



CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA



## DIRECCIÓN DE AUDITORÍA SEIS

# INFORME DE AUDITORÍA FINANCIERA A LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, PERÍODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018.

**SAN SALVADOR, 28 DE OCTUBRE DE 2019.**



## ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA
1. ASPECTOS GENERALES .....	2
1.1 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA.....	2
1.2 ALCANCE DE LA AUDITORÍA.....	2
1.3 PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA APLICADOS.....	3
1.4 RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE AUDITORÍA.....	3
1.4.1 TIPO DE OPINIÓN DEL DICTAMEN.....	3
1.4.2 SOBRE ASPECTOS FINANCIEROS .....	3
1.4.3 SOBRE ASPECTOS DE CONTROL INTERNO.....	4
1.4.4 SOBRE ASPECTOS DE CUMPLIMIENTO LEGAL .....	4
1.4.5 ANÁLISIS DE INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA Y FIRMAS PRIVADAS DE AUDITORÍA.....	4
1.4.6 SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DE AUDITORÍAS ANTERIORES....	4
1.5 COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN .....	5
1.6 COMENTARIOS DE LOS AUDITORES.....	5
2. ASPECTOS FINANCIEROS.....	6
2.1 DICTAMEN DE LOS AUDITORES .....	6
2.2 INFORMACIÓN FINANCIERA EXAMINADA.....	7
3. ASPECTOS DE CONTROL INTERNO .....	8
3.1 INFORME DE LOS AUDITORES .....	8
3.2 HALLAZGOS SOBRE ASPECTOS DE CONTROL INTERNO .....	10
4. ASPECTOS DE CUMPLIMIENTO LEGAL.....	31
4.1 INFORME DE LOS AUDITORES .....	31
4.2 HALLAZGOS SOBRES ASPECTOS DE CUMPLIMIENTO LEGAL.....	33
5. ANÁLISIS DE INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA Y FIRMAS PRIVADAS DE AUDITORÍA.....	45
6. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DE AUDITORÍAS ANTERIORES..	46
7. RECOMENDACIONES.....	46



**SEÑOR  
PRESIDENTE  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR  
PRESENTE.**

De conformidad a lo establecido en el Art. 195 de la Constitución de la República, y Arts. 5 y 31 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, hemos realizado Auditoría Financiera a la Defensoría del Consumidor, por el período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2018.

## **1. ASPECTOS GENERALES**

### **1.1 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA**

#### **Objetivo General**

Realizar Auditoría Financiera a la Defensoría del Consumidor, por el período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2018, de conformidad con Normas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Corte de Cuentas de la República.

#### **Objetivos Específicos**

- a) Emitir un informe que exprese una opinión sobre si los Estados Financieros emitidos por la Defensoría del Consumidor, en su conjunto, están razonablemente libres de incorrecciones materiales, debido a fraude o error y se encuentran preparados, en todos los aspectos importantes de conformidad con principios de contabilidad gubernamental emitidos por el Ministerio de Hacienda.
- b) Emitir un informe que concluya sobre la efectividad del Sistema de Control Interno.
- c) Comprobar si la entidad cumplió con las disposiciones legales y técnicas aplicables a las actividades ejecutadas.

### **1.2 ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

El presente examen se enfocó en determinar la razonabilidad de las cifras presentadas en los Estados Financieros emitidos por la Defensoría del Consumidor, relativos al período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018, determinando la integridad de los saldos presentados, la oportunidad en el registro de las operaciones y la veracidad de la documentación que respalda las operaciones, en cuanto a suficiencia y competencia de la misma, de conformidad con Normas de



Auditoría Gubernamental y Políticas Internas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Corte de Cuentas de la República.

### **1.3 PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA APLICADOS**

Para la realización de la auditoría financiera aplicamos pruebas de cumplimiento, con base a los componentes de mayor importancia identificados, desarrollando los procedimientos siguientes:

- Comprobar la autenticidad de los hechos económicos incluidos en los Estados Financieros.
- Examinar la documentación que soporta gastos e inversiones realizadas durante el período sujeto a examen.
- Determinar que la información presentada en los Estados Financieros, es adecuada y suficiente de conformidad con principios de contabilidad gubernamental emitidos por el Ministerio de Hacienda.
- Evaluar la suficiencia y adecuado del Sistema de Control Interno implementado por la Defensoría.
- Verificar que la Defensoría del Consumidor cumplió con todos los aspectos importantes relacionados con leyes, reglamentos y otras normas aplicables a su funcionamiento.

### **1.4 RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE AUDITORÍA**

#### **1.4.1 TIPO DE OPINIÓN DEL DICTAMEN**

El presente informe incluye un dictamen con opinión limpia, debido a que los Estados Financieros presentan razonablemente en todos los aspectos importantes la situación financiera, el rendimiento económico, el flujo de fondos y la ejecución presupuestaria de la Defensoría del Consumidor, por el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018, de conformidad con Principios y Normas de Contabilidad Gubernamental, establecidos por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental del Ministerio de Hacienda, los cuales se han aplicado uniformemente durante el período auditado, en relación con el período precedente.

#### **1.4.2 SOBRE ASPECTOS FINANCIEROS**

Los resultados de la aplicación de procedimientos de auditoría no revelaron condiciones reportables que ameriten ser incluidas en el presente informe.



### **1.4.3 SOBRE ASPECTOS DE CONTROL INTERNO**

Los resultados de las pruebas de auditoría aplicadas sobre el Sistema de Control Interno, revelaron las siguientes condiciones reportables

1. Deficiencias en el control y custodia de Activos Fijos.
2. Falta de conciliación de saldos de activos fijos y contables.

### **1.4.4 SOBRE ASPECTOS DE CUMPLIMIENTO LEGAL**

Los resultados de las pruebas de auditoría aplicadas sobre aspectos de cumplimiento legal revelaron las siguientes condiciones reportables

1. Deficiencias en procesos de adquisiciones y contrataciones por libre gestión, licitación y contratación directa.
2. Incumplimiento e inconsistencia en normativa que regula la gestión financiera institucional.
3. Incumplimiento de funciones en el área de Auditoría Interna.

### **1.4.5 ANÁLISIS DE INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA Y FIRMAS PRIVADAS DE AUDITORÍA**

En atención a lo establecido en la Ley de la Corte de Cuentas de la República, efectuamos análisis a 15 informes emitidos por la Unidad de Auditoría Interna de la Defensoría del Consumidor, relacionados con el período auditado, determinando que no presentan condiciones que ameriten ser incorporadas en el presente informe.

De conformidad a lo establecido en el Art. 41 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, solicitamos informes emitidos por firmas privadas de auditoría, constatando que a la fecha del presente o examen, no se había emitido ningún informe.

### **1.4.6 SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DE AUDITORÍAS ANTERIORES**

El informe de auditoría financiera practicada por la Corte de Cuentas de la República a la Defensoría del Consumidor, relativo al período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017, no presenta recomendaciones a las cuales dar seguimiento.



## **1.5 COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN**

La Administración fue informada de las deficiencias identificadas durante el desarrollo de la presente auditoría, a fin de obtener sus comentarios y evidencia relacionados con las condiciones señaladas, los cuales fueron analizados e incorporados en los hallazgos correspondientes.

## **1.6 COMENTARIOS DE LOS AUDITORES**

La respuesta y documentación proporcionada por la Administración, relativa a las deficiencias comunicadas, permitió confirmar o desvirtuar los señalamientos, los que no fue posible desvirtuar se presentan en este informe, el cual ratificamos en todo su contenido.

## **2. ASPECTOS FINANCIEROS**

### **2.1 DICTAMEN DE LOS AUDITORES**

**SEÑOR  
PRESIDENTE  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR  
PRESENTE.**

Hemos examinado el Estado de Situación Financiera, Estado de Rendimiento Económico, el Estado de Flujo de Fondos y el Estado de Ejecución Presupuestaria, emitidos por la Defensoría del Consumidor por el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018. Estos Estados Financieros, son responsabilidad de la Administración. Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre los mismos con base a nuestra auditoría.

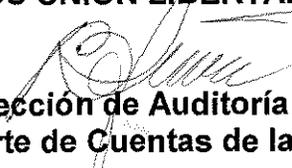
Realizamos nuestro examen de conformidad con Normas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Corte de Cuentas de la República. Estas Normas requieren que planifiquemos y ejecutemos la auditoría de tal manera que podamos obtener una seguridad razonable de que los Estados Financieros examinados están libres de errores importantes.

La auditoría incluye el examen en base a pruebas selectivas de la evidencia que soporta las cifras y revelaciones de los Estados Financieros examinados, evaluación de los principios contables utilizados y las estimaciones significativas efectuadas por la Entidad. Creemos que nuestro examen proporciona una base razonable para nuestra opinión.

En nuestra opinión, los estados financieros examinados, presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes la situación financiera, los resultados de sus operaciones, el flujo de fondos y la ejecución presupuestaria de la Defensoría del Consumidor, por el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018, de conformidad con Principios y Normas de Contabilidad Gubernamental, establecidos por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental del Ministerio de Hacienda, los cuales se han aplicado uniformemente durante el período auditado, en relación con el período precedente.

San Salvador, 28 de octubre de 2019.

**DIOS UNIÓN LIBERTAD**

  
**Dirección de Auditoría Seis  
Corte de Cuentas de la República**





## **2.2 INFORMACIÓN FINANCIERA EXAMINADA**

La información financiera examinada, se adjunta a este informe y es la siguiente:

- Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2018.
- Estado de Rendimiento Económico del 1 de enero al 31 de diciembre 2018.
- Estado de Flujos de Efectivo al 31 de diciembre de 2018.
- Estado de Ejecución Presupuestaria del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.
- Notas Explicativas a los Estados Financieros.



### **3. ASPECTOS DE CONTROL INTERNO**

#### **3.1 INFORME DE LOS AUDITORES**

**SEÑOR  
PRESIDENTE  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR  
PRESENTE.**

Hemos examinado los Estados de Situación Financiera, Rendimiento Económico, Flujo de Fondos y de Ejecución Presupuestaria emitidos por la Defensoría del Consumidor, por el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018 y hemos emitido nuestro informe en esta fecha.

Realizamos nuestro examen de conformidad con Normas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Corte de Cuentas de la República. Estas Normas requieren que planifiquemos y desarrollemos la auditoría de tal manera que podamos obtener una seguridad razonable sobre si los Estados Financieros, están libres de distorsiones significativas.

Al planificar y ejecutar la auditoría a la Defensoría del Consumidor, tomamos en cuenta el Sistema de Control Interno, con el fin de determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría, para expresar una opinión sobre los Estados Financieros presentados y no con el propósito de dar seguridad sobre dicho Sistema.

La Administración de la Defensoría del Consumidor, es responsable de establecer y mantener el Sistema de Control Interno. Para cumplir con esta responsabilidad, se requiere de estimaciones y juicios de la Administración para evaluar los beneficios esperados y los costos relacionados con las Políticas y Procedimientos de Control Interno. Los objetivos de un Sistema de Control Interno son: Proporcionar a la Administración afirmaciones razonables, no absolutas de que los bienes están salvaguardados contra pérdidas por uso o disposiciones no autorizadas y que las transacciones son ejecutadas de acuerdo con la autorización de la Administración y están documentadas apropiadamente.

Debido a limitaciones inherentes a cualquier Sistema de Control Interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectados. Además, la proyección de cualquier evaluación del Sistema a períodos futuros, está sujeta al riesgo de que los procedimientos sean inadecuados, debido a cambios en las condiciones o a que la

efectividad del diseño y operación de las políticas y procedimientos pueda deteriorarse.

Identificamos ciertos aspectos que involucran el Sistema de Control Interno y su operación que consideremos son condiciones reportables de conformidad con Normas de Auditoría Gubernamental. Dichas condiciones reportables incluyen aspectos que llaman nuestra atención con respecto a deficiencias significativas en el diseño u operación del Sistema de Control Interno que, a nuestro juicio, podrían afectar en forma adversa la capacidad de la Entidad para registrar, resumir y reportar datos financieros consistentes con las aseveraciones de la Administración en el Estados de Situación Financiera, de Rendimiento Económico, de Flujo de Fondos y de Ejecución Presupuestaria.

Las condiciones reportables en el Sistema de Control Interno son las siguientes:

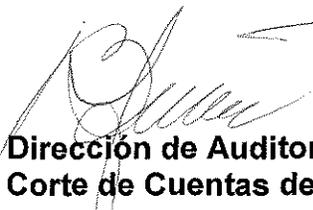
1. Deficiencias en el control y custodia de activos fijos.
2. Falta de conciliación de saldos de activos fijos y contables.

Una falla importante es una condición reportable, en la cual el diseño u operación de uno o más de los elementos del Sistema de Control Interno no reduce a un nivel relativamente bajo, el riesgo de que ocurran errores o irregularidades en montos que podrían ser significativos y no ser detectados por los empleados, dentro de un período, en el curso normal de sus funciones.

Nuestra revisión del Sistema de Control Interno no necesariamente identifica todos los aspectos de control interno que podrían ser condiciones reportables y, además, no necesariamente revelaría todas las condiciones reportables que son también consideradas fallas importantes, tal como se define en el párrafo anterior.

San Salvador, 28 de octubre 2019.

