CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS

INFORME DE AUDITORÍA
A SISTEMAS INFORMÁTICOS
INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO INGUAT
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

GUATEMALA, JUNIO DE 2019

ÍNDICE Página

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD AUDITADA 1

Base legal 1

Función 1

Materia controlada 4

2. FUNDAMENTO LEGAL PARA LA PRÁCTICA DE AUDITORÍA 4

3. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA 4

General 4

Específicos 5

4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA 5

Área de cumplimiento 5

Área del especialista 5

5. CRITERIOS UTILIZADOS EN EL PROCESO DE AUDITORÍA 6

Descripción de criterios 6

6. COMENTARIOS Y CONCLUSIONES 6

Comentarios 6

Conclusiones 11

7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA 12

Hallazgos relacionados al control interno 12

Hallazgos relacionados al cumplimiento a leyes y regulaciones aplicables 29

8. AUTORIDADES DE LA ENTIDAD, DURANTE EL PERÍODO AUDITADO 51

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD AUDITADA

Base legal

El Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, es una entidad estatal descentralizada, con personalidad jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones y con patrimonio propio, de acuerdo a su Ley Orgánica. Se declara de interés nacional la promoción, desarrollo e incremento de la industria turística en Guatemala y por consiguiente le compete al Estado dirigir estas actividades y estimular al sector privado para la consecución de estos fines.

Su ámbito jurídico se encuentra regulado en el Decreto Número 1701, del Congreso de la República, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo y Acuerdo Gubernativo Número M. de E. No. 33-69, del Presidente Constitucional de la República, Reglamento a la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- y el Acuerdo Gubernativo No. 25-2016 del Presidente de la República, Reglamento Orgánico Interno del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-

Función

El Instituto Guatemalteco de Turismo, es una institución descentralizada y legalmente establecida, de acuerdo con el Artículo 4º, queda obligado a desarrollar las siguientes funciones encaminadas al fomento del turismo interno y receptivo:

a) Determinar cuales son los lugares de atracción turística en el territorio nacional, con el objeto de evaluarlos y desarrollarlos, según su importancia, con apego a las prioridades previamente establecidas;

b) Cooperar con las instituciones encargadas del mantenimiento, conservación, exhibición, restauración y conocimiento de nuestros tesoros arqueológicos, históricos y artísticos, aportando cuanto sea necesario para que, sin menoscabo de su integridad y pureza, dicha riqueza pueda aprovecharse en los planes de desarrollo turístico;

c) Elaborar un plan de turismo interno, que permita un mejor conocimiento entre los guatemaltecos, como miembro de la comunidad nacional a la vez que les depare la oportunidad de apreciar las manifestaciones de la cultura de las distintas regiones y la belleza de sus paisajes;

d) Fomentar las industrias y artesanías típicas, colaborando en su desarrollo, promoviendo la apertura de nuevos mercados nacionales e internacionales, proporcionándoles informaciones que puedan beneficiar el mejoramiento de sus

productos y aplicando los medios publicitarios de que disponga, para lograr una mayor demanda de los mismos;

e) Habilitar playas, jardines, parques, fuentes de aguas medicinales y centros de recreación con sus fondos propios; y colaborar con las municipalidades respectivas, en la dotación de los servicios esenciales y en el embellecimiento y ornamentación de los mismos, cuando tales zonas estén bajo su custodia;

f) Construir hoteles o albergues, responsabilizándose en todo caso de que tales construcciones respondan a las necesidades del turismo nacional, en cuanto a su funcionalidad y belleza, y procurando que la arquitectura de dichas construcciones estén en consonancia con el ambiente, uso y tradiciones de la zona. Dichas edificaciones, cuando sean hechas por cuenta propia, deben ser entregadas para su explotación a personas idóneas, en el sentido que se considere conveniente a los intereses de la nación y especialmente al incremento del turismo;

g) Divulgar las propiedades terapéuticas de las fuentes de aguas medicinales, despertando el interés de los guatemaltecos y extranjeros por aprovecharlas;

h) Organizar o colaborar en la celebración de ferias internacionales, nacionales, departamentales y locales; festivales folklóricos y ceremonias tradicionales;

i) Divulgar los programas religiosos de los más venerados santuarios de la República y las fechas de las solemnidades más importantes;

j) Disponer la construcción de aeródromos y vías de acceso a los lugares de interés turístico; y gestionar su ejecución ante el Ministerio de Comunicaciones y Obras Públicas;

k) Emitir, previa opinión favorable de la Junta Monetaria, del Ministerio Público y llenando los requisitos que establecen las leyes, bonos de turismo para la construcción de obras autofinanciables, tales como 3 hoteles, moteles, turicentros, funiculares y otras obras que tiendan a incrementar el turismo;

l) Colaborar con el Instituto de Recreación de los Trabajadores en la organización de sistemas de turismo obrero, y con los establecimientos de enseñanza en la promoción del turismo escolar, para los cuales el INGUAT, de común acuerdo con los propietarios o arrendatarios de hoteles, debe fijar tarifas especiales en temporadas apropiadas, que permitan el fácil conocimiento de las diferentes zonas turísticas al mayor número de personas de escasos recursos;

m) Fundar por cuenta propia y con la ayuda de las universidades una escuela de turismo, en colaboración con las entidades interesadas en esta materia; abrir

centros de capacitación y de adiestramiento para el personal al servicio del turismo y otorgar becas para que los guatemaltecos que se distingan o tengan vocación, puedan asistir a escuelas del extranjero con iguales fines;

n) Orientar la organización y funcionamiento de las asociaciones, comités y otras entidades que se constituyan con fines de promoción turística;

ñ) Inscribir, clasificar e inspeccionar el funcionamiento de las empresas turísticas para que puedan operar en el país;

o) Autorizar de acuerdo con la clasificación por categorías previamente establecida por el INGUAT, las tarifas máximas de los hoteles, moteles, pensiones, autobuses y taxis dedicados al turismo y controlar la observancia de las mismas. La clasificación podrá ser revisada, a solicitud de parte, tomándose en cuenta todas las circunstancias, en cada caso;

p) Formar y mantener actualizado, bajo su más estricta responsabilidad, el inventario turístico del país;

q) Proporcionar toda la información que se le solicite, sobre lugares, servicios y cualquier objetivo turístico;

r) Imprimir el mapa vial de Guatemala, buscando su mejor presentación y calidad, y actualizarlo cada año; editar folletos y guías que contengan información sobre todos los asuntos de interés que se mencionan en el inciso anterior;

s) Emprender periódicamente campañas publicitarias dirigidas al turismo interior, a fin de que durante los períodos de vacaciones, los guatemaltecos visiten los centros de recreación del país;

t) Imponer las sanciones correspondientes a las personas que infrinjan esta ley o sus reglamentos;

u) Solicitar al Ejecutivo que se entreguen las zonas turísticas a su custodia;

v) Organizar con las entidades encargadas, o especializadas, partidas de caza y pesca, en lugares turísticos, empeñándose en crear temporadas y competencias; y,

w) Fomentar por todos los medios a su alcance, el turismo interior y receptivo.

Materia controlada

La auditoría de cumplimiento comprenderá la evaluación de la planificación y organización de las TI, procesos soportados en los sistemas vigentes, inversión en TI, recurso humano para TI, infraestructura en TI, seguridad de la información, administración electrónica, cumplimiento de regulaciones legales, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.

2. FUNDAMENTO LEGAL PARA LA PRÁCTICA DE AUDITORÍA

La auditoría se realizó con base en:

La Constitución Política de la República de Guatemala, según lo establecido en el artículo 232.

El Decreto Número 31-2002, del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, artículos 2. Ámbito de Competencia y 4. Atribuciones.

El Decreto Número 57-2008, del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública.

El Acuerdo Número 09-03, del Jefe de la Contraloría General de Cuentas, artículo 1 Grupo de Normas, literal a) Normas Generales de Control Interno.

El Acuerdo Número A-075-2017, del Contralor General de Cuentas, Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala -ISSAI.GT-.

Nombramiento número DAS-12-0093-2017, de fecha 14 de diciembre de 2017 y DAS-12-0040-2018, de fecha 01 de junio de 2018.

3. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

General

Practicar auditoría a Sistemas Informáticos para verificar la seguridad, integridad y confiabilidad de la información, asegurando que los recursos de TI permitan que se alcancen los objetivos organizacionales y se usen eficientemente.

Específicos

Evaluar la infraestructura de TI implementada, su seguridad y el cumplimiento de la normativa vigente del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-.

Verificar que exista planificación de TI, que permita brindar el apoyo informático respectivo de la entidad.

Verificar el tipo de metodología y Framework de desarrollo de los Sistemas Informáticos.

Verificar que los procesos soportados en los sistemas vigentes cumplan con los objetivos de soporte informático para la entidad.

Evaluar las Inversiones TI y el cumplimiento de recomendaciones de auditorías anteriores.

Verificar el perfil del recurso humano contratado para llevar a cabo las labores de las diferentes unidades que conforman el departamento de informática.

4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Área de cumplimiento

La auditoría de sistemas informáticos, comprendió la revisión de la planificación y organización de las TI, el perfil del recurso humano de informática, la inversión realizada en TI, los procesos soportados en los sistemas vigentes y el cumplimiento de las regulaciones legales, correspondientes al período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.

Área del especialista

La auditoría de sistemas informáticos, comprendió la revisión de los Sistemas Informáticos, que se encuentran en ambiente de producción, la existencia de la infraestructura en TI, seguridad física y lógica de la información, las políticas y normas aplicadas en la Sección de Computación, correspondientes al período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.

5. CRITERIOS UTILIZADOS EN EL PROCESO DE AUDITORÍA

Descripción de criterios

De conformidad a la materia controlada para la evaluación de la auditoría, nos basamos en las leyes y normativas siguientes:

El Decreto Número 31-2002, del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas y sus reformas.

El Decreto Número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

El Decreto Número 57-2008, del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública.

El Acuerdo Número 09-03, del Jefe de la Contraloría General de Cuentas, artículo 1 Grupo de Normas, literal a) Normas Generales de Control Interno.

El Acuerdo Número A-075-2017, del Contralor General de Cuentas, Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala -ISSAI.GT-.

El Acuerdo de Dirección General No. 551-2017-DG, del Director General del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, Procedimiento de Reclutamiento y Selección para Contratar Personal con cargo al Renglón Presupuestario 022 “Personal por Contrato”, versión 1.

La Resolución No. 11-2010, del Director de Normativa de Contrataciones y Adquisiciones del Estado, Ministerio de Finanzas Públicas, Normas para el uso del Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado -GUATECOMPRAS-.

6. COMENTARIOS Y CONCLUSIONES

Comentarios

Para llevar a cabo sus actividades y cumplir con sus metas y objetivos, del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, cuenta con una Sección de Computación, la cual está integrada por un Jefe de Sección de Computación, dos Analistas Programadores, dos Técnicos Profesionales por Contrato y un Técnico por Contrato.

Durante el desarrollo de la Auditoría realizada del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, se llevó a cabo la verificación a los Sistemas de Información obteniendo lo siguiente resultados:

Posee una infraestructura compuesta por 15 servidores virtualizados con la herramienta VMware versión 6.0 plus, con sistema operativo Windows Server Standar 2003, 2008, 2012, Linux Server Eset Appliance y Ubuntu Server 15.06. L.T., se tiene un sistema de almacenamiento con una capacidad de 20 Tera Bytes, para distribuir la información en servicios de SAN-NAS, con alta disponibilidad en un equipo EMC VNX-5300.

El Instituto Guatemala de Turismo, cuenta con dos Sistemas principales, cliente servidor los que se denominan SIGAD y EINGUAT, mismos que están alojados en el servidor, srvwseinguat con sistema operativo Windows Server Standar 2003 y servidor srvwsinguat3, sistema operativo Ubuntu Server 160.06 L.T.

Actualmente se cuenta con los siguientes servicios contratados: Soporte para Firewall Cisco, Soporte para Switches Cisco, hardware y software para Sistema de Almacenamiento, Desarrollo de aplicaciones, Antispam, Hosting para visitguatemala, sus micrositios y sitio de minutas.

Se verificó la validez del certificado de seguridad, protocolo seguro de transferencia de hipertexto de las páginas www.einguat.inguat.gob.gt y www.geovisitguatemala.com, de lo anterior se constató que ambos certificados están vigentes.

Como uno de los elementos de seguridad se tiene antivirus Marca ESET Endpoint Protection Advanced, con licenciamiento para 400 usuarios y con fecha de vencimiento al 30 de noviembre de 2018, el cual está instalado en el servidor, SRVNSINGUAT.

Para la administración de la navegación se tiene un Web Filter marca Barracuda con licencia que vence el 11 de julio de 2019, para garantizar la seguridad perimetral se cuentan con 3 firewall Asa 400, dos de ellos en alta disponibilidad activo pasivo.

Se tiene un Sistema de Prevención de Intrusos (o por sus siglas en Inglés IPS), esto con el fin de ejercer control sobre la red y así proteger los Sistemas de ataques.

Por medio de un Active Directory, se lleva a cabo la creación de los usuarios que harán uso de la red interna del Instituto, posteriormente por medio de oficio y con visto bueno del Jefe inmediato se asignan los roles a los usuarios de acuerdo a los

sistemas SIGAD y EINGUAT, de acuerdo a donde corresponda. Con el objetivo de verificar la correcta y oportuna administración de los usuarios creados en el Instituto, se verificó el estatus de los usuarios del personal dado de baja durante el año 2017, por parte de Recursos Humanos, de lo anterior se pudo constatar que los usuarios del personal reportado de baja fueron inhabilitados de manera oportuna.

Las copias de seguridad se realizan por medio de una tarea programada, las restauraciones de las copias de seguridad se realizan por medio del agente RAWS (Remote Agente for Windows System), otro agente utilizado es el AVVI (Agent for VMware Virtual Infraestructure).

