



FECHA DEL INFORME DE AUDITORÍA	:	25 de mayo del 2021
TIPO DE AUDITORÍA	:	De Cumplimiento
ENTIDAD AUDITADA	:	Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR Ente Regulador)
CÓDIGO DE RESOLUCIÓN	:	RIA-UAI- 794-2021
TIPO DE RESPONSABILIDAD	:	Sin responsabilidad

Contraloría General de la República. Consejo Superior de la Contraloría General de la República. Managua, cinco de agosto del año dos mil veintiuno. Las diez y treinta y seis minutos de la mañana.

ANTECEDENTES:

Al Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR Ente Regulador), se le practicó auditoría de cumplimiento al proceso de recepción y tramitación de reclamos gestionados por los usuarios ante la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios (DTAOU), por el período comprendido del uno de enero del año dos mil diecinueve al treinta y uno de diciembre del año dos mil veinte, y para tal efecto el auditor interno de la entidad auditada, emitió el informe de auditoría de cumplimiento de fecha veinticinco de mayo del año dos mil veintiuno, con referencia **IN-004-002-21**. Cita el precitado informe que la labor de la auditoría, se ejecutó de conformidad con las Normas de Auditoría Gubernamental de Nicaragua, en lo aplicable a ese tipo de auditoría y sobre la base de lo dispuesto en la Ley No. 681, Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema de Control de la Administración Pública y Fiscalización de los Bienes y Recursos del Estado. Que durante el curso del proceso administrativo de auditoría se dio la tutela y garantía del debido proceso y se cumplió a cabalidad con las diligencias mínimas del mismo, conforme lo establece la Constitución Política de la República de Nicaragua y la referida ley orgánica de este ente fiscalizador se les notificó el inicio de la auditoría a los servidores públicos vinculados con el alcance la auditoría, siendo éstos los señores: **Nahima Janett Díaz Flores**, directora general de TELCOR Ente Regulador; **Celia Margarita Reyes Ochoa**, directora de titulación y atención a operadores y usuarios y **Eduardo Martín Salguera Landero**, coordinador de la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios, todos del Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos. De conformidad con lo establecido en el artículo 57 de la precitada Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, en el curso del proceso administrativo de auditoría se mantuvo constante comunicación con los



servidores públicos de la entidad auditada. Así mismo, se les dieron a conocer los resultados de auditoría en fecha veinticinco de marzo del año dos mil veintiuno a los servidores públicos relacionados con las operaciones, referente a los hallazgos de control interno, quienes expresaron sus comentarios quedando consignados en acta y considerados en el informe de auditoría.

RELACIÓN DE HECHO:

Refiere el informe que los objetivos específicos de la labor de auditoría consistieron en: **1)** Evaluar la estructura y funcionamiento de los sistemas de administración y control interno implementado. **2)** Comprobar si los reclamos recibidos, tramitados y atendidos por la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios (DTAOU), están adecuadamente registrados, autorizados y soportados con la documentación de respaldo suficiente y apropiado. **3)** Determinar el cumplimiento de las autoridades aplicables a la materia en cuestión; y **4)** Identificar los hallazgos a que hubiere lugar y sus responsables. Que una vez cumplidos los objetivos de la labor de auditoría, los resultados conclusivos son: **1)** La estructura y funcionamiento de los sistemas de administración y del control interno implementado por la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios (DTAQU), del Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (Telcor Ente Regulador), cumplió con las autoridades y criterios que le rigen sobre el control interno, aplicables a los procesos de recepción y tramitación de reclamos gestionados por usuarios por el periodo del uno de enero del año dos mil diecinueve al treinta y uno de diciembre del año dos mil veinte; excepto por los siguientes hallazgos de control interno: **a)** Documentación administrativa legal de Autos y Resoluciones de reclamos interpuestos y admitidos, notificados fuera del tiempo reglamentado; y **b)** Reclamos con recursos de apelación pendientes de resolver en el tiempo reglamentado. **2)** Se comprobó que los reclamos de usuarios recibidos, tramitados y atendidos ante la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios (DTAOU), se encontraron adecuadamente registrados, autorizados y soportados con documentación de respaldo suficiente y apropiado. **3)** El Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos, cumplió en todos los aspectos significativos con las autoridades aplicables, leyes, reglamentos y disposiciones legales, aplicables a los procesos de recepción y tramitación de reclamos gestionados por usuarios ante la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios (DTAOU), por el período del uno de enero del año dos mil diecinueve al treinta y uno de diciembre del año dos mil veinte; y **4)** No se determinaron incumplimientos de ley.