**DIOS UNIÓN LIBERTAD.**

  
**Dirección de Auditoría Seis  
Corte de Cuentas de la República.**





### 3.2 HALLAZGOS SOBRE ASPECTOS DE CONTROL INTERNO

#### 3.2.1 DEFICIENCIAS EN EL CONTROL Y CUSTODIA DE ACTIVOS FIJOS.

Comprobamos que durante el ejercicio 2018 no realizaron levantamiento físico anual de inventarios de activo fijo, además, en el Sistema de Inventarios de Activo Fijo (SIAF) no registran las licencias de software, el detalle de las mismas únicamente es del conocimiento del jefe de la Unidad de Informática, servidor que no rinde fianza y a quien no se le ha delegado formalmente la responsabilidad respecto a la custodia de dichos bienes.

El detalle de las licencias a continuación:

Licencia	Versión	Fabricante	Cant.	Estado	Tipo de Licencia	Formato de la Licencia
Microsoft Office XP Professional	XP	Microsoft	44	Obsoleta	Perpetua	Documento
Microsoft Office XP Professional	XP	Microsoft	31	Obsoleta	Perpetua	Documento (Nota remisión 22-05-2003)
Microsoft Office XP	XP	Microsoft	113	Obsoleta	Perpetua	Documento
Microsoft Office XP	XP	Microsoft	76	Obsoleta	Perpetua	Documento (Nota remisión 22-05-2003)
Microsoft Windows CAL/ Software Assurance Pack (C78-00914)	N/D	Microsoft	45	Obsoleta	Perpetua	Documento
Norton Antivirus Enterprise	N/D	Norton	71	Obsoleta	Renovación anual	Documento (Nota remisión 22-05-2003)
Visual Studio Net Pro 2002	2002	Microsoft	2	Obsoleta	Renovación anual	Documento (Nota remisión 22-05-2003)
PDF Factory	N/D	Fine Print	1	Obsoleta	Perpetua	Documento
Licencias para ROUTER NORTEL CONTIVITY	N/D	Nortel	6	Obsoleta	Perpetua	Documento
ALTEON OS Intelligent Traffic Management	N/D	Nortel	1	Obsoleta	Perpetua	Documento
Microsoft Front Page 2003	2003	Microsoft	2	Obsoleta	Perpetua	Documento
Microsoft Project 2003	2003	Microsoft	1	Obsoleta	Renovación anual	Documento
Microsoft Office Professional 2003 Win32	2003	Microsoft	24	Obsoleta	Perpetua	Documento
Microsoft Office 2003 Win32	2003	Microsoft	6	Obsoleta	Perpetua	Documento
V3Pro 2004 (1)	2004	AHN LAB	62	Obsoleta	Perpetua	Documento
Microsoft Office Professional Plus 2007	2007	Microsoft	2	Obsoleta	Perpetua	Documento
Microsoft Visual Studio Team Edition for	2005	Microsoft	2	Vigente	Perpetua	Documento-caja



Licencia	Versión	Fabricante	Cant.	Estado	Tipo de Licencia	Formato de la Licencia
Software Developers 2005						
Microsoft Windows Server CAL 2003	2003	Microsoft	325	Vigente	Perpetua	Documento
Microsoft Windows Server Standard 2003 R2	2003	Microsoft	6	Vigente	Perpetua	Documento
McAfee Total Protection Enterprise	N/D	McAfee	150	Vencida	Renovación anual	Documento
IBM Rational Rose XDE Developer for Visual Studio	N/D	IBM	1	Obsoleta	Perpetua	Documento
Microsoft Windows Server Enterprise 2003 R2	2003	Microsoft	1	Vigente	Perpetua	Documento
Microsoft SQL Server 2005 Estándar Edition	2005	Microsoft	1	Vigente	Perpetua	Documento-caja
Microsoft Office XP Developer	XP Developer	Microsoft	1	Obsoleta	Perpetua	Documento
Microsoft Office 2007 Standard	2007	Microsoft	20	Obsoleta	Perpetua	Documento
Client Access Licence for Microsoft Small Business Server 2000	2000	Microsoft	25	Obsoleta	Perpetua	Documento
Microsoft Windows 2000 Professional	2000	Microsoft	1	Obsoleta	Perpetua	Documento
Microsoft Windows Server 2008 Enterprise	2008	Microsoft	1	Vigente	Perpetua	Documento
Microsoft Windows Server CAL 2008	2008	Microsoft	25	Vigente	Perpetua	Documento
Adobe Design Premium CS5.5 5 5 MLP	CS5.5	Adobe	1	Vigente	Perpetua	Documento
Adobe Design and Web Premium CS& 6.0 MLP	6	Adobe	1	Vigente	Perpetua	Documento
4Team	N/D	4Team Corp	1	Obsoleta	Perpetua	Documento
Microsoft Project 2010	2010	Microsoft	2	Vigente	Perpetua	Documento
Microsoft SQL Server Standard Core 2012 2 Licenses	2012	Microsoft	4	Vigente	Perpetua	Documento
Microsoft Windows Server Standard 2008 R2	2008	Microsoft	2	Vigente	Perpetua	Documento
Microsoft Windows Vista Business	Vista Business	Microsoft	3	Obsoleta	Perpetua	Documento
Microsoft Office 2013	2013	Microsoft	110	Vigente	Perpetua	Documento
Microsoft Visual Studio Pro w/MSDN/Software Assurance Pack	2012	Microsoft	5	Vigente	Perpetua	Documento
Microsoft Windows Server Standard 2012	2012	Microsoft	5	Vigente	Perpetua	Documento
Vmware vSphere 5 Essentials Plus	5	Vmware	1	Vigente	Perpetua	Documento
TeamViewer 8 Corporate	8	Team Viewer	1	Vigente	Perpetua	Documento
Microsoft PROJECT 2013	2013	Microsoft	2	Vigente	Perpetua	Documento



Licencia	Versión	Fabricante	Cant.	Estado	Tipo de Licencia	Formato de la Licencia
Microsoft Windows Server Standard 2012 R2	2012	Microsoft	1	Vigente	Perpetua	Documento
Readiris Corporate Windows	15	Readiris Corp.	2	Vigente	Perpetua	Documento
Eset EndPoint Protection Advanced	Protection advanced	ESET	300	Vigente	Renovación	Documento
Kerio Connect	N/D	Kerio	320	Vigente	Renovación	Documento
Microsoft Windows Server CAL	N/D	Microsoft	20	Vigente	Perpetua	Documento
Microsoft Windows Server CAL 2016	2016	Microsoft	29	Vigente	Perpetua	Documento
Microsoft Office 2011 para Mac OS	2011	Microsoft	5	Vigente	Perpetua	Caja
Crystal Reports Server			1	Obsoleta	Perpetua	
Microsoft Windows 7 Professional (OEM) 64 bits	7	Microsoft	3	Vigente	Perpetua	
Microsoft Office 2016	2016	Microsoft	29	Vigente	Perpetua	Caja
Microsoft Office 2010	2010	Microsoft	4	Vigente	Perpetua	
Adobe Photoshop			1	Obsoleta	Perpetua	Caja
ASROC			1	Obsoleta	Renovación	Caja
Microsoft Office 2013	2013	Microsoft		Vigente	Perpetua	Caja

El Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado en su Romano VIII, Subsistema de Contabilidad Gubernamental, Literal C Normas, C.2.4 Normas Sobre Inversiones en Bienes de Larga Duración, Numeral 3 Control Físico de los Bienes de Larga Duración, enuncia "Las instituciones obligadas a llevar contabilidad gubernamental, independiente del valor de adquisición de los bienes muebles e inmuebles, deberán mantener un control administrativo que incluya un registro físico de cada uno de los bienes, identificando sus características principales y el lugar de ubicación donde se encuentran en uso, todo ello en armonía con las normas de control interno respectivas."

El Reglamento para el Uso y Control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Entidades del Sector Público, emitido por la Corte de Cuentas de la República, Licenciamiento de software, Art. 46 establece: "La Unidad de Activo Fijo deberá de elaborar y actualizar un inventario de software y aplicaciones. La Unidad de TIC deberá controlar el software instalado en cada uno de los equipos informáticos institucionales."

El Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Defensoría del Consumidor, Separación de Funciones Incompatibles, Art. 49 y 51 establecen: "Almacenamiento, Custodia y Utilización de Bienes," "La Defensoría, establecerá un sistema para el almacenamiento y custodia de los bienes. Estos estarán bajo el cuidado de un servidor, que rendirá fianza conforme a la Ley. Los bienes se



destinarán exclusivamente, a los propósitos institucionales que motivaron a su adquisición.”

“Constatación Física”, en la Defensoría, se realizarán constataciones físicas anuales de las existencias institucionales y de activos fijos, por parte de servidores independientes de su custodia y registro; en caso de variaciones, deberán efectuarse las investigaciones y ajustes y determinar las responsabilidades conforme a la Ley.

La Norma General para la Protección y Seguridad de los Bienes, numerales. 8.1, 8.4, 8.5 y 8.9 definen:

“Los funcionarios y empleados de la Defensoría de Consumidor que tengan a su cargo la recepción, registro, control y custodia de bienes fiscales, rendirán fianza, en cumplimiento al artículo 104 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República”.

“La Unidad de Logística, a través del Auxiliar Logística (Encargado de Activo Fijo), es responsable de la recepción y custodia de los bienes, así como también de realizar los registros necesarios para su control, asignación o traslado; ...”

“La Unidad de Logística, a través del Auxiliar Logística (Encargado (a) de Activo Fijo), entregará a cada empleado mediante acta de asignación, los bienes necesarios para su desempeño, con indicaciones precisas de su uso, resguardo o custodia...”

“La Unidad de Logística a través del encargado de almacén y del encargado de activo fijo, realizará al menos una vez al año, inventario físico de los bienes de la institución, para dar fe de su existencia, debiendo presentar a su jefe inmediato, el resultado del levantamiento del inventario con su respectivo sello y firma. La jefa de Logística remitirá los resultados del levantamiento del inventario a la Contadora de la institución para fines de registros contables.”

La no realización de levantamiento de inventario físico de Activo Fijo por año y la falta de registro de software en el SIAF, se origina debido a que la Jefe de la Unidad de Logística y los Encargados de Activo Fijo que fungieron durante los períodos: del 1 de enero al 12 de septiembre y del 19 de septiembre al 31 de diciembre de 2018, no atendieron lo establecido en normativa interna y externa aplicable.

La deficiencia reportada impacta en la presentación de las cifras en los Estados Financieros específicamente en el subgrupo de Bienes Depreciables, que para el ejercicio 2018, representa el 61% de los recursos institucionales.



## COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

Mediante nota de fecha 4 de julio de 2019 el Encargado de Activo Fijo actuante durante el período del 1 de enero al 12 de septiembre de 2018, manifiesta:

“En lo referente al levantamiento físico anual de inventario de Activo Fijo, sí, se realizó dicho levantamiento en cumplimiento a lo establecido en el manual de procedimientos de Activo Fijo en los siguientes puntos:

### 9.9. Levantamiento de activo fijo

El (La) Auxiliar de Logística (Encargado(a) de Activo Fijo)

Elabora propuesta de programa de levantamiento de activo fijo y lo remite a él (La) jefe (a) de Logística para su revisión y autorización.

El (La) jefe (a) de Logística

9.9.1 Coordina y ajusta con el (la) Auxiliar de Logística (Encargado (a) de Activo Fijo) la planificación del levantamiento anual del activo fijo y lo firma de conformidad.

9.9.2. Informa a los (as) directores (as), Gerentes (as) o jefes (as) de Unidad el día en que se realizara el levantamiento en cada unidad, a fin de que deleguen a un miembro del personal para la atención de dicha actividad.

El (La) Auxiliar de Logística (Encargado (a) de Activo Fijo) / Delegado de Unidad

9.9.3. Realiza el levantamiento de activo fijo, retomando la información del contenido de las actas de asignación, verifica y si existe diferencia realiza los ajustes pertinentes, de acuerdo a los formularios normalizados; en cada reporte que deberá consignar la fecha del levantamiento y los resultados obtenidos de la toma.

9.9.4. Retroalimenta a él (la) director(a), Gerente(a) o Jefe de Unidad, con los resultados obtenidos de la toma física en su Unidad, ya sea que se presenten diferencias o no.

9.9.5 Solicita firma en programación de levantamiento a él (la) director(a)/jefe(a)/Gerente(a) de Unidad o a la persona delegada para acompañamiento.

El (La) Auxiliar de Logística (Encargado(a) de Activo Fijo)

9.9.6 Coteja información contra sus registros y realiza actualización en el sistema de activo fijo.

9.9.7 Completa el expediente de empleado y agrega los movimientos de alzas de activo fijo con los que respalda los ajustes efectuados en el Sistema de activo Fijo; imprime acta de asignación de ser necesario.

Dicho levantamiento no pudo ser concluido en mi calidad de Encargado de Activo Fijo ya que fui removido de mi cargo el día diez de septiembre dos mil dieciocho.

Para el caso de las Licencias de Software no registradas en el Sistema de Inventarios de Activo Fijo (SI AF), se aclara que en dicho sistema no se encontraba



habilitada la función de controles de Software, motivo por el cual no se habían incluido en su momento, aunado a ello, anteriores administraciones acordaron que fuera el Jefe de la Gerencia de Sistemas Informáticos quien llevara el control de las mismas ya que son ellos quienes gestionan compras, asignan y determinan la utilización de las Licencias de Software acorde a las necesidades institucionales dado que estos bienes son intangibles ya que son enviados por el proveedor vía Internet.

