



## CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

RIA-654-14

**Contraloría General de la República.- Consejo Superior de la Contraloría General de la República.- Managua cinco de septiembre del año dos mil catorce.- Las diez y veinte minutos de la mañana.-**

Este Órgano Superior de Control y Fiscalización de los Bienes y Recursos del Estado recibió de la Unidad de Auditoría Interna del **INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS TELCOR ENTE REGULADOR**, Informe de Auditoría Operacional de fecha dos de diciembre de dos mil trece, con referencia **IN-004-12-12-2013**; sobre la Administración de cada uno de los Centros de Atención al Público (CAP), ubicados a Nivel Nacional, por los doce meses terminados al treinta y uno de diciembre de dos mil doce; remisión que se hizo a efectos de que esta Entidad Fiscalizadora pueda emitir su aprobación y pronunciamiento sobre las operaciones auditadas. En este sentido el arto. 32 numeral 2) de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República dispone que la ejecución del Sistema de Control de la Administración Pública y Fiscalización de los Bienes y Recursos del Estado se realizará por el control externo que comprende el que compete a la Contraloría General de la República y el que ejercen las Unidades de Auditoría Interna de las entidades sujetas al ámbito de aplicación de esta ley. De igual manera, el arto. 65 de la precitada Ley Orgánica estatuye que los Informes de las Unidades de Auditoría Interna serán enviados simultáneamente a la Contraloría General de la República para los efectos que a ella corresponden. Finalmente, el arto. 95 de la misma Ley Orgánica determina que la Contraloría General de la República tiene la facultad de pronunciarse sobre las operaciones o actividades de las entidades y organismos sujetos a esta Ley y sus servidores, así como para determinar responsabilidades, en caso de haberlas, caducará en diez años contados desde la fecha en que se hubieren realizado dichas operaciones o actividades. Visto lo anterior, el Informe de Auditoría Operacional que se examina señala como objetivos específicos los siguientes: **a)** Evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía de los Procesos de Reclamos, administrados por los Centros de Atención al Público (CAP); **b)** Verificar el proceso de control, adecuado resguardo, cuidado, registro y mantenimiento de los activos y recursos asignados a los Centros de Atención al Público, por el período auditado; **c)** Verificar que los reclamos admitidos sean resueltos y comunicados con celeridad; **d)** Observar el debido resguardo de los expedientes de los casos admitidos y de los ya tramitados; **e)** Verificar que los encargados de los Centros de Atención al Público (CAP) tienen dominio y aplican el procedimiento establecido en el reglamento para reclamos y, **f)** Identificaremos a los funcionarios y ex funcionarios responsables de cada



## CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

RIA-654-14

tramo de control del proceso de reclamos.- Refiere el Informe de Auditoría que se examina que la labor de auditoría se ajustó al marco legal que establecen las Normas de Auditoría Gubernamental, entre ellas: **1)** Se cumplió con la garantía del debido proceso para con los servidores y ex servidores públicos auditados; **2)** El Informe fue diseñado y estructurado de conformidad con lo preceptuado por las referidas Normas de Auditoría Gubernamental; **3)** No hubieron hallazgos de auditoría para determinar irregularidades administrativas o perjuicio económico para el establecimiento de algún tipo de responsabilidad o presunción de los que refieren los artos. 77, 84 y 93 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y; **4)** Se determinaron ocho (8) hallazgos de control interno consistentes en: Desconocimiento del Marco Regulatorio de Aplicación y de las Funciones Específicas, por parte de los Analistas en Atención a Usuarios; Manual de Procedimientos de la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios (DTAOU), con errores y no ajustados al reglamento de Reclamos y Usuarios y Operadores-Acuerdo Administrativo No. 002-2005; Resoluciones derivadas de Reclamos Admitidos, emitidos fuera de tiempo reglamentado; Centro de Atención a Usuarios, con costos fijos altos; Autos y Resoluciones de los Reclamos no son notificados en el mismo día; Falta de publicidad a los Centros de Atención a Usuarios y Operadores; Altas y Bajas de Activos Fijos, sin actualizar y codificar y, Falta de registro de quejas recibidas y gestionadas por los Centros de Atención al Público.- **POR TANTO:** Sobre la base de los artos. 9 numerales 12) y 14), 65 y 95 de la 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 les confieren la precitada Ley, **RESUELVEN:** **I)** Admitir el presente Informe de Auditoría Operacional de fecha dos de diciembre de dos mil trece, con referencia IN-004-12-12-2013, sobre la Administración de cada uno de los Centros de Atención al Público (CAP), ubicados a Nivel Nacional, por los doce meses terminados al treinta y uno de diciembre de dos mil doce; **II)** En vista que no hay hallazgos de auditoría que deriven irregularidades administrativas no se establece ningún tipo de responsabilidad para funcionarios o ex-funcionarios de la entidad auditada y; **III)** Por las recomendaciones señaladas en el precitado Informe, ordénese a la máxima autoridad de la entidad auditada el deber de aplicar y hacer cumplir las medidas correctivas establecidas en las recomendaciones de auditoría y que se detallan en el informe que se examina, todo de conformidad con el arto. 103 numeral 2) de la Ley Orgánica de este Ente Fiscalizador, debiendo informar sobre ello en un plazo no mayor de noventa días contados a partir de la notificación de esta Resolución Administrativa, so-pena de responsabilidad si no lo hiciere. Esta Resolución comprende únicamente el resultado de los documentos analizados y los resultados del presente Informe, de tal manera que del examen de otros



## **CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**

**RIA-654-14**

documentos no tomados en cuenta en esta Auditoría podría derivarse otras responsabilidades de cualquier naturaleza conforme la ley.- La presente Resolución fue votada y aprobada por unanimidad de votos en Sesión Ordinaria Número Ochocientos Noventa y Cinco (895) de las nueve y treinta minutos de la mañana del día cinco de septiembre del año dos mil catorce, por los suscritos Miembros del Consejo Superior de la Contraloría General de la República.- Cópiese y Notifíquese.-