Las copias de seguridad se realizan diaria, semanal y mensual, las mismas se almacenan en el Centro de Datos en unidades de backup de 3 Tera bytes cada una, las características del lugar de alojamiento son las siguientes: Librería de backup, marca Dell Powervault TL 2000. Cabe mencionar que los backups son almacenados de manera eventual en un espacio de una nube privada con capacidad de 550 Giga Bytes, brindado como un valor agregado por parte de la empresa proveedora de los enlaces de Internet, dentro de los elementos para garantizar la seguridad se tuvo a la vista la certificación ISO/IEC27001:2013, por medio del cual se considera el diseño, de soluciones, entrega del servicio, operación y mantenimiento de servicios en cuanto a software, plataforma e infraestructura en la nube.

Las copias de seguridad se realizan a la Base de Datos geográfica, Base de Datos de Einguat y Base de Datos Institucionales, aunado a eso se replican los servidores virtuales en los cuales se encuentran los servicios públicos institucionales y correo electrónico.

Cabe resaltar que, al momento de realizar la verificación a los procedimientos empleados para llevar a cabo la tarea de resguardo de los backups de los sistemas, se pudo constatar que las mismas, no se encuentran documentadas que no hay un procedimiento que norme dichas actividades.

Como parte del soporte técnico que brinda la Sección de Computación de Instituto, los incidentes son reportados por medio de correo electrónico documentos por escrito o llamadas telefónicas según sea la necesidad de los usuarios, para el control estos la Sección de Computación lleva registro documental de las incidencias resueltas.

El desarrollo de las aplicaciones utilizadas por el Instituto se despliega a lo interno y a lo externo del mismo según sea necesario, la metodología utilizada es la siguiente: Requerimiento de usuario y Documento de requerimiento.

El monitoreo y control del estado de la Bases de Datos, se lleva a cabo por del mismo gestor de las Bases de Datos.

El Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, no cuenta con un Administrador de Base de Datos (DBA) nombrado de manera oficial, dicha actividad es realizada por un colaborador de la Sección de Computación contratado bajo el renglón 011 y que a su vez se desempeña como analista desarrollador de la misma sección.

Las Bases de Datos el Instituto son las siguientes: srvdbinguat, srvdbeinguat, srvdbgis, srvwsinguat, las que se almacenan en un sistema EMC VNX 5300, todo ello en un Sistema de alta disponibilidad de 7 servidores, con las siguientes características: 3 Servidores Marca Dell Porwer Edge R710, procesador Intel Quad Core Xeon de 2.26 ghz, memoria RAM de 64 Giga Bytes y Disco Duro de 300 Giga Bytes, 4 Servidores Marca Dell Power Edge R710 procesador Intel Quad Core Xeon de 2.5 ghz, memoria RAM de 64 Giga Bytes y discos duros de 300 Giga Bytes.

En la verificación realizada se pudo observar que el usuario administrador de la Base de Datos, tiene activa la respectiva bitácora que refleja la trazabilidad de este, así como todos los usuarios con accesos a las Bases de Datos.

Entre otras medidas de seguridad a nivel de Base de Datos se encuentran catalogadas en los criterios siguientes: Identificación = Catálogo de Usuarios, Autentificación = Niveles de Acceso, Autorización = Manejo de Roles, Auditoria = Bitácoras, Responsabilidad de la Transacción.

Para la conectividad del Instituto se lleva a cabo por medio de 3 enlaces de Internet, con la empresa Intertelco de 30 Megabytes, con la empresa Tigo con 55 Megabytes y Cablecolor de 50 Megabytes.

El Centro de Datos está ubicado en el edificio central de la Institución, en dicho centro se puede observar racks de servidores, cableado estructurado, aire acondicionado de precisión, la puerta de ingreso principal cuenta con llave y lector de huella digital para restringir el acceso de personas ajenas al espacio, se cuenta con cámaras de seguridad; asímismo, se observó la existencia de tres (3) extinguidores de incendios, resaltando que los mismos vencieron el 03 de diciembre de 2017, al momento de solicitar la prueba para corroborar su correcto funcionamiento, se indicó por parte de encargado de prevención de desastres del departamento administrativo, que dicha prueba no era posible en virtud que el agente extintor se activaría en su totalidad y no de manera parcial.

El Centro de Datos, posee un Sistema de alimentación de energía ininterrumpida

UPS por sus siglas en inglés, para mitigar los cortes de energía y evitar posibles daños a los servidores, el mismo es evaluando periódicamente por un externo para evaluar su estado y tiempo de vida útil, las características de este son: Marca Tripp Litte, capacidad de 30KVA, 20KVA y 10 KVA, los que están conectados a los servidores y que proveen un promedio de 30 a 25 minutos de energía a los equipos del centro de datos.

Es importante mencionar que el INGUAT, no posee una planta de energía alterna, se indicó que se han realizado eventos para la adquisición de una nueva, pero no se recibió ninguna oferta, al momento de solicitar a través de compra directa dicho bien, esta no fue autorizada por las autoridades, la adquisición del bien le compete al Departamento Administrativo. Por otra parte, también se determinó que el Instituto no cuenta con un Centro de Datos Alterno, para mitigar alguna eventualidad que se presente, por ejemplo, un desastre natural, esta situación obedece a la baja asignación presupuestaria que se tiene dentro de la Institución.

De acuerdo con la evaluación de Control Interno del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, se revisó y evaluó la legislación vigente, manuales y normativos que rigen y competen a la entidad, verificando su cumplimiento.

Se procedió a verificar que, dentro de las obligaciones de la transparencia, la información pública de oficio, del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, estuviera actualizada en su portal electrónico, de acuerdo con lo que estipula la legislación vigente.

Se analizaron los reportes generados a través del Sistema de Contabilidad Integrada SICOIN WEB Gobierno Central, conjuntamente con la información obtenida del Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado GUATECOMPRAS, donde se verificó que los eventos de compras en sus diferentes modalidades relacionados a TI cumplieran con los aspectos técnicos y legales; asimismo, que toda su documentación de respaldo fuera publicada en dicho portal.

De los CURS de gastos seleccionados de acuerdo con la muestra, se procedió a revisar los siguientes aspectos:

Que el requerimiento estuviera debidamente aprobado, que el bien o servicio solicitado fuera lo comprado y utilizado, que el bien estuviera recibido a entera satisfacción, que la Sección de Computación avalará la compra, que los bienes fueran ingresados al almacén, que los bienes estuvieran inventariados y que cada expediente estuviera conformado con toda la documentación de soporte.

En el área de recursos humanos, se solicitaron los expedientes de personal que

integra la Sección de Computación, los cuales fueron contratados en los renglones presupuestarios 011 “Personal Permanente” y 022 “Personal por contrato”, para evaluar la conformación y uniformidad de los documentos que respaldan cada expediente; asimismo, que incluyan la actualización de datos ante la Contraloría General de Cuentas, que el personal contratado llene la calidad y perfil para el puesto a desempeñar, de acuerdo al Manual de Descripciones y Especificaciones de Clases de Puestos, que los salarios sean acordes a su grado académico y que cumplan con el traslado de información requerida por la Comisión de Auditoría a sistemas Informáticos en los plazos requeridos.

Se solicitaron los informes de auditorías anteriores que fueron realizados por la Contraloría General de Cuentas y el Departamento de Auditoría Interna del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, en el área de informática, para verificar el debido seguimiento y cumplimiento de estos.

Conclusiones

Como resultado de la auditoría a sistemas informáticos, concluimos que de conformidad a los procedimientos, leyes disposiciones vigentes aplicables del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, se detectaron algunas deficiencias de Control Interno y de Cumplimiento a Leyes y Regulaciones Aplicables:

1. Se verificó que de los documentos que conforman los CURS de gasto, en el renglón presupuestario 328 “Equipo de Computo”, en el área de Informática no existe segregación de funciones, en virtud que el Jefe de la Sección de computación, autoriza y firma la solicitud de compra, (forma sistema integrado de gestión administrativa, módulo de gestión de pedidos), Visto Bueno de la factura, términos de referencia y la carta de conformidad.

2. Se estableció que el Manual de Descripciones y Especificaciones de Clases de Puestos, esta desactualizado y realizaron algunas modificaciones a mano, las cuales no contaban con la aprobación de la máxima autoridad.

3. Al evaluar los elementos de seguridad física del área del Centro de Datos del Instituto, se estableció que el agente extintor de incendios estaba vencido.

4. Al evaluar los procedimientos de resguardo de los Backups, se determinó que la Sección de Computación, no cuentan con manuales que muestren los procesos y lugares para el resguardo de estos.

5. Se establecieron deficiencias en los expedientes de personal contratado en la Sección de Computación, renglones presupuestarios 011 “Personal permanente” y 022 “Personal por Contrato”, en la conformación de los mismos.

6. Se estableció que los documentos de respaldo en los renglones presupuestarios 186 “Servicios de Informática y Sistemas Computarizados”, 298 “Accesorios y Repuestos en General” y 328 “Equipo de Computo”, no se efectuaron las publicaciones correspondientes en el Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado, denominado sistema GUATECOMPRAS.

Se dio seguimiento a las recomendaciones de la auditoría anterior, correspondiente al ejercicio fiscal 2017, con el objeto de verificar su cumplimiento e implementación, por parte de las personas responsables, estableciendo que se realizó el cumplimiento de las mismas.

7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Hallazgos relacionados al control interno

Área de cumplimiento

Hallazgo No. 1

Falta de segregación de funciones

Condición

En el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, en el renglón presupuestario 328 “Equipo de Cómputo”, al efectuar la revisión de los documentos que conforman los CURS de gasto, se estableció que en el área de Informática no existe segregación de funciones, el Jefe de la Sección de Computación, autoriza y firma lo siguiente:

No. CUR	Renglón	Fecha	Entidad	Proveedor	Valor Q.	Deficiencia
1720	328	23/05/2017	1120-0053-0000-00 Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-	M D Technology, S. A.	23,576.00	La misma persona firma: Solicitud de Compra (forma Sistema Integrado de Gestión Administrativa, Modulo de Gestión de
3530	328	30/08/2017	1120-0053-0000-00 Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-	Arevalo Torres, Paulo Antonio.	23,850.00	
3681	328	06/09/2017	1120-0053-0000-00 Instituto	Screenchck Guatemala,	17,931.97	

			Guatemalteco de Turismo -INGUAT-	S. A.		pedidos), Visto Bueno de la Factura, Términos de Referencia y la Carta de Conformidad
4099	328	26/09/2017	1120-0053-0000-00 Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-	Trade & investiment S. A.	31,375.00	
4299	328	10/10/2017	1120-0053-0000-00 Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-	Evolucion de Negocios S. A.	8,900.00	

Criterio

El Acuerdo Número 09-03, del Jefe de la Contraloría General de Cuentas, Normas Generales de Control Interno, norma 1.5 Separación de Funciones, establece: “Es responsabilidad de la máxima autoridad de cada entidad pública, delimitar cuidadosamente, las funciones de las unidades administrativas y sus servidores. Una adecuada separación de funciones garantiza independencia entre los procesos de: autorización, ejecución, registro, recepción, custodia de valores y bienes y el control de las operaciones. La separación de funciones tiene como objetivo evitar que una unidad administrativa o persona ejerza el control total de una operación.”

La norma 2.2 Organización Interna de las Entidades, establece: “Todas las entidades públicas, deben estar organizadas internamente de acuerdo con sus objetivos, naturaleza de sus actividades y operaciones dentro del marco legal general y específico..." Asignación de Funciones y Responsabilidades, establece: “Para cada puesto de trabajo deben establecerse en forma clara y por escrito, las funciones y responsabilidades, de tal manera que cada persona que desempeñe un puesto, conozca el rol que le corresponde dentro de la organización interna.”

La norma 2.4 Autorización y Registro de Operaciones, establece: “Cada entidad pública debe establecer por escrito, los procedimientos de autorización, registro, custodia y control oportuno de todas las operaciones. Los procedimientos de registro, autorización y custodia son aplicables a todos los niveles de organización, independientemente de que las operaciones sean financieras, administrativas u operativas, de tal forma que cada servidor público cuente con la definición de su campo de competencia y el soporte necesario para rendir cuenta de las responsabilidades inherentes a su cargo.”

Causa

El Director Administrativo Financiero y el Jefe del Departamento Financiero, no han coordinado, delimitado, supervisado y velado porque los procesos de

autorización y firma de los documentos en la Sección de Computación, se realice una adecuada segregación de funciones al momento que se efectúen los procedimientos de compras.

Efecto

Riesgo de no detectar errores en los registros al estar todos los procesos de una misma actividad bajo la responsabilidad de una persona.

Recomendación

El Director General del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, debe girar instrucciones al Director Administrativo Financiero, este a su vez al Jefe del Departamento Financiero y al Jefe de la Sección de Computación, a efecto de delimitar cuidadosamente que las actividades de autorización y firma de documentos para efectuar las compras relacionadas a tecnología informática, no sean avaladas por una misma persona. Asimismo, el Director de Auditoria Interna debe velar porque exista una adecuada segregación de funciones en los procedimientos de adquisición de bienes y/o servicios.

Comentario de los responsables

En nota s/n, de fecha 20 de noviembre de 2018, el Licenciado Julio Hernán Oliva Juárez, quién fungió como Jefe del Departamento Financiero, en el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, manifiesta: "…Los casos identificados en el hallazgo corresponden a solicitudes de la Sección de Computación de conformidad con el plan de compras para el año 2017. Se ejecutaron cumpliendo con los procedimientos aprobados por la Dirección General. a) «Procedimiento en la Modalidad de baja cuantía a través del comprobante único de registro CUR» identificado con el código MPS-COM-01 VERSION 2 aprobado mediante acuerdo de Dirección Número 80-D-2016 de fecha 1 de marzo de 2016.

Los casos identificados en el cuadro de la condición del hallazgo (solicitud de compra) están firmadas por a) el Departamento Financiero y b) Aprobadas por el Director Administrativo Financiero.