Al respecto de que el jefe de la Unidad de Informática, es un servidor que no rinde fianza, Activo Fijo no era del conocimiento de esa condición del jefe de la Unidad de Informática, ya que no está entre las funciones llevar controles sobre el afianzamiento del personal que lo requiere.

De lo anterior se anexa como pruebas de descargo, impresión de correos electrónicos de fecha inicial 18 de diciembre 2017 en el cual se detalla la primer propuesta de levantamiento de activo fijo para el ejercicio 2018, dicha propuesta tuvo diferentes modificaciones, como puede evidenciarse en la serie de impresiones de correo los cuales fueron enviados a la Jefatura de Logística, así como impresión de correo en el cual la Jefatura de Logística informaba a las Unidades sobre el inicio de dicho proceso fechado 05 de junio de 2018, además de la impresión de correo fechado 21 de junio de 2018 en el cual se da retroalimentación de las unidades que habían sido ejecutadas, se aclara además que dicho proceso de levantamiento de activos no se pudo llevar a término en el ejercicio 2018 ya que con fecha 10 de septiembre de 2018 fui removido de mi cargo como Encargado de Activo Fijo, lo que género que el proceso de Levantamiento de Activos quedara en las manos de la persona que fue nombrada como Encargado de Activo Fijo; y para concluir, se anexa copia de carta de notificación de fecha 10 de septiembre de 2018 en la cual se me notifica mi traslado hacia otra Dirección con el cargo de Técnico de Seguridad y Calidad.

En nota de fecha 3 de julio de 2019 la Jefe de la Unidad de Logística y el Encargado de Activo Fijo que fungió del 19 de septiembre al 31 de diciembre de 2018, expusieron:

"a) Sobre esta observación solo quedaron 4 áreas pendientes de levantamiento de activo fijo, actividad que se realizó en el mes de enero 2019; sin embargo, atendiendo la deficiencia se ha establecido que durante finales de junio y los primeros quince días de julio se realizara la toma física en el 100% del activo fijo. b) Dado que las licencias de software son clasificadas como activo intangible y son administradas directamente desde la Gerencia de Sistemas Informáticos, no son registradas en sistema SIAF. Sin embargo, dada la deficiencia se revisará el sistema y de ser necesario realizar modificaciones al mismo para el registro de estos bienes en el sistema.



Posterior a la lectura de Borrador de Informe, mediante nota de fecha 16 de octubre de 2019, la Jefa de la Unidad de Logística y el Encargado de Activo Fijo, comentan: "Se ratifica lo manifestado en nota enviada el 4 de julio de 2019..."

El Encargado de Activo Fijo actuante durante el período del 1 de enero al 12 de septiembre de 2018, no presentó comentarios adicionales sobre la deficiencia reportada...

### COMENTARIOS DE LOS AUDITORES

La observación reportada se confirma. Se evidencia el retraso en el levantamiento de inventario, no presentan evidencia de haber concluido dicho procedimiento, no obstante existir el compromiso de realizar al mes de julio 2019, al 100% un levantamiento de Activo Fijo y modificaciones al Sistema de Inventario de Activo Fijo (SIAF) para registrar las licencias de software.

No presentan evidencia de haber gestionado la asistencia de la Unidad de Informática para habilitar la función de controles de software para el registro de licencias en el Sistema de Inventario de Activo Fijo (SIAF) y no documentan que se haya delegado a Informática una atribución específica asignada al Encargado de Activo Fijo.

### 3.2.2 FALTA DE CONCILIACIÓN DE SALDOS DE ACTIVOS FIJOS Y CONTABLES.

Comprobamos que los saldos contables del sub grupo Bienes Depreciables, Inversiones en Bienes de Uso, del Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2018, por valor de \$1,648,242.85 no concilian con los saldos registrados en el Sistema de Inventario de Activo Fijo, (SIAF) por \$3,230,046.43 existiendo una diferencia de \$ 1,581,803.58, tal como se muestra a continuación:

Código Contable	Nombre de la Subcuenta	Saldo Contable	Saldo Activo Fijo	Diferencia
24101001	Edificios e Instalaciones	\$1,689,025.45	\$1,689,025.45	0
24101001	Edificios e Instalaciones	\$ 39,197.73	0	\$ 39,197.73
24107004	De Vivienda y Oficinas	0	0	
24107099	Obras de Infraestructura Diversas	0	0	
24115001	Equipos Médicos y de Laboratorio	\$ 77,089.14	\$ 77,089.14	0
24117001	Vehículos de Transporte	\$ 508,384.55	\$ 476,984.55	\$ 31,400.00
24119001	Mobiliarios	\$ 28,941.69	\$ 22,714.58	\$ 6,227.11
24119002	Maquinaria y Equipos	\$ 253,300.39	\$ 270,640.42	(\$ 17,340.03)
24119004	Equipos Informáticos	\$ 610,974.61	\$ 680,243.01	(\$ 69,268.40)
24119099	Bienes Muebles Diversos	\$ 13,349.28	\$ 13,349.28	0
		\$ 3,320,262.84	\$ 3,230,046.43	



Código Contable	Nombre de la Subcuenta	Saldo Contable	Saldo Activo Fijo	Diferencia
<b>MENOS:</b>				
24199001	Bienes Inmuebles	\$ 560,735.57	0	
24199007	Adiciones, Reparaciones y Mejoras de Bienes	0	0	
24199015	Equipos Médicos y de Laboratorio	\$ 57,264.48	0	
24199017	Equipos de Transporte, Tracción y Elevación	\$ 362,498.10	0	
24199019	Maquinaria, Equipo y Mobiliario Diverso	\$ 691,521.84	0	
		\$ 1,672,019.99	0	
		\$ 1,648,242.85	\$ 3,230,046.43	(\$1,581,803.58)

El Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas, artículo 62, establece: "Los procedimientos sobre conciliación periódica de registros, estarán contenidos en el Instructivo sobre Conciliación Periódica de Registros, aprobado por la Presidencia.

En las conciliaciones periódicas de registros. se contemplarán entre otras, las de tipo financieras, administrativas, técnicas, operativas, físicas y contables".

El Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado, establece: C.2.4 Normas sobre Inversiones en Bienes de Larga Duración número 3 Control Físico de los Bienes de Larga Duración.: "Las instituciones obligadas a llevar contabilidad gubernamental, independiente del valor de adquisición de los bienes muebles e inmuebles, deberán mantener un control administrativo que incluya un registro físico de cada uno de los bienes, identificando sus características principales y el lugar de ubicación donde se encuentran en uso, todo ello en armonía con las normas de control interno respectivas.

C.3.2 Normas sobre Control Interno Contable Institucional, numeral 6 Validación Anual de los Datos Contables, lo siguiente: "Durante el ejercicio contable, será obligatorio que los saldos de las cuentas de recursos y obligaciones con terceros se encuentren debidamente respaldados en conciliaciones bancarias, circularizaciones de saldos, inventario físico de bienes o cualquier otro medio de validación que asegure la existencia real de los recursos disponibles y compromisos pendientes de carácter institucional".

El Manual de Organización de la Unidades Financieras Institucionales en Romano VI Lit. A. num.1 establece que entre las Atribuciones y Funciones de la Unidad Financiera Institucional debe: "Dirigir la gestión financiera institucional, llevando a cabo la planificación, coordinación, integración y supervisión de las actividades de presupuesto, tesorería y de contabilidad gubernamental.", Asimismo en el Literal D, números. 5 y 6 del Manual en mención, en lo concerniente al de Área de



Contabilidad Gubernamental, enuncia como algunas de sus responsabilidades el de : “Establecer los mecanismos de control interno que aseguren el resguardo del patrimonio estatal y la confiabilidad e integridad de la información, dentro de las políticas a que se refiere el Artículo 105, literal g) de la Ley AFI, y sin perjuicio de las facultades de la Corte de Cuentas de la República.”, como “Comprobar que la documentación que respalda las operaciones Contables cumpla con los requisitos exigibles en el orden legal y técnico”.

La deficiencia reportada se origina debido a una inadecuada manipulación del archivo por los arreglos que hacen en forma manual, lo que genera falta de seguridad de la información procesada en el Sistema de Inventario de Activo Fijo (SIAF) a cargo de la Jefe de la Unidad de Logística y Encargados de Activo Fijo que fungieron durante los períodos: del 1 de enero al 12 de septiembre y del 19 de septiembre al 31 de diciembre de 2018, así como incumplimiento de funciones por personal y jefatura de la Unidad de Logística y Jefatura de la Unidad Financiera Institucional.

En consecuencia, los saldos correspondientes al subgrupo de Bienes Depreciables que presenta el Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2018, no se encuentran debidamente respaldados, afectando la toma de decisiones de usuarios de la información financiera.

## **COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN**

En nota REF.UFI/113/2019 de fecha 4 de julio de 2019, la jefe de la Unidad Financiera Institucional, comentó:

“De manera general y salvo las excepciones aquí señaladas, las conciliaciones se practican mensualmente como parte de los procedimientos de cierre, a partir de los reportes administrativos remitidos por la Unidad de Logística. Las diferencias señaladas entre los saldos registrados por Contabilidad en comparación con los registros de Activo Fijo, para cada una de las clasificaciones que, de acuerdo con el equipo auditor, presenta diferencias, se explican como sigue:

### **24101001- Edificios e instalaciones**

De momento los edificios e instalaciones, no están incorporados en el Sistema de Inventario de Activo Fijo (SIAF), por lo que no se recibe un reporte administrativo para su conciliación. No obstante, el área contable lleva un cuadro control, externo al aplicativo SAFI.

### **24117001-Vehículos de Transporte**

#### **24119001 -Mobiliarios**

#### **24119002-Maquinaria y equipo**



Al practicar la Conciliación de Bienes Capitalizables al 31 de diciembre 2018, se identificaron diferencias, para estas clasificaciones, las cuales han quedado explicadas en la misma y se resumen de la manera siguiente:

Código Contable	Nombre de la Subcuenta	Saldo Contable	Saldo Activo Fijo	Diferencia
24117001	Vehículos de Transporte	\$538,643.55	\$507,243.55	\$31,400.00
24119001	Mobiliarios	\$28,941.69	\$24,235.86	\$4,705.83
24119002	Maquinaria y Equipos	\$269,214.06	\$263,457.90	\$5,756.16

En el proceso de conciliación se estableció que las diferencias se deben a bienes incluidos en la provisión contable autorizada #411801001, ya que el devengado se efectuó con los documentos de respaldo que acompañaban la solicitud de provisión (órdenes de compra y contratos); sin embargo, la factura es el documento regular con el cual se efectúa el registro de los bienes, tanto en la contabilidad como en el Sistema de Inventario de Activo Fijo (SIAF) con la factura, razón por la que el SIAF no registraba en ese momento los ítems comprendidos en la provisión.

No obstante, las diferencias que presenta la observación C. de C.-AF-DC/ACR9.10, se originan de una comparación de los saldos contables del Estado de Situación Financiera, con un reporte solicitado verbalmente al Encargado de Activo Fijo para entregar en el acto, en el curso de la auditoría. Es importante aclarar que la información extraída del SIAF es migrada a un archivo de Excel, al cual se le deben practicar algunos ajustes de presentación; posteriormente se debe verificar que al manipular los datos no se corrompa la información. Sin embargo, por la premura con que se solicitó la entrega de la información, es posible que los cambios no se hayan hecho apropiadamente o que se haya borrado información de manera voluntaria.

Se ha hecho una revisión exhaustiva del archivo electrónico entregado al equipo auditor por el Encargado de Activo Fijo, contra el cuadro de bienes capitalizables que lleva la UFI, detectando algunas inconsistencias en la información contenida en el archivo Excel que sirve de base en las conciliaciones y con el fin de proveer una explicación se hace una relación de la información en el siguiente cuadro:

Código Contable	Nombre de la Subcuenta	Saldo Contable	Saldo Activo Fijo archivo Excel	Diferencia según archivo Excel	Diferencia s/conciliación	Saldo a explicar	Ref.
24117001	Vehículos de Transporte	\$538,643.55	\$507,243.55	\$31,400.00	\$31,400.00	\$0.00	
24119001	Mobiliarios	\$28,941.69	\$22,714.58	\$6,227.11	\$4,705.83	\$1,521.28	A
24119002	Maquinaria y Equipos	\$269,214.06	\$263,900.42	\$5,313.64	\$5,756.16	(\$442.52)	B



Código Contable	Nombre de la Subcuenta	Saldo Contable	Saldo Activo Fijo archivo Excel	Diferencia según archivo Excel	Diferencia s/conciliación	Saldo a explicar	Ref.
24119004	Equipos Informáticos	\$665,178.42	\$680,243.01	(\$15,064.59)	\$0.00	(\$15,064.59)	C

A continuación, se hace una conciliación de las inconsistencias encontradas por el equipo auditor, entre los saldos contables y los datos del reporte SIAF en archivo Excel.

a) Mobiliario: ítems no incluidos en reporte SIAF en archivo Excel

4118-17-01028-012	Módulo de 4 estaciones de trabajo de 1.05 X 0.60M	05/12/2018	\$ 737.54
4118-17-01011-018	Mueble de 5- CREDENZAS, metálicas con llave, de color Negro, de Aluminio	05/12/2018	\$ 783.74
	Total		\$ 1,521.28

b) Maquinaria y Equipo: Conciliación de diferencias

Ref	Maquinaria y Equipo - Saldo según reporte SIAF en Excel *	Parcial \$	Total
			\$ 263,900.42
b.1	Equipo de videovigilancia no incluido en sumatoria del cuadro archivo Excel	6,740.00	
b.2	Equipo no registrado en archivo SIAF en Excel	5,482.68	
b.3	Equipo de seguridad Perimetral trasladado Equipo informático	(6,909.04)	
	Total	\$ 5,313.64	269,214.06
	Saldo Contable		269,214.06

\*Se incluyó en archivo SIAF en Excel, el equipo incluido en la provisión para esta clasificación por valor \$5,756.16, que en realidad fue ingresado al sistema posterior al 31 de diciembre 2018, razón por la cual el monto del archivo en Excel resulta igual al saldo contable. El Saldo de \$442.52 es la diferencia del archivo Excel \$5,313.64 y el monto de las provisiones \$5,756.16.

b.1) Equipo de video vigilancia, no incluido en sumatoria del cuadro archivo Excel.

