capítulo III presenta las conclusiones y recomendaciones obtenidas a partir del análisis efectuado, orientadas a la mejora de la gestión institucional.

# I. INFORMACIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLÓ LA ACTIVIDAD

## 1.1. Institución donde se desarrolló la actividad

### 1.1.1. Reseña histórica

La Municipalidad de Chavín de Huántar es una entidad pública a nivel local, responsable de gestionar los intereses de la población del distrito Su establecimiento data del 4 de noviembre de 1904 mediante Ley N.º 2, y con el tiempo se consolidó como un importante centro administrativo y cultural del Callejón de Conchucos, en la región Áncash.

La municipalidad, en su calidad de órgano de gobierno local, tiene la responsabilidad de promover el desarrollo integral, sostenible y armónico de la jurisdicción, organizar los servicios públicos locales, coordinar acciones con instituciones públicas y privadas, así como fomentar la participación vecinal en la gestión municipal. Con el pasar de los años, la entidad ha ido consolidándose como un organismo descentralizado que cumple funciones normativas y ejecutivas, contribuyendo al bienestar de la ciudadanía y al fortalecimiento de la identidad local.

### 1.1.2. Servicios que brinda

La Municipalidad de Chavín de Huántar presta diversos servicios públicos orientados al desarrollo local, entre los cuales destacan:

**Servicios administrativos:** emisión de constancias, certificaciones, licencias de funcionamiento, atención de trámites documentarios y mesa de partes.

**Servicios de desarrollo urbano y rural:** mantenimiento de vías, señalización, habilitaciones urbanas, limpieza pública y gestión de residuos sólidos.

**Servicios sociales y comunitarios:** asistencia social, programas de apoyo a personas vulnerables y promoción del bienestar ciudadano.

**Gestión de obras públicas:** formulación, ejecución y supervisión de proyectos de inversión pública.

**Gestión ambiental:** programas de cuidado ambiental, arborización, ordenamiento territorial y control de áreas verdes.

**Seguridad ciudadana:** patrullaje conjunto con Serenazgo y articulación con la Policía Nacional del Perú.

**Promoción cultural y turística:** protección del patrimonio cultural, actividades turísticas y promoción de sitios arqueológicos como el Monumento Arqueológico Chavín.

### 1.1.3. Organización y estructura empresarial

La Municipalidad de Chavín de Huántar organiza su estructura interna siguiendo lo indicado en su Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y en su Manual de Organización y Funciones (MOF), los cuales sirven como herramientas de gestión para determinar la composición de sus órganos y unidades, así como las responsabilidades y niveles de autoridad correspondientes. Esta organización facilita un funcionamiento interno ordenado y garantiza que la entidad cumpla con sus competencias y metas institucionales.

La estructura institucional está encabezada por el Alcalde, quien ejerce la máxima autoridad administrativa y política del gobierno local, siendo responsable de dirigir la gestión municipal y representar a la entidad. El Concejo Municipal constituye el órgano normativo y fiscalizador, encargado de la aprobación de ordenanzas, acuerdos y disposiciones que regulan la gestión municipal.

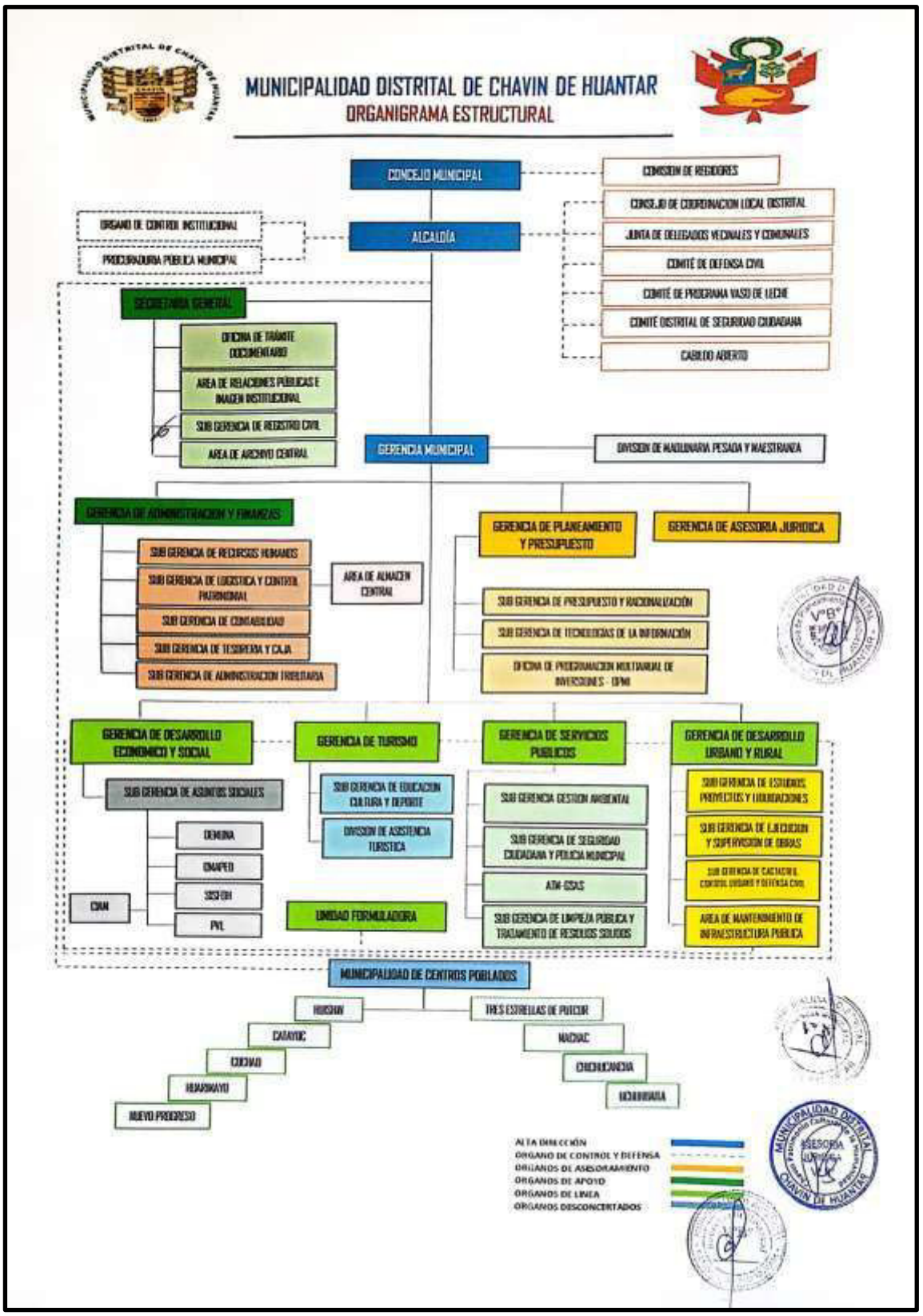
En el nivel directivo y de apoyo a la Alta Dirección se encuentra la Gerencia Municipal, órgano encargado de coordinar, supervisar y ejecutar las políticas y decisiones adoptadas por la Alcaldía y el Concejo Municipal, articulando el funcionamiento de las distintas áreas administrativas. Bajo su dependencia operan las gerencias, subgerencias, oficinas y unidades orgánicas encargadas de las actividades de carácter administrativo, económico y operativo de la municipalidad.

Asimismo, la municipalidad dispone de unidades de apoyo y asesoramiento, entre las que se encuentran las áreas legales, de planificación y presupuesto, contable, tesorería, logística y gestión del personal, las cuales desarrollan funciones técnicas especializadas orientadas a asegurar el adecuado desenvolvimiento de los procesos administrativos y el respeto de las disposiciones legales aplicables.

De manera complementaria, se reconoce la intervención de la instancia responsable del control institucional, encargada de ejercer acciones de control gubernamental conforme al marco normativo del sistema de control del Estado, contribuyendo a la supervisión de la administración municipal y al reforzamiento de los mecanismos de control interno. La coordinación entre las diferentes unidades orgánicas y el órgano de control resulta esencial para garantizar una atención oportuna de los requerimientos de control y una gestión institucional eficaz.

**Figura 1:**

Organigrama funcional de la Municipalidad Chavín de Huántar




*Fuente:* [https://munichavindehuantar.gob.pe/organigrama/](https://munichavindehuantar.gob.pe/organigrama/)

## 1.2. Periodo de duración de la actividad

Las labores profesionales fueron realizadas entre los meses de junio y diciembre del año 2025, desempeñando funciones continuas en la Secretaría General, vinculadas a la elaboración de informes, al seguimiento de los requerimientos formulados por la Contraloría y el OCI, así como a la coordinación administrativa con las diversas áreas de la entidad.

## 1.3. Finalidad y objetivos de la entidad

### Finalidad

La municipalidad orienta su accionar al impulso del desarrollo del distrito de manera integral, sostenible y con participación ciudadana, asegurando la prestación adecuada de los servicios públicos y promoviendo prácticas de transparencia, buen gobierno y mejora del bienestar de sus habitantes.

### Objetivos institucionales

La Municipalidad tiene como objetivo:

Orientar la gestión municipal al impulso del desarrollo integral del distrito en los ámbitos económico, social y cultural, mediante una gestión eficaz y transparente de los recursos públicos, fortaleciendo los mecanismos de control interno, promoviendo la participación de la ciudadanía en los procesos de decisión y asegurando la adecuada prestación de los servicios públicos esenciales en beneficio de la población.

- Formular, ejecutar y evaluar proyectos de inversión pública orientados al desarrollo territorial.
- Impulsar la protección ambiental, el ordenamiento territorial y la identificación, evaluación y tratamiento de riesgos.
- Fomentar acciones orientadas a la seguridad ciudadana y la convivencia pacífica

## 1.4. Razón o denominación social

Ruc: 20198250199

Razón Social: Municipalidad de Chavín de Huántar

Entidad Pública del Gobierno Local - Región Áncash.

### 1.5. Dirección postal

La Municipalidad Chavín de Huántar se encuentra Ubicado en la Plaza de Armas s/n, Chavín de Huántar, Provincia de Huari, Región Áncash, Perú.

**Figura 2**

Localización Geográfica de la Municipalidad de Chavín de Huántar.




*Fuente:* *https://codigo-postal.co/peru/ancash/huari/chavin-de-huantar/*

### 1.6. Correo electrónico y teléfonos del centro laboral

Correo institucional:

mesadepartes@munichavin.gob.pe /secretariageneral@munichavin.gob.pe

Teléfono fijo de la municipalidad:

La Municipalidad, en la actualidad no cuenta con ningún operador fijo.

## II. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

### 2.1. Organización de la actividad

La labores desarrollas en el área de Secretaría General de la Municipalidad de Chavín de Huántar, área responsable de la gestión documentaria institucional, la elaboración y revisión de informes administrativos, el seguimiento de trámites internos y la articulación con entidades de control,

tales como la Contraloría General de la República y el Órgano de Control Institucional (OCI).

Con el fin de asegurar el desarrollo de las funciones asignadas, se establece una organización basada en la coordinación con las áreas competentes según la naturaleza del requerimiento formulado por los órganos de control. Esta forma de trabajo permite canalizar oportunamente la documentación, verificar la competencia del área responsable y asegurar la elaboración de respuestas técnicas y debidamente sustentadas.

En el ámbito personal, el desempeño profesional se organiza mediante la programación semanal de actividades, priorizando los requerimientos emitidos por la Contraloría General de la República y el Órgano de Control Institucional, en concordancia con el marco regulatorio aplicable y los plazos que de este se derivan. Asimismo, se efectúa un control continuo de los plazos establecidos, se emplea el sistema institucional de trámite documentario, se elaboran minutas y reportes para el seguimiento correspondiente, se organiza la documentación y se mantiene coordinación directa con los funcionarios a cargo de las áreas vinculadas.