Requisito satisfecho de conformidad con las responsabilidades y facultades indicadas en numeral 5.1 y 5.2 del «Procedimiento en la Modalidad de baja cuantía a través del comprobante único de registro CUR» Código MP-SCOM 01 versión 2 pasos que también se describen en forma idéntica en el «Procedimiento para la compra directa con oferta electrónica» Código MP-SCOM 02 versión 2…

…El Jefe de la Sección de Computación se limitó en momentos distintos a) Elaborar las especificaciones requeridas (Términos de Referencia) asunto de su competencia por especialización de conformidad artículo 5 numeral II y artículo 23

del Reglamento Orgánico Interno del Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT. Acuerdo Gubernativo 25-2016. b) Emitir la Solicitud de Compra (en Sistema Integrado de Gestión Administrativa, Modulo de Gestión de pedidos), c) Firmó la factura emitida por el proveedor con el objetivo de dejar evidenciado que verificó datos, y d) Firmó la carta de conformidad después de constatar que lo que cotizó la sección de compras y se debe pagar es lo solicitado.

Las tareas a cargo del jefe de la Sección de Computación además no están realizadas en forma consecutiva.

Se cumplió y respetaron las facultades como Jefe de Sección descritas en el numeral 5.3, 5.4 y 7.1.1. A. El «Procedimiento en la Modalidad de baja cuantía a través del comprobante único de registro CUR» contiene claramente el proceso de Separación de Funciones en los diferentes momentos de autorización, ejecución, registro, recepción, custodia de valores y bienes y control de operaciones (en lo que aplica) y evidencia que existen las condiciones apropiadas de salvaguarda del patrimonio institucional. B. Por lo tanto se identifican claramente los momentos claves de la segregación de funciones que exigen la norma 1.5 -Separación de funciones- contenida en el Acuerdo Número 09-03 del Jefe de la Contraloría de Cuentas- «Normas Generales de Control Interno» en cuanto a la asignación de responsabilidades a los diferentes participantes en un proceso. C. Los hechos se respaldan en cada transacción con los documentos que forman parte de un expediente y en ellos se puede verificar la secuencia cronológica que se estipula en los procedimientos para las adquisiciones…

…Para indicar y destacar los puntos de la segregación de funciones se indica lo siguiente: 1. Solicitud de Compra «orden de pedido» (forma Sistema Integrado de Gestión Administrativa, Modulo de Gestión de Pedidos) emitida por la Sección de Computación, y firmada por el Departamento Financiero. (numeral 7.1.1) «Procedimiento en la Modalidad de baja cuantía a través del comprobante único de registro CUR» 2. Aprobación de la solicitud de compra por el Director Administrativo Financiero (numeral 7.1.2) «Procedimiento en la Modalidad de baja cuantía a través del comprobante único de registro CUR» 3. Revisión de especificaciones (numeral 7.1.3) «Procedimiento en la Modalidad de Baja Cuantía a través del comprobante único de registro CUR» 4. Operaciones previas a la emisión de la orden de compra por el Jefe de la Sección de compras. (numeral 7.1.4 al 7.1.5) «Procedimiento en la Modalidad de baja cuantía a través del comprobante único de registro CUR» 5. Codificación de la solicitud de compra «orden de pedido» Sección de Presupuesto (numeral 7.1.6) «Procedimiento en la Modalidad de baja cuantía a través del comprobante único de registro CUR» 6. Registro de la operación en el sistema de gestión SIGES Operador de SIGES y Firma de la orden de compra por el jefe de la Sección de Compras. Presupuesto (numeral 7.1.7 al 7.1.10.7.15) «Procedimiento en la Modalidad de baja cuantía a

través del comprobante único de registro CUR». 7. Aprobación del CUR del Devengado en SICOIN por la Sección de Contabilidad (numeral 7.1.11 y 7.1.16.7.21) «Procedimiento en la Modalidad de baja cuantía a través del comprobante único de registro CUR». 8. Ingreso al Almacén, elaboración de formulario 1-H y cargo a inventario (numeral 7.1.14) «Procedimiento en la Modalidad de Baja Cuantía a través del comprobante único de registro CUR». 9. Solicitud de pago en SICOIN Departamento Financiero (numeral 7.1.20). 10. Revisión del expediente Unidad de Revisión de Documentos para pago. (numeral 7.1.23 «Procedimiento en la Modalidad de baja cuantía a través del comprobante único de registro CUR». 11. Aprobación de la orden de compra por la Dirección Administrativa Financiera. (numeral 7.1.24 «Procedimiento en la Modalidad de baja cuantía a través del comprobante único de registro CUR». 12. Emisión de los cheques de pago firmados por Jefe Sección de Caja y por jefe Departamento financiero. (numeral 7.1.27-7.1.28) «Procedimiento en la Modalidad de Baja Cuantía a través del comprobante único de registro CUR». 13. Para cada caso se da cumplimiento cronológico en una rutina de trabajo ver claramente en la participación de las Secciones de Computación, Compras, Presupuesto, Contabilidad, Departamento Financiero, Dirección Administrativa Financiera, Unidad de Almacén e Inventarios y Sección de Caja. Conforme el procedimiento aprobado.

La participación de la Sección de Computación está limitada a tareas u operaciones básicas que garantizan que lo solicitado cumpla el requerimiento sin tener decisión para autorizar la compra. De acuerdo con la distribución secuencial de los pasos se demuestra una adecuada segregación de funciones; por lo que no existe la supuesta deficiencia indicada en la condición y cuadro indicado en el hallazgo numero1 (área de cumplimiento).

CONCLUSIÓN: La intervención de diferentes unidades en cada uno de los casos, pone en evidencia que existe una adecuada segregación de funciones materializada en forma cronológica como una rutina de trabajo que separa los diferentes momentos en que participa e interviene cada unidad, en consecuencia no existe riesgo de errores, irregularidades o situaciones impropias ya que los procesos tienen la participación de diferentes unidades con responsabilidad delimitada por la autoridad superior en forma independiente."

En nota s/n, de fecha 20 de noviembre de 2018, el Licenciado Nery Jerónimo Solís Requena, quién fungió como Director Administrativo Financiero, en el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, manifiesta: "… El Instituto Guatemalteco de Turismo, cuenta con una adecuada segregación de funciones en el Procedimiento en la Modalidad de Baja Cuantía a través del Comprobante Único de Registro –CUR- identificado con el Código MPS-COM-01, Versión 2, aprobado por Acuerdo de

Dirección No. 80-D-2016 de fecha uno de marzo de 2016, como se detalla a continuación:

1. Solicitud emitida por el Jefe del Departamento de Análisis e Investigación de Mercados. 2. Realización del pedido por la Técnico de la Sección de Computación. 3. Firma del pedido por el Jefe de la Sección de Computación. 4. Revisión del pedido por el Jefe del Departamento Financiero. 5. Revisión de que no hay existencia por el Encargado de Almacén. 6. Vo.Bo. del pedido por el Jefe de la Sección de Presupuesto. 7. Autorización por el Director Administrativo Financiero. 8. Recepción del bien por el Almacén General. 9. Firma de la factura por el Jefe de la Sección de Computación. 10. Carta de Conformidad por el Jefe de la Sección de Computación con el Vo.Bo. del Jefe del Departamento Financiero.

Los Términos de Referencia en el que se incluyen las características del bien o servicio a adquirir, son complemento del pedido en el que están involucradas siete personas, mientras que, la Carta de Conformidad es el complemento del Visto Bueno de la Factura en el que están involucradas dos personas.

En los casos identificados en el cuadro de la condición de hallazgos (solicitud de compra) los requisitos se cumplieron de conformidad con las responsabilidades y facultades identificadas en el Procedimiento en la Modalidad de baja cuantía a través del Comprobante Único de Registro –CUR-, pasos que también se identifican en el “Procedimiento para la Compra Directa con Oferta Electrónica” Código MP-SCOM 02 Versión 2.”

Comentario de auditoría

Se confirma el hallazgo para el Licenciado Julio Hernán Oliva Juárez, quien fungió como Jefe del Departamento Financiero, en el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017 y el Licenciado Nery Jerónimo Solís Requena, quien fungió como Director Administrativo Financiero, en el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, en vista que al analizar los argumentos vertidos y pruebas presentadas por los responsables, se determinó que la deficiencia encontrada es la falta de segregación de funciones en la Sección de Computación, no así entre los diferentes Departamentos, Secciones y Unidades que intervienen en el proceso de compra de bienes.

Acciones legales

Sanción económica de conformidad con el Decreto 31-2002, del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, reformada por el Decreto 13-2013; artículo 39, Numeral 20, para:

Cargo	Nombre	Valor en Quetzales
JEFE DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO	JULIO HERNAN OLIVA JUAREZ	40,567.92
DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO	NERY JERONIMO SOLIS REQUENA	51,870.80
Total		**Q. 92,438.72**

Hallazgo No. 2

Falta de actualización y aprobación del Manual de Descripciones y Especificaciones de Clases de Puestos

Condición

En el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, se establecío que el Manual de Descripciones y Especificaciones de Clases de Puestos, se encuentra desactualizado y se han realizado algunas modificaciones a mano, las cuales no cuentan con la aprobación de la máxima autoridad.

Criterio

El Acuerdo Número 09-03, del Jefe de la Contraloría General de Cuentas, Normas Generales de Control Interno, Norma 1.10 Manuales de Funciones y Procedimientos, establece: “La máxima autoridad de cada ente público, debe apoyar y promover la elaboración de manuales de funciones y procedimientos para cada puesto y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad. Los Jefes, Directores y demás Ejecutivos de cada entidad son responsables de que existan manuales, su divulgación y capacitación al personal, para su adecuada implementación y aplicación de las funciones y actividades asignadas a cada puesto de trabajo.”

Causa

El Director Administrativo Financiero, el Jefe del Departamento de Recursos Humanos y el Jefe de la Sección de Reclutamiento y Selección de Personal, no han gestionado la actualizacion del Manual de Descripciones y Especificaciones de Clases de Puestos, ante la autoridad superior correspondiente.

Efecto

Asignacion y ejecucion de actividades por parte del personal sin la autorizacion superior correspondiente.

Recomendación

El Director General del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, debe girar instrucciones al Director Administrativo Financiero, al Jefe del Departamento de Recursos Humanos y este a su vez al Jefe de la Sección de Reclutamiento y Selección de Personal, para que gestionen la actualización y aprobación del

Manual de Descripciones y Especificaciones de Clases de Puestos en donde se describan las funciones que serán delegadas en cada puesto, con la finalidad de promover y dar cumplimiento a los objetivos propios de la entidad.

Comentario de los responsables

En nota s/n, de fecha 19 de noviembre de 2018, la Licenciada Claudia Elizabeth Figueroa De León, quién fungió como Jefe de la Sección de Reclutamiento y Selección de Personal, del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, manifiesta: "…El Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT, cuenta con un Manual de Descripciones y Especificaciones de Clases de Puestos, aprobado por acuerdo No. 1059-88 de fecha 30 de noviembre de 1988, vigente a la fecha.

El 12 de enero del año 2016, se emitió el Acuerdo Gubernativo 25-2016. Aprobación del Reglamento Orgánico del Instituto Guatemalteco de Turismo, el cual sirve de base para la reforma de los Instrumentos técnicos que conforman la estructura organizacional de la Institución.

La Dirección General del Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT, nombró una Comisión Bipartita, conformada por tres (3) personas representando a la Institución y tres (3) personas representando la parte sindical, Comisión en la cual no fui parte durante mi gestión en la Institución, en virtud de no haber sido legalmente notificada para integrar dicha Comisión, pero si me enteré de reuniones sostenidas.

Esto atendiendo lo establecido en el artículo 23 del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo, suscrito entre el Instituto Guatemalteco de Turismo y el Sindicato de Trabajadores de Turismo STIGT "las partes se obligan a mantener la Comisión Bipartita para la reforma constante de las Leyes Reglamentos y Manuales propios del INGUAT, con el objeto de ajustarlos a la realidad organizativa de la Institución.

Esto evidencia que se ha cumplido con lo establecido en la normativa vigente, cualquier modificación a los instrumentos actuales, deben contar con el consenso de las partes tal como lo establece el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo suscrito entre el Instituto Guatemalteco de Turismo y el Sindicato de Trabajadores de Turismo STIGT."

En oficio número Of.Ref.182.2018.DRRHH, de fecha 15 de noviembre de 2018, el Licenciado José David Talé Rosales, quién fungió como Jefe del Departamento de Recursos Humanos, del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, manifiesta: "…El Instituto Guatemalteco de Turismo, cuenta con un Reglamento de

Clasificación de Puestos, Administración de Salarios y Evaluación del Desempeño del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- aprobado a través del Acuerdo Gubernativo No. 1059-88 de fecha 30 de noviembre de 1988; el cual se encuentra vigente a la fecha.

El Pacto Colectivo de Condiciones de trabajo, suscrito entre el Instituto Guatemalteco de Turismo y el Sindicato de Trabajadores de Turismo STIGT; Artículo 23, establece "las partes se obligan mantener la Comisión Bipartita para la reforma constante de las Leyes Reglamentos y Manuales propios del INGUAT, con el objeto de ajustarlos a la realidad organizativa de la Institución".

Con fecha 12 de enero de 2016, es emitido el Acuerdo Gubernativo 26-2015 para aprobación del Reglamento Orgánico del Instituto Guatemalteco de Turismo, el cual sirve de base para la reforma de los Instrumentos técnicos que conforman la estructura organizacional de la Institución.

La Dirección del Instituto Guatemalteco de Turismo, con el propósito de hacer más eficiente la gestión administrativa, nombró una Comisión Bipartita, Acuerdos de Dirección 81-2016, y 75-2017, integrada por representantes del INGUAT y representantes del Sindicato, para realizar los estudios técnicos relacionados con Manual de Organización y Funciones, Clasificación de Puestos, Administración de Salarios y Evaluación del Desempeño.

Acciones Desarrolladas: Si se han promovido las acciones necesarias para que le Departamento de Recursos Humanos y el resto de unidades de la institución (Direcciones, departamentos, y secciones) realicen la elaboración de manuales de procedimientos.

Estas acciones se están realizando a partir de la entrada en vigencia del Reglamento Orgánico Interno del INGUAT aprobado mediante Acuerdo Gubernativo 25-2016 de fecha 12 de enero de 2016.

El Reglamento Orgánico Interno del INGUAT constituye el instrumento base de la nueva estructura orgánica de la institución, INGUAT, es una institución creada en el año 1967 por medio del Decreto 1701.