Activo	Código	F/Compra	Valor Inicial
Sistema de Video Vigilancia	4118-10-02118-001	18/09/2017	6,740.00

b.2) Equipo no registrado en archivo SIAF en Excel.

4118-06-02047-005	Planta Telefónica, Marca Avaya, modelo IP Office 406 (Base Unit),Serie: 07FC04505647	06/12/2007	3,475.88
4118-10-02032-001	Lector de Código de Barra, Marca PSC, Modelo GALCON 4220, Serie: Z6510224C (PDT Lector de Código de Barra)	02/02/2009	2,006.80
	Total		5,482.68



b.3) Equipo de seguridad Perimetral trasladado clasificado en Equipo informático

Activo	Marca	Código	F / Compra	Valor Inicial
Equipo seguridad perimetral	Watch Guard	4118-06-02117-001	09/05/2017	731.60
Equipo seguridad perimetral	Watch Guard	4118-0602117-002	09/05/2017	731.60
Equipo seguridad perimetral	Watch Guard	4118-06-02117-003	09/05/2017	731.60
Equipo seguridad perimetral	Watch Guard	4118-06-02117-004	09/05/2017	1,394.61
Equipo seguridad perimetral	Watch Guard	4118-06-02117-005	09/05/2017	1,394.61
Equipo seguridad perimetral	Watch Guard	4118-0602117-006	09/05/2017	1,925.02
			Total	6,909.04

c) Equipo Informático: Conciliación de diferencias.

Ref.	Saldo SIAF en archivo Excel	Parcial \$	Total
c.1	(+) Items no incluidos en archivo Excel	14,885.87	\$ 680,243.01
c.2	Valores duplicados por registro CPUs	(11,202.50)	
c.3	Equipo de Seguridad Perimetral incluido en otra clasificación	6,909.04	
c.4	Bien menor de \$600 con valor erróneo (no debe estar en SIAF)	(19,357.00)	
c.5	Valor duplicado por Monitores (ya incluido en CPU)	(6,300.00)	
	Total	(\$15,064.59)	\$ 665,178.42
	Saldo contable		\$ 665,178.42

c.1) ítems no incluidos en archivo en Excel

COD. INVENTARIO	DESCRIPCIÓN	FECHA ADQUISICIÓN	VALOR ADQUISICIÓN
4118-06-02007-175	Computadora de Escritorio, Marca HP, Modelo DC663, Memoria de 2GB, Tarjeta de RED 10/1000 ETHERNET	12/10/2009	740.71
4118-06-02007-181	Computadoras Marca HP, Modelo DC669, Serie A6000, Disco Duro SATA de 500 (3B)	13/11/2009	762.89
4118-18-02056-001	Router, Marca Nortel Networks, Mod.DM1401158E5, Serie SSCMF30SVK	28/03/2007	\$ 1,997.38
4118-17-02056-002	Router, Marca Nortel Networks, Mod.DM1401096E5, Serie SSCMF30SVF	28/03/2007	\$ 1,997.38
4118-16-02056-004	Router, Marca Nortel Networks, Mod. DM1401158ES, Serie SSCMF30SVD	28/03/2007	\$ 1,997.38
4118-06-02069-184	UPS, Marca MINUTEMAN, Mod. Enterprise3200, Serie 033060600010	28/03/2007	1,159.30
4118-14-02080-002	Tableta PC, Marca Motorola, Modelo Motorola Xoom, Pantalla 10.1, Pulgadas, multitouch/resolución	07/12/2011	709.00
4118-14-02080-004	Tableta PC, Marca Motorola, Modelo Motorola Xoom, Pantalla 10.1, Pulgadas, multitouch/resolucion	07/12/2011	709.00
4118-1402080-005	Tableta PC, Marca Motorola, Modelo Motorola Xoom, Pantalla 10.1, Pulgadas, multitouch/resolucion	07/12/2011	709.00
4118-14-02080-006	Tableta PC, Marca Motorola, Modelo Motorola Xoom, Pantalla 10.1, Pulgadas, multitouch/resolucion	07/12/2011	709.00
4118-01-02080-007	Tablec PC, marca Apple, modelo A1430, Serie DYHTWJODVGM (Ipad 3 wifi+celular 64 Gb	03/09/2012	\$ 1,515.00
		11/04/2012	\$ 1,200.20



COD. INVENTARIO	DESCRIPCIÓN	FECHA ADQUISICIÓN	VALOR ADQUISICIÓN
4118-06-02056-011	Router, Watchguardje Mod. XP36XTM510) Serie 80B0042CO-FE89, Estructura metálica, color rojo,		
4118-06-02056-013	Router, Watchguardje, Mod. XP3E6, Serie 80B305F60-BBEE, Estructura metálica, color rojo,	11/04/2012	679.63
		Total	\$14,885.87

c.2) Valores duplicados por registro CPU

Activo	Marca	Código	F Compra	Valor Inicial
CPU	LENOVO	4118-06-02007-396	01/09/2017	1,120.25
CPU	LENOVO	4118-06-02007-397	01/09/2017	1,120.25
CPU	LENOVO	4118-06-02007-398	01/09/2017	1,120.25
CPU	LENOVO	4118-06-02007-399	01/09/2017	1,120.25
CPU	LENOVO	4118-06-02007400	01/09/2017	1,120.25
CPU	LENOVO	4118-06-02007-401	01/09/2017	1,120.25
CPU	LENOVO	4118-06-02007-402	01/09/2017	1,120.25
CPU	LENOVO	4118-06-02007-403	01/09/2017	1,120.25
CPU	LENOVO	4118-06-02007-404	01/09/2017	1,120.25
CPU	LENOVO	4118-06-02007-405	01/09/2017	1,120.25
			Total	\$ 11,202.50

c.3) Equipo de seguridad perimetral incluido en otra clasificación

Activo	Marca	Código	F Compra	Valor Inicial
Equipo seguridad perimetral	Watch Guard	4118-06-02117-001	09/05/2017	731.60
Equipo seguridad perimetral	Watch Guard	4118-06-02117-002	09/05/2017	731.60
Equipo seguridad perimetral	Watch Guard	411806-02117-003	09/05/2017	731.60
Equipo seguridad perimetral	Watch Guard	4118-06-02117-004	09/05/2017	1,394.61
Equipo seguridad perimetral	Watch Guard	4118-06-02117-005	09 05 2017	1,394.61
Equipo seguridad perimetral	Watch Guard	4118-06-02117-006	09/05/2017	1,925.02
			Total	6,909.04

c.4) Bien menor de \$600.00, erróneamente registrado en SIAF con diferente valor.

Activo	Marca	Código	Estado	F/Compra	Valor Inicial
TELÉFONO MULTIFUNCIONAL	AVAYA	4118-03-02065-111	Funcional	19/11/2018	\$ 19,357.00

c.5) Valor duplicado en archivo en Excel por Monitores (ya incluido en CPU)

Activo	Código	F / Compra	Valor Inicial



MONITOR	4118-06-02043-379	15/10/2018		1,260.00
MONITOR	4118-06-02043-380	15/10/2018		1,260.00
MONITOR	4118-06-02043-381	15/10/2018		1,260.00
MONITOR	4118-06-02043-382	15/10/2018		1,260.00
MONITOR	4118-06-02043-383	15/10/2018		1,260.00
			Total	\$ 6,300.00

De acuerdo con los detalles proporcionados, las inconsistencias señaladas se relacionan con el archivo entregado por el Encargado de Activo Fijo durante el curso de la auditoría, en las condiciones antes explicadas, por lo que se reitera que no hay inconsistencia en la conciliación de los saldos y que las únicas diferencias se detectaron y documentaron al momento de la conciliación de registros practicada como parte del proceso de cierre contable anual 2018.

En nota de fecha 3 de julio de 2019 la Jefe de la Unidad de Logística y Encargado de Activo Fijo, período del 19 de septiembre al 31 de diciembre de 2018, expusieron: "Al respecto, aclaro lo siguiente:

#### **Edificios e Instalaciones:**

En cuanto a la subcuenta Edificios e instalaciones, al revisar los reportes del año 2018 se constató que no está registrado en el sistema de activo fijo, por lo que se procedió a ingresar el valor del inmueble.

#### **Mobiliario**

La diferencia de \$6,227.11 entre contabilidad y activo fijo obedece a que en diciembre 2018 contabilidad registro una provisión por valor de \$ 6,434.28 correspondiente a módulos de trabajo para la oficina de vigilancia de mercado y oficina regional de occidente; y en el sistema de activo fijo se registraron hasta en enero 2019 al tener a la vista las facturas.

#### **Maquinaria y Equipo.**

La diferencia reflejada en la subcuenta Maquinaria y equipo, obedece a las siguientes razones:

1.-En diciembre 2018 contabilidad registró \$ 5,756.16 correspondiente a provisión por la adquisición de equipos de aires acondicionados y en el sistema activo fijo fueron ingresados en enero 2019 cuando se tuvo a la vista la factura.



2.- El monto de \$6,909.04 correspondiente a 6 Equipos de seguridad Perimetral no corresponde a esta subcuenta, sino a la subcuenta de equipo informático, se realizará la reclasificación a la cuenta correspondiente.

3.- Equipo de video vigilancia por un monto de \$6,740.00 corresponde a esta subcuenta, sin embargo, en el momento de migrar la información a Excel, no se sumó. Se hará la reclasificación correspondiente.

4.- Equipo fotovoltaico se detectó un error en el archivo de Excel en el mes de diciembre 2018, ya que el monto del equipo es de \$14,625.38 y en el Excel registraba la cantidad de \$12,976.48,

Estas diferencias fueron revisadas en conjunto con la unidad financiera, por lo tanto, se corrigió la diferencia de \$1,648.40 que faltaba.

### **Equipos Informáticos**

La diferencia reflejada en la subcuenta Equipos informáticos, se debe a las siguientes razones:

1.- Al revisar el reporte de Excel se detectó que aparecían duplicados 10 CPU que ascienden a un monto de \$11,202.50 y 5 monitores por un monto de \$6,300.00; para el caso específico de los monitores estos no tuvieron que haberse ingresado ya que se consideran un solo bien con el CPU.

2.- Por un error al momento de digitar el precio de un teléfono con No. de inventario 4118-03-02065-096 cuyo precio real es de \$193.57, se colocó el monto de \$19,357.00.

3.- El monto de \$6,909.04 correspondiente a 6 Equipos de seguridad Perimetral no corresponde se encontraba en la subcuenta Maquinaria y Equipo, siendo lo correcto que debe estar clasificado en la subcuenta de equipo informático, se realizará la reclasificación a la cuenta correspondiente.

4.- Cinco (5) router que ascienden a \$7,871.97; cinco (5) Tablet cuyo monto total es de \$4,351.00; un (1) ups por valor de \$ 1,159.30 y dos (2) CPU por valor de \$ 1,503.60, estos bienes no se encontraban en el reporte de Excel del mes de diciembre 2018. Al detectar las inconsistencias, éstas fueron corregidas.

Posterior a la lectura de borrador de informe, mediante nota de fecha 16 de octubre de 2019, la Jefe de la Unidad de Logística y el Encargado de Activo Fijo período del 19 de septiembre al 31 de diciembre de 2018, comentan:

### **Vehículos de Transporte:**

La Diferencia de \$31,400.00 obedece a un microbús adquirido en diciembre de 2018, pero debido al cierre, la factura fue recibida hasta enero 2019; y en el sistema de activo fijo se registraron hasta en enero 2019 al tener a la vista las facturas, pues el sistema de activo fijo no permite incorporar bienes sin ingresar el número de la misma/factura.



Posterior a la lectura de borrador de informe, mediante nota REF. UFI 171/2019 de fecha 17 de octubre de 2019, la Jefe de la Unidad Financiera, comentó: "En relación con la condición reportada respecto a las conciliaciones de Activo Fijo, que la conciliación de los saldos de la cuenta 24201001- Edificios e instalaciones se ha hecho a partir de un registro auxiliar que lleva la Contadora Institucional, externo al aplicativo SAFI, como se aclaró en nuestra nota UFI-113/2019.