A partir de la situación descrita, se realizan las siguientes actividades específicas:

- Seguimiento permanente de los requerimientos y solicitudes de información emitidos por el Órgano de Control Institucional y la Contraloría General de la República, verificando su estado de atención y el cumplimiento de los plazos establecidos.
- Recepción, registro y derivación de documentos de control a las gerencias y áreas administrativas competentes, asegurando su correcta canalización y trazabilidad.
- Verificación del estado situacional de los expedientes técnicos, administrativos y de control, identificando avances, retrasos y observaciones pendientes.
- Asistencia técnica en la elaboración de documentos administrativos vinculados a requerimientos de control, tales como informes, oficios, memorándums y cartas, emitidos por las diferentes áreas de la entidad.

- Asesoría dirigida a gerentes y responsables de áreas administrativas para la formulación de respuestas frente a los requerimientos emitidos por el Órgano de Control Institucional, brindando orientación sobre la estructura, el contenido y el sustento técnico de los informes.
- Consulta, descarga y evaluación de la información disponible en la plataforma digital de la Contraloría General de la República, vinculada a los resultados de las acciones de control, los distintos mecanismos de supervisión y los requerimientos dirigidos a la entidad.
- Elaboración de reportes internos de seguimiento sobre el estado de atención de los requerimientos, dirigidos a la Secretaría General y a la Alta Dirección.
- Asistencia técnica en la implementación de mecanismos de seguimiento y control de requerimientos, orientados a optimizar la oportunidad y eficacia en la respuesta a las solicitudes formuladas por las instancias de supervisión.

**Tabla 1**

Organización de la actividad profesional.

| Ámbito | Descripción |
|---|---|
| **Área de desarrollo** | Secretaría General de la Municipalidad de Chavín de Huántar, responsable de la gestión documentaria institucional, la coordinación administrativa y la articulación con las instancias encargadas de la supervisión. |
| **Finalidad de la actividad** | Garantizar la adecuada gestión, seguimiento y atención de los requerimientos formulados por la Contraloría General de la República y el Órgano de Control Institucional (OCI), en cumplimiento de los plazos y la normativa vigente. |
| **Forma de organización** | Coordinación permanente con las áreas administrativas competentes, según la naturaleza de cada requerimiento |

| | |
|---|---|
| | de control, asegurando la correcta canalización de la documentación y la asignación de responsabilidades. |
| **Planificación del trabajo** | Programación semanal de actividades, priorizando los requerimientos de los órganos de control y realizando la verificación constante de plazos, avances y estados de atención. |
| **Herramientas utilizadas** | Sistema de trámite documentario institucional, reportes internos de seguimiento, plataformas digitales de la Contraloría General de la República y archivos físicos y digitales de expedientes. |
| **Actividades principales** | Seguimiento permanente de requerimientos de control; recepción, registro y derivación de documentos; verificación del estado situacional de expedientes; elaboración y revisión de documentos administrativos; asesoría técnica a las áreas responsables; elaboración de reportes de seguimiento; asistencia técnica en mecanismos de control y seguimiento. |
| **Coordinación interáreas** | Comunicación directa con gerencias y unidades orgánicas para la recopilación de información, absolución de observaciones y elaboración de respuestas técnicas sustentadas. |
| **Resultados esperados** | Mejora en la oportunidad de atención de los requerimientos, fortalecimiento de la coordinación interáreas, ordenamiento de la información y reducción de riesgos administrativos. |
| **Evidencias documentales** | Informes, memorándums y oficios elaborados y/o revisados durante el desempeño profesional, presentados en la sección de anexos, resguardando la confidencialidad institucional. |

*Nota:* En concordancia con las actividades descritas, se adjuntan como evidencias documentales diversos informes, memorandos y oficios elaborados y/o revisados en el marco del desempeño profesional, los cuales permiten corroborar la participación directa en el seguimiento, revisión y atención de los requerimientos formulados por el Órgano de

Control Institucional y la Contraloría General de la República. Dichos documentos se presentan en la sección de anexos, resguardando la confidencialidad de la información institucional.

**Figura 3**

Memorándum N°6300 -2025 presentado al área responsable.



Municipalidad Distrital de
CHAVIN DE HUANTAR - HUARI
¡Patrimonio Cultural de la Humanidad!

REPUBLICA DEL PERU

"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

**MEMORANDUM N° 6300 -2025-MDCHH-GAF/BBOV.**

**A** : ING. FERNANDO BLANCO BERROSPI
**Gerente Municipal de la MDCHH.**

**DE** : C.P.C. BERZELUIS BECKKET ORTIZ VILLANUEVA
**Gerente de Administración y Finanzas de la MDCHH.**

**ASUNTO** : Subsanación de observaciones del Informe de Rendición de Cuentas Anual 2024
**REFERENCIA** : Oficio N.° 000166-2025-CG/OC1140

**FECHA** : **Chavín de Huántar, 22 de diciembre del 2025.**

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente, y a la vez, comunicarle que, en atención al documento en referencia, el Órgano de Control Institucional (OCI) de la municipalidad distrital de Chavín de Huántar, ha remitido el oficio **N.° 000166-2025-CG/OC1140,** mediante el cual comunica los resultados de la Matriz de Evaluación Preliminar del Informe de Rendición de Cuentas Anual correspondiente al período 2024, presentado por la Municipalidad Distrital de Chavín de Huántar a través del Aplicativo Informático "Rendición de Cuentas y Transferencia de Gestión".

En ese sentido, se informa que, como resultado de la revisión preliminar efectuada por el Equipo Evaluador del Informe de Rendición de Cuentas (IRC), ***se ha advertido que la Entidad no ha acreditado el cumplimiento de los criterios y parámetros establecidos en la Directiva que regula el proceso de Rendición de Cuentas***, motivo por el cual se ha elaborado la correspondiente Matriz de Evaluación Preliminar, la cual ha sido notificada a la Entidad.

Por lo expuesto, y en el marco de sus competencias y atribuciones, se remite la documentación correspondiente, ***a fin de que se adopten las acciones necesarias para la subsanación de las observaciones formuladas, mediante la modificación del Informe de Rendición de Cuentas Anual 2024***, previa solicitud de reversión del informe a través del Aplicativo Informático, dentro del plazo máximo de **TRES (03) DIAS HÁBILES**, conforme a lo dispuesto por la Contraloría General de la República.

Asimismo, de considerarlo necesario, se deberá coordinar con las áreas que correspondan, a efectos de garantizar el adecuado levantamiento de las observaciones advertidas, dentro del plazo establecido.

*Nota:* En la figura se presenta el Memorándum N°6300 -2025, elaborado para derivar un requerimiento del Órgano de Control Institucional al área responsable dentro de la Municipalidad, permitiendo registrar formalmente la solicitud y dar seguimiento a su atención.

**Figura 4**

Memorándum N°5636 -2025 presentado al área responsable .



Municipalidad Distrital de
CHAVIN DE HUANTAR - HUARI

"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

**MEMORANDUM N° 5636|2025-MDCHH-GAF/BBOV.**

**A** : ING. EDGAR OCTAVIO HUANCA CADILLO
**Gerente de Desarrollo Económico y Social de la MDCHH.**

**DE** : C.P.C. BERZELUIS BECKKET ORTIZ VILLANUEVA
**Gerente de Administración y Finanzas de la MDCHH.**

**ASUNTO** : Solicitud de acciones preventivas y correctivas respecto a la Visita de Control N.° 009-2025-OCI/1140-SVC – Programa del Vaso de Leche

**REFERENCIA** : Oficio N.° 000161-2025-CG/OC1140
: Informe de Visita de Control N.° 009-2025-OCI/1140-SVC

**FECHA** : **Chavín de Huántar, 16 de diciembre del 2025.**

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente, y a la vez, comunicarle que, en atención al documento en referencia, el Órgano de Control Institucional (OCI) de la municipalidad distrital de Chavín de Huántar, remite

En ese sentido, y en el marco de sus competencias y atribuciones, se remite información vinculado al Informe de Visita de **N.° 009-2025-OCI/1140-SVC**, vinculada a la **"administración, almacenamiento y distribución del Programa del Vaso de Leche (PVL)"**, se ha identificado la existencia de tres (03) situaciones adversas, las mismas que podrían afectar la legalidad, transparencia, seguridad e inocuidad del programa, conforme se detalla a continuación:

1. ***Falta de reconocimiento formal del nuevo representante de la Asociación de Productores Agropecuarios ante el Comité de Administración del Programa del Vaso de Leche, situación que podría afectar la legalidad de los actos administrativos, así como el adecuado registro de información en el Sistema de la Contraloría General de la República.***
2. ***Distribución de los insumos del Programa del Vaso de Leche de manera trimestral anticipada, suscribiéndose, sin embargo, actas de entrega y pecosas de salida que simulan una distribución mensual, situación que afecta la transparencia del proceso de abastecimiento y genera el riesgo de pérdida o deterioro de los productos, debido a un almacenamiento prolongado e inadecuado por parte de los beneficiarios.***
3. ***El almacén del Programa del Vaso de Leche no cuenta con extintores ni con protección adecuada en las aberturas (mallas deterioradas o inexistentes), situación que podría afectar la seguridad del ambiente de almacenamiento y la inocuidad de los alimentos destinados a la población beneficiaria.***

*Nota:* La figura muestra el Memorándum N°5636 -2025, elaborado para derivar un requerimiento del Órgano de Control Institucional al área responsable dentro de la Municipalidad, permitiendo registrar formalmente la solicitud y dar seguimiento a su atención.

**Figura 5**

Informe N°015 -2025 presentado al área responsable.



Municipalidad Distrital de
CHAVIN DE HUANTAR - HUARI

"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

**INFORME N.015 -2026-MDCHH- GDEYS**

**A** : C.P.C Estefany Salazar Ocaña
**Representante del órgano de Control Interno - OCI**

**DE** : Sra. Cecilia Maigueyo Montes
**Área del Programa del Vaso de Leche de la MDCHH.**

**ASUNTO** : Informe de respuesta a las situaciones adversas comunicadas por la Contraloría General de la República – Servicio de Control Concurrente Visita de Control

**FECHA : Chavín de Huántar, 20 de diciembre del 2025.**

**I. SUMILLA**

El presente informe tiene por finalidad comunicar al Órgano de Control Institucional las acciones correctivas y preventivas adoptadas y programadas por el Área del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Chavín de Huántar, en atención a las situaciones adversas advertidas por la Contraloría General de la República durante la Visita de Control realizada el 03 de diciembre de 2025, orientadas a subsanar las deficiencias identificadas y fortalecer la gestión del programa conforme a la normativa vigente.

**II. ANTECEDENTES**

Con fecha 03 de diciembre de 2025, la Contraloría General de la República realizó una Visita de Control a la Municipalidad Distrital de Chavín de Huántar, respecto a la conformación, operatividad y gestión del Programa del Vaso de Leche. Como resultado de dicha intervención, se emitió el Acta de Visita N.° 001-2025-CG/OC1140-SVC, en la cual se comunicaron tres (03) situaciones adversas relacionadas con la conformación del Comité de Administración, la distribución de los insumos y las condiciones de seguridad del almacén del programa.

**III. ANALISIS DE LAS SITUACIONES ADVERSAS**

El análisis de las situaciones adversas se realiza conforme a los principios que rigen el Sistema Nacional de Control, en especial los principios de legalidad, razonabilidad, objetividad y mejora continua de la gestión pública, previstos en la Ley N.° 27785 y la Ley N.° 28716.

**Situación Adversa N.° 1**

**Falta de reconocimiento formal del nuevo representante de la Asociación de Productores Agropecuarios ante el Comité de Administración del Programa del Vaso de Leche.**

Del análisis técnico-administrativo se determina que la situación adversa no se origina por inacción de la Entidad, sino por la concurrencia de un factor externo ajeno a su ámbito de competencia directa. Conforme al numeral 2.1 del artículo 2 de la Ley N.° 27470, la acreditación del representante de la Asociación de Productores Agropecuarios corresponde exclusivamente al Gobierno Regional, limitándose la Municipalidad a gestionar y solicitar formalmente dicho reconocimiento.