Se cuenta con los Acuerdos de Dirección números 81-2016, y 75-2017, en los cuales se nombra la comisión Bipartita establecida en el artículo 23 del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo, para que se proceda a elaborar los análisis, modificación y elaboración de los manuales, proceso que lleva su tiempo desde la fase del levantado de información, análisis de brechas, discusión y aprobación de las acciones.

Durante el año 2016, se llevaron a cabo 23 reuniones... misma que incluyen en el acta número 009-2016, el Proyecto del Manual de Organización y Funciones de la Dirección de Mercadeo.

Durante el año 2017, se llevaron a cabo 20 reuniones... Lo anterior evidencia que se ha cumplido con la normativa vigente, en virtud que no se cuenta con una que refleje la realidad actual, toda vez, que cualquier modificación a los Instrumentos actuales, deben contar con el consenso de las partes tal como lo establece el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo.

Cualquier manuscrito que contengan los manuales no constituye que su contenido haya sido oficialmente integrado, modificado, cambiado o alterado, pues los cambios únicamente pueden realizarse mediante consenso del INGUAT y el Sindicato y aprobados a través de la autoridad nominadora con un Acuerdo Dirección.

No existe efecto de asignación y ejecución de actividades sin la autorización correspondiente. Porque en cada unidad se tienen atribuciones fijas en las que se especializa el trabajador según su preparación académica, conocimiento técnico y o experiencia.

De conformidad con lo anteriormente descrito, los manuales pueden ser actualizados y modificados únicamente en conjunto con el Sindicato de Trabajadores de Turismo STIGT, por lo que desde el año 2016 se está trabajando en conjunto para poder realizar los estudios, análisis y creación de las propuestas para la creación de los instrumentos técnicos que conformarán la estructura organizacional de la Institución."

En oficio s/n, de fecha 20 de noviembre de 2018, el Licenciado Nery Jerónimo Solís Requena, quién fungió como Director Administrativo Financiero, del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, manifiesta: "…El Instituto Guatemalteco de Turismo, cuenta con su propio Plan de Clasificación de Puestos, Administración de Salarios y Evaluación del Desempeño, aprobado por Acuerdo Gubernativo No. 1059-88 de fecha 30 de noviembre de 1988, el cual contiene entre otros instrumentos técnicos, el Manual de Descripciones y Especificaciones de Clases de Puestos.

De conformidad con el Acuerdo Gubernativo No. 25-2016 de fecha 12 de enero de 2016, se aprobó el Reglamento Orgánico Interno del Instituto Guatemalteco de Turismo, (publicado el 09 de marzo de 2016) el cual contiene la estructura general interna, organización y funciones internas de esta entidad. Además, este acuerdo es la base legal que sustenta el estudio para actualizar el Plan de Clasificación de Puestos, Administración de Salarios y Evaluación del Desempeño.

La Dirección General en Acuerdo No. 114.2016.D de fecha 23 de marzo de 2016, aprueba la nueva estructura organizativa del INGUAT y otras disposiciones para la implementación del Reglamento Orgánico Interno.

Con fecha 2 de marzo de 2016, el Lic. MBA Jorge Mario Chajón Aguilar, Director del INGUAT, procede a emitir el Acuerdo de Dirección No. 081-2016 y nombra a los representantes del INGUAT para conformar una comisión bipartita, para el análisis y modificación del Reglamento de Clasificación de Puestos, Administración de Salarios y Evaluación del Desempeño, con el objeto de ajustarlo a la realidad organizativa de esta Institución; y de conformidad con el Artículo 23 del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo, suscrito entre el Instituto Guatemalteco de Turismo y el Sindicato de Trabajadores de Turismo -STIGT-; las partes se obligan a mantener la Comisión Bipartita para el análisis y propuestas de manuales.

Las acciones encaminadas por la Dirección Administrativa Financiera a partir del 2 de marzo de 2016, incluye estudios, análisis y creación de propuestas orientadas a actualizar el Plan de Clasificación de Puestos, Administración de Salarios y Evaluación del Desempeño, que incluye además los instrumentos técnicos de clasificación de puestos, sin embargo, estos, solo pueden ser modificados en conjunto con el Sindicato de Trabajadores de Turismo -STIGT-.

Durante el año 2016 se realizaron 23 reuniones de trabajo y 20 reuniones en el año 2017. En avance al nombramiento de la Comisión Bipartita, se presentó el Proyecto del Manual de Organización y Funciones de la Dirección de Mercadeo como consta en el Acta 09-2016 de fecha 8 de julio de 2016.

Si bien con las evidencias presentadas se demuestra que existe buena voluntad y disposición en continuar con la actualización del Plan de Clasificación de Puestos, Administración de Salarios y Evaluación del Desempeño, implica de acuerdo al Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo suscrito entre el INGUAT y el Sindicato de Trabajadores de Turismo, reuniones técnicas de trabajo que muchas veces puede tornarse complicado por las diferentes opiniones o exposiciones de motivos de ambas comisiones. Como información complementaria se manifiesta que esta negociación se ha continuado realizando en el año 2018."

Comentario de auditoría

Se confirma el hallazgo para la Licenciada Claudia Elizabeth Figueroa De León, quién fungió como Jefe de la Sección de Reclutamiento y Selección de Personal, del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, al Licenciado José David Talé Rosales, quien fungió como Jefe del Departamento de Recursos Humanos, del Instituto

Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017 y al Licenciado Nery Jerónimo Solís Requena, quien fungió como Director Administrativo Financiero, del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, en vista que los argumentos vertidos y pruebas presentadas por los responsables no son suficientes para desvanecerlo, en virtud que aunque exista una Comisión Bipartita para la actualización del Manual de Descripciones y Especificaciones de Clases de Puestos, al momento de la auditoría, los mismos seguían desactualizados y manuscritos a mano.

Acciones legales

Sanción económica de conformidad con el Decreto 31-2002, del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, reformada por el Decreto 13-2013; artículo 39, Numeral 3, para:

Cargo	Nombre	Valor en Quetzales
JEFE DE LA SECCION DE RECLUTAMIENTO Y SELECCION DE PERSONAL	CLAUDIA ELIZABETH FIGUEROA DE LEON	3,062.50
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	JOSE DAVID TALE ROSALES	5,004.73
DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO	NERY JERONIMO SOLIS REQUENA	6,483.85
Total		**Q. 14,551.08**

Área del especialista

Hallazgo No. 1

Falta de manuales de políticas y procedimientos, para el resguardo de las copias de seguridad

Condición

En el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, en la Sección de Computación, al evaluar los procedimientos de resguardo de los backups, se determinó que no existen manuales que indiquen los procesos y lugares para el resguardo de los mismos.

Criterio

El Acuerdo Número 09-03, del Jefe de la Contraloría General de Cuentas, Normas Generales de Control Interno, Norma 1.10 Manuales de Funciones y Procedimientos, establece: “La máxima autoridad de cada ente público, debe apoyar y promover la elaboración de manuales de funciones y procedimientos para cada puesto y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad. Los Jefes, Directores y demás Ejecutivos de cada entidad son

responsables de que existan manuales, su divulgación y capacitación al personal, para su adecuada implementación y aplicación de las funciones y actividades asignadas a cada puesto de trabajo.

Causa

El Director Administrativo Financiero del -INGUAT-, no ha apoyado y promovido la elaboración de manuales de procedimientos en la Sección de Computación, el Jefe del Departamento Financiero y el Jefe de la Sección de Computación, no han gestionado y elaborado un manual de procedimientos, que indique las acciones a realizar para el resguardo de los backups de los sistemas que se manejan en la Institución.

Efecto

Riesgo en la seguridad del resguardo de los backups, al no poseer un manual de procedimientos que indique los procesos y lugares idóneos para su almacenamiento.

Recomendación

El Director General del -INGUAT-, debe girar instrucciones al Director Administrativo Financiero, a efecto de apoyar y promover la creación de manuales de procedimientos en la Sección de Computación; de igual forma se instruya al Jefe del Departamento Financiero y al Jefe de la Sección de Computación, para que conjuntamente se coordinen y elaboren dichos manuales y posteriormente se proceda a realizar su aprobación y socialización respectiva. Asimismo se realicen las gestiones a donde corresponda, a efecto se tenga un sitio de alojamiento alterno para las copias de seguridad.

Comentario de los responsables

En nota s/n, de fecha 20 de noviembre de 2018 el Ingeniero Emilio Marroquín Guevara, quién fungió como Jefe de la Sección de Computación del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, "…Con fecha 22 de febrero de 2017, la Sección de Computación solicitó mediante memorando No. # 079-2017 a la Dirección Administrativa Financiera, apoyo para documentar los procesos de la Sección de Computación, entre ellos se citan Altas y bajas de usuarios, Altas y bajas de equipo, Atención y solicitudes de soporte técnico, Solicitud de consumibles, Solicitud de equipo de cómputo y Solicitud de desarrollo para programas nuevos o cambios a los existentes…

Se brindó prioridad a documentar los procesos de Atención y Solicitudes de Soporte técnico y Solicitud de desarrollo para programas nuevos o cambios a los existentes, los cuales fueron aprobados en su versión final en Acuerdo de Dirección No. 446-2018-DG de fecha cinco de octubre de dos mil dieciocho,

manuales código MP-COMPU-01 Procedimiento de Soporte Técnico a Equipos en Hardware y Software y MP-COMPU-02 Proceso para Desarrollo y Control de Cambios en Aplicativos…

De manera adicional se dio seguimiento a los mismos en memorando 174-2018…, el cual se adjunta.También ha existido seguimiento por medio de correos electrónicos y reuniones para poder ser documentados, con el personal encargado de manuales, Licenciada Anna Paola Chamorro y Licenciada Judith de Rodriguez.

En cuanto a la elaboración de un manual de procedimientos, que indique las acciones a realizar para el resguardo de los backups de los sistemas que se manejan en la Institución, la Sección de Computación posee un documento guía de la realización de sus copias de resguardo de la información, la cual se adjunta... El documento tiene como objetivo poder brindar una guía para la buena administración del software para realizar restauraciones de los respaldos (backups) realizados a los servidores que tengan instalado el Remote Agent for Windows System dentro de la infraestructura del Instituto Guatemalteco de Turismo y así poder garantizar el buen funcionamiento de las tareas ejecutadas. Para garantizar la confiabilidad de los respaldos se realizan pruebas de backup y restore lo cual se ha informado semestralmente a la Dirección Administrativa Financiera.

Existen sistemas gubernamentales oficiales como SICOIN, SIGES, GUATECOMPRAS, GUATENÓMINAS E INVENTARIOS, los cuales tienen sus datos almacenados en los equipos del Ministerio de Finanzas Públicas e INGUAT es solamente usuario de los mismos. Los sistemas de información de INGUAT, son sistemas auxiliares y para ello, se utiliza el sistema de backup y esta información es almacenada en la nube, se adjunta informe de backup realizado en la nube, …Siendo este un sistema no propio, es decir del proveedor Tigo Business, las políticas son regidas por el proveedor...

No hay un procedimiento de exportación de cintas fuera de esta institución, esto es debido al volumen del espacio disponible para el respaldo, el cual es de 13.6 TB de tamaño crudo de las cintas LTO 6, así mismo, se garantiza la disponibilidad de la recuperación in situ para una mayor agilidad de respuesta en caso de pérdida de información en uno de los servidores respaldados, por esta razón se utiliza la nube…”

En nota s/n, de fecha 20 de noviembre de 2018 el Licenciado Julio Hernán Oliva Juárez, quién fungió como Jefe de Departamento Financiero del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, manifiesta: “…Si se han promovido las acciones necesarias para que la Sección de Computación y el resto de unidades de la

institución (Direcciones, departamentos, y secciones) realicen la elaboración de manuales de procedimientos.

Estas acciones se han realizado a partir de la entrada en vigencia del Reglamento Orgánico Interno del INGUAT aprobado mediante Acuerdo Gubernativo 25-2016 de fecha 12 de enero de 2016.

El Reglamento Orgánico Interno del INGUAT constituye el instrumento base de la nueva estructura orgánica de la institución, INGUAT es una institución creada en el año 1967 por medio del Decreto 1701.

Como entidad en funcionamiento (negocio en marcha) está iniciando su nueva era de trabajo y es por eso que a lo largo de los últimos 2 años se ha venido implementando cambios, mejoras, creación de instrumentos de trabajo, diseño, revisión y aprobación de nuevas normativas, que previo a su aplicación, han llevado tiempo por las fases de discusión, debate y afinación.

Para demostrar que El Despacho Superior, la Dirección Administrativa Financiera, Departamento Financiero y otras áreas involucradas sí han dado seguimiento a la coordinación, supervisión y gestión de las acciones para que se elaboren manuales de procedimientos o se actualicen los procedimientos en uso, en el cuadro siguiente se describen algunos de los hechos documentados que cronológicamente describen lo que se ha hecho y el grado de avance que se está logrando

Para dejar evidencia de las acciones seguidas y los avances que en concreto ha tenido la sección de computación, el Ingeniero Emilio Marroquín acompaña la identificación específica de cada punto avanzado, el soporte que forma parte del memorando 401-2018 de la Sección de Computación de fecha 15-11-2018.

CONCLUSIÓN:
Se acompaña la evidencia probatoria que identifica las acciones que se están desarrollando para apoyar y promover la elaboración de manuales de procedimientos en la Sección de Computación, y el grado de avance que este proceso está llevando en la institución.

En cuanto a la seguridad en el resguardo de la información, la Sección de Computación como unidad técnica responsable directa, en el memorando 401-2018 describe en forma pormenorizada como se tienen documentadas las políticas, procedimientos y procesos de control preventivo para el resguardo de la información que no se almacena en los mecanismos propios del Ministerio de Finanzas Públicas que comprenden (SIGES-SICOIN y PORTAL DE GUATECOMPRAS).

En tal sentido se ha cumplido con lo establecido en la norma 1.10 Manual de funciones y Procedimientos, porque la máxima autoridad de la entidad, si está apoyando, y promoviendo la elaboración de manuales de funciones y procedimientos para cada puesto y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad. Asimismo, las instancias inmediatas de menor jerarquía hay trabajado las herramientas que permiten que esto se cumpla..."