Sin embargo, debemos tomar en cuenta que el Principio Contable 4, del Manual Técnico SAFI, establece que los hechos económicos deben ser reconocidos en el momento en que sea posible conocer y cuantificar sus efectos. Un hecho tan importante no podría ser ignorado; es decir, aunque no es competencia de la Unidad Financiera Institucional(UFI), se registró el hecho económico y es consistente con los documentos que lo respaldan, por lo que tenemos la certeza de que los saldos reflejados en los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2018, son confiables y fieles a la verdad, por lo que de haberse presentado decisiones relacionadas con los bienes inmuebles de la Defensoría del Consumidor o su valor contable, habrían tenido la misma solidez que si se hubieran conciliado con registros de la Administración , ya que están basados en los documentos que la respaldan.

Como evidencia de lo anterior, se adjunta el cuadro control en mención presentado también con nuestra nota ref. UFI-113/2019. Para comprobar el valor inicial reflejado en el cuadro, se presenta la partida 1/0961 del 21 de septiembre de 2010, que registra la revaluación del inmueble con su correspondiente escritura, donde se detalla el valor inicial del inmueble, la permuta y su registro en el Centro Nacional de Registros, valor total de \$57,779.36; partida 01/1363, por la construcción de las gradas de emergencia añadidas al edificio por valor de \$187,446.09. La suma de estos registros constituye el valor inicial registrado en el cuadro control en mención y demuestran la solidez de la información reflejada en los Estados Financieros. No obstante, lo anterior, se ha retomado la observación y la Unidad de Logística ha efectuado los cambios al aplicativo SIAF para registrar el inmueble, por lo que a partir del mes de julio se ha incorporado a la conciliación la cuenta 24101001-Edificios e Instalaciones, a partir del registro enviado por la Unidad de Logística. Se presentan como evidencia las conciliaciones realizadas para los meses de julio, agosto y septiembre del corriente año.

En cuanto a las diferencias presentadas en las conciliaciones practicadas para las demás cuentas, es oportuno aclarar que el archivo entregado al equipo auditor mediante nota UFI-113/2019, fue a su vez, entregado por la Unidad de Logística a la UFI para efectos de consolidar el requerimiento con referencia CdeC-AF-DC-01/2019, que como puede apreciarse en dicho requerimiento los documentos solicitados pertenecen a diferentes Unidades organizativas, ya que la Jefa de la UFI fue delegada por Presidencia para coordinar la entrega de los requerimientos a la Corte de Cuentas y facilitar su seguimiento. Se hace constar que la UFI no tiene acceso al Sistema de Activo Fijo (SIAF) y que el archivo entregado no forma parte



de los requerimientos para las conciliaciones de activo fijo, ya que los registros son entregados impresos porque traen firma del Encargado de Activo Fijo y la Jefa de la Unidad de Logística.

Mediante una nueva revisión, se ha detectado que el archivo entregado en nota UFI-044/2019, es el mismo entregado por el Encargado de Activo Fijo a la auditora y presenta las mismas inconsistencias antes explicadas en nuestra nota UFI-113/2019. Las primeras inconsistencias que saltan a la vista son los saldos que presenta el cuadro comparativo de saldos del oficio DASEIS-998/2019, en el campo "Saldo Activo Fijo".

- En el archivo SIAF, el valor total para la clasificación 24119002- Maquinaria y Equipo es de \$ 263,900.42, pero al sumar en Excel los ítems que componen esa clasificación, suman un total de \$270,640.42.
- El total que presenta el archivo SIAF para todas las clasificaciones es de \$1,571,279.98, pero la auditora ha rectificado ese valor a \$1,564,539.98.

Para hallar las inconsistencias del archivo con los saldos conciliados, se debe tomar en cuenta que la conciliación al 31 de diciembre arrojó algunas diferencias, explicadas en la conciliación misma, determinando que los valores identificados, correspondían a la provisión contable autorizada #411801001, ya que el devengado se efectuó con los documentos de respaldo que acompañaban la provisión, con el propósito de hacer uso del crédito presupuestario del ejercicio a punto de finalizar; sin embargo, las facturas serían presentadas en enero 2019. La factura es el documento con el cual se ingresan los bienes al aplicativo SIAF, por lo que éste no registraba en ese momento los ítems comprendidos en la provisión mencionada. Esas diferencias son las siguientes y pueden constatarse en la conciliación practicada al 31 de diciembre 2019, la cual el equipo de auditoras tuvo a la vista y que se entregó como evidencia con nota UFI-113/2019, con fecha 4 de julio 2019.

Código Contable	Nombre de la Subcuenta	Saldo Contable	Saldo Activo Fijo	Diferencia
24117001	Vehículos de Transporte	\$ 538,643.55	\$ 507,243.55	\$ 31,400.00
24119001	Mobiliarios	\$ 28,941.69	\$ 24,235.86	\$ 4,705.83
24119002	Maquinaria y Equipo	\$ 269,214.06	\$ 263,457.90	\$ 5,756.16

Partiendo de esa aclaración, se establecieron las diferencias a conciliar con los valores contables, las que fueron explicadas en nuestra nota previa UFI-113/2019. Para efectos de facilitar la comprensión de las diferencias encontradas, se ofrece nuevamente la conciliación de saldos con la misma información presentada en la referida nota, pero estructurada de tal forma que detallan por ítem las diferencias encontradas a partir de saldos presentados por el equipo de auditoras en el cuadro que aparece en la nota DASEIS-998/2019, para conciliarlos con los registros contables.



### Cuenta 24117001 – Vehículos de Transporte

La diferencia por \$31,400 está identificada y explicada en la conciliación al 31 de diciembre y en nota UFI-113/2019 y corresponde a microbús registrado mediante la Provisión contable autorizada #411801001, para el cual aún no se tenía la factura a la fecha de cierre, razón por la cual el Encargado de Activo Fijo no pudo ingresarlo al aplicativo SIAF, pero contablemente debía reconocerse su adquisición.

### Cuenta 24119001 – Mobiliarios

La diferencia por \$6,227.11 está compuesta por \$4,705.83 identificados en la conciliación al 31 de diciembre de 2018, y corresponden a la provisión 2018 más \$1,521.28, por bienes no incluidos en archivo SIAF, por lo que la conciliación de esta cuenta queda de la siguiente forma:

Conciliación: 24119001-Mobiliarios		Fecha adquisición	Parcial	Total
Saldo según cuadro de observación DASEIS 998/2019 (igual a saldo en archivo SIAF)				\$22,714.58
(+)	Bienes no incluidos en el archivo			\$ 1,521.28
	4118-17-01028-012 Módulo de 4 estaciones de trabajo de 1.05x0.6 m	05/12/2018	\$ 737.54	
	4118-17-01011-018 Mueble de 5 CREDENZAS metálicas con llave de color negro	05/12/2018	\$ 783.74	
(+)	Bienes no incluidos en SIAF, por provisión autorizada al 31.12.18 (pendientes de recibir factura)			\$4,705.83
Saldo contable 24119001-Mobiliarios				\$28,941.69

El equipo de auditoras puede confirmar que los ítems señalados no se encuentran en el archivo electrónico entregado con nota UFI-044/2019 de fecha 01 de abril 2019.

### Cuenta 24119002- Maquinaria y Equipo

La diferencia por \$5,313.64 se compone de una mezcla de inconsistencias en el archivo electrónico al cual se le agregaron manualmente los bienes incluidos en la provisión por \$5,756.16 señalados en la conciliación al 31 de diciembre de 2018 y otras identificadas en el archivo, que se explican en la siguiente conciliación de saldos:

Conciliación: 24119002-Maquinaria y Equipo		Fecha Adquisición.	Parcial	Total
Saldo según cuadro de observación DASEIS 998/2019 (diferente a archivo SIAF)				\$263,900.42
(+)	Bien incluido en archivo SIAF pero no sumado en subtotal de clasificación			\$ 6,740.00
	4118-10-02118-001 Sistema video vigilancia		\$6,740.00	
(+)	Bienes no incluidos en el archivo SIAF			\$ 5,482.68
	4118-06-02047-005 planta telefónica (...) modelo IP Office 406 serie 07FCO4505647	06/12/2017	\$3,475.88	



Conciliación: 24119002-Maquinaria y Equipo		Fecha Adquisición.	Parcial	Total
	4118-10-02032-001 Lector de código de barra Marca PSC, modelo Galcón 4420 serieZ65102240C)	02/02/2009	\$2,006.80	
(-)	Equipo clasificado en archivo SIAF en esta cuenta, siendo lo correcto 24119004-Equipo Informático			\$(6,909.04)
	4118-06-02117-001 Equipo de seguridad perimetral	09/05/2017	\$ 731.60	
	4118-06-02117-002 Equipo de seguridad perimetral	09/05/2017	\$ 731.60	
	4118-06-02117-003 Equipo de seguridad perimetral	09/05/2017	\$ 731.60	
	4118-06-02117-004 Equipo de seguridad perimetral	09/05/2017	\$1,394.61	
	4118-06-02117-005 Equipo de seguridad perimetral	09/05/2017	\$1,394.61	
	4118-06-02117-006 Equipo de seguridad perimetral	09/05/2017	\$1,925.02	
	Saldo contable 24119002-Maquinaria y Equipo			\$269,214.06

Nótese que el archivo de SIAF presenta el equipo de seguridad perimetral, erróneamente clasificado como Maquinaria y Equipos, pero realmente corresponde a la clasificación Equipo Informático, de ahí que debe restarse al monto que presenta el archivo y añadirse al saldo de Equipos informáticos. A esto se refieren las adecuaciones manuales al archivo, mencionadas en nuestra nota ref. UFI-113/2019.

#### Cuenta 24119004 – Equipos informáticos.

La diferencia de \$15,064.59 se produce por diferentes errores identificados en el archivo SIAF, relacionados con los ajustes que se hacen manualmente al archivo en Excel, luego de extraer la información del sistema, los cuales no se operaron apropiadamente por el Encargado de Activo Fijo. De ahí que la Contadora Institucional revisa las sumatorias para asegurar que los saldos corresponden con los cambios que se registran en los auxiliares respectivos.

Conciliación: 24119004-Equipos Informáticos		Fecha Adquisición	Parcial	Total
Saldo según cuadro de observación DASEIS 998/2019 (diferente a archivo SIAF)				\$280,243.01
(+)	Bienes no incluidos en archivo SIAF			\$ 14,885.87
	4118-06-02007-175	Computadora de Escritorio, Marca HP, Modelo DC663, Memoria de 2GB, Tar	12/10/2009	\$ 740.71
	4118-06-02007-181	Computadora Marca HP, Modelo DC669, Serie A6000, Disco Duro SATA de	13/11/2009	\$ 762.89
	4118-18-02056-001	Router, Marca Nortel Networks, Mod. DM1401158E5, Serie SSCMF30SVK	28/03/2007	\$ 1,997.38
	4118-17-02056-002	Router, Marca Nortel Networks, Mod. DM1401096E5, Serie SSCMF30SVF	28/03/2007	\$ 1,997.38
	4118-16-02056-004	Router, Marca Nortel Networks, Mod. DM1401158E5, Serie SSCMF30SVD	28/03/2007	\$ 1,997.38
	4118-06-02069-184	UPS, Marca Minuteman, Mod. Enterprise3200, Serie ED3306060010	28/03/2007	\$ 1,997.38
	4118-14-02080-002	Tableta PC, Marca Motorola, Modelo Motorola Xoom, pantalla 10.1 pulgadas	07/12/2011	\$ 709.00
	4118-14-02080-004	Tableta PC, Marca Motorola, Modelo Motorola Xoom, pantalla 10.1 pulgadas	07/12/2011	\$ 709.00
	4118-14-02080-005	Tableta PC, Marca Motorola, Modelo Motorola Xoom, pantalla 10.1 pulgadas	07/12/2011	\$ 709.00
	4118-14-02080-006	Tableta PC, Marca Motorola, Modelo Motorola Xoom, pantalla 10.1 pulgadas	07/12/2011	\$ 709.00



Conciliación: 24119004-Equipos Informáticos		Fecha Adquisición	Parcial	Total
4118-01-02080-007	Tablet PC, Marca Apple, Modelo A1430, Serie DYHTWJODVGM(Ipad 3 Wif.	03/09/2012	\$ 1.515.00	
4118-06-02056-011	Router, Watchguardje , Mod. XP36XTM510) Serie 80B0042CO-FE89, Estructur.	11/04/2012	\$ 1,200.20	
4118-06-02056-013	Router, Watchguardje, Mod.XP3E6, Serie 80B205F60-BBEE, Estructura metal	11/04/2012	\$ 679.63	
(-)	Bienes duplicados en archivos SIAF (registrados dos veces)			\$(11,202.50)
4118-06-02007-396	CPU LENOVO	01/09/2017	\$ 1,120.25	
4118-06-02007-397	CPU LENOVO	01/09/2017	\$ 1,120.25	
4118-06-02007-398	CPU LENOVO	01/09/2017	\$ 1,120.25	
4118-06-02007-399	CPU LENOVO	01/09/2017	\$ 1,120.25	
4118-06-02007-400	CPU LENOVO	01/09/2017	\$ 1,120.25	
4118-06-02007-401	CPU LENOVO	01/09/2017	\$ 1,120.25	
4118-06-02007-402	CPU LENOVO	01/09/2017	\$ 1,120.25	
4118-06-02007-403	CPU LENOVO	01/09/2017	\$ 1,120.25	
4118-06-02007-404	CPU LENOVO	01/09/2017	\$ 1,120.25	
4118-06-02007-105	CPU LENOVO	01/09/2017	\$ 1,120.25	
Equipo de seguridad perimetral erróneamente clasificado en 24119002-Maquina y Equipos (ver tabla anterior				\$ 6,909.041
Bien menor de \$600. Erróneamente incluido en bienes mayores a \$ 600.00 (valor correcto \$192.57)				\$(19,357.00)
4118-06-02043-379	MONITOR	15/10/2018	\$ 1,260.00	
4118-06-02043-380	MONITOR	15/10/2018	\$ 1,260.00	
4118-06-02043-381	MONITOR	15/10/2018	\$ 1,260.00	
4118-06-02043-382	MONITOR	15/10/2018	\$ 1,260.00	
4118-06-02043-383	MONITOR	15/10/2018	\$ 1,260.00	
<b>Saldo contable 24119004 – Equipos Informáticos</b>				<b>\$665,178.42</b>

(\*) Es importante aclarar que, por razones de control, en el aplicativo SIAF las computadoras de escritorio registran por separado los CPUs y los monitores, pero a éstos últimos se les asigna valor de \$0.001, razón por la cual los valores asignados en los monitores están duplicados. Asimismo, es importante resaltar que los monitores no se incluyen en el reporte de conciliación.