En ese sentido, la Municipalidad Distrital de Chavín de Huántar cumplió con realizar las acciones que se encontraban dentro de su esfera funcional, remitiendo los oficios correspondientes y efectuando el seguimiento respectivo. No obstante, la ausencia de un acto administrativo resolutivo por parte de la autoridad regional impidió la actualización formal de la conformación del Comité, situación que evidencia

Plaza de Armas N°128
Chavín de Huántar

*Nota:* La figura muestra el Memorándum N°5636 -2025, elaborado para derivar un requerimiento del Órgano de Control Institucional al área responsable dentro de la Municipalidad, permitiendo registrar formalmente la solicitud y dar seguimiento a su atención.

**Figura 6**

Parte de respuesta del Informe N°015 -2025 presentado al área responsable.



Municipalidad Distrital de
CHAVIN DE HUANTAR - HUARI

"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

**Medidas frente a la Situación Adversa N.° 1**

| Medida | Sustento técnico-validado | Responsable | Plazo |
|---|---|---|---|
| Reiterar y documentar el seguimiento ante el Gobierno Regional para la acreditación del nuevo representante. | Asegura trazabilidad de la gestión y evidencia diligencia de la Entidad frente a factores externos, conforme al enfoque preventivo del SNC. | Área del PVL / Secretaría General | 10 días hábiles |
| Emitir Resolución de Alcaldía aprobando la conformación actualizada del Comité. | Restituye la legalidad formal del Comité y fortalece la validez de sus actos administrativos. | Alcaldía / Secretaría General | 5 días hábiles |
| Actualizar el registro en el aplicativo del PVL de la Contraloría. | Garantiza consistencia entre la información real y la registrada en los sistemas de control. | Área del PVL | 3 días hábiles |

**Medidas frente a la Situación Adversa N.° 2**

| Medida | Sustento técnico-validado | Responsable | Plazo |
|---|---|---|---|
| Implementar estrictamente la distribución mensual de insumos. | Asegura el cumplimiento del principio de abastecimiento continuo del programa social. | Área del PVL / Logística | Inmediato |
| Vincular la emisión de pecosas y actas a la entrega física real. | Restablece la veracidad documental y la transparencia exigida por el control gubernamental. | Logística / Almacén | Permanente |
| Fortalecer controles internos previos y concurrentes. | Reduce riesgos de inconsistencias administrativas y observaciones futuras. | Área del PVL / OCI | 15 días hábiles |
| Capacitar a personal y comités en gestión documental y logística. | Previene la reiteración de prácticas inadecuadas mediante fortalecimiento de capacidades. | Área del PVL | 30 días calendario |

*Nota:* La figura muestra la sección de respuesta correspondiente al Informe N°015 -2025, donde el área responsable registra las acciones realizadas y la información suministrada para dar cumplimiento al requerimiento del Órgano de Control Institucional, asegurando la trazabilidad y seguimiento del expediente.

## 2.2. Finalidad y objetivos de la actividad

La actividad profesional desarrollada tiene como propósito principal aportar al fortalecimiento del control interno y el perfeccionamiento de la gestión institucional en la Municipalidad de Chavín de Huántar, mediante una gestión más ordenada y eficiente de los requerimientos formulados por el Órgano de Control Institucional , asegurando la atención oportuna de los plazos establecidos, mejorando la coordinación entre las áreas

administrativas involucradas y reduciendo los riesgos asociados a retrasos, observaciones reiterativas o incumplimientos de la normativa vigente.

Asimismo, la actividad se orienta a plantear una propuesta destinada a establecer un mecanismo de seguimiento y atención de los requerimientos provenientes de la instancia de control institucional, que permita organizar adecuadamente la información, gestionar los plazos, definir responsabilidades y facilitar el monitoreo continuo del estado de atención de cada requerimiento. Esta propuesta tiene como finalidad contribuir a una gestión institucional más clara, eficiente y acorde con los lineamientos del control gubernamental.

En concordancia con lo señalado, se plantea como objetivo central proponer un sistema de seguimiento que fortalezca el control interno y mejore el desempeño institucional de la Municipalidad de Chavín de Huántar. Para ello, se considera necesario identificar las principales limitaciones existentes en los procesos actuales de atención de los requerimientos de control, analizar el flujo de gestión documentaria, y plantear mecanismos que permitan un registro ordenado, la definición clara de funciones y un seguimiento efectivo de los tiempos establecidos. De esta manera, la actividad profesional se enfoca en generar condiciones que faciliten una atención oportuna y técnicamente sustentada de los requerimientos del Órgano de Control Institucional.

## 2.3. Problemática

### 2.3.1. Descripción del problema

La Municipalidad de Chavín de Huántar presenta limitaciones en la gestión y atención de los requerimientos emitidos por el Órgano de Control Institucional (OCI), las cuales se evidencian en demoras en la remisión de la información solicitada, ausencia de un control sistemático de los plazos establecidos y deficiencias en la organización y conservación de la documentación administrativa. A ello se suma una coordinación

insuficiente entre las áreas responsables, lo que dificulta la atención integral y oportuna de los requerimientos de control.

Asimismo, se advierte la falta de un sistema de seguimiento formal que permita registrar, monitorear y actualizar de manera ordenada el estado de atención de los requerimientos del OCI. Esta situación genera una gestión fragmentada, con alta dependencia de controles manuales y registros dispersos, limitando la identificación clara de responsables, la trazabilidad documental y el seguimiento efectivo del cumplimiento de los plazos.

Las deficiencias descritas repercuten en el desempeño institucional de la municipalidad, incrementando el riesgo de observaciones administrativas, responsabilidades funcionales y afectando la eficacia del Sistema de Control Interno. En este contexto, resulta pertinente analizar el estado vigente y proponer el establecimiento de un sistema de seguimiento que contribuya a mejorar la atención oportuna, ordenada y eficiente de los requerimientos formulados por el Órgano de Control Institucional, en concordancia con los objetivos de la gestión pública y el fortalecimiento del control gubernamental.

### 2.3.2. Formulación del problema

¿De qué manera la implementación de un sistema de seguimiento y atención de requerimientos contribuirá a mejorar la gestión de los requerimientos del Órgano de Control Institucional en la Municipalidad de Chavín de Huántar?

### 2.3.3. Antecedentes de la realidad problemática

Huamán Hidalgo (2024) presentó la tesis titulada *Proceso de seguimiento y evaluación de acciones respecto a las situaciones adversas de los informes de Servicios de Control*

*Simultáneo emitidos por los Órganos de Control Institucional de los gobiernos locales con mayor población de la provincia de Lima en el año 2021*. El estudio tuvo como finalidad analizar la forma en que se desarrolla el seguimiento y la evaluación de las acciones correctivas originadas a partir de los informes de control simultáneo en los gobiernos locales de Lima, así como su aporte al fortalecimiento de la rendición de cuentas. Para ello, se empleó un enfoque cualitativo basado en la revisión de documentos y procedimientos de seguimiento. Los resultados evidenciaron que, si bien el proceso permitió conocer el avance de las acciones adoptadas, en varios casos no se logró reducir las causas que originaron las situaciones adversas identificadas. Finalmente, se concluyó que el seguimiento constituye un instrumento relevante para promover la integridad y la rendición de cuentas, aunque su efectividad requiere la aplicación de mecanismos más integrales y una mayor participación de la ciudadanía.

El estudio de Huamán Hidalgo pone en evidencia que la sola existencia de acciones de seguimiento no garantiza la superación de las situaciones adversas identificadas por los órganos de control, especialmente cuando dichos procesos carecen de una estructura integral y sistemática. Esta situación resulta comparable con la realidad de la Municipalidad de Chavín de Huántar, donde la atención de los requerimientos del Órgano de Control Institucional presenta limitaciones en el control de plazos y en la trazabilidad de la información. En este contexto, la propuesta de un sistema de seguimiento y atención de requerimientos se sustenta en la necesidad de fortalecer dichos procesos, incorporando herramientas que permitan un control más efectivo, ordenado y orientado a resultados.

Larrea Lúcar, L., Vergaray Galarza, M. C. y Selem Novoa, J. A. (2020) desarrollaron la investigación titulada "*Implementación de recomendaciones de servicios de control*

*posterior vinculadas a la mejora de gestión en las municipalidades de Lima Metropolitana*", cuyo objetivo central consistió en analizar las causas que dificultan o postergan la aplicación de las disposiciones contenidas en los reportes de control posterior elaborados por las entidades que conforman el Sistema Nacional de Control. Asimismo, la investigación puso énfasis en aquellas disposiciones orientadas al fortalecimiento de la gestión en las municipalidades distritales de Lima Metropolitana, planteando alternativas que permitan optimizar su cumplimiento, con especial énfasis en aquellas recomendaciones que buscan mejorar la gestión en las municipalidades distritales de Lima Metropolitana y proponer soluciones que favorezcan su ejecución.

La investigación se efectuó mediante un enfoque descriptivo y analítico, en el marco de un trabajo de grado para optar al título de Magíster en Gestión Pública en la Universidad del Pacífico. Aunque no se trabajó con una muestra convencional de personas, la metodología se centró en la revisión y evaluación sistemática de los informes de auditoría y de la documentación institucional relacionada con las recomendaciones de control posterior en diversas municipalidades del área metropolitana de Lima, permitiendo analizar los factores que afectan su implementación

Entre los hallazgos más relevantes, la investigación identificó la presencia de múltiples factores que inciden negativamente en la implementación de las disposiciones emitidas por las instancias de control, tales como debilidades en la coordinación entre entidades, ausencia de procedimientos formales de seguimiento y restricciones en los procesos internos de gestión. Estas condiciones generan una atención dispersa de los señalamientos derivados de los procesos de fiscalización y reducen las posibilidades de fortalecer la gestión municipal.

La investigación concluye que resulta indispensable contar con procedimientos y criterios claramente definidos que refuercen la ejecución de las disposiciones derivadas de los servicios de control posterior. Ello implica articular dichas disposiciones con los sistemas administrativos internos, precisar los responsables de su atención y asegurar un monitoreo permanente, a fin de generar mejoras sostenibles en la gestión pública de las municipalidades de Lima Metropolitana.

El estudio desarrollado por Larrea Lúcar, Vergaray Galarza y Selem Novoa resulta pertinente para el presente Trabajo de Suficiencia Profesional, en tanto evidencia que la ausencia de procedimientos formales de seguimiento, la falta de definición de responsables y las debilidades en la articulación de los procesos internos dificultan la atención efectiva de las disposiciones emitidas por los órganos de control. Estas condiciones se asemejan a la realidad observada en la Municipalidad de Chavín de Huántar, donde la gestión de los requerimientos del Órgano de Control Institucional presenta limitaciones en el control de plazos, coordinación interáreas y monitoreo del cumplimiento. En tal sentido, la propuesta de un sistema de seguimiento y atención de requerimientos se orienta a superar dichas deficiencias mediante una gestión ordenada, sistemática y alineada a los objetivos del control gubernamental.

Castillo Palacios, Lazo Sánchez y Suysuy Chambergo (2024) llevaron a cabo una investigación titulada "*Control interno para mejorar la gestión administrativa en una municipalidad provincial de la ciudad de Piura*", el cual tuvo como finalidad evaluar el estado del sistema de control interno aplicado en la gestión administrativa de la entidad municipal, así como plantear acciones orientadas a reforzar los mecanismos de control, supervisión y programación de actividades, con el

propósito de optimizar el desempeño de la administración en sus distintos procesos.

La investigación se abordó desde un enfoque cuantitativo, bajo un diseño no experimental y de tipo transversal. La muestra estuvo conformada por 128 trabajadores de la municipalidad, a quienes se les aplicaron instrumentos de recolección de datos estructurados, permitiendo obtener información relevante para el análisis del sistema de control interno.

Los hallazgos evidenciaron la existencia de debilidades en la identificación y evaluación de riesgos, inconsistencias en la ejecución de las actividades de control y limitaciones en las labores de supervisión. Estas deficiencias inciden negativamente en la definición de lineamientos claros y en la adecuada articulación de las funciones administrativas, afectando el correcto desarrollo de la gestión conforme a los estándares de un control interno eficaz.

Como conclusión principal, el estudio estableció que el fortalecimiento de las actividades de control interno, mediante una mayor regularidad y coherencia en su aplicación, así como la implementación de estrategias enfocadas en mejorar la supervisión, la planificación y la evaluación de riesgos, permitiría alcanzar una gestión administrativa más ordenada, eficiente y efectiva, resaltando la necesidad de contar con mecanismos sistemáticos de seguimiento y control dentro de la entidad municipal.

