



"Trabajando por una nación sin corrupción"

TRIBUNAL SUPERIOR DE CUENTAS

DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN

INFORME 004-2015-DF

AUDITORÍA PILOTO DE DESEMPEÑO

**REALIZADA A LA DIRECCIÓN ADJUNTA DE RENTAS ADUANERAS
(DARA), DIRECCIÓN EJECUTIVA DE INGRESOS (DEI)**

PERÍODO DEL 01 DE ENERO DEL 2013 AL 30 DE JUNIO DEL 2015.





"Trabajando por una nación sin corrupción"

DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN

INFORME 004-2015-DF

AUDITORÍA PILOTO DE DESEMPEÑO

**REALIZADA A LA DIRECCIÓN ADJUNTA DE RENTAS ADUANERAS
(DARA), DIRECCIÓN EJECUTIVA DE INGRESOS (DEI)**

PERÍODO DEL 01 DE ENERO DEL 2013 AL 30 DE JUNIO DEL 2015.

Esta auditoría fue realizada con el apoyo de la consultoría externa de un especialista en auditoría de desempeño y uno en aduanas, en el Marco del Proyecto "Fortalecimiento de Tribunal Superior de Cuentas y Dotación de Equipo", financiado por Cuenta del Milenio (MCC por sus siglas en inglés).

Marzo de 2016

Tegucigalpa, MDC; 30 marzo, 2016

Oficio N° Presidencia/TSC 898/2016

MSC

Wilfredo Rafael Cerrato

Secretario en el Despacho de la Secretaría de Finanzas

Su Despacho

Señor Secretario:

Adjunto encontrará el Informe 004-2015-DF de la Auditoria Piloto de Desempeño y/o Gestión practicada a la “Dirección Adjunta de Rentas Aduaneras de la Dirección Ejecutiva de Ingresos (DEI)” la misma se llevó a cabo en el marco del Proyecto **“Fortalecimiento de Tribunal Superior de Cuentas y Dotación de Equipo”, financiado por Cuenta del Milenio (MCC por sus siglas en inglés)**, con el propósito de determinar si los sistemas, operaciones, programas, y actividades de la institución se desempeñan conforme a los principios de eficiencia, eficacia y economía y a su efecto determinar acciones de mejoras, por el período del 01 de enero del 2013 al 30 de junio del 2015.

El examen se efectuó en ejercicio de las atribuciones contenidas en el Artículo 222 reformado de la Constitución de la República artículos 3, 4, 5 numerales 4, 37,42, 43 y 46 de la Ley Orgánica del Tribunal Superior de Cuentas y conforme a las Normas de auditoria gubernamental establecidas en el Marco Rector de Control Interno Institucional de los Recursos Públicos y el Marco Rector del Control Externo del Sector Público, con el apoyo de consultores expertos internacionales en materia de Auditoria de Desempeño y Aduanera.

Este informe contiene opiniones, comentarios y recomendaciones; como resultado de la auditoría no se encontraron hechos que originan indicios de responsabilidades administrativas, civiles, ni penales. Las recomendaciones formuladas en este informe fueron analizadas oportunamente con los funcionarios encargados de su implementación y aplicación, mismas que contribuirán a mejorar la gestión de la institución a su cargo.

Conforme al Artículo 79 de la Ley Orgánica del Tribunal Superior de Cuentas, el cumplimiento de las recomendaciones formuladas es obligatorio. Para cumplir con lo anterior y dando seguimiento al acatamiento de las recomendaciones, de manera respetuosa le solicito presentar dentro de un plazo de 15 días hábiles a partir de la fecha de recepción de esta nota:

- 1) Un Plan de Acción con un período fijo para ejecutar cada recomendación del informe; y
- 2) Las acciones tomadas para ejecutar cada recomendación según el plan.