En nota s/n, de fecha 20 de noviembre de 2018 el Licenciado Nery Jerónimo Solis Requena, quién fungió como Director Administrativo Financiero del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, manifiesta: "…En mi calidad de Jefe de la División Administrativa, emití el Memorando No. 34-2016-DIVA del 17 de febrero de 2016 y en Memorándum No. 088-2017-DAF del 10 de marzo de 2017 se requirió a las Divisiones, Jefaturas, Secciones y Unidades, tomar en cuenta la Norma 1.10 de las Normas Generales de Control Interno Gubernamental que se refiere a la obligatoriedad de que los Jefes elaboren y promuevan la elaboración de manuales de funciones y procedimientos dentro de las unidades de trabajo, así como la divulgación y capacitación al personal para su adecuada implementación y aplicación. En ambos memorándums, se incluyó al jefe de la Sección de Computación; también se solicitó la revisión de procedimientos vigentes a efecto de mantenerlos actualizados conforme a las disposiciones legales que aplican al INGUAT…

Según Memorando 120-2017 de la Sección de Computación del 23/03/2017, el Jefe de la Sección de Computación, informa sobre las Pruebas de Backup y RestoreBackupExec Febrero 2017, y manifiesta que se cuenta con un sistema de backup para mantener la disponibilidad de datos por cualquier contingencia, se adjuntan pruebas del backup y restauraciones que indica que se encuentran en perfectas condiciones... Durante este período del 2017, el Jefe de la Sección de Computación no consideró realizar un manual de backups, por los argumentos planteados.

En Memorándum 174-2018 Sección de Computación de fecha 16 de mayo de 2018 y a solicitud del Memorándum No. 031-2018-DG de fecha 11 de mayo de 2018 el Ing. Emilio Marroquín, Jefe de la Sección de Computación informa de los procedimientos que dicha sección ha estado trabajando "Proceso para Desarrollo y Control de Cambios en Aplicativos y Procedimiento de Soporte Técnico a Equipos en Hardware y Software. Posteriormente en Memorándum No. 164-2018-DAF del 30 de mayo de 2018 se le solicita al Ing. Marroquín, Jefe de la Sección de Computación realizar los cambios y sugerencias que se proponen a los procedimientos elaborados, los cuales fueron aprobados, luego de haber entregado el suscrito el cargo como Director Administrativo Financiero…"

Comentario de auditoría

Se confirma el hallazgo para el Ingeniero Emilio Marroquín Guevara, quien fungió como Jefe de la Sección de Computación del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, por el período 01 de enero al 31 de diciembre de 2017 y al Licenciado Julio Hernán Oliva Juárez, quien fungió como Jefe del Departamento Financiero del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, en vista que los argumentos presentados por los responsables no son suficientes para desvanecerlo, en virtud que dentro de la documentación presentada no obra evidencia que se haya realizado alguna gestión para la elaboración y autorización por parte de la máxima autoridad de la entidad, del manual que soporte el proceso de generación y resguardo de las copias de seguridad.

Se desvanece el hallazgo para el Licenciado Nery Jerónimo Solis Requena, quien fungió como Director Administrativo Financiero del Instituto Guatemalteco del Turismo -INGUAT-, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, en vista que los los argumentos presentados por el responsable son válidos para desvanecerlo, en virtud que dentro de la documentación que presentó obra el Memorándum No. 34-2016-DIVA, del 17 de febrero de 2016 y el Memorándum No. 088-2017-DAF, del 10 de marzo de 2017, donde se refleja sus gestiones realizadas para la creación de los respectivos manuales.

El hallazgo fue notificado a los responsables como hallazgo No. 2, correspondiéndole el No.1 en el informe de auditoría.

Acciones legales

Sanción económica de conformidad con el Decreto 31-2002, del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, reformada por el Decreto 13-2013; artículo 39, Numeral 3, para:

Cargo	Nombre	Valor en Quetzales
JEFE DE LA SECCION DE COMPUTACION	EMILIO (S.O.N.) MARROQUIN GUEVARA	3,830.57
JEFE DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO	JULIO HERNAN OLIVA JUAREZ	5,070.99
Total		**Q. 8,901.56**

Hallazgos relacionados al cumplimiento a leyes y regulaciones aplicables

Área de cumplimiento

Hallazgo No. 1

Deficiencia en la conformación de expedientes

Condición

En el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, bajo los renglones presupuestarios 011 ”Personal Permanente” y 022 “Personal por Contrato”, al evaluar los expedientes del personal contratado en la Sección de Computación, se observó que existen deficiencias en los mismos, como se puede observar, en el cuadro siguiente:

Nombre	Renglón	Cargo	Inconsistencia
Emilio Marroquín Guevara	011	Jefe de Sección de Informática (Profesional I)	Carece de Evaluación de Desempeño
René Octavio Delio Samayoa	011	Analista Programador (Puesto Técnico II)	Carece de Evaluación de Desempeño
Marlon Vinicio Peralta García	011	Analista Programador (Puesto Técnico II)	Carece de Evaluación de Desempeño
Oliver Alexis Samayoa España	022	Técnico Profesional por Contrato	Carece de Evaluación de Desempeño, Antecedentes Penales y Policiacos, Constancia Transitoria de Inexistencia de Reclamación de Cargos
Carmelo Estuardo Mayen Monterroso	022	Técnico Profesional por Contrato	Carece de Evaluación de Desempeño, Antecedentes Penales y Policiacos, Constancia Transitoria de Inexistencia de Reclamación de Cargos
Cesia Rebeca Sandoval Díaz de Illescas	022	Técnico por Contrato	Carece de Evaluación de Desempeño, Antecedentes Penales y Policiacos

Criterio

El Acuerdo de Dirección General No. 551-2017-DG, el Director General del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- “Procedimiento de Reclutamiento y Selección para Contratar Personal con cargo al Renglón Presupuestario 022 Personal por Contrato “Versión 1, Código MP-RSP-01” Procedimiento de Reclutamiento y Selección para Contratar Personal con cargo al Renglón Presupuestario 022 “Personal por Contrato”, Versión: 1, fecha 29-11-2017, páginas 6 y 7 de 23, numeral 7.8, establece: “Solicitar y conformar expediente con la siguiente papelería: …Constancia de antecedentes penales y policiacos originales (Período de vigencia seis meses)… Constancia Transitoria de Inexistencia de Reclamación de Cargos (finiquito) extendido por la Contraloría General de Cuentas (solicitar solo al candidato seleccionado)…”

El Decreto Número 89-2002, del Congreso de la República de Guatemala, Ley de

Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos, artículo 16, literal b) establece: “Quienes, habiendo recaudado, custodiado o administrado bienes del Estado, no tengan su constancia de solvencia o finiquito de la institución en la cual prestó sus servicios y de la Contraloría General de Cuentas; no podrán optar a cargos públicos.”

El Acuerdo Número 09-03, del Jefe de la Contraloría General de Cuentas, Normas Generales de Control Interno, Norma 2.6 Documentos de Respaldo, establece: “Toda operación que realicen las entidades públicas, cualesquiera sea su naturaleza, debe contar con la documentación necesaria y suficiente que la respalde.

La documentación de respaldo promueve la transparencia y debe demostrar que se ha cumplido con los requisitos legales, administrativos, de registro y control de la entidad; por tanto, contendrá la información adecuada, por cualquier medio que se produzca, para identificar la naturaleza, finalidad y resultados de cada operación para facilitar su análisis.”

Causa

El Jefe del Departamento de Recursos Humanos y Jefe de la Sección de Reclutamiento y Selección de Personal, no han cumplido con mantener un adecuado control de los documentos que integran cada uno de los expedientes de personal contratado. Asimismo, el Jefe de la Unidad de Auditoría Interna, no ha velado para que exista la debida conformación de expedientes de personal.

Efecto

Riesgo que no se cuente con informacion confiable y oportuna para el control del personal que labora y/o presta servicios para la entidad.

Recomendación

El Director General del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, debe girar instrucciones al Jefe del Departamento de Recursos Humanos, este a su vez al Jefe de la Sección de Reclutamiento y Selección del Personal, para que previo a realizar el contrato, se verifique que los expedientes cumplan con los requisitos que corresponden de acuerdo a la normativa legal aplicable en materia de contratación de personal; asimismo, al Jefe de la Unidad de Auditoría Interna, para que se evalúen y cumplan los procedimientos de contratación de personal de acuerdo a la normativa vigente.

Comentario de los responsables

En nota s/n, de fecha 19 de noviembre de 2018, la Licenciada Claudia Elizabeth Figueroa De León, quién fungió como Jefe de la Sección de Reclutamiento y Selección de Personal, del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, por el

período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, manifiesta: "…El Acuerdo de Dirección General No. 551-2017 en su artículo 1. Aprobar los procedimientos para la Sección de Reclutamiento y Selección del Departamento de Recursos Humanos, identificados así: "Procedimiento de Reclutamiento y Selección para contratar personal con cargo al Renglón Presupuestario 022 Personal por Contrato" Versión 1, Código MP-RSP-1", "Procedimiento de Evaluación del Desempeño Anual al personal con cargo al renglón presupuestario 022 Personal por Contrato, Versión 1, Código MP-RPS-02" y "Procedimiento para la Contratación de Servicios Técnicos y/o Profesionales con cargo al Renglón Presupuestario 029 Otras remuneraciones de personal temporal, Versión 1, Código MP-RSP-03".

El Personal 011 "Personal Permanente", que carece de la Evaluación del Desempeño, según Articulo 40. del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo, suscrito entre el Instituto Guatemalteco de Turismo y el Sindicato de Trabajadores de Turismo STIGT. Adjudicación de Plazas o Puestos Vacantes Definitivas, en el numeral f.5) Evaluación del Desempeño: veinte (20) puntos: Se asignarán veinte (20) puntos como máximo, al trabajador que tenga como nota de evaluación de desempeño cien (100) puntos y en forma directamente proporcional a la nota obtenida por cada candidato.

Esto evidencia que Recursos Humanos, Reclutamiento y Selección según lo establecido en el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo, realiza evaluaciones del desempeño únicamente al personal bajo el renglón presupuestario 011 "Personal Permanente" que participa en procesos de Convocatorias Internas.

Ahora bien, el personal 022 "Personal por Contrato" si cuenta con la Evaluación del Desempeño, formularios realizados por el Jefe de la Sección de Computación el 10 de noviembre del año 2017, recibidos en la Sección de Reclutamiento y Selección el 16 de noviembre de 2017 y entregado Informe de Resultados de la Evaluación del Desempeño el 23 de noviembre de 2017.

Aunado a lo anterior y según documentos que obran en expedientes de personal bajo el renglón 022 "Personal por Contrato", cumplo con … antecedentes penales, policiacos y Constancia Transitoria de Inexistencia de Reclamación de Cargos, situación que se puede corroborar mediante oficio Referencia 178-2017 de fecha 03 de abril de 2017 en cumplimiento a la normativa vigente, solicitud de presentar documentos de actualización de todos los expedientes del personal contratado bajo los diferentes renglones presupuestarios. En cumplimiento a la normativa vigente.

Lo anterior y con la información documental presentada, solicito se sirvan tomar en consideración los argumentos vertidos para desvanecer los posibles hallazgos que

me fueron notificados, toda vez que se cumplió con lo establecido leyes vigentes de la Institución…”

En oficio número Of.Ref.182.2018.DRRHH, de fecha 15 de noviembre de 2018, el Licenciado José David Talé Rosales, quién fungió como Jefe del Departamento de Recursos Humanos, del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, manifiesta: "...Renglón 022: El procedimiento aprobado con Acuerdo de Dirección General No. 551-2017-DG, cobró vigencia a partir del 18 de diciembre de 2017, para reclutar y seleccionar al personal con cargo al renglón 022; y la contratación de servicios técnicos o profesionales con cargo al renglón 029, se hizo con el propósito de contar con un instrumento administrativo de apoyo para el efecto.

En consecuencia la Sección de Reclutamiento y Selección de Personal, durante el periodo comprendido del 1 de enero al 17 de diciembre del año 2017, realizó la contratación del personal de nuevo ingreso de conformidad con lo establecido en el Acuerdo de Dirección 312-2013, el cual establece la documentación que debe conformar el expediente de contratación del personal de nuevo ingreso.

La conformación de expedientes descrito en dicho procedimiento, tiene como propósito principal contar con un expediente completo del candidato elegido para la Contratación…

Oliver Alexis Samayoa España: Los antecedentes penales y policiacos, SI obran en el expediente, que le fueron requeridos para su contratación en el año 2008.

Constancia Transitoria de Inexistencia de Reclamación de Cargos, le fue requerida el 3 de abril de 2017... esta medida se tomó posterior a la confirmación de hallazgos que hizo la Contraloría General de Cuentas en el año 2016.

El trabajador gestionó dicho documento, el cual le fue entregado por la Contraloría General de Cuentas el 11 de julio del año 2018.

Carmelo Estuardo Mayen: Los antecedentes penales y policiacos, SI obran en el expediente, que le fueron requeridos para su contratación en el año 2016.

Constancia Transitoria de Inexistencia de Reclamación de Cargos, SI obra en el expediente, que le fue requerido para su contratación en el año 2016.

Cesia Rebeca Sandoval Díaz de Illescas: Los antecedentes penales y policiacos, SI obran en el expediente, que le fueron requeridos para su contratación en el año 2016.

Constancia Transitoria de Inexistencia de Reclamación de Cargos, le fue requerida el 3 de abril de 2017... esta medida se tomó posterior a la confirmación de hallazgos que hizo la Contraloría General de Cuentas en el año 2016. El trabajador gestionó dicho documento, el cual le fue entregado por la Contraloría General de Cuentas el 25 de abril del año 2017.

Cabe mencionar que de conformidad con las normas establecidas para regular tanto la contratación como la prestación de servicios tanto para el personal contratado con cargo al renglón 011 Personal Permanente y 022 Personal por Contrato, no existe en la Institución ni en la legislación nacional actual, una norma que establezca que las Constancias Transitorias de Inexistencias de Reclamación de cargo, se deban presentar durante cada periodo fiscal para la prestación de servicios.

