



FECHA DEL INFORME DE AUDITORÍA : 16 DE OCTUBRE DEL 2023
TIPO DE AUDITORÍA : DE CUMPLIMIENTO
ENTIDAD AUDITADA : INSTITUTO NICARAGÜENSE DE
TELECOMUNICACIONES Y CORREOS (TELCOR)
CÓDIGO DE RESOLUCIÓN : RIA-UAI-3034-2024
TIPO DE RESPONSABILIDAD : NINGUNA

Contraloría General de la República. Consejo Superior de la Contraloría General de la República. Managua, doce de septiembre del año dos mil veinticuatro. Las diez y seis minutos de la mañana.

I. ANTECEDENTES O RELACIÓN DE HECHO:

1) Que se practicó Auditoría de Cumplimiento a los sistemas de administración implementados para la atención de reclamos de usuarios en los Centros de Atención al Público (CAP'S) a nivel nacional de la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios (DTAOU), del **INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS (TELCOR)**, por el período del uno de enero al treinta y uno de diciembre del año dos mil veintidós; y para tal efecto el auditor interno de la entidad auditada, emitió el informe de auditoría de cumplimiento de fecha dieciséis de octubre del año dos mil veintitrés, con referencia: **IN-004-005-23**. Cita el referido informe que la labor de auditoría, se practicó de acuerdo 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 N°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. 2) Que durante el curso del proceso administrativo de auditoría se dio la garantía y tutela efectiva 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, por lo que se notificó el inicio del proceso administrativo de auditoría a los servidores públicos relacionados con las operaciones y actividades sujetas a revisión, siendo éstos los señores: **Nahima Janett Díaz Flores**, directora general; **Ana Mercedes Blanco Gutiérrez**, directora de titulación y atención a operadores y usuarios (DTOU); **Fabricio Josué Betanco Vásquez**, analista III/analista legal de reclamos en el Departamento de Atención a Operadores y Usuarios (DEUSO); **Jackeline Escarlett Castillo Téllez**, analista I/supervisor de los Centros de Atención al Público (CAP'S) en el Departamento de Atención a Operadores y Usuarios (DEUSO); **Celia Julia Herrera Campo**, analista I en el Centro de Atención al Público (CAP'S) del departamento de Rivas; **Danya Gabriela González Silva**, analista III y **Mónica Fabiola Fletes Fletes**, analista II; ambas en el Centro de Atención al Público (CAP'S) del departamento de Jinotepe; **Xochilt Méndez Centeno**, analista I y **Elieth de los Ángeles Gutiérrez González**, analista II; ambas del Centro de Atención al Público (CAP'S) del departamento de Masaya; **Ninoska del Carmen Díaz Castro**, analista I en el Centro de Atención al Público (CAP'S) del departamento de Estelí; **María Isabel Gómez Obando**, analista II en el Centro de Atención al Público (CAP'S) del departamento de Granada; **Marcia Beatriz Ardon Molina**, analista I en el



Centro de Atención al Público (CAP'S) del departamento de Ocotal; **Lucía Gabriela Palma Juárez**, analista III en el Centro de Atención al Público (CAP'S) del departamento de León; **Javier José Santamaría Silva**, analista I en el Centro de Atención al Público (CAP'S) del departamento Chinandega; **Bayardo González Ponce**, analista I en el Centro de Atención al Público (CAP'S) del departamento de Somoto; **Iveth Mendiola Hernández**, analista I en el Centro de Atención al Público (CAP'S) del departamento de Matagalpa; **Jackeline Guadalupe Baltodano Campos**, analista I en el Centro de Atención al Público (CAP'S) del departamento de Juigalpa y **Karen Arlette García Blasio**, analista I en el Centro de Atención al Público (CAP'S) del departamento de Boaco, todos del Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR). **3)** 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; y **4)** Asimismo, en fecha dieciséis de octubre del año dos mil veintitrés, se dieron a conocer los resultados preliminares de auditoría a los servidores públicos relacionados con las operaciones auditadas; lo que consta en Acta.

II. RESULTADOS DE AUDITORÍA:

Refiere el informe que los objetivos específicos de la labor de auditoría consistieron en: **A)** Evaluar la estructura y funcionamiento del sistema de control interno y de administración implementado para la tramitación de reclamos gestionados por los usuarios en los Centros de Atención al Público (CAP'S). **B)** Comprobar si los reclamos recibidos, tramitados y atendidos por los Centros de Atención al Público (CAP'S), están debidamente registrados, autorizados y soportados con la documentación de respaldo suficiente y apropiado. **C)** Determinar el cumplimiento de las autoridades aplicables sobre la materia en cuestión; y **D)** Identificar los hallazgos a que hubiere lugar y sus responsables. Después de aplicar los procedimientos de rigor, los resultados conclusivos están acorde con los objetivos de la auditoría, de tal manera que: **1)** La estructura y funcionamiento del sistemas de control interno y administración implementado para la tramitación de reclamos gestionados por los usuarios en los Centros de Atención al Público (CAP'S) de la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios (DTAOU) del Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR), por el período comprendido del uno de enero al treinta y uno de diciembre de dos mil veintidós; fue satisfactorio. **2)** Los reclamos de usuarios recibidos, tramitados y atendidos por los Centros de Atención al Público (CAP'S), se encontraron adecuadamente registrados, autorizados y soportados con la documentación de respaldo suficiente y apropiada. **3)** El Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR), cumplió en todos los aspectos importantes con las leyes, normas y regulaciones aplicables en los procesos de recepción y tramitación de reclamos gestionados por usuarios ante la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios (DTAOU), durante el período sujeto a revisión; y **4)** No se identificaron hallazgos de auditoría que dieran lugar al establecimiento de responsabilidades a los servidores públicos relacionados con el objeto de la auditoría.