Atentamente,

Miguel Ángel Mejía Espinoza
Magistrado Presidente

Cc: **Abogada Ángela María Madrid López**
Comisionada Presidencial de Administración Tributaria
Cc: Archivo

INDICE

RESUMEN EJECUTIVO	1
SIGLAS Y/O ABREVIATURAS UTILIZADAS.....	4
I. INTRODUCCIÓN.....	5
1. OBJETIVO GENERAL.....	5
1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
II. ANTECEDENTES.....	5
III. CONOCIMIENTO DEL ENTE AUDITADO.....	6
IV. JUSTIFICACION DE LA AUDITORIA.....	9
1.1. ALCANCE Y ENFOQUE DE LA AUDITORIA.....	9
1.2. ANALISIS DE RECAUDO DE LA DIRECCIÓN ADJUNTA DE RENTAS ADUANERAS.....	10
1.3. RECAUDO POR TIPO DE INGRESO.....	14
V. HALLAZGOS ENCONTRADOS EN LA AUDITORIA PILOTO DESARROLLADA A LA DIRECCIÓN ADJUNTA DE RENTAS ADUANERAS (DARA).....	16
V.1. LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE INGRESOS, A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN ADJUNTA DE RENTAS ADUANERAS (DARA), NO TIENE DEFINIDOS, ESTANDARIZADOS LOS PROCESOS QUE PERMITAN EJERCER CONTROLES QUE MITIGUEN LOS RIESGOS.....	16
A. FALTA DE SUPERVISIÓN A LOS AFORADORES EN LA LECTURA DE LAS ALERTAS EMITIDAS POR EL MÓDULO DE RIESGO ADUANERO.....	16
B. REVISIÓN INAPROPIADA DE LOS AFORADORES EN EL PROCESO DE DESADUANAJE.....	18
C. INSUFICIENTE EQUIPO PARA REALIZAR INSPECCIONES Y REVISIONES EN EL PROCESO DE DESADUANAJE.....	20
D. INCUMPLIMIENTO DE ALGUNOS INCISOS DEL MANUAL DE PROCESOS ADUANEROS DEL DEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN.....	22
REGLAMENTO DEL CÓDIGO ADUANERO UNIFORME CENTROAMERICANO (RECAUCA).....	22
E. INCUMPLIMIENTO EN LA REALIZACIÓN DE AJUSTES A POSTERIORI.....	23
F. DURANTE LOS PERIODOS 2013 -2014 SE TRABAJO SIN UNA ESTRUCTURA ORGÁNICA APROBADA.....	25
V.2. EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS NO TIENE ESTABLECIDOS, LEGALIZADOS Y SOCIALIZADOS CIERTOS CRITERIOS DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO.....	27
A. LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE INGRESOS NO CUENTA CON UN MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES.....	27

B. REGLAMENTO ESPECIAL O INTERNO DE CAPACITACIÓN A NIVEL DE BORRADOR SIN REVISIÓN Y APROBACIÓN.....	33
C. REGLAMENTO ESPECIAL O INTERNO DE INCENTIVOS Y DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL DESEMPEÑO A NIVEL DE BORRADOR.....	34
D. CAMBIO DE PERSONAL Y FUNCIONES DENTRO DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE INGRESOS, DE MANERA INFORMAL Y SIN COMUNICACIÓN AL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.	37
E. PROVISIÓN DE MATERIALES Y SEGURIDAD NO PROPICIA PARA LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN ADJUNTA DE RENTAS ADUANERAS.....	41
F. LINEAMIENTOS Y CRITERIOS DE CONTROL DEL PERSONAL GIRADOS A LAS DIFERENTES REGIONALES Y OFICINAS ADUANERAS DE MANERA INFORMAL Y COYUNTURAL.	43
G. FORMATOS DE PLANILLAS Y/O REPORTES DE ASISTENCIA NO ESTANDARIZADOS Y SIN COMPROBACIÓN DE INFORMACIÓN DETALLADA EN DICHAS PLANILLAS.	46
H. EMPLEADOS NO PORTANDO SU CARNÉ DE IDENTIFICACIÓN Y CARNÉS DESACTUALIZADOS.	49
I. REGLAMENTO INTERNO SIN ACTUALIZAR CONFORME A LAS GESTIONES ACTUALES DE LA INSTITUCIÓN.....	50
V.3. LOS RECURSOS TÉCNOLÓGICOS E INFRAESTRUCTURA FÍSICA CON LOS QUE ACTUALMENTE CUENTA LA DEI NO CONTRIBUYEN Y/O GARANTIZAN LA OPERATIVIDAD DE LA DIRECCIÓN ADJUNTA DE RENTAS ADUANERAS (DARA).....	52
A. INSTALACIONES FÍSICAS EN MAL ESTADO E INSUFICIENTE MOBILIARIO Y EQUIPO EN LAS ADUANAS VISITADAS.....	52
B. LAS ÁREA DE ARCHIVO SON INSUFICIENTES E INADECUADAS PARA LA CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS PÚBLICOS EN LAS ADUANAS DEL PAIS.	55
C. ALGUNOS BIENES INMUEBLES PROPIEDAD DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE INGRESOS NO ESTAN LEGALIZADOS NI INSCRITOS EN EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD.....	57
D. NO EXISTE MAPEO DE RUTAS DE EVACUACIÓN DE LOS EDIFICIOS DONDE OPERA LA DIRECCION ADJUNTA DE RENTAS ADUANERAS (DARA) A NIVEL NACIONAL.....	58
E. LA DEI OPERA LOS SISTEMAS CON LICENCIAS DE SOFTWARE VENCIDAS.	59
F. EXISTE UNA POLITICA DE CONTROL DE ACCESOS A LOS SISTEMAS SIN APROBACIÓN Y SOCIALIZACIÓN.....	61
G. NO EXISTE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO (BCP), NI PLAN DE RECUPERACION DE DESASTRES (DRP), APROBADO Y SOCIALIZADO POR LA DEI.....	63
H. RESGUARDO Y MANTENIMIENTO DE LOS ROUTERS EN LAS ADUANAS A NIVEL NACIONAL NO SON LOS ADECUADOS.....	66
I. PRODUCTOS QUIMICOS DEL LABORATORIO ADUANERO VENCIDOS Y OTROS SIN FECHA DE VENCIMIENTO	69