Evaluación de Desempeño: De conformidad al procedimiento, la evaluación del desempeño al personal con cargo al renglón presupuestario 022, se realiza cada año... que se les hiciera a los señores Oliver Alexis Samayoa España, Carmelo Estuardo Mayen y Cesia Rebeca Sandoval Díaz de Illescas, para las cuales no fueron localizadas en el expediente personal, por los siguientes motivos:

Las evaluaciones se consolidan en un archivo general, por apellido para ser consultados de manera inmediata, las cuales muestran los factores evaluados y la calificación asignada a cada factor.

Reclutamiento y Selección de Personal, presenta a la Jefatura del Departamento de Recursos Humanos un informe que muestra el punteo total obtenido de cada trabajador y que es distribuido por unidades o departamentos. En cual podrá verificar que el personal que presta sus servicios en la Sección de Computación forma parte de dicho informe…

Renglón 011: Las evaluaciones del desempeño para el personal con cargo al renglón 011, fueron establecidas en el Acuerdo Gubernativo No.1059-88 en el artículo 35 establece: "…Los resultados de evaluación constituirán la base para la concesión de la promoción salarial, para el otorgamiento a ascensos y otros estímulos… El pago de pasos salariales estaba sujetas a las evaluaciones del desempeño; sin embargo al dejarse de aprobar un nuevo plan de clasificación; las evaluaciones de desempeño desaparecieron, debido a que no representaba un estímulo en dinero.

Las evaluaciones del desempeño únicamente se utilizan en el proceso de Adjudicación de Puestos, para el otorgamiento de ascensos.

Debido a esta situación, al personal que presta sus servicios en la Sección de

Computación con cargo al renglón presupuestario 011, no se le hace evaluación del desempeño:

Emilio Marroquín Guevara
René Octavio Delio Samayoa
Marlon Vinicio Peralta García

De conformidad con lo anteriormente descrito, tanto los antecedentes policiacos y Penales como las Constancia Transitoria de Inexistencia de Reclamación de Cargos obran en cada uno de los expedientes, no así las evaluaciones de desempeño toda vez que estas se encuentran resguardadas en un expediente específico para su inmediata consulta..."

En nota s/n, de fecha 20 de noviembre de 2018, el Licenciado Jorge Orlando García Chacón, quien fungió como Jefe de la Unidad de Auditoría Interna, del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, manifiesta: "…A este respecto me permito indicar que es necesario considerar las Normas siguientes, las cuales definen la función de Auditoría Interna y delimitan en el campo de su competencia la responsabilidad de cada uno de los actores en la Rectoría del Control Interno.

Acuerdo Gubernativo 192-2014 Reglamento de la Ley de la Contraloría General de Cuentas artículo 2 así: Control Interno Institucional: es el control que ejercer las autoridades superiores, los responsables de las unidades ejecutados, así como todos los responsables de las operaciones realizadas en el ámbito de sus funciones; Control Interno Previo: Son los procedimientos que se aplican antes de la ejecución de las Operaciones o de que sus actos causen efectos, verificando el cumplimiento de las normas que lo regulan y los hechos de la Institución, y el que será ejecutado por el personal responsable del trámite normas de las operaciones; Control Interno Concurrente o Concomitante: son los procedimientos aplicables por las jefaturas de las unidades de la administración financiera que establecerán y aplicaran mecanismos de supervisión permanente durante la ejecución de las operaciones y en el proceso de registro, para asegurarse del cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias, técnicas y normativas, y el Control Interno Posterior: Son los procedimientos aplicados por la Unidad de Auditoría Interna de cada Institución, para la evaluación de los procesos, sistemas, operaciones y sus resultados, en forma posterior a su ejecución y con base a los sistemas de Auditoría Gubernamental.

El Marco Conceptual de Control Interno Gubernamental en su numeral IV refiere Responsables del Control Interno y la Rectoría del Control Interno, define los

grados de responsabilidad de todos los que participan en el proceso y en el caso concreto de la función de Auditoria Interna la misma se centra en Evaluar la estructura de Control de la Organización.

Numeral 16 inciso b, “planificación específica” párrafo tercero, el cual puntualiza que: Establecimiento de criterios técnicos: Consiste en especificar técnicamente los objetivos de la auditoría, criterios de importancia relativa para determinación del alcance y selección de muestras.

Manual de Auditoría Interna Gubernamental GUIAPE4 Criterios para la selección de la muestra donde refiere entre otros aspectos que la muestra se basa en una selección al azar y/o aleatoria, lo cual se asegura que todas las tracciones, registros, documentos dentro del universo tienen la misma posibilidad de ser seleccionados.

Así también lo normado en la ISSAI.GT200, refiere al juicio profesional y escepticismo profesional, numeral 45, que indica que el juicio profesional es necesario en particular en las decisiones acerca de MATERIALIDAD que se amplía en los numerales 45 al 52 de dicha norma.

Por lo anterior, conociendo que la función de Auditoría Interna es la evaluación de los procesos, sistemas, operaciones y sus resultados en forma posterior a su ejecución, por este medio me permito evidenciar que tal función SI se cumplió, en vista que durante el período 2017, se programó, ejecutó y se comunicó, diferentes auditorías y específicamente las evaluaciones a: Verificar el cumplimiento de requisitos de expedientes de Recursos Humanos y cumplimiento de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento adicionalmente la normativa de GUATECOMPRAS, donde se evaluaron situaciones como las señaladas por ustedes, así mismo pueden ingresar al Sistema de Auditoría Gubernamental -SAG- donde se registran las auditorías programadas, ejecutadas y comunicadas que integran el Plan Anual de Auditoria 2017 -PAA 2017-.

Adicionalmente, se describen las evaluaciones realizadas por Auditoría Interna del INGUAT, que tienen relación a los procesos contenidos en sus posibles hallazgos, siendo estos procesos los siguientes: Evaluación a los procesos de Reclutamiento, Contratación y Selección de personal a cargo de Recursos Humanos. Evaluación permanente a los procesos de Contrataciones del Estado en todas sus modalidades.

A este respecto, Auditoría Interna durante el año 2017 realizó una evaluación al proceso de cumplimiento de requisitos para ingreso de personal y diecinueve (19)

evaluaciones permanentes al proceso de Contrataciones del Estado en sus diferentes modalidades como lo son: Licitación, Cotización, Casos de Excepción, baja cuantía y Compras Directas…

Adicionalmente se les indica que, durante el presente ejercicio también se tiene contemplado dentro del Plan Anual de Auditoria 2018 -PAA 2018- evaluaciones permanentes a esos procesos de importancia...

Por lo anterior con todo respeto les aclaro: Que la acción de velar por la conformación de expedientes de personal como lo determinan ustedes en su causa, no es una función de Auditoría Interna, en vista que nuestra función se concentra en la evaluación permanente para verificar el cumplimiento de normativas internas y externas y para el presente posible hallazgo, les evidencio que se realizó una auditoría a Recursos Humanos para verificar el cumplimiento de requisitos de expedientes de personal, para lo cual el cumplimiento de las recomendaciones de nuestros informes quedan bajo la responsabilidad del Jefe de área a cargo de los procesos que se evalúan.

Y en relación a que Auditoría Interna no realizó las evaluaciones establecidas en la normativa vigente como lo señalan en la causa del posible hallazgo, se le evidencia que la función de evaluación SI fue realizada con amplitud en los procesos de contrataciones en sus diferentes modalidades de compra en el período año 2017 como lo fueron las 19 evaluaciones realizadas a los procesos de contratación de bienes y servicios…”

Comentario de auditoría

Se confirma el hallazgo para la Licenciada Claudia Elizabeth Figueroa De León, quien fungió como Jefe de la Sección de Reclutamiento y Selección de Personal, del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017 y al Licenciado José David Talé Rosales, quien fungió como Jefe del Departamento de Recursos Humanos, del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, en vista que luego de analizar los argumentos vertidos y pruebas presentadas por los responsables, se determinó que no todos los empleados contaban con la Evaluación del Desempeño, Antecedentes Penales y Policiacos, Constancia Transitoria de Inexistencia de Reclamación de Cargos, mismos que se encontraban vencidos al momento de la revisión.

Se desvanece el hallazgo para el Licenciado Jorge Orlando García Chacón, quien fungió como Jefe de la Unidad de Auditoría Interna, del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre

de 2017, en vista que los argumentos vertidos y pruebas presentadas demuestran documentalmente, mediante Nombramientos de Auditoria y papeles de trabajo que si efectúa Auditorias y las mismas se realizan a través de muestras.

Acciones legales

Sanción económica de conformidad con el Decreto 31-2002, del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, reformada por el Decreto 13-2013; artículo 39, Numeral 16, para:

Cargo	Nombre	Valor en Quetzales
JEFE DE LA SECCION DE RECLUTAMIENTO Y SELECCION DE PERSONAL	CLAUDIA ELIZABETH FIGUEROA DE LEON	12,250.00
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	JOSE DAVID TALE ROSALES	20,018.94
Total		**Q. 32,268.94**

Hallazgo No. 2

Falta de publicación de documentos de respaldo en el sistema GUATECOMPRAS

Condición

En el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, al realizar la evaluación de los documentos de respaldo en los renglones presupuestarios, 186 “Servicios de Informática y Sistemas Computarizados”, 298 “Accesorios y Repuestos en General y 328 “Equipo de Computo”, en el Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado, denominado sistema GUATECOMPRAS, se estableció que no se efectuaron las publicaciones correspondientes, como se detalla a continuación:

No.	No. CUR	Renglón	Fecha	Entidad	Proveedor	Valor Q.	Deficiencias
1	379	186	28/02/2017	1120-0053-0000-00 Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-	Mercator, Sociedad Anónima	23,950.00	Sin publicar la Factura, solicitud del Bien y/o servicio.
2	5004	298	15/11/2017	1120-0053-0000-00 Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-	Webtec, Sociedad Anónima	22,880.00	Sin publicar la solicitud del Bien y/o servicio. Se publicaron términos de referencia, incorrectos en GUATECOMPRAS, las cuales se dejaron sin efecto en oficio No. 330-2017 de fecha 26/09/2017 por la Sección de Informática, sin emitir los nuevos términos de referencia
3	3684	328	06/09/2017	1120-0053-0000-00 Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-	Grupo Inteligere International, Sociedad Anónima	79,440.00	Sin publicar la Factura, solicitud del Bien y/o servicio.

Criterio

El Decreto Número 57-92, del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado, artículo 43, "Modalidades específicas, literal a) Compra de baja cuantía, establece: "La modalidad de compra de baja cuantía consiste en la adquisición directa de bienes, suministros, obras y servicios, exceptuada de los requerimientos de los procesos competitivos de las demás modalidades de adquisición pública contenidas en la presente Ley, cuando la adquisición sea por un monto de hasta veinticinco mil Quetzales (Q.25,000.00). La compra de baja cuantía se realizará bajo la responsabilidad de quien autorice la adquisición pública. Las compras de baja cuantía deberán publicarse en GUATECOMPRAS, una vez recibido el bien, servicio o suministro, debiendo publicar la documentación de respaldo, conforme al expediente administrativo que ampare la negociación realizada, por constituir información pública de oficio. Cada entidad determinará los procedimientos para la aplicación de esta modalidad. b) Compra directa: La modalidad de compra directa consiste en la adquisición de bienes, suministros, obras y servicios a través de una oferta electrónica en el sistema GUATECOMPRAS, prescindiendo de los procedimientos de licitación o cotización, cuando la adquisición sea por montos mayores a veinticinco mil Quetzales (Q.25,000.00) y que no supere los noventa mil Quetzales (Q.90,000.00). Entre la publicación del concurso en GUATECOMPRAS y la recepción de ofertas deberá mediar un plazo no menor a un (1) día hábil. Para la adjudicación deberán tomarse en cuenta el precio, la calidad y otras condiciones que se definan previamente en la oferta electrónica, cuando corresponda. Esta modalidad de compra se realizará bajo la responsabilidad de quien autorice la adquisición… La oferta electrónica se publicará en GUATECOMPRAS…"

La Resolución No. 11-2010, del Director de la Dirección Normativa de Contrataciones y Adquisiciones del Estado, del Ministerio de Finanzas Públicas, Normas para el uso del Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado -GUATECOMPRAS-, Capitulo II Obligaciones de los Usuarios Compradores, artículo 7. Entidades que deben utilizar el sistema GUATECOMPRAS, establece: "Deben utilizar el sistema GUATECOMPRAS todas las entidades públicas, privadas o mixtas que publiquen y gestionen las licitaciones, cotizaciones, contrato abierto y otros tipos de concursos, cuyos procedimientos se encuentren regulados en la Ley de Contrataciones del Estado o en la legislación que en cada caso, les sea aplicable con el objeto de proveer bienes, servicios, obras o suministros al Estado y cumplan con una o más de las siguientes condiciones:

a) Que reciba, administre o ejecute fondos públicos.
b) Que reciba, administre o ejecute fondos externos.
c) Que se encuentre sujeta al control de la Contraloría General de Cuentas."

Artículo 9. Tipos de contratación y adquisición incluidas en el sistema GUATECOMPRAS, establece: “Para los efectos de los tipos de contratación y adquisición incluidos en el sistema GUATECOMPRAS, en la presente Resolución se tendrán en cuenta las definiciones siguientes: (…) numeral romano iv, procedimientos o publicaciones sin concurso: Se refiere a todo procedimiento administrativo regulado en la Ley de Contrataciones del Estado o su reglamento que no requiere concurso. En estos casos, a más tardar, una vez recibido el bien, servicio o suministro, se deberá publicar la documentación de respaldo que conforma el expediente administrativo que ampara la negociación realizada, por constituir información pública de oficio. Cuando la información que respalda este tipo de procedimientos sea publicada automáticamente por medio de los sistemas presupuestarios y de gestión, las entidades requirentes o contratantes deben anexar manualmente la documentación de respaldo… d) cualquier otro tipo de procedimiento que no requiera concurso, regulado en la Ley de Contrataciones del Estado o su Reglamento.”