El estudio realizado por Castillo Palacios y coautores pone en evidencia que las deficiencias en las actividades de control interno y en los mecanismos de supervisión influyen de manera directa en la eficiencia de la gestión administrativa municipal. Esta situación resulta comparable con la problemática identificada en la Municipalidad de Chavín de Huántar, donde la falta de procesos sistemáticos de seguimiento de los requerimientos del Órgano de Control Institucional limita la eficacia del control interno. En ese

sentido, el presente Trabajo de Suficiencia Profesional plantea la implementación de un sistema de seguimiento y atención de requerimientos como una herramienta que contribuya a fortalecer las actividades de control, mejorar la supervisión y optimizar la gestión institucional.

Arteaga Castro, E., & Huamaní Huaylla, H. (2013). "*Software para el seguimiento y el control de documentos para el mejoramiento de la gestión administrativa en la Municipalidad de Pueblo Nuevo - Chincha*". La cual tuvo como finalidad diseñar e implementar una herramienta informática orientada a la administración, control y monitoreo de la documentación institucional, con la finalidad de optimizar los procedimientos internos y fortalecer el desempeño de la gestión administrativa de la municipalidad.

El estudio se abordó mediante un enfoque aplicado, con orientación al desarrollo tecnológico, considerando como unidad de análisis los procesos documentarios y los circuitos administrativos de las áreas involucradas en la atención de trámites. Para ello, se evaluaron las clases de documentos gestionados, los plazos de atención y los requerimientos de seguimiento de cada dependencia municipal.

Los resultados evidenciaron que la implementación de la solución informática permitió concentrar la información en un solo entorno, mejorar la trazabilidad de los expedientes, disminuir los tiempos de atención de los trámites y facilitar la supervisión de los plazos por parte de las áreas responsables.

Como conclusión, la investigación determinó que la incorporación de una herramienta digital para el control y seguimiento documentario genera un impacto positivo en la administración municipal, al demostrar que la automatización y organización centralizada de la información favorecen una mayor eficacia y claridad en el desarrollo de los procesos internos.

El trabajo realizado por Arteaga Castro y Huamaní Huaylla demuestra que la gestión administrativa municipal mejora de manera significativa cuando los procesos documentarios son apoyados por soluciones tecnológicas que permiten un control ordenado y permanente de la información. Esta experiencia resulta pertinente para la Municipalidad de Chavín de Huántar, donde la atención de los requerimientos del Órgano de Control Institucional se ve limitada por el uso de registros manuales y dispersos. En ese contexto, el presente Trabajo de Suficiencia Profesional plantea la implementación de un sistema de seguimiento y atención de requerimientos como una alternativa que permita centralizar la información, fortalecer la trazabilidad y optimizar el cumplimiento de los plazos establecidos.

### 2.3.4. Conocimientos teóricos, normativos y técnicos utilizados en el desempeño profesional para el tratamiento del problema

**Control interno – Modelo COSO (2013)**

El control interno, bajo el enfoque del modelo COSO (2013), es concebido como un proceso continúo integrado a las operaciones de la entidad, diseñado para proporcionar un nivel razonable de seguridad respecto al logro de los objetivos institucionales, la confiabilidad de la información y el cumplimiento de la normativa vigente. Dentro de este modelo, el seguimiento y la supervisión de los procesos permiten identificar deficiencias y adoptar acciones correctivas, lo cual sustenta la propuesta de implementar un sistema de seguimiento de los requerimientos del Órgano de Control Institucional.

**Sistema Nacional de Control**

En el Perú, la función de supervisión estatal se desarrolla a través de un conjunto de instancias que operan de forma coordinada y desconcentrada, las cuales en su conjunto

constituyen el Sistema Nacional de Control. Dicho sistema actúa sobre las entidades públicas desde distintas dimensiones de la gestión institucional, incluyendo aspectos organizativos, financieros y operativos, verificando la correcta utilización de los recursos públicos y la observancia del marco normativo aplicable.

El alcance de esta función de control se extiende tanto a los procedimientos y actividades desarrolladas por las entidades como a los servidores y funcionarios que desempeñan funciones en ellas, sin distinción del nivel de gobierno o del régimen administrativo al que se encuentren adscritos.

Asimismo, el Sistema Nacional de Control tiene como propósito esencial fortalecer el desempeño de la gestión pública, incentivando prácticas basadas en la legalidad, la claridad en la administración y el uso responsable de los recursos estatales, a través de la realización de acciones de fiscalización y otros mecanismos de control establecidos por la normativa vigente.

**Órganos de Control Institucional (OCI)**

Los Órganos de Control Institucional son unidades orgánicas especializadas encargadas de desarrollar la función de control gubernamental dentro de cada entidad pública. De acuerdo con lo dispuesto en la normativa que regula el Sistema Nacional de Control y las atribuciones de la Contraloría General de la República, específicamente en sus artículos 7 y 17, los OCI realizan labores de fiscalización destinadas a supervisar la gestión institucional y comprobar la observancia del marco legal vigente.

Asimismo, el marco legal vigente establece que la finalidad de los Órganos de Control Institucional es promover una administración transparente y eficiente de los recursos y bienes públicos, asegurando la legalidad de las acciones y

operaciones ejecutadas por la entidad. Para ello, los OCI programan y desarrollan actividades de control que se formalizan anualmente a través de instrumentos de planificación, los cuales orientan la ejecución de los servicios de control durante el ejercicio fiscal correspondiente.

**Ley N.º 27785 – Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República**

El desarrollo de la actividad profesional se realizó en concordancia con el marco normativo que regula el Sistema Nacional de Control en el país. En ese sentido, la Ley N.º 27785 establece que las instituciones públicas tienen la obligación de proporcionar información veraz y suficiente a las instancias de control correspondientes, cumpliendo los plazos previstos y adoptando procedimientos que permitan verificar la atención de las disposiciones emitidas como resultado de las acciones de control gubernamental.

**Ley N.º 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General**

De igual manera, la Ley N.º 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General constituyó un referente normativo para el adecuado manejo administrativo de los requerimientos formulados por los órganos de control, al establecer los principios, plazos y formalidades que deben observar las entidades públicas en el desarrollo de sus procedimientos internos, asegurando un tratamiento ordenado, oportuno y conforme a la normativa vigente.

**Directivas de la Contraloría General de la República sobre Servicios de Control**

Las disposiciones normativas emitidas por el ente rector del control gubernamental definen la forma en que se desarrollan las acciones de control en sus distintas modalidades, precisando los lineamientos para la formulación de solicitudes de información, la comunicación de alertas y la verificación de la atención de las medidas correctivas adoptadas. En ese marco, dichas disposiciones sustentan la importancia de implementar mecanismos de gestión que permitan asegurar el registro, seguimiento y trazabilidad de los requerimientos atendidos por las unidades administrativas.

**Resolución de Contraloría N.º 013-2021-CG**

De manera puntual, la Resolución de Contraloría N.º 013-2021-CG se constituyó en el principal respaldo normativo para la gestión del seguimiento de las disposiciones y recomendaciones formuladas por el Órgano de Control Institucional, al definir criterios técnicos, asignaciones funcionales y procedimientos orientados a comprobar su atención y cumplimiento dentro de los plazos previstos, contribuyendo así al fortalecimiento del control interno y de la rendición de cuentas en las entidades públicas.

**Normas de Control Gubernamental**

El control gubernamental, conforme al enfoque desarrollado por la Contraloría General de la República, constituye un proceso orientado al seguimiento, evaluación y verificación de las acciones ejecutadas por las entidades públicas, así como de los resultados obtenidos en relación con el uso, destino y administración de los recursos del Estado, considerando criterios de economía, eficiencia y eficacia en la gestión pública.

De igual manera, este proceso incluye el análisis de los mecanismos administrativos y de dirección institucional, así como de los instrumentos de control interno aplicados por las entidades, con el propósito de detectar aspectos susceptibles de optimización y fomentar la implementación de acciones anticipativas y de corrección que permitan consolidar el desempeño de la gestión institucional.

De acuerdo con su naturaleza y momento de intervención, el control gubernamental se desarrolla bajo las siguientes modalidades:

**Control previo**

El control previo se caracteriza por realizarse antes de la ejecución de determinadas operaciones o decisiones institucionales y es ejercido de manera exclusiva por la Contraloría General de la República, en el marco de la normativa vigente. Este tipo de control tiene como finalidad evaluar anticipadamente aspectos específicos de la gestión, permitiendo emitir pronunciamientos conforme a la materia objeto de análisis.

**Control simultáneo**

El control que se desarrolla de manera concomitante a la ejecución de las actividades institucionales permite supervisar los procesos mientras estos se encuentran en curso. Esta forma

de control puede ser ejercida por la unidad de control de la entidad mediante distintos mecanismos de intervención, los cuales incluyen acciones de orientación, supervisiones en campo y procedimientos de control concurrente. Este último se aplica en momentos clave del proceso, posibilitando la identificación temprana de riesgos o contingencias y facilitando la adopción inmediata de medidas destinadas a corregir posibles desviaciones.

**Control posterior**

El control que se desarrolla una vez concluidas las operaciones institucionales tiene como finalidad examinar la adecuación de las actuaciones a las disposiciones legales vigentes y verificar el uso adecuado de los recursos de naturaleza pública. Esta forma de control, ejercida por la unidad de control de la entidad, se concreta a través de distintos mecanismos de intervención, tales como actuaciones de oficio realizadas con posterioridad, servicios de control dirigidos a la revisión de hechos específicos con indicios de irregularidad y auditorías orientadas a comprobar el cumplimiento normativo.

**INTOSAI – Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores**

INTOSAI constituye una instancia de cooperación internacional integrada por las entidades encargadas de la fiscalización superior de distintos países, la cual actúa de manera independiente y con autonomía funcional. Su accionar se orienta a fortalecer el control externo del sector público a escala global, facilitando espacios de articulación, aprendizaje conjunto y difusión de prácticas especializadas en materia de control y auditoría gubernamental, tanto entre sus miembros como con otras organizaciones del ámbito internacional.

En el contexto del control público, INTOSAI contribuye al desarrollo de principios y estándares que orientan la labor de las entidades de fiscalización, fomentando la mejora continua de los sistemas de control, la transparencia en la gestión pública y la rendición de cuentas. Estos lineamientos resultan aplicables al desempeño del Órgano de Control Institucional, en tanto fortalecen las prácticas de seguimiento, supervisión y atención de los requerimientos formulados en el ejercicio del control gubernamental.

**NIA 200 – Objetivos generales del auditor independiente y conducción de una auditoría**

La NIA 200 define los lineamientos básicos que orientan la labor del auditor independiente durante el desarrollo de una

auditoría, destacando la importancia de actuar con criterio profesional, observar el marco legal aplicable y sustentar las conclusiones en información pertinente y confiable. Estos lineamientos resultan relevantes para el seguimiento de los requerimientos formulados por el Órgano de Control Institucional, ya que guían una actuación técnica, imparcial y fundamentada en la revisión de la información y en la comprobación del grado de atención de las disposiciones emitidas por las instancias de control.

**NIA 230 – Documentación de auditoría**

La NIA 230 dispone que la documentación debe permitir comprender los procedimientos realizados, la información sustentatoria reunida y los resultados determinados. En el contexto de la gestión de requerimientos del OCI, este principio se relaciona con la necesidad de mantener expedientes ordenados, registros actualizados y respaldo documental que evidencie la atención de las solicitudes formuladas, aspecto que se fortalece mediante la implementación de un sistema de seguimiento.

**NIA 300 – Planificación de la auditoría**

La NIA 300 resalta la importancia de planificar adecuadamente las actividades de auditoría para asegurar su desarrollo eficiente y oportuno. Este enfoque resulta pertinente para el tratamiento de los requerimientos del OCI, ya que permite organizar su atención, establecer responsables, definir plazos y priorizar acciones, elementos clave dentro de un sistema de seguimiento y atención de requerimientos.