Debe tomarse en cuenta que el reporte de la ULOG para conciliación de saldos se entrega impreso a la UFI, donde se verifica que los cambios correspondan con los movimientos registrados en los auxiliares. De existir diferencias, la Contadora Institucional informa al Encargado de Activo Fijo para que efectúe las correcciones pertinentes al documento.



Se provee copia como versión 2 del archivo electrónico entregado con nota UFI-044/2019 al equipo de auditoras, en el cual se identifican diferencias. El equipo de auditoras puede filtrar la columna de “observaciones” e igualmente pueden intentar localizar los ítems que se identifican en esta nota como faltantes en el archivo para confirmar su inexistencia. Asimismo, el equipo de auditoras puede verificar los ajustes antes citados con el archivo que ya tiene en su poder, a efecto de establecer que las diferencias que se reportan son exactamente las mismas. Se concluye nuevamente que las diferencias se deben a una inadecuada manipulación del archivo en los arreglos deben hacerse de manera manual.

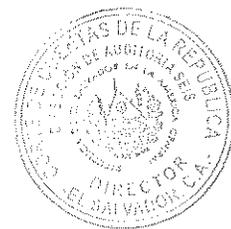
### **COMENTARIO DE LOS AUDITORES.**

Las diferencias establecidas entre los saldos contables y los saldos registrados en el Sistema de Inventario de Activo Fijo (SIAF), fueron identificados haciendo uso de la información contenida en el “Inventario de Activo Fijo mayores o iguales a \$600.00” proporcionado por el área financiera, en forma digital mediante nota Ref. UFI-044/2019 de fecha 1 de abril de 2019, numeral 13, comprobando que dicho inventario es el que fue entregado a la Unidad Contable por la Unidad de Logística, en forma impresa anexo a memorando ULOG 02/2019 de fecha 10 de enero de 2019 como insumo para realizar la conciliación de los bienes al 31 de diciembre de 2018.

La conciliación de los saldos de bienes constituye un procedimiento de control interno financiero, su propósito es comparar los movimientos registrados por la Unidad de Logística y los registros auxiliares de Contabilidad a fin de revelar cualquier error u omisión de registro, como se realizó para explicar las diferencias de saldos identificadas en la auditoría, los saldos de las cuentas de recursos deben estar respaldados, en este caso en conciliaciones de inventario físico de bienes que validen y aseguren los recursos disponibles con los que cuenta la entidad.

Validamos los registros contables relacionados con el descargo de bienes obsoletos, inservibles y en desuso y la reclasificación de cuentas de los recursos institucionales con sus correspondientes aplicaciones en la Depreciación Acumulada.

La Unidad Financiera Institucional y la Unidad de Logística, manifiestan haber revisado las diferencias establecidas y determinaron las causas de las mismas, sin embargo, las unidades de Logística y de Activo Fijo no documentan las acciones correctivas realizadas al Sistema de Inventario de Activo Fijo (SIAF), aún no incorporan el campo para registrar en dicho sistema el cálculo del gasto por depreciación y la depreciación acumulada, que permitan establecer el valor en libros de los bienes registrados y conciliar con el área financiera. La deficiencia reportada se mantiene.



#### **4. ASPECTOS DE CUMPLIMIENTO LEGAL**

##### **4.1 INFORME DE LOS AUDITORES**

**SEÑOR  
PRESIDENTE  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR  
PRESENTE.**

Hemos examinado los Estados de Situación Financiera, Rendimiento Económico, Flujo de Fondos y de Ejecución Presupuestaria de la Defensoría del Consumidor, por el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018 y hemos emitido nuestro informe en esta fecha.

Realizamos nuestro examen de conformidad con Normas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Corte de Cuentas de la República. Estas normas requieren que planifiquemos y ejecutemos la auditoría de tal manera que podamos obtener una seguridad razonable de que los Estados Financieros examinados están libres de errores importantes.

La auditoría incluye el examen del cumplimiento con leyes, regulaciones, contratos, políticas, procedimientos y otras normas aplicables a la Defensoría del Consumidor, cuyo cumplimiento es responsabilidad de la Administración. Llevamos a cabo pruebas de cumplimiento con tales disposiciones; sin embargo, el objetivo de nuestra auditoría a los Estados Financieros, no fue proporcionar una opinión sobre el cumplimiento general de las mismas.

Los resultados de nuestras pruebas de cumplimiento revelaron las siguientes instancias significativas de incumplimiento las cuales no tienen efecto en los Estados Financieros del período antes mencionado, así:

1. Deficiencias en procesos de adquisiciones y contrataciones por libre gestión, licitación y contratación directa.
2. Incumplimiento e inconsistencia en normativa que regula la gestión financiera institucional.
3. Incumplimiento de funciones en el área de Auditoría Interna.

Excepto por lo descrito anteriormente, los resultados de nuestras pruebas de cumplimiento legal indican que, con respecto a los rubros examinados, la Defensoría del Consumidor, cumplió, en todos los aspectos importantes, con esas disposiciones. Con respecto a los rubros no examinados nada llamó nuestra atención que nos hiciera creer que la Defensoría no haya cumplido, en todos los aspectos importantes con esas disposiciones.

San Salvador, 28 de octubre de 2019.

**DIOS UNIÓN LIBERTAD.**

  
**Dirección de Auditoría Seis  
Corte de Cuentas de la República.**





## **4.2 HALLAZGOS SOBRES ASPECTOS DE CUMPLIMIENTO LEGAL**

### **4.2.1 DEFICIENCIAS EN PROCESOS DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES POR LIBRE GESTIÓN, LICITACIÓN Y CONTRATACIÓN DIRECTA.**

Observamos que realizaron procesos por libre gestión, licitación y contratación directa, los cuales presentan las siguientes deficiencias:

- a) Proceso de Licitación No.01/2018, "Servicios de Vigilancia para las Oficinas de la Defensoría del Consumidor"; el contrato No.16/2018 fue suscrito con 39 días de desfase respecto a lo establecido en las bases de licitación, debido a que la resolución de adjudicación fue comunicada a los proveedores el 7 de febrero de 2018 y el referido contrato fue firmado hasta el 20 de abril de 2018.
- b) Contratación Directa 02 "Servicio de Auditoría Externa de Seguimiento de certificación del proceso de atención de controversias de consumo para los medios alternos de solución de controversias de avenimiento y conciliación sobre denuncias de casos individuales presenciales bajo la norma internacional ISO 9001:2015"; falta de emisión de resolución de adjudicación de Concurso Público.

El Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, establece:

Art. 69 El titular de la institución, Junta Directiva, Consejo Directivo o Concejo Municipal, teniendo a la vista el informe de evaluación de ofertas y acta de recomendación correspondiente, o en su caso, el cuadro comparativo de ofertas, emitirá la resolución de adjudicación o cerrará el procedimiento sin elegir a un Oferente, según corresponda.

Las Bases de Licitación No.01/2018 "Servicios de Vigilancia para las oficinas de la Defensoría del Consumidor" Numeral 5 Firma de Contrato establece: "Una vez cumplidos los requisitos contenidos en el numeral anterior, el adjudicatario, su Representante Legal o Apoderado, se presentará en la UACI de la Defensoría a suscribir el contrato dentro de los ocho días siguientes a que la adjudicación haya quedado en firme, salvo si hubiere recurso de revisión pendiente de resolver y la adjudicación no estuviere firme.

La deficiencia reportada se origina debido a que la jefa UACI actuante durante el período del 1 de enero al 18 de marzo de 2018, no cumplió con el plazo establecido según las Bases de la Licitación para que el contrato No. 16/2018 se firmara; así también, la jefa UACI actuante durante el período del 19 de marzo de 2018 a la



fecha, no se aseguró que se emitiera la resolución de adjudicación de la contratación directa 02/2018.

No firmar el contrato en el plazo establecido y no elaborar la resolución de adjudicación de la contratación directa, coloca en desventaja a la institución ante eventualidades que podrían surgir en dichos procesos y denota incumplimiento a disposiciones legales aplicables.

## COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

Según nota de fecha 3 de julio de 2019, la Jefa UACI actuante durante el período del 1 de enero al 18 de marzo de 2018, manifiesta:

- Contrato No.16/2018, correspondiente al proceso de licitación 01/2018 Servicios de Vigilancia para las Oficinas de la Defensoría del Consumidor fue suscrito con 39 días de desfase respecto a lo establecido en las bases de licitación, debido a que la resolución de adjudicación fue comunicada a los proveedores el 7 de febrero de 2018 y el referido contrato fue firmado hasta el 20 de abril de 2018.

Debido a la falta de disponibilidad presupuestaria por falta de aprobación oportuna del Presupuesto General de la Nación para el ejercicio 2018, no fue posible adjudicar la contratación del proceso de licitación 01/2018, "Servicios de Vigilancia para las oficinas de la Defensoría del Consumidor" de acuerdo a lo establecido en las bases de licitación correspondientes.

Dado que el proveedor adjudicado es el mismo con el que se tenía la prórroga de los tres meses, no se consideró necesario que el contrato estuviera firmado con tanta anticipación al inicio de la ejecución que fue a partir de abril 2018.

- Falta de emisión de resolución de adjudicación de proceso de licitación 01/2018 "Servicios de vigilancia para las oficinas de la Defensoría del Consumidor"

Se revisó el expediente de la citada licitación encontrando la resolución N. 1 de fecha 29 de enero de 2019, en la cual se adjudica la contratación a la empresa [REDACTED] (Anexo 3)."

Posterior a la lectura del borrador de informe mediante nota REF. UACI-DC 09.10/2019, de fecha 9 de octubre de 2019, la Jefa UACI actuante del 19 de marzo a la fecha, manifestó: "Las evidencias documentales y justificaciones de esta observación, fueron respondidas por la Jefa Ad-Honorem Licda. [REDACTED]"



### Anexo 3

Resolución de prórroga No. 1/2018 al contrato No, 15/2017 "Servicio de Vigilancia para las Oficinas de la Defensoría del Consumidor

#### Anexo 3.1

Resolución de Prorroga No.1 para prorrogar el plazo para la adjudicación de la Licitación Pública No. 01/2018.

#### Anexo 3.2

Resolución No. 1 Resolución de Adjudicación de los servicios de vigilancia para las oficinas de la Defensoría del Consumidor.

Es importante mencionar que el proceso Licitación 01/2018, fue iniciado por otros titulares en funciones como jefa UACI, que realizaron las gestiones previas a la suscripción del contrato.

Las evidencias documentales remitidas corresponden al contrato No. 16/2018, que corresponde proceso de licitación 01/2018 "Servicios de Vigilancia para las oficinas de la Defensoría del Consumidor" fue suscrito con 39 días de desfase respecto a lo establecido en las bases de licitación, debido a que la resolución de adjudicación fue comunicada a los proveedores el 7 de febrero de 2018 y el referido contrato fue firmado hasta el 20 de abril de 2018.

Los anexos de evidencias documentales remitidas y que constatan documentos que preceden y justifican las razones de suscripción del contrato No. 16/2018 con 39 días de acuerdo al documento Resolución No. 1: Resolución de Adjudicación de los Servicios de Vigilancia para las Oficinas de la Defensoría del Consumidor. A la fecha de asumir el cargo Jefa UACI a partir del 19 de marzo de 2019, el proceso se encontraba hasta la etapa de Adjudicación a la sociedad [REDACTED], para un periodo de nueve (9) meses contados a partir del primero al treinta y uno de diciembre de dos mil dieciocho, por lo que no se había suscrito contrato, por lo que se retoma el proceso y se realizan las gestiones necesarias y se completa formalización y firma de contrato a etapa de firma del contrato con fecha 20 de abril de 2019.

Por lo tanto, los documentos de evidencia remitidos son tomados del expediente físico resguardado en UACI.

La justificación de lo sucedido en las etapas previas a la suscripción del contrato 16/2018 fueron proporcionada por la jefa ad-honorem Licda. [REDACTED] periodo del 1 de enero al 18 de marzo de 2019.



Debido a la falta de disponibilidad presupuestaria por falta de aprobación oportuna del presupuesto general del estado para el ejercicio 2018, no fue posible adjudicar la contratación del proceso de licitación 01/2018 "Servicios de Vigilancia para las oficinas de la Defensoría del Consumidor". De acuerdo a lo establecido en las bases de licitación correspondientes, por lo que el titular de la institución resolución de prórroga No. 1/2018 al contrato No. 15/2017.