J. NO SE CUENTA CON UNA CADENA DE CUSTODIA PARA LA EXTRACCION DE MUESTRAS	72
K. MANEJO INDEBIDO DE DESECHOS TOXICOS DEL LABORATORIO ADUANERO .	74
CONCLUSIONES GENERALES.....	75
VI. ANEXOS	77

RESUMEN EJECUTIVO

El presente Informe de la Auditoría Piloto de Desempeño practicada a la Dirección Ejecutiva de Ingresos (DEI), específicamente a la Dirección Adjunta de Rentas Aduaneras (DARA) por el período comprendido del 01 de enero de 2013 al 30 de junio de 2015, la cual fue seleccionada en el Marco del Proyecto de “Fortalecimiento del Tribunal Superior de Cuentas y dotación de Equipo”.

La Auditoría fue planificada después de haber realizado una revisión exhaustiva del Plan Estratégico Institucional de la DEI 2014-2017, se basa en lo que enuncia el Objetivo Estratégico Número 3 “Fortalecer la gestión institucional mediante la estandarización de procesos, modernización de la plataforma tecnológica, mejora de la infraestructura física y fortalecimiento del talento humano” contiene la respectiva identificación y planteamiento del problema de auditoría el cual sirvió de base para desarrollar los objetivos específicos:

3.1 Definir, estandarizar y sistematizar procesos;

3.2 Gestionar eficientemente el talento humano; y

3.3 Modernización de las instalaciones físicas y plataforma tecnológica; Así mismo, en este contexto, se formularon las respectivas preguntas de la auditoría con el objetivo primordial de orientar el proceso auditor a verificar el cumplimiento de dicho objetivo estratégico y de los respectivos objetivos específicos.

La auditoría de desempeño se estructuró en las etapas de planificación, ejecución e informe; la ejecución de cada una de las antes mencionadas se incluyó de forma integral con el acompañamiento de la Consultora Externa y la asesoría del Especialista en Aduanas, en la realización de giras a las diferentes aduanas, seleccionadas como muestra a auditar durante la planificación, el equipo que se desplazó a las instalaciones de cada aduana para observar los procesos y procedimientos realizados, se orientó al equipo en la realización de las consultas pertinentes así como para colaborar y clarificar el correspondiente análisis de las respuestas obtenidas y observaciones efectuadas en cada sitio, contribuyendo significativamente en la identificación de procesos, procedimientos y áreas críticas de las cuales han surgido deficiencias.