**NIA 500 – Evidencia de auditoría**

La NIA 500 señala que los elementos probatorios deben contar con cantidad adecuada, calidad técnica y relevancia suficiente para respaldar los juicios emitidos por el auditor. En la atención de los requerimientos del Órgano de Control Institucional, este principio se aplica a la recopilación y validación de documentos administrativos, informes técnicos y otros medios de verificación que acrediten el cumplimiento de las disposiciones emitidas por el OCI.

**NIA 580 – Manifestaciones escritas**

De acuerdo con la NIA 580, las comunicaciones escritas de la administración forman parte de los soportes documentales que respaldan los procedimientos de auditoría. En el ámbito del control gubernamental, este criterio se vincula con los informes, oficios y comunicaciones formales elaboradas por

las áreas responsables, los cuales forman parte del sustento documental presentado en respuesta a los requerimientos del Órgano de Control Institucional.

## 2.4. Metodología y procedimientos

### 2.4.1. Técnicas e instrumentos

En la ejecución del presente trabajo se utilizaron diversas técnicas e instrumentos destinados a obtener y examinar información significativa relacionada con el funcionamiento institucional y las principales limitaciones identificadas en los procesos administrativos asociados al control interno y a la gestión de los requerimientos formulados por el Órgano de Control Institucional. En primer lugar, se aplicó el análisis documental, el cual permitió revisar y evaluar oficios, informes, memorandos, cargos de recepción, comunicaciones internas y respuestas emitidas por las áreas administrativas, utilizando como instrumento una ficha de análisis documental que facilitó la identificación de retrasos, observaciones recurrentes, deficiencias en el sustento técnico y limitaciones en la trazabilidad de la información. Complementariamente, se utilizó la observación directa como técnica para examinar los procedimientos relacionados con la recepción, derivación, seguimiento y atención de los requerimientos del OCI, empleando una guía de observación que permitió registrar de manera sistemática los flujos de trabajo, el cumplimiento de plazos y el nivel de coordinación entre las áreas involucradas. Finalmente, se desarrolló el diseño del sistema de seguimiento como técnica aplicada de mejora, considerando el registro de los requerimientos, el control de plazos, la asignación de responsables y la verificación del estado de atención, siendo la matriz de seguimiento el principal instrumento técnico para estructurar y sustentar la propuesta de implementación.

### 2.4.2. Procedimientos utilizados en el tratamiento del problema o Caso

A continuación, se detallan los procedimientos aplicados para el análisis y tratamiento de la problemática identificada**.**

**a. Identificación del problema**

En la Municipalidad de Chavín de Huántar se identifican limitaciones en la gestión y atención de los requerimientos formulados por el Órgano de Control Institucional, las cuales se manifiestan principalmente en la ausencia de un mecanismo formal que permita registrar, organizar y dar seguimiento integral a dichas solicitudes. Esta situación genera dificultades para controlar los plazos establecidos, identificar con claridad a los responsables de cada requerimiento y asegurar la adecuada trazabilidad de la información remitida por las áreas administrativas.

Asimismo, la gestión de los requerimientos se realiza de manera dispersa, apoyándose en controles manuales y registros no estandarizados, lo que incrementa el riesgo de retrasos, omisiones y respuestas con sustento técnico insuficiente. La limitada articulación entre las áreas involucradas y la falta de herramientas de seguimiento sistemático afectan la eficiencia administrativa y debilitan el control interno de la entidad.

Las limitaciones identificadas repercuten de manera significativa en el funcionamiento de la entidad, ya que obstaculizan una atención organizada y dentro de los plazos de los requerimientos formulados por el Órgano de Control Institucional, lo que incrementa el riesgo de observaciones y eventuales responsabilidades de carácter administrativo. Frente a esta situación, se hace indispensable formular una propuesta enfocada en la incorporación de un mecanismo de seguimiento y gestión de requerimientos, orientado a optimizar el desempeño institucional y consolidar el control interno en la municipalidad.

**b. Análisis del marco normativo**

Para el desarrollo adecuado de mi trabajo, se sustentó en la aplicación de la estructura normativa vinculada al ejercicio del control en la gestión pública y la gestión administrativa en las entidades del sector público, el cual orientó las actividades realizadas durante el desempeño profesional en la Municipalidad de Chavín de Huántar. Dicho marco permitió establecer criterios claros para la atención, seguimiento y documentación de los requerimientos formulados por el Órgano de Control Institucional.

En primer lugar, la Ley N.º 27785 – Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República constituyó la base legal principal, al definir las funciones del Sistema Nacional de Control y la responsabilidad de las entidades públicas de brindar información veraz, completa y dentro de los plazos establecidos a los órganos de control. Esta norma orientó la revisión de los requerimientos, la coordinación con las áreas responsables y la verificación del cumplimiento de las disposiciones emitidas por el OCI.

Asimismo, la Ley N.º 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General fue aplicada para asegurar que el tratamiento de los requerimientos se realice conforme a los principios de legalidad, debido procedimiento, celeridad y responsabilidad administrativa, regulando los plazos y formalidades que deben observarse en la tramitación de documentos y en la emisión de respuestas institucionales.

De forma adicional, se tomó en cuenta el conjunto de disposiciones técnicas y resoluciones emitidas por la Contraloría General de la República, las cuales precisan criterios operativos para el desarrollo de las acciones de control, la atención de los requerimientos formulados y la constatación de la aplicación de las recomendaciones emitidas. Dichas disposiciones sirvieron de base para guiar los procesos de verificación, monitoreo y revisión realizados durante el ejercicio profesional.

Finalmente, el marco de control interno basado en el modelo COSO (2013) sirvió como referente conceptual para analizar las debilidades existentes en los procesos de seguimiento y control, especialmente en el componente de supervisión, lo que permitió sustentar la propuesta de implementación de un sistema de seguimiento y atención de requerimientos del Órgano de Control Institucional como una medida orientada a fortalecer el desempeño institucional.

**c. Construcción de la alternativa de solución**

A partir del análisis de la situación diagnosticada, se formuló una alternativa de solución orientada al diseño de un sistema de seguimiento para los requerimientos emitidos por el Órgano de Control Institucional. Dicha propuesta contempla la incorporación de mecanismos para el registro ordenado de los requerimientos, el control sistemático de los plazos establecidos, la identificación de los responsables de su atención y la verificación del estado de avance de cada solicitud, destinado a consolidar la gestión, la trazabilidad y el control de los registros vinculados a la actividad institucional de supervisión.

**d. Implementación del sistema de seguimiento**

La implementación del sistema de seguimiento se plantea como una herramienta de apoyo a la gestión institucional, orientada a fortalecer la trazabilidad de la información, mejorar el control de los plazos y optimizar la atención de los requerimientos formulados por el Órgano de Control Institucional, contribuyendo a promoviendo procesos más estructurados, claros y efectivos dentro de la municipalidad.

**e. Evaluación de resultados**

La evaluación de resultados se plantea como una etapa orientada a analizar los efectos esperados de la implementación del sistema de seguimiento, considerando su aporte a la mejora en la atención de los requerimientos del Órgano de Control Institucional. Esta

evaluación permitirá verificar el impacto de la propuesta en el control de plazos, la organización de la información y el fortalecimiento del desempeño institucional y del Sistema de Control Institucional, una vez que el sistema sea puesto en funcionamiento.

## 2.5 Resultados de la actividad

Como resultado del desarrollo de la actividad profesional, orientada al análisis del desempeño institucional y a la formulación de una iniciativa para establecer un sistema de control y seguimiento de requerimientos para la atención de los requerimientos del Órgano de Control Institucional en la Municipalidad de Chavín de Huántar, se obtuvo información relevante que permitió identificar las principales deficiencias en los procesos administrativos vinculados al control institucional.

La aplicación de las técnicas e instrumentos utilizados facilitó la identificación de limitaciones en el control de plazos, en la organización documentaria y en la articulación de los distintos departamentos administrativos, evidenciando la necesidad de contar con un sistema de seguimiento estructurado. Asimismo, el análisis realizado permitió proyectar que la implementación de la propuesta contribuiría a mejorar la gestión de los requerimientos del Órgano de Control Institucional y a fortalecer el desempeño institucional y el Sistema de Control Institucional.

### 2.5.1 Detalles de la aplicación de las técnicas, instrumentos y procedimientos

#### a. Aplicación del análisis documental

El análisis documental se desarrolló a través de la revisión sistemática de los requerimientos emitidos por el Órgano de Control Institucional y la Contraloría General de la República, así como de la documentación generada por las áreas administrativas para su

atención. Para este proceso se empleó una ficha de análisis documental, la cual permitió recopilar información relevante relacionada con el tipo de requerimiento, fecha de recepción, área responsable, plazos otorgados, fecha de respuesta y observaciones formuladas.

**Tabla 2**

Ficha de análisis documental para el seguimiento de requerimientos del OCI

| N.º | Tipo de documento | Fecha de recepción | Área responsable | Plazo otorgado | F. respuesta | Estado de atención | Observaciones |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **1** | Oficio OCI | | | | | | |
| **2** | Informe OCI | | | | | | |
| **3** | Memorando | | | | | | |
| **4** | Comunicación interna | | | | | | |

**b. Análisis del marco normativo**

La investigación se llevó a cabo considerando las disposiciones legales que regulan la vigilancia estatal y la gestión de las entidades públicas, el cual orientó las actividades realizadas durante el desempeño profesional en la Municipalidad de Chavín de Huántar. Este marco permitió establecer criterios claros para la atención, seguimiento y documentación de los requerimientos formulados por el Órgano de Control Institucional.

En ese sentido, la Ley N.º 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, constituyó la principal base legal, al definir las funciones del Sistema Nacional de Control y la obligación de las entidades públicas de brindar información completa, veraz y dentro de los plazos establecidos a los órganos de control.

Asimismo, se aplicó la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, la cual orientó el tratamiento de los requerimientos conforme a los principios de legalidad, debido procedimiento, celeridad y responsabilidad administrativa, regulando

los plazos y formalidades que deben observarse en la tramitación documentaria y en la emisión de respuestas institucionales.

De manera complementaria, se consideraron las Normas de Control Gubernamental y las normas establecidas por la Contraloría General de la República, las cuales establecen lineamientos técnicos para la implementación de los procedimientos de control, el seguimiento de requerimientos y la constatación de la observancia de las recomendaciones formuladas. Finalmente, el modelo de control interno COSO (2013) sirvió como referente conceptual para analizar las debilidades existentes en los procesos de seguimiento y supervisión, sustentando la propuesta de mejora planteada.

**c. Construcción de la alternativa de solución**

Con base en los resultados del diagnóstico realizado, se formuló una alternativa de solución orientada al diseño de un sistema de seguimiento para los requerimientos emitidos por el Órgano de Control Institucional. La propuesta contempla el registro ordenado de los requerimientos, el control de los plazos establecidos, la identificación de los responsables de su atención y la verificación del estado de avance, con el objetivo de optimizar la estructuración, el seguimiento y la administración de la información relacionada con el control institucional.

**Tabla 3**

Construcción de la alternativa de solución: Sistema de seguimiento de requerimientos del OCI

| **Componente del sistema** | **Descripción** | **Responsable** | **Herramienta / Instrumento** | **Resultado esperado** |
|---|---|---|---|---|
| **Registro de requerimientos** | Ingreso ordenado de los requerimientos emitidos por el OCI y la Contraloría, consignando fechas, tipo de | Área responsable / OCI | Ficha de registro / Base de datos | Información centralizada y accesible |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | documento y área responsable | | | |
| **Control de plazos** | Monitoreo de los plazos otorgados para la atención de cada requerimiento | Gerencia Municipal / Áreas administrativas | Matriz de seguimiento | Reducción de retrasos y vencimientos |
| **Asignación de responsables** | Identificación clara del área y del responsable directo de la atención del requerimiento | Gerencia Municipal | Cuadro de responsables | Mayor responsabilidad y seguimiento efectivo |
| **Seguimiento del estado** | Verificación periódica del estado de atención (pendiente, en proceso, atendido) | OCI | Reporte de estado | Mejora en la trazabilidad del proceso |
| **Archivo y organización documental** | Clasificación y almacenamiento de documentos de respuesta y sustento | Áreas administrativas | Archivo físico y digital | Mejor orden y disponibilidad de información |

*Nota:* La construcción de la alternativa de solución se estructuró en componentes funcionales que permiten ordenar, controlar y supervisar la atención de los requerimientos del Órgano de Control Institucional. Cada componente del sistema fue diseñado con el propósito de fortalecer la gestión administrativa, optimizar el uso de la información y contribuir al cumplimiento oportuno de las disposiciones de control institucional.