Por lo anterior, y tomando como fundamento lo establecido en el art. 83 de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP), el cual establece que los contratos de suministro de bienes y los de servicios podrán prorrogarse una sola vez, dentro del ejercicio fiscal siguiente a la contratación, por un periodo igual o menor al pactado inicialmente, siempre que las condiciones del mismo permanezcan favorables a la institución y que no hubiere una mejor opción". Por ello la propuso al titular prorrogar el contrato No. 15/2017 "Servicios de Vigilancia para las Oficinas de la Defensoría del Consumidor" suscrito el día cinco de enero de dos mil dieciocho, para un periodo de tres (3) meses comprendido del 01 de enero al 31 de marzo de 2018, según constata de la resolución de prórroga No. 1/2018 al contrato No. 15/2017.

Tomando en cuenta las circunstancias anteriormente mencionadas, así como que el oferente adjudicado al proceso de licitación corresponde la misma sociedad que brindo el servicio de vigilancia para el ejercicio 2017 y se contaba con una prórroga del servicio, y por consiguiente la institución no se veía en riesgo de afectar la continuidad de los servicios, se revisó el proceso y se procedió a la formalización y suscribir el contrato con fecha 20 de abril de 2018, para un periodo de servicio (9 meses) comprendido del 01 de abril al 31 de diciembre de 2018.

#### Anexo 4

Resolución No. 2 de fecha 25 de septiembre de 2018, Contratación Directa 02 "Servicio de Auditoría Externa de Seguimiento de certificación del proceso de atención de controversias de consumo para los medios alternos de solución de controversias de avenimiento y conciliación sobre denuncias de casos invidencias presenciales bajo la norma internacional ISO90001:2015", el cual comprende las consideraciones de Ley de Protección al Consumidor para realizar la Contratación Directa para cumplimiento del Plan Operativo Anual 2018 para mantener la certificación en el ciclo II y reiniciar la certificación ya alcanzada.

De acuerdo al proceso la resolución razonada No. 2, aduce a la Contratación Directa por lo tanto en la palabra promover el proceso de Contratación Directa está implícita adjudicar y contratar el mismo organismo que brindo los servicios en periodo anterior (Periodo auditoria de externa de justificación realizado durante el ejercicio 2017).



De manera verbal se consultó a la Dirección Jurídica referente al término del documento Resolución No. 2 “Promover la Contratación Directa” que el término aduce a realizar el proceso de Contratación Directa y contratar el mismo organismo que brindo los servicios de auditoria externa de certificación, para lo cual se remitieron evidencias documentales en respuesta a nota CdC-AF-DC/ACR9.11.1 de fecha 04 de julio de 2019, del organismo que realizó la auditoria contrato No. 19/2017 [REDACTED]; organismo que brindo los servicios de auditoria externa de certificación de Gestión de Calidad 90001:2015, para el ejercicio 2017.

### COMENTARIO DE LOS AUDITORES

Los comentarios y documentación presentados por la administración, no desvanecen las observaciones debido a:

Literal a) Los funcionarios han presentado documentos que no corresponden al contrato No. 16/2018, se refieren al contrato 15/2017.

Literal b) La resolución 02 que presentan los funcionarios se refiere a promover el tipo de contratación directa no a la adjudicación.  
La deficiencia reportada se mantiene.

### 4.2.2 INCUMPLIMIENTO E INCONSISTENCIA EN NORMATIVA QUE REGULA LA GESTION FINANCIERA INSTITUCIONAL.

Comprobamos que aplican procedimientos de tipo financiero que atienden a lineamientos y disposiciones normativas que regulan la gestión financiera institucional, los cuales se han establecido, publicado y difundido en el Sistema de Información Colaborativo (SINCO) aprobados por el titular de la institución, pero no se ha gestionado la correspondiente autorización del Ministerio de Hacienda.

Además, el documento denominado “Elaboración de Conciliaciones Bancarias”, incluye disposiciones normativas que contravienen las establecidas en el Sistema de Administración Financiera del Estado, respecto a la finalidad y momento de realizar las conciliaciones, así como con lo que involucra el proceso de cierre contable mensual.

La Normativa sin la aprobación de Hacienda se detalla a continuación:

No.	Nombre del Documento	Código	Fecha de aprobación	Fecha elaboración/modificación
1	Gestión Financiera	PRUFI001	18-07-2018	22-06-2018
2	Elaboración del Proyecto de Presupuesto Anual	PTUFI001	22-12-2017	13-12-2017



No.	Nombre del Documento	Código	Fecha de aprobación	Fecha elaboración/ modificación
3	Certificación de Disponibilidad Presupuestaria	PTUFI002	04-04-2018	13-12-2017
4	Elaboración del Compromiso Presupuestario	PTUFI003	04-04-2018	13-12-2017
5	Modificación del Compromiso Presupuestario	PTUFI004	04-04-2018	13-12-2017
6	Requerimiento y Pago de Remuneraciones	PTUFI005	22-11-2018	21-11-2018
7	Requerimiento y Pago de Bienes y Servicios	PTUFI006	08-11-2018	31-10-2018
8	Pago de Bienes y Servicios por Fondo Circulante de Monto Fijo	PTUFI008	24-09-2018	11-10-2017
9	Elaboración de Conciliaciones bancarias	PTUFI010	04-04-2018	29-06-2017
10	Conciliación de Registros de activo Fijo, Existencias de Almacén y Vales de Combustible.	PTUFI011	04-04-2018	22-12-2017
11	Resguardo de Valores y Apertura de Emergencia de Cajas de Seguridad	NOUFI001	27-06-2018	24-04-2018
	Manual para el Manejo del Fondo Circulante de Monto Fijo			

La Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado, establece:

Artículo 15: "Con base en las políticas generales y las normas a las que se refieren los Artículos precedentes, cada entidad y organismo del sector público sujeto a esta Ley establecerá, publicará y difundirá las políticas, manuales, instructivos y demás disposiciones que sean necesarios para facilitar la administración financiera institucional, dentro del marco general de la presente Ley. Dichos instrumentos antes de difundirse o ponerse en práctica, deberán ser aprobados por el Ministro de Hacienda."

Artículo 17: "Las unidades financieras institucionales velarán por el cumplimiento de las políticas, lineamientos y disposiciones normativas que sean establecidos por el Ministro, en especial, estas unidades deberán: "a) Difundir y supervisar el cumplimiento de las políticas y disposiciones normativas referentes al SAFI, en las entidades y organismos que conforman la institución."

El Reglamento de la Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado enuncia: Artículo 2, literal e) relacionado con los conceptos de la descentralización operativa, establece: "En el ámbito del SAFI las instituciones definidas en el Art.2 de la Ley, tomarán sus propias decisiones administrativas y operativas en el marco del Sistema, para cumplir con los objetivos y propósitos de las mismas; las responsables de ello, son las Unidades Financieras Institucionales (UFIs)."

El Manual de Organización de las Unidades Financieras Institucionales, Romano VI Atribuciones y Funciones, literal A. Unidad Financiera Institucional, establece:



Numeral 2: "Difundir y supervisar el cumplimiento de las políticas y disposiciones normativas referentes al SAFI, en las entidades y organismos que conforman la institución."

Numeral 5: "Elaborar y proponer las disposiciones normativas internas, necesarias para facilitar la gestión financiera institucional, las cuales deberán ser sometidas a la aprobación del Ministerio de Hacienda, previo a su divulgación y puesta en práctica, de conformidad a lo establecido en el Art. 15 de la Ley AFI."

El Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria, Lit. I Cierre Contable Mensual. Procedimiento para efectuar el Cierre Contable Mensual, Incs. 3º. y 4º. define:

De existir diferencias y después de analizada y revisada la información, procederá a efectuar los ajustes y correcciones pertinentes.

Posteriormente haciendo uso de la aplicación informática SAFI efectuará el cierre contable del mes e imprimirá los estados financieros: Situación Financiera, Rendimiento Económico, Flujo de Fondos y Ejecución Presupuestaria, así como el resto de información financiera y presupuestaria que se considere necesaria para la toma de decisiones institucional; para remitirla al SAFI-DGCG de conformidad a lo establecido en el Art. 194 del Reglamento de la Ley AFI, ...

La deficiencia reportada se origina debido a que la Jefa de la Unidad Financiera Institucional, no gestionó la correspondiente autorización del Ministerio de Hacienda por considerar que son procesos internos.

La normativa interna que regula la gestión financiera institucional no autorizada por el Ministerio de Hacienda, podría incluir contravenciones a lo establecido por el Rector del sistema, incrementando el riesgo de que las operaciones y actividades que realiza la Entidad no cumplan con lineamientos técnicos y legales emitidos por el Ministerio de Hacienda.

## **COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN**

Mediante nota REF. UFI 109/2019 de fecha 04 de julio de 2019, la Jefe de la Unidad Financiera Institucional expuso: "La Defensoría del Consumidor cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) desde 2011, en el marco del cual la Unidad Financiera Institucional (UFI) inició su adhesión a partir de 2017, bajo la norma ISO 9001:2015. En ese contexto la UFI ha desarrollado la diagramación del proceso de gestión financiera y 11 procedimientos internos más relevantes para cada uno de las áreas o subsistemas del Sistema de Administración Integrado (SAFI), tomando como base las disposiciones legales, normativas y técnicas que conforman el SAFI, y otras de uso general tanto en materia tributaria y laboral, como de derecho común.

En ese sentido, el propósito principal de estos procedimientos no es crear una normativa per se, sino hacer accesible los requisitos de la normativa general antes



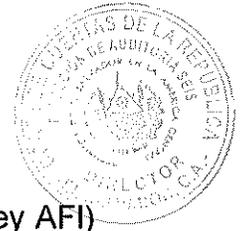
mencionada y describir el flujo interno (a la Defensoría), para los usuarios (internos) de los procesos que involucra la gestión financiera institucional a nivel operativo, en el marco de lo que establece el Art. 2, literal e) del Reglamento de la Ley AFI: en el ámbito del SAFI, las instituciones en Art. 2 de la Ley, tomarán sus propias decisiones administrativas, para cumplir con los objetivos y propósitos de las mismas, las responsables de ello, son las Unidades Financieras Institucionales (UFI's).

En virtud de lo anterior, se realizó una consulta con la DINAFI, respecto a la autorización de los procedimientos por parte del Ministerio de Hacienda, sobre lo cual se recibió la respuesta vía correo electrónico, de parte de Licda. [REDACTED], de la DINAFI, mediante la cual se concluyó que en el marco de la descentralización operativa, cada institución es responsable de establecer los mecanismos administrativos internos, por lo tanto se entiende que no se requiere la aprobación del Ministerio de Hacienda de dichos instrumentos.

En consecuencia, al cierre de 2018 se aprobaron un total de 11 procedimientos internos. Aún continuamos actualizando algunos documentos, entre ellos el Manual para el Manejo del Fondo Circulante que fue elaborado previo al SGC, y ha sido parcialmente reemplazado a la fecha, como se muestra en la tabla siguiente:

	Nombre del Documento	Código	Fecha de aprobación	Fecha elaboración
1	Gestión Financiera	PRUFI001	18-07-2018	22-06-2018
2	Elaboración del Proyecto de Presupuesto Anual	PTUFI001	22-12-2017	13-12-2017
3	Certificación de Disponibilidad Presupuestaria	PTUFI002	04-04-2018	13-12-2017
4	Elaboración del Compromiso Presupuestario	PTUFI003	04-04-2018	13-12-2017
5	Modificación del Compromiso Presupuestario	PTUFI004	04-04-2018	13-12-2017
6	Requerimiento y Pago de Remuneraciones	PTUFI005	22-11-2018	21-11-2018
7	Requerimiento y Pago de Bienes y Servicios	PTUFI006	08-11-2018	31-10-2018
8	Pago de Bienes y Servicios por Fondo Circulante de Monto Fijo	PTUFI008	24-09-2018	11-10-2017
9	Elaboración de Conciliaciones bancarias	PTUFI010	04-04-2018	29-06-2017
10	Conciliación de Registros de activo Fijo, Existencias de Almacén y Vales de Combustible.	PTUFI011	04-04-2018	22-12-2017
11	Resguardo de Valores y Apertura de Emergencia de Cajas de Seguridad	NOUFI001	27-06-2018	24-04-2018
12	Manual para el Manejo del Fondo Circulante de Monto Fijo	N/A	22-03-2006	22-03-2006

En cuanto a la observación que se hace al procedimiento para la conciliación de cuentas bancarias, debemos señalar que:



El Art. 111 de la Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado (Ley AFI) establece que, al término de cada mes, las unidades financieras institucionales prepararán la información financiera/contable, que haya dispuesto la Dirección General de Contabilidad Gubernamental y la enviarán a dicha Dirección, dentro de los diez días del siguiente mes.

Asimismo, el Art. 194 del Reglamento de la Ley AFI, establece: Las Unidades Contables al término de cada mes, tendrán la obligación de efectuar el cierre mensual de sus operaciones y prepararán la información financiero-contable, que deberán enviar a la DGCG dentro de los diez días del siguiente mes.