III. FUNDAMENTOS DE DERECHO:

La Ley N°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), dispone como atribución a esta entidad de control y fiscalización de los bienes y recursos del Estado, 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 Auditorías Internas 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 organismos, copia de tales informes será enviada simultáneamente a la Contraloría General de la República, para los efectos que a ella corresponden. 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; asimismo, los resultados de la auditoría no revelan ningún hallazgo de control interno ni de incumplimiento de ley, dado que en las operaciones auditadas se cumplió con el marco legal que las rige.

IV. POR LO EXPUESTO:

De conformidad con los artículos 9, numeral 1), y 95 de la Ley N°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 dieciséis de octubre del año dos mil veintitrés, con referencia: **IN-004-005-23**, emitido por el auditor interno del **INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS (TELCOR)**, derivado de la revisión a los sistemas de administración implementados para la atención de reclamos de usuarios en los Centros de Atención al Público (CAP'S) a nivel nacional de la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios (DTAOU), por el período del uno de enero al treinta y uno de diciembre del año dos mil veintidós.



SEGUNDO:

No hay méritos para establecer ningún tipo de responsabilidad a los auditados, los señores: **Nahima Janett Díaz Flores**, directora general; **Ana Mercedes Blanco Gutiérrez**, directora de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios (DTOU); **Fabricio Josué Betanco Vásquez**, analista III/analista legal de reclamos en el Departamento de Atención a Operadores y Usuarios (DEUSO); **Jackeline Escarlett Castillo Téllez**, analista I/supervisor de los Centros de Atención al Público (CAP'S) en el Departamento de Atención a Operadores y Usuarios (DEUSO); **Celia Julia Herrera Campo**, analista I en el Centro de Atención al Público (CAP'S) del departamento de Rivas; **Danya Gabriela González Silva**, analista III y **Mónica Fabiola Fletes Fletes**, analista II; ambas en el Centro de Atención al Público (CAP'S) del departamento de Jinotepe; **Xochilt Méndez Centeno**, analista I y **Elieth de los Ángeles Gutiérrez González**, analista II; ambas del Centro de Atención al Público (CAP'S) del departamento de Masaya; **Ninoska del Carmen Díaz Castro**, analista I en el Centro de Atención al Público (CAP'S) del departamento de Estelí; **María Isabel Gómez Obando**, analista II en el Centro de Atención al Público (CAP'S) del departamento de Granada; **Marcia Beatriz Ardon Molina**, analista I en el Centro de Atención al Público (CAP'S) del departamento de Ocotol; **Lucía Gabriela Palma Juárez**, analista III en el Centro de Atención al Público (CAP'S) del departamento de León; **Javier José Santamaría Silva**, analista I en el Centro de Atención al Público (CAP'S) del departamento Chinandega; **Bayardo González Ponce**, analista I en el Centro de Atención al Público (CAP'S) del departamento de Somoto; **Iveth Mendiola Hernández**, analista I en el Centro de Atención al Público (CAP'S) del departamento de Matagalpa; **Jackeline Guadalupe Baltodano Campos**, analista I en el Centro de Atención al Público (CAP'S) del departamento de Juigalpa y **Karen Arlette García Blasio**, analista I en el Centro de Atención al Público (CAP'S) del departamento de Boaco, todos del Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR).

TERCERO:

Remitir la certificación de la presente resolución administrativa a la máxima autoridad del **INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS (TELCOR)**, para los efectos de ley que corresponde.

Esta resolución comprende únicamente los documentos analizados y los resultados de la presente auditoría, de tal forma que, de la revisión de otros documentos no tomados en cuenta, podrían derivarse responsabilidades conforme la ley. La presente resolución administrativa está escrita en cinco (05) páginas de papel bond tamaño carta con el logotipo



de la Contraloría General de la República, y fue votada y aprobada por unanimidad de votos en sesión ordinaria número mil trescientos noventa y seis (1396) de las diez de la mañana del día doce de septiembre del año dos mil veinticuatro, 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

MSc. Luis Alberto Rodríguez Jiménez
Vicepresidente del Consejo Superior

Dr. Vicente Chávez Fajardo
Miembro Propietario del Consejo Superior

MSc. Elba Lucía Velásquez Cerda
Miembro Propietaria del Consejo Superior

Lic. María Dolores Alemán Cardenal
Miembro Propietaria del Consejo Superior

SON/MFCM/MLZH/JCSA