**d. Implementación del sistema de seguimiento**

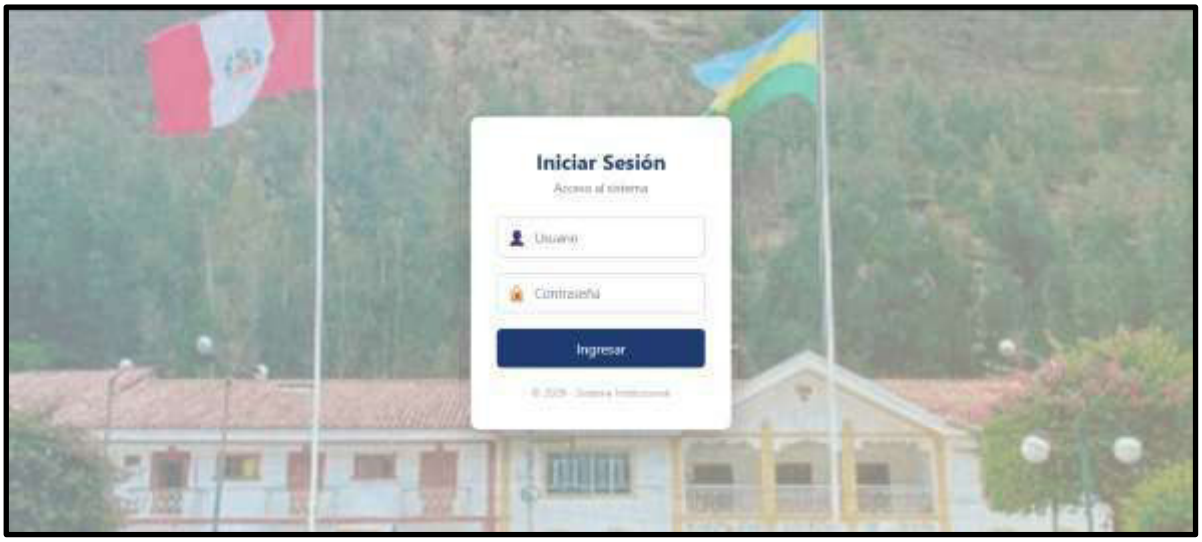
La implementación del sistema de seguimiento se plantea como una herramienta de apoyo a la gestión institucional, orientada a fortalecer la trazabilidad de la información, optimizar el control de los plazos y mejorar la atención de los requerimientos formulados por el Órgano de Control Institucional. Esta propuesta busca contribuir a una gestión más

ordenada, transparente y eficiente de los procesos relacionados con el control institucional, sin que a la fecha se haya puesto en ejecución.

Se presenta las capturas del sistema propuesto permite evidenciar la coherencia entre el diagnóstico realizado y la alternativa de solución planteada, demostrando cómo la herramienta contribuiría a mejorar la trazabilidad, el control de plazos y la asignación de responsabilidades en la atención de los requerimientos del Órgano de Control Institucional.

**Figura 7**

Inicio de Sesión del Sistema.




*Fuente:* [https://blog.chawpix.com](https://blog.chawpix.com)

**Figura 8**

Inicio de sesión del sistema – Mesa de Partes.

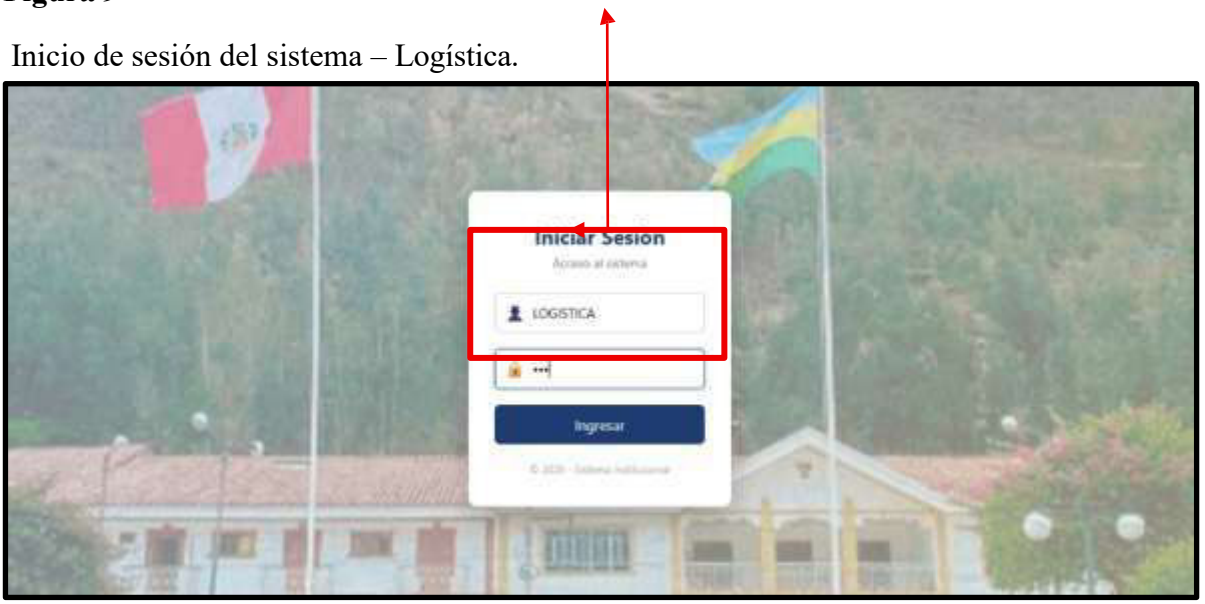



*Fuente:* [https://blog.chawpix.com](https://blog.chawpix.com)

*Nota:* La figura presenta el acceso al sistema asignado al área de Mesa de Partes, encargado del registro, recepción y derivación de los requerimientos formulados por el Órgano de Control Institucional.

**Figura 9**

Inicio de sesión del sistema – Logística.

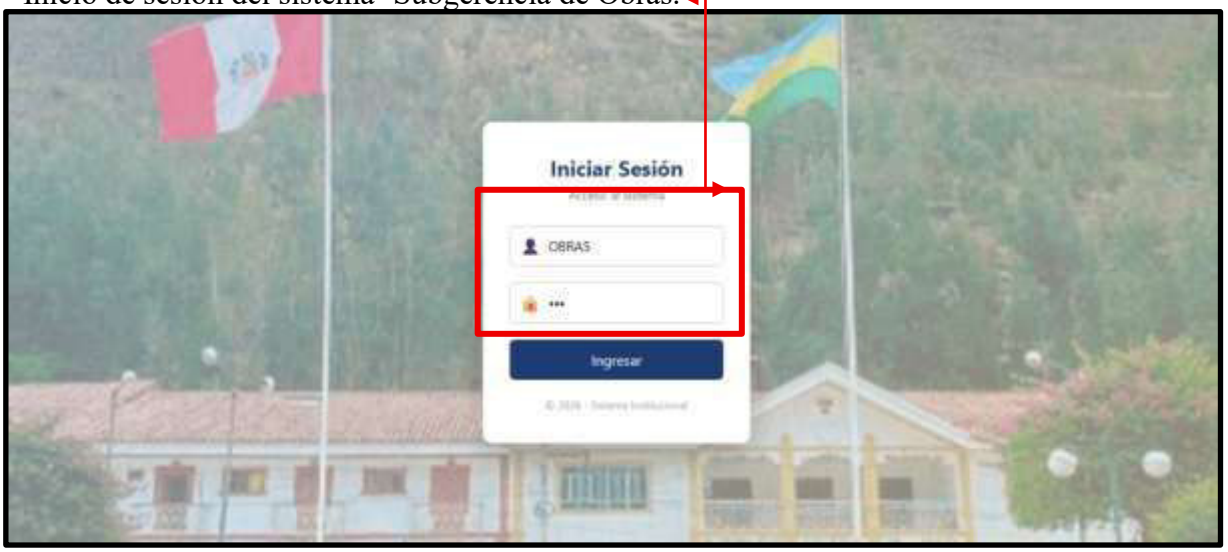



*Fuente:* https://blog.chawpix.com

*Nota:* La figura muestra el perfil de acceso del área de Logística, diseñado para la atención de requerimientos vinculados a procesos de contratación, adquisiciones y documentación administrativa solicitada por el Órgano de Control Institucional.

**Figura 10**

Inicio de sesión del sistema- Subgerencia de Obras.

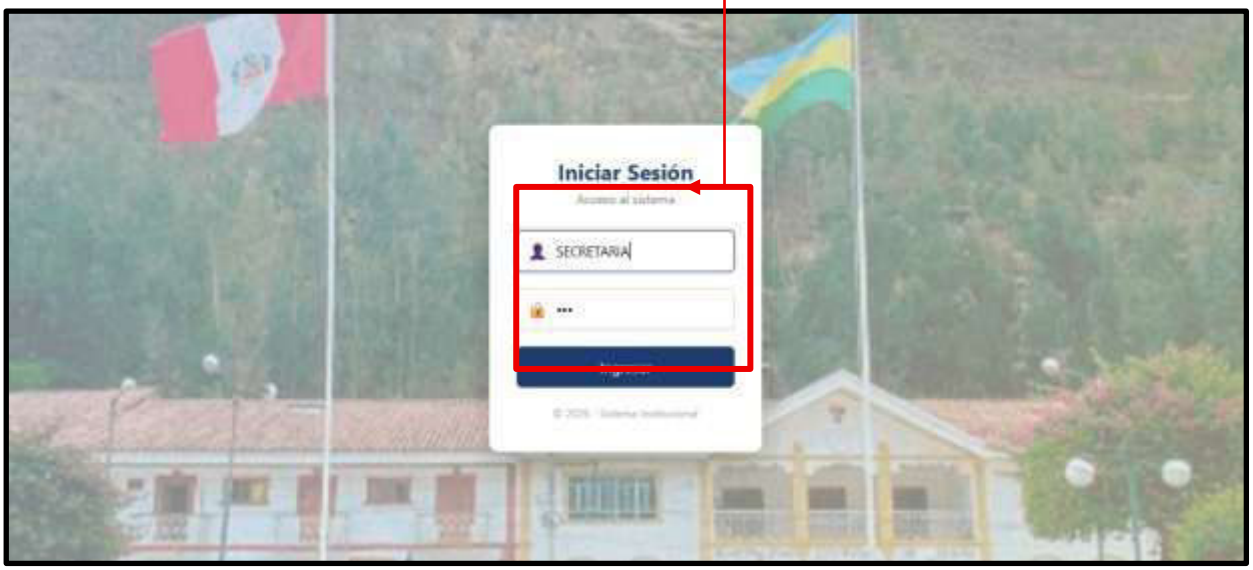



*Fuente:* https://blog.chawpix.com

*Nota:* La figura corresponde al perfil de acceso del área de Obras, el cual permite la consulta, atención y carga de información relacionada con los requerimientos técnicos derivados del Órgano de Control Institucional.

**Figura 11**

Inicio de sesión del sistema - Área de secretaria.