Este Informe de Auditoría de Desempeño se elaboró en virtud de lo dispuesto en la TSC-NOGENAEG-16 y NOGENAEG-17: *INFORME ESCRITO Y SU CONTENIDO*, Así mismo la Declaración TSC-NOGENAEG-16 y en consonancia de los lineamientos brindados por la Consultora Internacional.

Las principales deficiencias encontradas requieren de la inmediata atención de la Máxima Autoridad de la Entidad así como también de los funcionarios y empleados involucrados en los diferentes procesos, mismos se detallan a continuación:

1. Falta de supervisión a los aforadores en la lectura de las alertas emitidas por el módulo de riesgo aduanero.
2. Revisión inapropiada de los aforadores en el proceso de desaduanaje
3. Insuficiente equipo para realizar inspecciones y revisiones en el proceso de desaduanaje
4. Incumplimiento de algunos incisos del manual de procesos aduaneros del departamento de fiscalización
5. Incumplimiento en la realización de ajustes a posteriori
6. Durante los periodos 2013 -2014 se trabajó sin una estructura orgánica aprobada
7. La dirección ejecutiva de ingresos no cuenta con un manual de puestos y funciones.
8. Reglamento especial o interno de capacitación a nivel de borrador sin revisión y aprobación.
9. Reglamento especial o interno de incentivos y del sistema de administración del desempeño a nivel de borrador.
10. Cambio de personal y funciones dentro de la dirección ejecutiva de ingresos, de manera informal y sin comunicación al departamento de recursos humanos.
11. Provisión de materiales y seguridad no propicia para los empleados de la dirección adjunta de rentas aduaneras.
12. Lineamientos y criterios de control del personal girados a las diferentes regionales y oficinas aduaneras de manera informal y coyuntural.
13. Formatos de planillas y/o reportes de asistencia no estandarizados y sin comprobación de información detallada en dichas planillas.
14. Empleados no portando su carné de identificación y carnés desactualizados.
15. Reglamento interno sin actualizar conforme a las gestiones actuales de la institución.
16. Instalaciones físicas en mal estado e insuficiente mobiliario y equipo en las aduanas visitadas
17. Las áreas de archivo son insuficientes e inadecuadas para la conservación de documentos públicos en las aduanas del país.
18. Algunos bienes inmuebles propiedad de la dirección ejecutiva de ingresos no están legalizados ni inscritos en el registro de la propiedad.
19. No existe mapeo de rutas de evacuación de los edificios donde opera la dirección adjunta de rentas aduaneras (DARA) a nivel nacional.
20. La DEI opera los sistemas con licencias de software vencidas.
21. Existe una política de control de accesos a los sistemas sin aprobación y socialización.
22. No existe un plan de continuidad de negocio (BCP), ni plan de recuperación de desastres (DRP), aprobado y socializado por la DEI.
23. Resguardo y mantenimiento de los Routers en las aduanas a nivel nacional no son los adecuados.
24. Productos químicos del laboratorio aduanero vencidos y otros sin fecha de vencimiento
25. No se cuenta con una cadena de custodia para la extracción de muestras
26. Manejo indebido de desechos tóxicos del laboratorio aduanero

Los Hallazgos han sido estructurados como se establece en la normativa aplicable al Sector Público de Honduras, acorde con las ISSAI's y con las variaciones sugeridas por la nueva metodología de Auditorías de Desempeño, cuyo propósito es contribuir a mejorar la gestión a su cargo mediante el examen, análisis y elaboración de informes sobre el desempeño de las entidades públicas. La Auditoría de Desempeño aporta ventajas a los gobiernos ya que promueve la buena gobernanza, la rendición de cuentas e incentivos para el aprendizaje, fomenta la transparencia proporcionando información confiable e independiente, el cambio y mejores condiciones para la toma de decisiones.

La Auditoría de Desempeño se enfocó en evaluar el Objetivo Estratégico Número 3 del Plan Estratégico; mismo que engloba la modernización y fortalecimiento institucional clave fundamental para cumplir con los objetivos institucionales, así como la implementación estandarizada de procesos, fortalecer la administración del talento humano a través del Régimen Especial Laboral de Carrera Administrativa Tributaria y Aduanera mediante el desarrollo y aplicación de los demás subsistemas para una adecuada gerencia del capital humano y finalmente renovar la infraestructura física, plataforma tecnológica y la simplificación de la normativa tributaria, siendo prioritario un acondicionamiento con estándares de calidad, seguridad y facilidad en la atención al contribuyente y la administración aduanera, para lograr con ello una mejora continua en el hardware y software de última generación en los sistemas de información y comunicación que posee la institución.