Artículo 11. Procedimiento, Tipo de información y momento en que debe publicarse, establece: “Los usuarios deben publicar en el sistema GUATECOMPRAS, las operaciones, documentos y comunicaciones de cada concurso, en la forma y oportunidad… Asimismo, dentro del expediente electrónico identificado con el NOG respectivo deberá publicarse, cronológicamente, toda la información pública en poder de la entidad compradora contratante contenida en los expedientes físicos de compra o contratación, tales como reportes, oficios, providencias, resoluciones, estudios, actas, correspondencia interna o externa, acuerdos, directivas, directrices, circulares, convenios, instructivos, notas, memorandos, estadísticas o cualquier otro registro que documente el ejercicio de las facultades o la actividad de las entidades compradoras, no sujetos a plazos legales como los listados anteriormente, sino que constituyen información pública de oficio.

La publicación de los documentos a que hace referencia el párrafo anterior deberá realizarse para todos los procedimientos con concurso público, restringido o procedimiento sin concurso, en el módulo de sistema que corresponda.”

Causa

El Jefe de la Sección de Compras y la Jefe Interina de la Sección de Compras, no coordinaron, evaluaron ni supervisaron las actividades del Técnico de Compras, para que cumpliera con la publicación de los documentos de soporte en el Sistema GUATECOMPRAS; asimismo, el Jefe de la Unidad de Auditoría Interna, no realizó las evaluaciones establecidas en la normativa vigente, en relación a las publícaciones de algunos eventos que se realizaron en el Instituto a través del sistema de GUATECOMPRAS.

Efecto

Falta de transparencia al no publicar los documentos de respaldo correspondientes en el sistema de GUATECOMPRAS.

Recomendación

El Director General del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, debe girar instrucciones al Director Administrativo Financiero, este a su vez al Jefe del Departamento Financiero, al Jefe de la Sección de Compras y a la Jefe Interina de la Seccion de Compras, para que evalúen y supervisen las actividades del Técnico de Compras, a efecto de que se publiquen los documentos de soporte correspondientes según lo establecido en la legislación vigente; asimismo, al Jefe de la Unidad de Auditoría Interna, para que se evalúen y cumplan los procesos de acuerdo a lo que estipula la Ley de Contrataciones del Estado, su reglamento y resoluciones vigentes.

Comentario de los responsables

En nota s/n, de fecha 20 de noviembre de 2018, la Señorita Rosmery Magaly Donis Cordón quién fungió como Técnico de Compras, en el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, manifiesta: "…La operación que se identifica con el Comprobante Único de Registro Número 379 de fecha 28 de febrero de 2017 por el valor de Q23,950.00, se gestionó de conformidad con la Ley de Contrataciones del Estado, Decreto 57-92 y sus reformas y se publicó de acuerdo a la Resolución 11-2010 Normas para el uso del Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado -GUATECOMPRAS- de acuerdo a lo siguiente:

1. En el numeral 1 del cuadro elaborado por la comisión, indica en el apartado de deficiencias que no se publicó la factura y solicitud del bien y/o servicio.

Como se puede constatar en el Sistema Guatecompras, esta compra se hizo bajo la modalidad de Compra Directa con Oferta Electrónica, en esta forma de compra es necesario que como primer paso exista un pedido o solicitud del bien y/o servicio; esta solicitud obligatoriamente tiene que publicarse en el portal de Guatecompras porque es la que contiene todas las características y especificaciones del bien y/o servicio a adquirir para que los proveedores presenten sus ofertas.

Esta solicitud del bien y/o servicio se publicó el 13 de febrero de 2017 a las 11:29:01 según Guatecompras identificado con número de NOG 5970504, pedido o solicitud del bien y/o servicio número 54-2017 firmado y sellado por el Jefe financiero, Director Administrativo Financiero y el Jefe de Computación del Instituto Guatemalteco de Turismo, el cual contiene, "Información importante que

se debe presentar con sus ofertas electrónicas de compras directas (requisitos que deben cumplir los ofertantes), términos de referencia firmado por la Jefatura del Sistema de información geográfico y el Jefe de Computación, memorando con No. 030-2017 del Ingeniero Emilio Marroquín jefe de Computación dirigido al Licenciado Nery Solís con visto bueno del Licenciado Julio Oliva Jefe Departamento Financiero y Visto Bueno de la Subdirección General donde se explica la necesidad de la contratación del servicio y posterior autorización.

Con fecha 16 de febrero de 2017, se publicó el oficio No. Ref. SCC-028-2017 de fecha 16 de febrero de 2017, donde revela que el día 15 de febrero se recibieron las ofertas electrónicas del evento, donde se recibieron dos ofertas, Soluciones híbridas de Imagen Tecnología y Transacciones, Sociedad Anónima y Mercator, Sociedad Anónima.

Con fecha 16 de febrero de 2017, se publicó el oficio No. Ref. SCC-029-2017 de fecha 16 de febrero, donde se revisa la adjudicación en Guatecompras, la que contiene: número de NOG, nombre de la empresa a quien fue adjudicado el servicio siendo la Empresa Mercator, Sociedad Anónima, número de NIT de la Empresa y el Monto total en quetzales de la adjudicación, toda esta información es la que debe contener la factura cuando la presentan e inicia el proceso para pago y es la información mínima a publicar que exige la ley de Contrataciones del estado.

Conclusión:

a. La solicitud del bien y/o servicio (pedido) si se publicó en el portal de Guatecompras como se puede constatar con el No. NOG 5970504, el cual se efectúo con fecha 13 de febrero de 2017 a las 11:29:01, y se identifica no No. 54-2017 y no como lo revela el posible hallazgo de que no se publicó; por lo tanto se si cumplió tal y como lo indica la Ley de Contrataciones del Estado y sus reformas, Decreto 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, en su artículo 43 literal “b”, “La oferta electrónica se publicará en GUATECOMPRAS y debe incluir como mínimo: detalle del bien o servicio ofertada, Número de identificación tributaria y nombre o razón social del oferente y el monto de la oferta…”. En consecuencia de acuerdo a la modalidad de compra que en este caso fue Compra Directa a través de una oferta electrónica no se puede dejar de publicar la Solicitud del Bien y/o Servicio, y no como lo indica el posible hallazgo de que no se publicó.

b. La ley de Contrataciones del Estado y sus reformas, decreto 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, indica en su artículo 43 literal “b”, en su

último párrafo, "…Luego de la adjudicación se publicará en GUATECOMPRAS, como mínimo, el número de identificación tributaria y el nombre o razón social del proveedor adjudicado y el monto adjudicado".

En resolución 11-2010 Normas para el uso del Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado -GUATECOMPRAS- en su artículo 11. Procedimiento. "Así mismo dentro del expediente respectivo electrónico identificado con el NOG respectivo deberá publicarse, cronológicamente, toda la información pública en poder de la entidad compradora contratante contenida en los expedientes físicos de compra o contratación, tales como reportes, oficios, providencias, resoluciones, estudios, actas, correspondencia interna o externa, acuerdos, directivas, directrices, circulares, convenios, instructivos, notas, memorandos, estadísticas o cualquier otro registro que documente el ejercicio de las facultades o la actividad de las entidades compradoras, no sujetos a plazos legales como los listados anteriormente, sino que constituyen información pública de oficio.

Como se evidencia en la Ley de Contrataciones del Estado y sus reformas, Decreto 57-92 en su artículo 43 literal "b" en su último párrafo solo indica la información mínima que debe publicarse como el número de identificación tributaria y el nombre o razón social del proveedor adjudicado y el monto adjudicado, y no existen máximos por lo tanto no exige que se publique el cien por ciento la documentación.

Mientras que la resolución 11-2010, en su artículo 11 procedimiento, menciona la documentación que debe ser publicada, pero se refiere a documentación adicional interna que pueda suscribirse en un proceso de compra y que no estén sujetas a plazos legales, sino que solo constituyen información pública de oficio.

Por lo tanto al no haberse publicado la factura mencionada en el posible hallazgo en su oportunidad no se está vulnerando la Ley de Contrataciones del Estado ni las Normas para el uso del Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado -GUATECOMPRAS-, como tampoco existe falta de transparencia al no haberse publicado la factura porque en su oportunidad se publicó la documentación mínima que la ley indica.

Como ninguna de las dos normas especifica plazos para la publicación de documentación y en vista que en su oportunidad ya se había publicado la documentación mínima que la ley indica se procedió a publicar la factura No. 0705 del proveedor Mercator, Sociedad Anónima, mencionada en el posible hallazgo."

En nota s/n, de fecha 20 de noviembre de 2018, el Licenciado Mario Rolando Ramírez Duarte, quién fungió como Jefe de la Sección de Compras, en el Instituto

Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, por el período comprendido del 01 de enero al 28 de junio de 2017, manifiesta: "…La operación que se identifica con el Comprobante Único de Registro Número 379 de fecha 28 de febrero de 2017 por el valor de Q23,950.00, se gestionó de conformidad con la Ley de Contrataciones del Estado, Decreto 57-92 y sus reformas y se publicó de acuerdo a la Resolución 11-2010 Normas para el uso del Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado -GUATECOMPRAS- de acuerdo a lo siguiente:

1. En el numeral 1 del cuadro elaborado por la comisión, indica en el apartado de deficiencias que no se publicó la factura y solicitud del bien y/o servicio.

Como se puede constatar en el Sistema Guatecompras, esta compra se hizo bajo la modalidad de Compra Directa con Oferta Electrónica, en esta forma de compra es necesario que como primer paso exista un pedido o solicitud del bien y/o servicio; esta solicitud obligatoriamente tiene que publicarse en el portal de Guatecompras porque es la que contiene todas las características y especificaciones del bien y/o servicio a adquirir para que los proveedores presenten sus ofertas.

Esta solicitud del bien y/o servicio se publicó el 13 de febrero de 2017 a las 11:29:01 según Guatecompras identificado con número de NOG 5970504, pedido o solicitud del bien y/o servicio número 54-2017 firmado y sellado por el Jefe financiero, Director Administrativo Financiero y el Jefe de Computación del Instituto Guatemalteco de Turismo, el cual contiene, "Información importante que se debe presentar con sus ofertas electrónicas de compras directas (requisitos que deben cumplir los ofertantes), términos de referencia firmado por la Jefatura del Sistema de información geográfico y el Jefe de Computación, memorando con No. 030-2017 del Ingeniero Emilio Marroquín jefe de Computación dirigido al Licenciado Nery Solís con visto bueno del Licenciado Julio Oliva Jefe Departamento Financiero y Visto Bueno de la Subdirección General donde se explica la necesidad de la contratación del servicio y posterior autorización.

Con fecha 16 de febrero de 2017, se publicó el oficio No. Ref. SCC-028-2017 de fecha 16 de febrero de 2017, donde revela que el día 15 de febrero se recibieron las ofertas electrónicas del evento, donde se recibieron dos ofertas, Soluciones híbridas de Imagen Tecnología y Transacciones, Sociedad Anónima y Mercator, Sociedad Anónima.

Con fecha 16 de febrero de 2017, se publicó el oficio No. Ref. SCC-029-2017 de fecha 16 de febrero, donde se revisa la adjudicación en Guatecompras, la que contiene: número de NOG, nombre de la empresa a quien fue adjudicado el servicio siendo la Empresa Mercator, Sociedad Anónima, número de NIT de la Empresa y el Monto total en quetzales de la adjudicación, toda esta información es

la que debe contener la factura cuando la presentan e inicia el proceso para pago y es la información mínima a publicar que exige la ley de Contrataciones del estado.

Conclusión:

a. La solicitud del bien y/o servicio (pedido) si se publicó en el portal de Guatecompras como se puede constatar con el No. NOG 5970504, el cual se efectúo con fecha 13 de febrero de 2017 a las 11:29:01, y se identifica no No. 54-2017 y no como lo revela el posible hallazgo de que no se publicó; por lo tanto se si cumplió tal y como lo indica la Ley de Contrataciones del Estado y sus reformas, Decreto 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, en su artículo 43 literal “b”, “La oferta electrónica se publicará en GUATECOMPRAS y debe incluir como mínimo: detalle del bien o servicio ofertada, Número de identificación tributaria y nombre o razón social del oferente y el monto de la oferta…” En consecuencia de acuerdo a la modalidad de compra que en este caso fue Compra Directa a través de una oferta electrónica no se puede dejar de publicar la Solicitud del Bien y/o Servicio, y no como lo indica el posible hallazgo de que no se publicó.

b. La ley de Contrataciones del Estado y sus reformas, decreto 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, indica en su artículo 43 literal “b”, en su último párrafo, “…Luego de la adjudicación se publicará en GUATECOMPRAS, como mínimo, el número de identificación tributaria y el nombre o razón social del proveedor adjudicado y el monto adjudicado”.

En resolución 11-2010 Normas para el uso del Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado -GUATECOMPRAS- en su artículo 11. Procedimiento. “Así mismo dentro del expediente respectivo electrónico identificado con el NOG respectivo deberá publicarse, cronológicamente, toda la información pública en poder de la entidad compradora contratante contenida en los expedientes físicos de compra o contratación, tales como reportes, oficios, providencias, resoluciones, estudios, actas, correspondencia interna o externa, acuerdos, directivas, directrices, circulares, convenios, instructivos, notas, memorandos, estadísticas o cualquier otro registro que documente el ejercicio de las facultades o la actividad de las entidades compradoras, no sujetos a plazos legales como los listados anteriormente, sino que constituyen información pública de oficio.

Como se evidencia en la Ley de Contrataciones del Estado y sus reformas, Decreto 57-92 en su artículo 43 literal “b” en su último párrafo solo indica la información mínima que debe publicarse como el número de identificación tributaria y el nombre o razón social del proveedor adjudicado y el monto

adjudicado, y no existen máximos por lo tanto no exige que se publique el cien por ciento la documentación.

Mientras que la resolución 11-2010, en su artículo 11 procedimiento, menciona la documentación que debe ser publicada, pero se refiere a documentación adicional interna que pueda suscribirse en un proceso de compra y que no estén sujetas a plazos legales, sino que solo constituyen información pública de oficio.