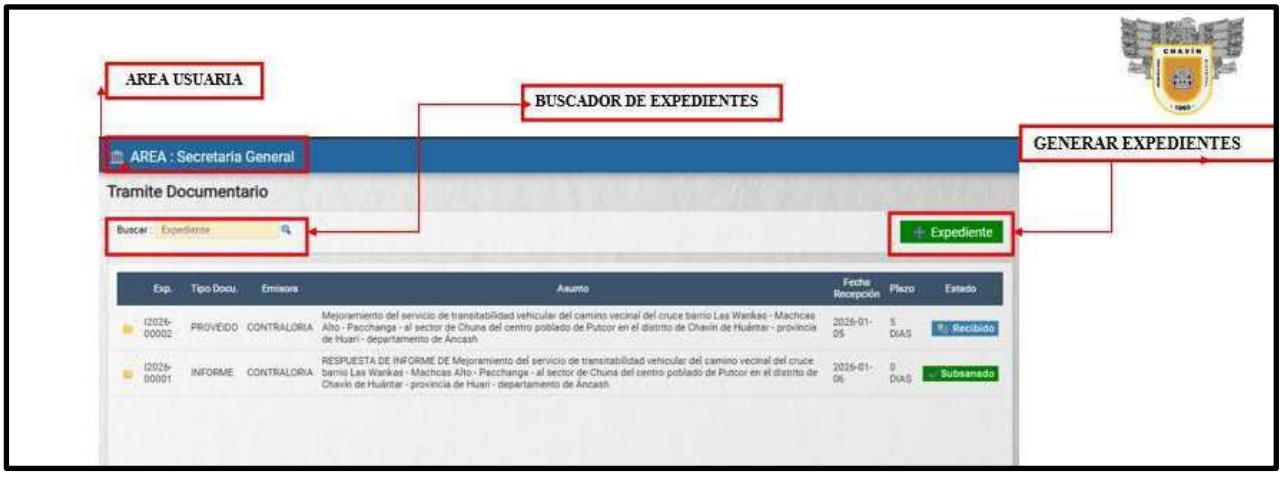



*Fuente:* https://blog.chawpix.com

*Nota:* La figura muestra la pantalla de inicio de sesión correspondiente al perfil de la Secretaría General, área responsable de la gestión documentaria y del seguimiento inicial de los requerimientos del Órgano de Control Institucional.

**Figura 12**

Pantalla Principal del Sistema de Seguimiento.

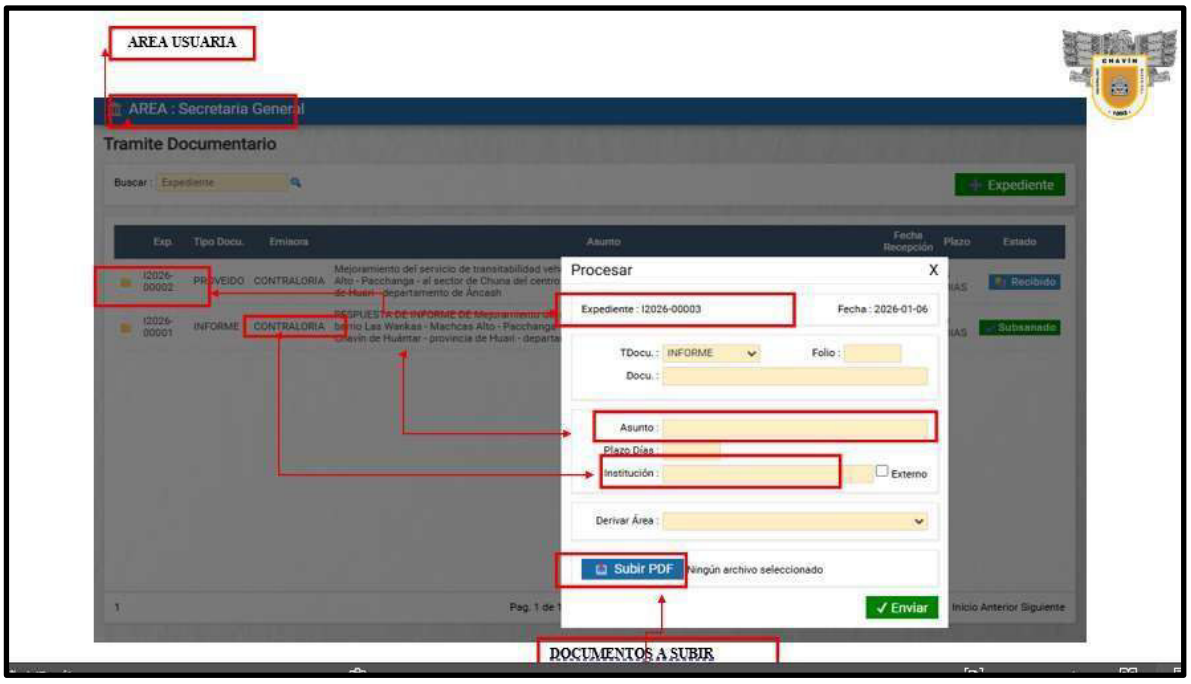



*Fuente:* https://blog.chawpix.com

*Nota:* La figura muestra la pantalla principal del prototipo del sistema de seguimiento, con el área usuaria asignada, el buscador de expedientes y la opción de crear nuevos expedientes, facilitando la gestión organizada de la información y la trazabilidad de los requerimientos del Órgano de Control Institucional.

**Figura 13**

Creación o derivación de los informes por parte de las diferentes áreas.



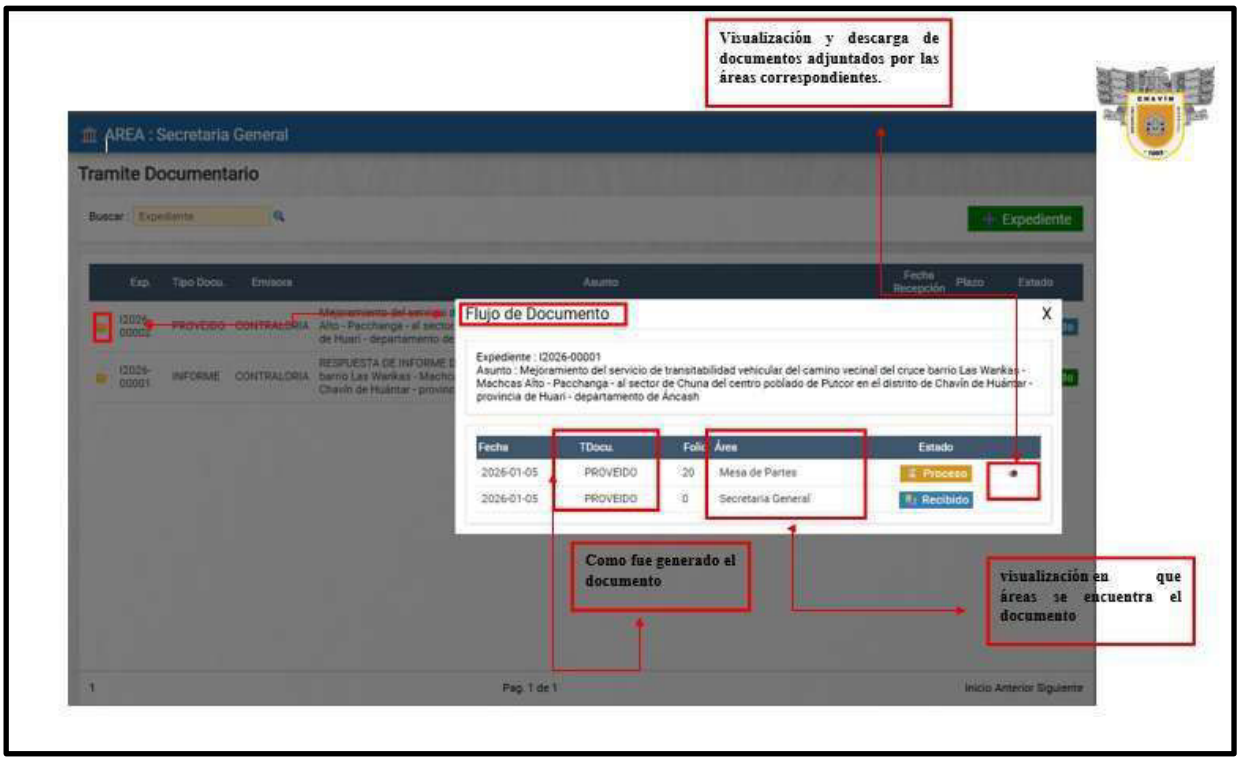

*Fuente:* https://blog.chawpix.com

*Nota:* La figura ilustra el módulo del prototipo del sistema de seguimiento que permite a las áreas usuarias crear nuevos expedientes y derivarlos a otras áreas responsables, según corresponda. Esta funcionalidad facilita el registro sistemático de la información, la asignación de responsables y la trazabilidad de cada requerimiento, asegurando que los documentos relacionados con los requerimientos del Órgano de Control Institucional sean gestionados de manera ordenada y controlada. El diseño propuesto evidencia cómo el sistema podría optimizar la coordinación entre las áreas y

el seguimiento integral de los expedientes dentro de la Municipalidad de Chavín de Huántar.

**Figura 14**

Flujo de seguimiento de documentos correspondientes a las áreas responsables.




*Fuente:* [https://blog.chawpix.com](https://blog.chawpix.com)

*Nota:* La figura muestra el flujo de seguimiento de los documentos dentro del sistema, donde se visualiza cómo los expedientes se registran, derivan y monitorean entre las diferentes áreas responsables. Esta funcionalidad permite controlar los plazos de atención, asignar responsables de manera clara y garantizar la trazabilidad de cada requerimiento del Órgano de Control Institucional. La propuesta busca fortalecer la articulación entre áreas y potenciar la eficacia en el manejo de la información dentro de la Municipalidad de Chavín de Huántar.

**Figura 15**

Dashboard del Sistema de Seguimiento.




*Fuente:* https://blog.chawpix.com

*Nota:* La figura muestra el dashboard o panel de control del prototipo del sistema de seguimiento, diseñado para ofrecer una vista general del estado de los expedientes, la atención de requerimientos y los plazos asociados a cada área responsable. Esta herramienta permite a los usuarios supervisar de manera rápida y centralizada la gestión de los documentos del Órgano de Control Institucional, facilitando la identificación de retrasos y el control integral de la información, contribuyendo así a una gestión más ordenada y eficiente dentro de la Municipalidad de Chavín de Huántar.

### 2.5.2. Análisis de las alternativas de solución

Con la finalidad de atender la problemática identificada relacionada con la atención oportuna de los requerimientos del Órgano de Control Institucional (OCI), se analizaron diversas alternativas de solución, evaluando sus ventajas y desventajas en función de su viabilidad, costo, impacto institucional y contribución al fortalecimiento del control interno.

**a.) Mantener el sistema actual de atención de requerimientos**

Esta alternativa consiste en continuar con el manejo de los requerimientos del OCI mediante controles manuales, comunicaciones informales y el uso exclusivo del sistema de trámite

documentario institucional, sin incorporar herramientas adicionales de seguimiento.

**Ventajas:**

- No genera costos adicionales para la entidad.
- No requiere capacitación adicional del personal.
- Se adecua a las prácticas administrativas existentes.

**Desventajas:**

- Mantiene la falta de control sistemático de plazos.
- Limita la trazabilidad documentaria de los requerimientos.
- Genera dependencia de controles informales y seguimiento manual.
- Incrementa el riesgo de retrasos, observaciones y responsabilidades administrativas.

**b.) Implementación de un sistema de seguimiento estructurado**

Esta alternativa consiste en la implementación de un sistema de seguimiento estructurado de los requerimientos del OCI, basado en una matriz de control con criterios definidos, indicadores de desempeño, asignación de responsables y monitoreo continuo.

**Ventajas:**

- Permite un control sistemático y permanente de los requerimientos.
- Fortalece la trazabilidad documentaria y la transparencia.
- Mejora la coordinación interáreas y la responsabilidad funcional.
- Contribuye a la atención oportuna de los requerimientos del OCI.
- Refuerza el Sistema de Control Interno y la gestión institucional.

**Desventajas:**

- Requiere capacitación inicial del personal involucrado.

- Demanda tiempo para su correcta implementación y adaptación.
- Depende del compromiso de las áreas administrativas para su sostenibilidad.

**Análisis comparativo y selección de la alternativa**

Luego del análisis realizado, se determinó que la **alternativa "b"** resulta la más adecuada para atender la problemática identificada, debido a su mayor impacto en la mejora del desempeño institucional, su contribución al fortalecimiento del control interno y su viabilidad en el contexto administrativo de la Municipalidad de Chavín de Huántar. Si bien presenta algunas limitaciones, estas pueden ser mitigadas mediante capacitación y supervisión continua, garantizando su sostenibilidad en el tiempo.