Por otra parte, el Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria en los Criterios para la elaboración de las Conciliaciones Bancarias, apartado K. Conciliación bancaria, inciso i), establece: La Conciliación Bancaria deberá elaborarse dentro de los ocho primeros días hábiles del mes siguiente, de manera que faciliten revisiones posteriores. También, el inciso iii) de los mismos criterios establece: Las instituciones deberán contar con los estados de cuenta bancarios correspondientes al mes que se ha de conciliar, a más tardar el quinto día hábil del mes siguiente, con la finalidad de contar con un margen de tiempo considerable para efectuar la conciliación.

El procedimiento se elaboró de acuerdo con la secuencia citada en los párrafos anteriores, que proveen la Ley AFI, su Reglamento y el Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria, de acuerdo con la cual, no es posible efectuar las conciliaciones bancarias previamente al cierre mensual, ya que éstos se realizan al finalizar el mes y las conciliaciones dentro de los primeros ocho días de cada mes.”

Posterior a la lectura de Borrador de Informe, en nota REF. UFI 171/2019 de fecha 17 de octubre de 2019, la Jefa de la Unidad Financiera Institucional, sobre el particular comentó:

“Con respecto al comentario del equipo de auditoras relacionado con la aprobación de los procedimientos de la (UFI) por el Ministerio de Hacienda(MH), y su relación con la consulta vía correo electrónico a la Lcda. Yeny Chicas de la DINAFI el 29 de agosto de 2016, se aclara que el documento es vinculante con un aspecto de la condición reportada, ya que como señala en nuestra nota de UFI-109/2019, la Unidad Financiera Institucional (UFI) aún se encuentra en proceso de actualizar algunos documentos, entre ellos el Manual de Organización, Descripción de Puestos y Procedimientos de la UFI (parcialmente vigente), el cual el equipo de auditoras tuvo a la vista y tiene incluidos los procedimientos UFI.

Es importante tomar en cuenta que, en el ámbito de un sistema de Gestión de la Calidad, los procedimientos no son algo estático y permanente, tienen más bien un carácter dinámico y deben corregirse, perfeccionar o simplemente adaptarse a las necesidades de un entorno cambiante; de tal forma que lo único que se mantiene



constante, es la mejora continua. Si solo uno de los procedimientos presenta cambios, significaría que el manual completo se somete nuevamente a revisión y aprobación por la DINAFI. Esta es una de las valoraciones conversadas con Licda. [REDACTED], por lo que recomendó enviar el correo al Director de la DINAFI, lo cual se evidencia con correo electrónico de fecha 02 de julio de 2019. Lamentablemente a la fecha no se ha recibido respuesta. Dadas las limitaciones en obtener una pronunciación expedita de la DINAFI, se retoma la observación sobre éste aspecto y se enviarán a la DINAFI los procedimientos junto con el Manual de Organización y Funciones de la UFI, para que desde esa Dirección Nacional se indique lo que corresponde.

Sobre el comentario del equipo de auditoras respecto a que “no sólo se trata de enviar instrumentos cumplir requisitos legales” consideramos oportuno destacar que los procedimientos de la UFI están adaptados a las necesidades y naturaleza del quehacer de la Defensoría del Consumidor. En su elaboración se ha tomado en cuenta la normativa SAFI vigente, las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Defensoría del Consumidor, así como otras leyes y normativas aplicables; asimismo, se ha hecho un análisis del entorno y de las partes interesadas, se han definido roles en correspondencia con el Manual de Organización y Funciones, entre otros instrumentos, por lo cual tenemos la certeza de que son adecuados a las necesidades y naturaleza del quehacer de la Defensoría del Consumidor. Más aún, los procedimientos de la UFI son producto de una construcción colectiva del equipo UFI en proceso participativo con consultas a las diferentes Unidades organizativas involucradas o como usuarias de cada procedimiento. Como evidencia de esta aclaración se anexa una muestra de 6 correos electrónicos enviados a las Unidades organizativas como partes interesadas (porque intervienen directamente o como usuarias) de los procesos que se relacionan con los procedimientos: PTUFI005, PTUFI006, PTUFI007, PTUFI008 Y PTUFI009.

El equipo de auditoras comenta que esta normativa se debe “armonizar con las necesidades y características de las operaciones que realiza la Defensoría del Consumidor, identificando aspectos o áreas que no se han regulado o que requieran ser modificados”, pero no señala por qué considera que los procedimientos de la UFI (que han tenido a la vista) no son adecuados, o los aspectos en los procedimientos que de acuerdo con su criterio, no se adecúan a esas necesidades, o las áreas que no se han regulado o que requieren ser modificadas.

Es importante aclarar que los procedimientos de la UFI, en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) bajo la Norma ISO 9001:2015, responden a un proceso principal, que es el proceso de Solución de Controversias. En ese sentido, los procedimientos en cuestión se han priorizado por su relación con los servicios de apoyo al proceso principal, donde intervienen otras Unidades organizativas o usuarios (clientes de nuestros servicios), para promover a esos clientes internos



claridad sobre los requisitos de cada proceso, definir los roles, los tiempos y establecer el paso a paso. Es decir, existen otros procesos que ejecuta sólo el personal de la UFI, para los cuales se hace uso del Manual Técnico SAFI y el Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria, entre otros.

Los comentarios del equipo de auditoras también señalan que hay aspectos no regulados de manera adecuada en el procedimiento de levantamiento de inventarios, sin embargo, debe tomar en cuenta que ese documento pertenece a otra área de gestión, no es competencia de la UFI. Sobre todo, el equipo de auditoras debe tomar en cuenta que su comentario está basado en la versión 5 del PTULOG002 Control de Activo Fijo aprobada en febrero 2019, y no en la versión 4 (que no tiene apartado 9.11), que es versión que aplica para el periodo 2018 y donde no existe la condición que señalan, por lo tanto, el comentario no aplica. Se anexa copia del PTULOG002 Control de Activo Fijo v4 aplicable al ejercicio 2018 y PTULOG002 Control de Activo Fijo aprobada en febrero de 2019, aunque se aclara que en el curso de la auditoria ambos documentos fueron entregados al equipo de auditoras en versión electrónica.

Finalmente destacar que, aunque se han brindado explicaciones a los comentarios del equipo de auditoras en la nota ref. DASEIS-998/2019, la observación inicial reportada en las observaciones preliminares al finalizar el examen según nota con ref. C de C-AF-DC/ACR9.2, ha sido solo sobre dos aspectos: 1) la falta de aprobación por parte del (MH) de los procedimientos de la UFI y 2) la contravención de la normativa SAFI en el procedimiento PTUFI010 Elaboración de Conciliaciones Bancarias, concretamente sobre el momento en que se realiza las conciliaciones bancarias.

## **COMENTARIOS DE LOS AUDITORES**

Los instrumentos señalados continúan sin la aprobación que debe otorgarles el Ministerio de Hacienda, en atención a los artículos 15 y 17 de la Ley AFI, los cuales exhortan a que cada entidad del sector público establecerá, publicará y difundirá las políticas, manuales, instructivos y demás disposiciones que sean necesarios para facilitar la administración financiera institucional, dentro del marco general de la citada Ley, los que deberán ser aprobados por el Ministerio de Hacienda, siendo el caso los 12 instrumentos enunciados. En lo que respecta al correo electrónico de fecha 29 de agosto de 2016 al que hace referencia la Jefe de la Unidad Financiera Institucional la consulta se refería a que “si el manual de organización y funciones de las UFIS debe de incluir los procedimientos internos o sólo la organización y funciones”, situación ajena a la deficiencia específicamente reportada y el correo enviado al Director de la DINAFI de fecha 2 de julio de 2019, no hace referencia a los artículos citados relacionados a la normativa observada relativa a procedimientos de tipo financiero, que regulan la gestión financiera institucional. La observación reportada se mantiene.



#### **4.2.3 INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES EN EL AREA DE AUDITORÍA INTERNA.**

Al examinar los documentos de auditoría preparados por la Unidad de Auditoría Interna, comprobamos que presentan deficiencias e incumplimientos, los cuales se detallan a continuación:

- a) Los documentos de auditoría seleccionados como muestra para su evaluación, presentan las siguientes deficiencias:
- Fase de Planificación:
- Los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario de control interno, no fueron evaluados para determinar el nivel de riesgo de control.
  - En la fase de planificación no desarrollaron procedimientos que les permitieran evidenciar el resultado de la evaluación del sistema de control interno y la determinación del riesgo de auditoría.
  - El memorándum de planificación no incluye los resultados de la evaluación del sistema de control interno ni la determinación del riesgo de auditoría.

Las Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental, establecen:

Art. 75: Los auditores internos deben preparar sus documentos de auditoría, los cuales contienen la información obtenida, los análisis efectuados en cada una de las fases del examen, el soporte para las conclusiones, los resultados del trabajo realizado, y facilitan las revisiones de terceros.

Art. 131: "El auditor determinará el riesgo de auditoría mediante los siguientes componentes: Riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección, los dos primeros corresponden a la entidad y el último al auditor.

La deficiencia reportada se origina debido a que el Jefe de Auditoría Interna no había completado los documentos de auditoría y no había elaborado los estatutos de la Unidad.

La falta de documentos de auditoría completos no permite evidenciar el trabajo de la unidad y dificulta la revisión del trabajo por parte de terceros.

#### **COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN**

Según nota DC-UAI-14/2019, de fecha 27 de junio de 2019, el Jefe de Auditoría Interna manifiesta: "El cuestionario fue completado según lo establece los Procedimientos de Auditoría Interna (en proceso de aprobación) y al Manual de Auditoría Interna del Sector Gubernamental.

Se remite evidencia en forma digital (PDF) el cuestionario de control interno y la determinación del riesgo de control.



Se ha completado en la fase de planificación donde se muestra el resultado de la evaluación del control interno y la determinación de los riesgos significativos, según lo establece los Procedimientos de Auditoría Interna (en proceso de aprobación) y al Manual de Auditoría Interna del Sector Gubernamental.

Se remite evidencia digital (PDF) del memorando de planificación, donde se describe el procedimiento y el resultado de la evaluación del control interno y se determinaron los riesgos de auditoría.

Se ha incorporado en el memorando de planificación los resultados de la evaluación del control interno y la determinación del riesgo de auditoría.

Se remite evidencia digital (PDF) del memorando de planificación modificado, donde se describen los resultados de la evaluación del control interno y el riesgo de auditoría.

Posterior a la lectura del borrador de informe mediante nota REF.DC-UAI-20/2019, de fecha 10 de octubre de 2019, el Jefe de Auditoría Interna comentó: "Tal como lo menciona en el ítem "comentarios de la administración" del anexo, por medio de nota DC-UAI-14/2019 de fecha 27 de junio de 2019 emití explicaciones y se remitió evidencia documental de haber subsanado técnicamente las observaciones preliminares reportadas durante la ejecución de la auditoría...

Adjunto remito evidencia del correo y los documentos que se adjuntaron, con la finalidad que los considere como complemento documental de las explicaciones a las observaciones preliminares emitidas por medio de nota DC-UAI-14/2019 de fecha 27 de junio de 2019 y para subsanar lo observado en el hallazgo número 5 del Borrador de Informe de Auditoría Financiera a la Defensoría del Consumidor por el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.

## **COMENTARIOS DE LOS AUDITORES**

La observación se mantiene en razón de que la administración en su respuesta confirma los incumplimientos, debido a que los documentos no se encontraban completos y la evidencia que presentan no corresponde a lo observado.

## **5. ANÁLISIS DE INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA Y FIRMAS PRIVADAS DE AUDITORÍA**

Revisamos 15 informes emitidos por la Unidad de Auditoría Interna de la Defensoría del Consumidor, relacionados con el período auditado, determinándose que no reportan condiciones que ameriten ser incorporadas en el presente informe.

Así también de conformidad a lo establecido en el Art. 41 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, solicitamos informes efectuados por Firmas Privadas, sin embargo, a la fecha del presente examen, no se había emitido ningún informe.



## 6. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DE AUDITORÍAS ANTERIORES

El Informe de Auditoría Financiera a la Defensoría del Consumidor, relativo al período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017, emitido por la Dirección de Auditoría Seis de la Corte de Cuentas de la República, no presenta recomendaciones a las cuales dar seguimiento.

## 7. RECOMENDACIONES

Se recomienda al Presidente de la Defensoría del Consumidor:

- 7.1 Que mediante la Jefe de la Unidad de Logística y el Encargado de Activo Fijo, se realice anualmente levantamiento de Inventario de Activo Fijo, a fin de garantizar la existencia, ubicación y estado de todos los bienes tangibles e intangibles con los que cuenta la Institución para la consecución de sus objetivos y misión institucional.
- 7.2 Que mediante la Jefe de la Unidad de Logística y el Encargado de Activo Fijo, se efectúe depuración de la información registrada en el Sistema de Inventario de Activo Fijo (SIAF) y se incorpore el cálculo del gasto de la depreciación y depreciación acumulada, estableciendo el valor en libros y conciliando con la información financiera.
- 7.3 Que, a través de la Jefe de la Unidad Financiera Institucional, se realice la revisión de los 12 instrumentos normativos para disminuir el riesgo de que las operaciones y actividades que realiza la Entidad no se controlen adecuadamente y no se consideren las necesidades y particularidades propias del quehacer institucional y se gestione la correspondiente aprobación de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental del Ministerio de Hacienda como ente Rector.

Esta es una Versión Pública a la cual se le ha suprimido la información confidencial o declarada reservada de conformidad con la Ley de Acceso a la Información Pública.

