



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

FECHA DEL INFORME : 14 DE NOVIEMBRE DEL 2019
TIPO DE AUDITORÍA : DE CUMPLIMIENTO
ENTIDAD AUDITADA : INSTITUTO NICARAGÜENSE DE
TELECOMUNICACIONES Y CORREOS.
CÓDIGO DE RESOLUCIÓN : RIA-UAI-331-2020
TIPO DE RESPONSABILIDAD : Ninguna

Contraloría General de la República. Consejo Superior de la Contraloría General de la República. Managua, siete de mayo del año dos mil veinte. Las nueve y cincuenta y dos minutos de la mañana.

VISTOS RESULTA:

Al Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR), se le practicó auditoría de cumplimiento de las autoridades que rigen en 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 comprendido del uno de enero del año dos mil diecisiete al treinta y uno de diciembre del año dos mil dieciocho, y para tal efecto se emitió el informe de auditoría de cumplimiento de fecha catorce de noviembre del año dos mil diecinueve, con referencia **IN-004-004-19**, emitido por la Unidad de Auditoría Interna del Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos. Cita el referido informe que la labor de la auditoría se practicó de conformidad con las Normas de Auditoría Gubernamental de Nicaragua, emitidas por este órgano superior de control y fiscalización de los bienes y recursos del Estado, 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 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, se notificó el inicio del proceso administrativo de auditoría a los servidores y ex servidores públicos relacionados con las operaciones y transacciones de la entidad auditada, en particular a los interesados, señores: **Orlando José Castillo Castillo**, director general; **Celia Margarita Reyes Ochoa**, directora de titulación y atención a operadores y usuarios; **Eduardo Martín Salguera Landero**, jefe del Departamento de Atención a Operadores y Usuarios; **Marvin Emilio Córdoba Pavón**, ex jefe del Departamento de Atención a Operadores y Usuarios; **Luisa Marbelly Martínez Gutiérrez**, especialista II CAP Managua; **Tamara Tatiana Sánchez Alonso** y **Fabrizio Josué Betanco Vásquez**, analistas III CAP Managua; **Cristiana Daniela Madriz Corrales**, analista II CAP Managua; **Lucía Gabriela Palma Juárez**, analista III CAP León; **William José Osejo Palma**, analista I CAP León; **Juan Yehasiel Mairena Ovieda** y **Javier José Santamaría Silva**; analistas I CAP Chinandega; **Ninoska del Carmen Díaz Castro**, **Ronald Álvarez Mora** y **Napoleón Rodríguez López**, analistas I CAP Estelí; **Patricia Baldizón Rizo**, analista I CAP Matagalpa; **Jackeline Guadalupe Baltodano Campo** e **Iván José Suárez Castro**, analistas I CAPA Juigalpa; **Pedro Pablo Pineda Barrios**, analista I CAP Granada; **María Isabel Gómez Obando**, analista II CAP Granada; **Heberth Antonio Valle Calero** y **Xochilt Eveth Méndez Centeno**, analistas I CAP Masaya; **Celia Julia Herrera Campo**, analista I CAP Rivas; **Angélica María Acosta Traña** y **Delia Ivania Mendieta Cárdenas**, analistas I Jinotepe; **Mónica Fabiola Fletes Fletes**, analista II Jinotepe,



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

todos del Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos. En cumplimiento con el artículo 57 de la precitada Ley Orgánica, en el curso del proceso administrativo de auditoría se mantuvo constante comunicación con los servidores públicos de la entidad. De conformidad con lo establecido en las Normas de Auditoría Gubernamental de Nicaragua (NAGUN), se dieron a conocer los resultados de control interno a los siguientes servidores públicos: **Celia Margarita Reyes Ochoa, Eduardo Martín Salguera Landero y Marvin Emilio Córdoba Pavón**, de cargos ya mencionados, quienes expresaron sus comentarios y argumentos los que quedaron consignados en acta en fecha catorce de noviembre del año dos mil diecinueve. Que no habiendo más trámites que cumplir, se está en el caso de resolver, por lo que,

RELACIÓN DE HECHO:

Refiere el informe que una vez cumplidos los objetivos de la labor de auditoría, los resultados conclusivos son: **1)** El control interno establecido por el Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos aplicable a los procesos de recepción y tramitación de reclamos gestionados por usuarios ante la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios (DTAOU) es satisfactorio en el período auditado, excepto por los siguientes hallazgos de control interno: **a)** Falta de control sobre los expedientes de reclamos trasladados a la Dirección Jurídica para resolución de recursos de apelación; **b)** Los expedientes de reclamo no están archivado ni foliados en orden cronológico; **c)** Autos y resoluciones derivadas de los reclamos admitidos, fueron notificados al margen del tiempo reglamentario; **d)** Falta de publicidad y rótulos que den a conocer la existencia y ubicación de los Centros de Atención al Público (CAP) en los departamentos; así como los requisitos para interponer reclamos y **e)** Debilidades de control interno en los Centros de Atención al Público departamentales. **2)** Los procesos de recepción y tramitación de reclamos gestionados por usuarios ante la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios (DTAOU), cumplieron en todos los aspectos significativos con los procedimientos establecidos en el Acuerdo Administrativo No. 002-2005, Reglamento de Reclamos de Usuarios y Operadores y Decreto No. 128-2004, Reglamento General de la Ley Orgánica de TELCOR, por el período auditado. **3)** El Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos cumplió en todos los aspectos significativos con las autoridades aplicables en las 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 por el período auditado; y **4)** No se identificaron hallazgos que dieran lugar al establecimiento de responsabilidades.

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



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

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 hallazgos de control interno, es que deberá ordenar a la máxima autoridad del Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos, 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 institucional. 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 le establecerá un plazo razonable para su implementación de sesenta (60) días, debiendo 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 TANTO:

Por lo anteriormente expuesto y 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,

RESUELVEN:

PRIMERO: Admítase el Informe de Auditoría de Cumplimiento de fecha catorce de noviembre del año dos mil diecinueve, con referencia **IN-004-004-19**, emitido por la Unidad de Auditoría Interna del Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos, derivado de la revisión a las autoridades que rigen en los procesos de recepción y tramitación de reclamos gestionados por usuarios ante la Dirección de Titulación y Atención a Operadores y Usuarios (DTAOU), del uno de enero del año dos mil diecisiete al treinta y uno de diciembre del año dos mil dieciocho.

SEGUNDO: No hay méritos para establecer ningún tipo de responsabilidad a los servidores públicos del Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos, nominados en el Vistos Resulta de la presente resolución administrativa.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

TERCERO: Remítase el informe de auditoría de cumplimiento examinado y la certificación de lo resuelto a la máxima autoridad del Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos para que aplique las recomendaciones derivadas de los hallazgos de auditoría 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 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.

Esta resolución administrativa 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 cuatro (04) 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 ciento ochenta y tres (1,183), de las nueve y treinta minutos de la mañana del día siete de mayo del año dos mil veinte, 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

DR. Vicente Chávez Fajardo
Vicepresidente del Consejo Superior

Lic. Marisol Castillo Bellido
Miembro Propietaria del Consejo Superior

Lic. María Dolores Alemán Cardenal
Miembro Propietaria del Consejo Superior