### 2.5.3 Discusión de las alternativas de solución

Al analizar la solución propuesta en la presente investigación frente a los hallazgos reportados por Huamán Hidalgo (2024), se evidencia que ambos estudios coinciden en la relevancia del seguimiento como mecanismo para fortalecer la gestión institucional y la rendición de cuentas. Mientras Huamán Hidalgo identificó que los procesos de seguimiento en los gobiernos locales de Lima permitieron conocer el estado de las acciones correctivas, pero no siempre lograron eliminar las causas de las situaciones adversas, la propuesta de implementación de un sistema de seguimiento en la Municipalidad de Chavín de Huántar busca precisamente reducir estas limitaciones mediante la automatización del registro de requerimientos, el control de plazos, la asignación de responsables y la verificación del estado de atención de cada solicitud. La comparación permite observar que, aunque ambos enfoques reconocen la utilidad del seguimiento para

supervisar la ejecución de recomendaciones y mejorar la transparencia, la presente alternativa incorpora herramientas tecnológicas y mecanismos integrales que potencian la trazabilidad y la eficiencia de los procesos administrativos, lo que se espera contribuya de manera más efectiva a mitigar deficiencias y fortalecer el desempeño institucional. Por lo tanto, la selección de esta alternativa se justifica por su capacidad para complementar y superar las limitaciones identificadas en el antecedente, ofreciendo una solución más estructurada y sostenible dentro del contexto de la Municipalidad de Chavín de Huántar.

### 2.5.4. Alcance y limitaciones de la alternativa elegida

La alternativa seleccionada, consistente en la implementación de un sistema de seguimiento y atención de requerimientos del Órgano de Control Institucional, tiene un alcance amplio dentro de la Municipalidad de Chavín de Huántar, ya que permite registrar todos los requerimientos emitidos por el OCI, asignar responsables a cada área, controlar los plazos de atención, derivar expedientes entre áreas y supervisar el estado de los documentos mediante un panel de control centralizado. Esta propuesta proporciona un soporte formal para la gestión de los expedientes, mejora la coordinación interáreas, facilita la trazabilidad de la información y contribuye a fortalecer el desempeño institucional, asegurando que los requerimientos del Órgano de Control Institucional sean atendidos de manera más ordenada, eficiente y transparente.

Sin embargo, la alternativa presenta limitaciones que deben ser consideradas. En primer lugar, requiere la capacitación continua de los usuarios para garantizar el correcto uso del sistema y evitar errores en la asignación de responsabilidades o en el registro de información. Además, depende de la

disponibilidad y mantenimiento de recursos tecnológicos, así como de la actualización periódica del software para asegurar su funcionamiento óptimo. Por otro lado, aunque el sistema optimiza la gestión de los requerimientos, su efectividad completa se logrará solo si existe compromiso institucional y coordinación constante entre las áreas involucradas. Estas limitaciones no impiden su aplicación, pero deben ser abordadas mediante planes de capacitación, supervisión y mantenimiento, asegurando la sostenibilidad y el impacto positivo de la alternativa en la mejora del control institucional.

## III. CONCLUSIONES

1. El diagnóstico de la gestión municipal permitió identificar que la atención de los requerimientos del Órgano de Control Institucional se desarrolla sin criterios uniformes, lo que genera respuestas desarticuladas, demoras recurrentes y dificultades para reconstruir el historial documental de cada solicitud.
2. Se evidenció que el desempeño del personal involucrado en la atención de los requerimientos se ve limitado por la falta de conocimientos específicos sobre procedimientos de registro, control de plazos y seguimiento, lo que incide negativamente en el cumplimiento oportuno de las disposiciones de control.
3. El análisis puso de manifiesto que la inexistencia de prácticas formales de monitoreo y evaluación interna impide detectar oportunamente incumplimientos o inconsistencias en la gestión de los requerimientos, incrementando el riesgo de observaciones posteriores.
4. La evaluación técnica de las alternativas disponibles permitió concluir que el uso de una plataforma automatizada para el seguimiento de requerimientos constituye la solución más eficiente, al facilitar la centralización de la información, el control de responsabilidades y la trazabilidad de cada proceso.
5. Se concluye que la gestión de los requerimientos carece de un enfoque institucional orientado al control preventivo y a la rendición de cuentas, lo cual limita la coordinación entre áreas y debilita la transparencia en la administración municipal.

# IV. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la Alta Dirección de la Municipalidad disponga la estandarización y formalización de los procedimientos relacionados con la atención de los requerimientos del Órgano de Control Institucional, precisando funciones, canales de comunicación interna y lineamientos de archivo que permitan asegurar respuestas oportunas y debidamente sustentadas.
2. Se recomienda que la Oficina de Recursos Humanos planifique y ejecute acciones de capacitación dirigidas al personal encargado de la atención de los requerimientos, orientadas al adecuado registro de la información, al control de los plazos establecidos y a la correcta organización de la documentación.
3. Se recomienda que la Gerencia Municipal implemente mecanismos de control interno que faciliten la revisión periódica del estado de atención de los requerimientos, permitiendo identificar retrasos, deficiencias operativas y oportunidades de mejora en los procesos administrativos.
4. Se recomienda que la Oficina de Tecnologías de la Información desarrolle e implemente una solución informática que permita gestionar de manera integral los requerimientos del Órgano de Control Institucional, asegurando el seguimiento continuo, la asignación clara de responsabilidades y la trazabilidad de las acciones efectuadas.
5. Se recomienda que las unidades orgánicas de la Municipalidad adopten prácticas orientadas al seguimiento permanente de los requerimientos, fortaleciendo la coordinación interna, la responsabilidad funcional y la transparencia en la gestión frente a los órganos de control.

## REFERENCIAS

Arteaga Castro, E., & Huamaní Huaylla, H. (2013). Software para el seguimiento y el control de documentos para el mejoramiento de la gestión administrativa en la Municipalidad de Pueblo Nuevo - Chincha [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Ingeniería. Repositorio: https://repositorio.uni.edu.pe/handle/20.500.12872/1234

Castillo Palacios, L., Lazo Sánchez, J., & Suysuy Chambergo, M. (2024). Control interno para mejorar la gestión administrativa en una municipalidad provincial de la ciudad de Piura [Trabajo de investigación]. CONCYTEC. Repositorio: https://hdl.handle.net/20.500.12692/168102

COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). (2013). Internal control – Integrated framework.

https://www.coso.org/Documents/990025P-Executive-Summary-Framework.pdf

Congreso de la República del Perú. (1998). Ley N.º 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.

https://www.contraloria.gob.pe/wps/wcm/connect/contraloria/s_normativa/ley_27785

Congreso de la República del Perú. (2001). Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/1189276

Contraloría General de la República. (2014). Normas de Control Gubernamental.

https://www.contraloria.gob.pe/wps/wcm/connect/contraloria/s_ncgn

Contraloría General de la República. (2021). Resolución de Contraloría N.º 013-2021-CG.

https://www.contraloria.gob.pe/wps/wcm/connect/contraloria/s_cgr_resoluciones/13-2021-CG

Huamán Hidalgo, A. E. (2024). Proceso de seguimiento y evaluación de acciones respecto a las situaciones adversas de los informes de Servicios de Control Simultáneo emitidos por los Órganos de Control Institucional de los gobiernos locales con mayor población de la provincia de Lima en el año 2021 (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Repositorio: http://hdl.handle.net/20.500.12404/28299

Larrea Lúcar, L. T., Vergaray Galarza, M. C., & Selem Novoa, J. A. (2020). Implementación de recomendaciones de servicios de control posterior vinculadas a la mejora de gestión en las municipalidades de Lima

Metropolitana (Trabajo de investigación). Universidad del Pacífico, Lima, Perú. Repositorio: https://hdl.handle.net/11354/2952

## ANEXOS Y/O ILUSTRACIONES

### ANEXO 1

*Ficha de evaluación de trabajo de suficiencia profesional*

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**

**Universidad del Perú. Decana de América**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES**

**FICHA DE EVALUACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

| **1. Datos generales** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| • Razón social de la empresa | **MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAVIN DE HUANTAR** | | | |
| • Área o Dpto. en que realizó la actividad | **SECRETARIA GENERAL** | | | |
| • Nombre y cargo del profesional responsable | **ASISTENTE TIPO I** | | | |
| • Periodo de labores (Horas laboradas) | **1040 HORAS** | | | |
| • Nombre del bachiller | **JULIO JOSIAS DOMINGUEZ MELGAREJO** | | | |
| • Escuela profesional | **AUDITORIA EMPRESARIAL Y DEL SECTOR PUBLICO** | | | |
| **2. Evaluación (*)** | | **Óptimo (2pts)** | **Bueno (1 pt)** | **Deficiente (0)** |
| a. Iniciativa y cumplimiento (trabajo bajo a presión) | | ✓ | | |
| b. Puntualidad y asistencia | | ✓ | | |
| c. Eficiencia y dedicación | | ✓ | | |
| d. Compromiso ético en el desarrollo de la gestión contable, tributaria y/o de auditoría, en el sector público o privado. | | ✓ | | |
| e. Capacidad de aplicar conocimientos a la práctica, evaluando casos de investigación. | | ✓ | | |
| f. Capacidad de análisis y síntesis, crítico y autocrítico, en los trabajos de campo como gestores contables, tributarios y/o de auditoría. | | ✓ | | |
| g. Liderazgo para formular los informes de contabilidad, tributarios y/o de auditoría, con independencia e imparcialidad. | | ✓ | | |
| h. Capacidad para trabajar con un equipo multidisciplinario, para lograr los objetivos y metas institucionales. | | ✓ | | |
| i. Habilidades en el manejo de la tecnología informática, para el desempeño de su trabajo de campo, reportes, informes, coordinación en redes con sus jefes y autoridades para agilizar su tarea de gestión contable, tributaria y/o de auditoría. | | ✓ | | |
| j. Capacidad para la resolución de problemas y la valoración de responsabilidades de los funcionarios públicos y/o ejecutivos del sector privado. | | ✓ | | |
| **Sub total** | | **20** | | |
| **TOTAL (Números y letras)** | | **20 veinte** | | |
| Comentarios adicionales | | | | |

(*) Evaluación
Satisfactorio : 20 - 15
No satisfactorio : 14 a menos

Con las consideraciones más distinguidas.

Atentamente,

Municipalidad Distrital Chavín de Huantar
Abog. José A. Díaz Gantu
Reg. C.A.A. N° 2680
SECRETARIO GENERAL

**Dr./Mág.**
Evaluador

**ANEXO 2**

*Autorización para el uso del nombre de la Entidad.*



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
CHAVIN DE HUANTAR
¡Patrimonio Cultural de la Humanidad!

Chavín de Huántar, 09 de enero de 2026.

**OFICIO N° 011-2026-MDChH/A**

**Sr. JULIO JOSIAS DOMINGUEZ MELGAREJO**

*Presente.-*

**Asunto:** Autorización para uso del nombre de la Municipalidad Distrital de Chavín de Huántar.

*De mi mayor consideración:*

En atención a su solicitud presentada mediante Carta N° 001-2025/EJSA, mediante la cual solicita autorización para el uso del nombre de la Municipalidad Distrital de Chavín de Huántar en el marco de su Trabajo de Suficiencia Profesional titulado,

***"Propuesta sistema de seguimiento y atención de requerimientos del Órgano de Control Institucional en la Municipalidad de Chavín de Huántar"***

**SE AUTORIZA** el uso del nombre de la **Municipalidad Distrital de Chavín de Huántar**, únicamente con fines académicos, bajo la condición de que dicho trabajo no compromete responsabilidad administrativa, legal ni institucional de la entidad, siendo su contenido de exclusiva responsabilidad del autor.

Asimismo, se le recuerda que la información utilizada deberá ser tratada con responsabilidad, confidencialidad y fines estrictamente académicos, conforme a la normativa vigente.

Sin otro particular, le deseamos éxito en la elaboración de su trabajo y aprovechamos la oportunidad para expresarle nuestra consideración.

Atentamente,

Chavín de Huántar
Plaza de Armas N°120
Progreso para todos