CONSIDERACIONES DE DERECHO:

La Ley No. 681 Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema de Control de la Administración Pública y Fiscalización de los Bienes y Recursos del Estado, en su artículo 9, numeral 5) establece como atribución a esta entidad fiscalizadora evaluar los planes y la calidad de las auditorías efectuadas por las Unidades de Auditoría Interna. Adicionalmente, el artículo 43, párrafo tercero de la precitada ley orgánica dispone que la auditoría gubernamental será practicada por la Contraloría General de la República, por las Unidades de Auditoría Interna y las Firmas Privadas de Contadores Públicos Independientes, previamente autorizadas. Que en materia de auditoría gubernamental practicada por las Unidades de Auditoría Interna, el artículo 65 de la misma ley orgánica estatuye que los informes de las Unidades de Auditoría Interna, serán firmados por el auditor interno, y dirigidos a la máxima autoridad de la entidad u organismo, copia de tales informes será enviada simultáneamente a la Contraloría General de la República, para los efectos que a ella corresponde. Establecidas las bases legales para las labores de auditorías ejecutadas por las Unidades de Auditoría Interna de la administración pública, y conforme el artículo 95 de la ya mencionada ley orgánica que establece como facultad de la Contraloría General de la República pronunciarse sobre las operaciones o actividades de las entidades y organismos sujetos a esta ley y sus servidores, así como para determinar responsabilidades, caso de haberlas, caducará en diez años contados desde la fecha en que se hubieren realizado dichas operaciones o actividades. En el presente caso, el informe de auditoría de cumplimiento objeto de la presente resolución administrativa, cumple con los presupuestos, requisitos y procedimientos que establece tanto la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República como las Normas de Auditoría Gubernamental, y en vista que los resultados de la auditoría concluyen con dos hallazgos de control interno, se ordena a la máxima autoridad del Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos, el cumplimiento de la implementación de las recomendaciones de auditoría, contenidas en el informe de autos, conforme el artículo 103, numeral 2) de la ya mencionada ley orgánica, ya que constituyen el valor agregado de la auditoría gubernamental para fortalecer los sistemas de administración, control interno y gestión. De igual manera, les permitirá obtener una seguridad razonable en todas las operaciones que coadyuvará a mantener una administración eficaz, eficiente y transparente en la utilización de los recursos, así como la confiabilidad en la rendición de cuentas, para lo cual se les establecerá un plazo razonable para su implementación de sesenta (60) días, y una vez vencido el mismo, deberá informar a este Consejo Superior sobre sus resultados. Se previene que de persistir en ello en las auditorías recurrentes, se procederá en su



oportunidad al establecimiento de la responsabilidad conforme lo estipula el artículo 77 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República.

POR LO EXPUESTO:

De conformidad con los artículos 9, numerales 1) y 12) y 95 de la Ley No. 681, Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema de Control de la Administración Pública y Fiscalización de los Bienes y Recursos del Estado, los suscritos miembros del Consejo Superior, en uso de las facultades que la ley les confiere, acuerdan:

PRIMERO: Admitir el Informe de Auditoría de Cumplimiento de fecha veinticinco de mayo del año dos mil veintiuno, con referencia **IN-004-002-21**, emitido por el auditor interno del **Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR Ente Regulador)**, derivado de la revisión al proceso de recepción y tramitación de reclamos gestionados por los usuarios ante la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios (DTAOU), por el período del uno de enero del año dos mil diecinueve al treinta y uno de diciembre del año dos mil veinte.

SEGUNDO: No hay méritos para establecer ningún tipo de responsabilidad a los servidores públicos, siendo éstos los señores: **Nahima Janett Díaz Flores**, directora general de TELCOR Ente Regulador; **Celia Margarita Reyes Ochoa**, directora de titulación y atención a operadores y usuarios y **Eduardo Martín Salguera Landero**, coordinador de la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios, todos del Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos.

TERCERO: Remitir la certificación de lo resuelto a la máxima autoridad del Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos para que implemente las recomendaciones derivadas de los hallazgos de control interno en un plazo no mayor de sesenta (60) días, el que



comenzará a contarse a partir de la respectiva notificación y una vez vencido el mismo, se deberá informar a este órgano superior de control. Se previene qué de persistir en ello en las auditorías recurrentes, se procederá en su oportunidad al establecimiento de la responsabilidad conforme lo estipula el artículo 77 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República.

Esta resolución comprende únicamente los documentos analizados y los resultados de la presente auditoría, de tal forma que, del examen de otros documentos no tomados en cuenta, podrían derivarse responsabilidades conforme la ley. La presente resolución administrativa está escrita en cinco (05) folios útiles de papel bond con membrete de la Contraloría General de la República, y fue votada y aprobada por unanimidad de votos en sesión ordinaria número mil doscientos cuarenta y cinco (1245) de las nueve y treinta minutos de la mañana del día cinco de agosto del año dos mil veintiuno, por los suscritos miembros del Consejo Superior de la Contraloría General de la República. **Cópiese, notifíquese y publíquese.**

Dra. María José Mejía García
Presidenta del Consejo Superior

Lic. Marisol Castillo Bellido
Miembro Propietaria del Consejo Superior

MFCM/FJGG/LARJ
M/López

Lic. Christian Pichardo Ramírez
Miembro Suplente del Consejo Superior