Por lo tanto al no haberse publicado la factura mencionada en el posible hallazgo en su oportunidad no se está vulnerando la Ley de Contrataciones del Estado ni las Normas para el uso del Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado -GUATECOMPRAS-, como tampoco existe falta de transparencia al no haberse publicado la factura porque en su oportunidad se publicó la documentación mínima que la ley indica.

Como ninguna de las dos normas especifica plazos para la publicación de documentación y en vista que en su oportunidad ya se había publicado la documentación mínima que la ley indica se procedió a publicar la factura No. 0705 del proveedor Mercator, Sociedad Anónima, mencionada en el posible hallazgo."

En oficio s/n, de fecha 20 de noviembre de 2018, la Licenciada Lesvia Azucena Poroj Hernández, quién fungió como Jefe Interina de la Sección de Compras, en el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, por el período comprendido del 03 de julio al 31 de diciembre de 2017, manifiesta:

"…Condición:
Se estableció que no se efectuaron las publicaciones correspondientes de los siguientes CUR's

a. Cur 379 de fecha 28.02.2017:
Respuesta:
Al respecto informo que esta fecha la suscrita no trabajaba en la Sección de Compras, razón por la que no puedo dar respuesta al mismo.

b. Cur 5004 de fecha 15.11.2017:
Respuesta:
Si se publicó en el Portal de GUATECOMPRAS la solicitud de compra 2847-2017...

Con Memorando 330-2017 de fecha 26.09.2017 el Ing. Emilio Marroquín indica: que los términos que se publicaron no correspondía a este pedido y que se cotice, tomando en cuenta únicamente lo contenido en el pedido al que hacemos

referencia. Lo cual fue entendible para los proveedores quiénes cotizaron sin inconveniente.

c. Cur 3684 de fecha 06.09.2017:
Respuesta:
Se informa que ya se procedió a realizar en el Portal de GUATECOMPRAS la publicación de la factura; sobre la solicitud de bien o servicio, se informa que si estaba publicada...

2. Criterio:
Decreto 57-92 Ley de Contrataciones del Estado...

3. Causa:
“El jefe de la Sección de Compras y la Jefe interina de la Sección de Compras, no coordinaron, evaluaron, ni supervisaron las actividades del Técnico de Compras para que cumpliera con la publicación de los documentos”.

Respuesta:
El usuario de GUATECOMPRAS a cargo de la Jefatura de Compras, identificado como “Comprador Padre”, contiene accesos diferentes a los usuarios de los “Compradores Hijos”, como se puede apreciar en la guía adjunta de GUATECOMPRAS, en la página 4, se puede constatar que el “comprador hijo” tiene a su cargo agregar documentos a concurso, en la opción “agregar documentos”.

Asimismo, la suscrita como usuario “comprador padre”, no tiene acceso a visualizar las acciones que llevaban a cabo los “compradores hijos”, son medidas preventivas de seguridad que no están predeterminadas en un sistema, por lo cual amablemente invito a qué observen cómo funciona el usuario “comprador padre” para que constaten las limitaciones de GUATECOMPRAS.

Los procedimientos de INGUAT, no establecen este tipo de supervisión, debido a las limitantes que presenta el usuario “comprador padre” en el Portal de GUATECOMPRAS.

4. Efecto:
Falta de transparencia al no publicar los documentos en GUATECOMPRAS.

Respuesta:

En tal sentido en los NOG que se identifican no se da la situación de falta de transparencia porque están los documentos fundamentales que indican que fue lo que se compró, especificaciones, fecha de la transacción y precio de adquisición;

la factura es un documento obligatorio que los contribuyentes del IVA deben de emitir para efectos de una determinación tributaria, y que para el caso de INGUAT en su calidad de consumidor final del IVA solamente representa el documento de respaldo del pago efectuado, y que cumplió con los requisitos establecidos en los procedimientos por modalidades de compra.

No existe falta de transparencia, el Portal de GUATECOMPRAS, asimismo el Portal no permite mantener un control sobre el mismo…"

En nota s/n, de fecha 20 de noviembre de 2018, el Licenciado Jorge Orlando García Chacón, quién fungió como Jefe de la Unidad de Auditoria Interna, en el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, manifiesta: "…A este respecto me permito indicar que es necesario considerar las Normas siguientes, las cuales definen la función de Auditoría Interna y delimitan en el campo de su competencia la responsabilidad de cada uno de los actores en la Rectoría del Control Interno.

Acuerdo Gubernativo 192-2014 Reglamento de la Ley de la Contraloría General de Cuentas artículo 2 así: Control Interno Institucional: es el control que ejercer las autoridades superiores, los responsables de las unidades ejecutados, así como todos los responsables de las operaciones realizadas en el ámbito de sus funciones; Control Interno Previo: Son los procedimientos que se aplican antes de la ejecución de las Operaciones o de que sus actos causen efectos, verificando el cumplimiento de las normas que lo regulan y los hechos de la Institución, y el que será ejecutado por el personal responsable del trámite normas de las operaciones; Control Interno Concurrente o Concomitante: son los procedimientos aplicables por las jefaturas de las unidades de la administración financiera que establecerán y aplicaran mecanismos de supervisión permanente durante la ejecución de las operaciones y en el proceso de registro, para asegurarse del cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias, técnicas y normativas, y el Control Interno Posterior: Son los procedimientos aplicados por la Unidad de Auditoría Interna de cada Institución, para la evaluación de los procesos, sistemas, operaciones y sus resultados, en forma posterior a su ejecución y con base a los sistemas de Auditoría Gubernamental.

El Marco Conceptual de Control Interno Gubernamental en su numeral IV refiere Responsables del Control Interno y la Rectoría del Control Interno, define los grados de responsabilidad de todos los que participan en el proceso y en el caso concreto de la función de Auditoria Interna la misma se centra en Evaluar la estructura de Control de la Organización.

Numeral 16 inciso b, "planificación específica" párrafo tercero, el cual puntualiza que: Establecimiento de criterios técnicos: Consiste en especificar técnicamente

los objetivos de la auditoría, criterios de importancia relativa para determinación del alcance y selección de muestras.

Manual de Auditoría Interna Gubernamental GUIAPE4 Criterios para la selección de la muestra donde refiere entre otros aspectos que la muestra se basa en una selección al azar y/o aleatoria, lo cual se asegura que todas las tracciones, registros, documentos dentro del universo tienen la misma posibilidad de ser seleccionados.

Así también lo normado en la ISSAI.GT200, refiere al juicio profesional y escepticismo profesional, numeral 45, que indica que el juicio profesional es necesario en particular en las decisiones acerca de materialidad que se amplía en los numerales 45 al 52 de dicha norma.

Por lo anterior, conociendo que la función de Auditoría Interna es la evaluación de los procesos, sistemas, operaciones y sus resultados en forma posterior a su ejecución, por este medio me permito evidenciar que tal función SI se cumplió, en vista que durante el período 2017, se programó, ejecutó y se comunicó, diferentes auditorías y específicamente las evaluaciones a: Verificar el cumplimiento de requisitos de expedientes de Recursos Humanos y cumplimiento de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento adicionalmente la normativa de GUATECOMPRAS, donde se evaluaron situaciones como las señaladas por ustedes, así mismo pueden ingresar al Sistema de Auditoría Gubernamental -SAG- donde se registran las auditorías programadas, ejecutadas y comunicadas que integran el Plan Anual de Auditoria 2017 -PAA 2017-.

Adicionalmente, se describen las evaluaciones realizadas por Auditoría Interna del INGUAT, que tienen relación a los procesos contenidos en sus posibles hallazgos, siendo estos procesos los siguientes:

Evaluación permanente a los procesos de Contrataciones del Estado en todas sus modalidades.

A este respecto, Auditoría Interna durante el año 2017 realizó una evaluación al proceso de cumplimiento de requisitos para ingreso de personal y diecinueve (19) evaluaciones permanentes al proceso de Contrataciones del Estado en sus diferentes modalidades como lo son: Licitación, Cotización, Casos de Excepción, baja cuantía y Compras Directas...

…Adicionalmente se les indica que, durante el presente ejercicio también se tiene contemplado dentro del Plan Anual de Auditoria 2018 -PAA 2018- evaluaciones permanentes a esos procesos de importancia.

Así también, se le informa que el 14 de agosto de 2018, considerando la importancia que reviste los sistemas informáticos en el INGUAT, se solicitó la contratación de los servicios de un profesional para hacer una evaluación al ambiente de control de dichos sistemas informáticos del INGUAT...

Por lo anterior con todo respeto les Aclaro … y en relación a que Auditoría Interna no realizó las evaluaciones establecidas en la normativa vigente como lo señalan en la causa del posible hallazgo, se le evidencia que la función de evaluación SI fue realizada con amplitud en los procesos de contrataciones en sus diferentes modalidades de compra en el período año 2017 como lo fueron las 19 evaluaciones realizadas a los procesos de contratación de bienes y servicios."

En oficio s/n, de fecha 20 de noviembre de 2018, el Señor Boris Ernesto Rodríguez Oliva quién fungió como Técnico de Compras, en el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, manifiesta: "…Al respecto informo a ustedes que la solicitud de compra correspondiente se publicó con fecha 25 de septiembre 2017 a las 16:16:41 hrs, con lo que se desvanece la primera deficiencia señalada…

…En cuanto a los términos de referencia que indican no fueron publicados, estos aparecen detallados y completos en la Solicitud de Compra No. 2847-2017 no existiendo otros adicionales, tomando como base lo solicitado por el Jefe de la Sección de Computación en Memorandum 330-2017 en el cual expresamente indica "agradecemos cotizar, tomando en cuenta únicamente lo contenido en el pedido al que hacemos referencia", por lo que no era necesario adjuntar otro documento de términos de referencia."

Comentario de auditoría

Se confirma el hallazgo para la Señorita Rosmery Magaly Donis Cordón, quien fungió como Técnico de Compras, en el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017 y al Licenciado Mario Rolando Ramírez Duarte, quien fungió como Jefe de la Sección de Compras, en el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, por el período comprendido del 01 de enero al 28 de junio de 2017, en vista que luego de analizar los argumentos vertidos y pruebas presentadas por los responsables, se determinó que la factura es parte de la documentación de respaldo que conforma el expediente administrativo, el cual debe publicarse cronológicamente y es información pública; la cual no fue publicada oportuamente.

Se confirma el hallazgo para la Licenciada Lesvia Azucena Poroj Hernández, quien fungió como Jefe Interina de la Sección de Compras, en el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, por el período comprendido del 03 de julio al 31 de diciembre de 2017, en vista que luego de analizar los argumentos vertidos y

pruebas presentadas, se determinó que con relación al CUR 5004 de fecha 15 de noviembre de 2017 no se solicitaron los nuevos términos de referencia al ser anulados los originales por parte del Jefe de la Sección de Computación; además la publicación de la factura del CUR 3684 de fecha 06 de septiembre de 2017, fue publicada hasta el 11 de noviembre de 2018.

Se desvanece el hallazgo para el Licenciado Jorge Orlando García Chacón, quien fungió como Jefe de la Unidad de Auditoria Interna, en el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, en vista que los argumentos vertidos y pruebas presentadas por el responsable, demuestra documentalmente mediante Nombramientos de Auditoria y papeles de trabajo que si efectúan Auditorias según el Plan Anual de Auditoria -PAA- y que las revisiones se realizan en base a muestras.

Se confirma el hallazgo para el Señor Boris Ernesto Rodríguez Oliva, quien fungió como Técnico de Compras, en el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, en vista que al analizar los argumentos vertidos y pruebas presentadas por el responsable, se determinó que con relación al CUR 5004 de fecha 15 de noviembre de 2017, no se solicitaron los nuevos términos de referencia al ser anulados los originales por parte del Jefe de la Sección de Computación.

Acciones legales

Sanción económica de conformidad con el Decreto No.57-92, del Congreso de la República, Ley de Contrataciones del Estado, Artículo 83, y Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, Acuerdo Gubernativo Número 1056-92, Artículo 56, para:

Cargo	Nombre	Valor en Quetzales
TECNICO DE COMPRAS	ROSMERY MAGALY DONIS CORDON	1,127.41
JEFE DE LA SECCION DE COMPRAS	MARIO ROLANDO RAMIREZ DUARTE	1,127.41
JEFE INTERINA DE LA SECCION DE COMPRAS	LESVIA AZUCENA POROJ HERNANDEZ	1,127.41
TECNICO DE COMPRAS	BORIS ERNESTO RODRIGUEZ OLIVA	1,127.41
Total		**Q. 4,509.64**

8. AUTORIDADES DE LA ENTIDAD, DURANTE EL PERÍODO AUDITADO

El (Los) funcionario (s) y empleado (s) responsable (s) de las deficiencias encontradas, se incluyen en el (los) hallazgo (s) formulado (s), en el apartado correspondiente de este informe, así mismo a continuación se detalla el nombre y cargo de las personas responsables de la entidad durante el período auditado.

No.	NOMBRE	CARGO	PERÍODO
1	JORGE MARIO CHAJON AGUILAR	DIRECTOR GENERAL	01/01/2017 - 31/12/2017
2	JUAN PABLO NIETO COTERA	SUBDIRECTOR GENERAL	01/01/2017 - 31/12/2017
3	NERY JERONIMO SOLIS REQUENA	DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO	01/01/2017 - 31/12/2017
4	JOSE DAVID TALE ROSALES	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	01/01/2017 - 31/12/2017
5	EMILIO (S.O.N) MARROQUIN GUEVARA	JEFE DE LA SECCION DE COMPUTACION	01/01/2017 - 31/12/2017
6	RODOLFO (S.O.N) COLMENARES PELLECER	JEFE DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	01/01/2017 - 31/12/2017
7	MARIO ROLANDO RAMIREZ DUARTE	JEFE DE LA SECCION DE COMPRAS	01/01/2017 - 28/06/2017
8	JULIO HERNAN OLIVA JUAREZ	JEFE DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO	01/01/2017 - 31/12/2017
9	JORGE ORLANDO GARCIA CHACON	JEFE DE LA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA	01/01/2017 - 31/12/2017
10	CLAUDIA ELIZABETH FIGUEROA DE LEON	JEFE DE LA SECCION DE RECLUTAMIENTO Y SELECCION DE PERSONAL	01/01/2017 - 31/12/2017