En virtud de lo anterior se respondieron las interrogantes formuladas a efecto de determinar el cumplimiento de los objetivos específicos derivados del Objetivo Estratégico Número 3; Siendo las siguientes:

- 1. ¿La DEI, a través de la Dirección Adjunta de Rentas Aduaneras (DARA), tiene procesos definidos, estandarizados y sistematizados que permitan ejercer controles que mitiguen los riesgos?**
- 2. ¿Posee y aplica la DEI criterios de administración del Talento Humano establecidos, legalizados y socializados para realizar la categorización y/o certificación de su personal?**
- 3. ¿Los Recursos Tecnológicos e Infraestructura Física con los que actualmente cuenta la DEI, contribuyen y/o garantizan la Operatividad de la Dirección Adjunta de Rentas Aduaneras (DARA)?.**

El informe contiene los hallazgos y/o deficiencias encontradas y expuestas al ente auditado, para que mediante las recomendaciones se concluya que las mismas sean corregidas en el menor tiempo posible

a fin de lograr los principios de eficiencia, eficacia, economía en la gestión de la Dirección Ejecutiva de Ingresos, esto con el fin de que la institución mejore los aspectos comunicados y así disminuya las

consecuencias e impactos negativos que pueden afectar la imagen interna y externa de la institución con la calidad, oportunidad y confiabilidad en la prestación de sus servicios.

SIGLAS Y/O ABREVIATURAS UTILIZADAS

DEI: Dirección Ejecutiva de Ingresos

DARA: Dirección Adjunta de Rentas Aduaneras

DUA: Declaración Única Aduanera

TSC: Tribunal Superior de Cuentas

CAUCA: Código Aduanero Uniforme Centroamericano

RECAUCA: Reglamento al Código Aduanero Uniforme Centroamericano

SARAH: Sistema Automatizado de Rentas Aduaneras de Honduras

OPC: Operadora Portuaria Centroamericana

FENADUANA: Federación Nacional de Agentes Aduaneros de Honduras

NOGECI: Normas Generales de Control Interno

NOGENAEG: Normas Generales de Auditoría Externa del Sector Gubernamental

SEFIN: Secretaría de Finanzas

CIFTA: Centro de Información Integral de Formación Tributaria y Aduanera

EICAT: Escuela Integral de Capacitación Aduanera y Tributaria

ENP: Empresa Nacional Portuaria

POA: Plan Operativo Anual

COSO: Committee Of Sponsoring Organizations Of The Treadway Commission (Iniciativa de 5 Organismos para la mejora de Control Interno dentro de las organizaciones)

BID: Banco Interamericano de Desarrollo

I. INTRODUCCIÓN

La Auditoria Piloto de Desempeño correspondiente a la Dirección Ejecutiva de Ingresos (DEI), específicamente a la Dirección Adjunta de Rentas Aduaneras (DARA), se ejecutó con el propósito de determinar si los sistemas, operaciones, programas, actividades de la institución están conforme a los principios de economía, eficiencia y eficacia, así como la efectividad relacionada con el impacto que debe generar a la población objetivo, y a su efecto determinar acciones de mejoras.

1. OBJETIVO GENERAL

Determinar si la gestión de la DEI, a través de la Dirección Adjunta de Rentas Aduaneras (DARA), contribuye a mejorar la operatividad de las aduanas del país.

1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Evidenciar si la DEI a través de la Dirección Adjunta de Rentas Aduaneras (DARA), tiene procesos definidos, estandarizados y sistematizados que permitan ejercer controles que mitiguen los riesgos.
2. Determinar si los recursos tecnológicos e infraestructura física con que actualmente cuenta la DEI contribuyen y/o garantizan la operatividad de la Dirección Adjunta de Rentas Aduaneras (DARA).
3. Verificar si la DEI a través de la DARA posee y aplica criterios de administración del talento humano determinados, legalizados y socializados.

II. ANTECEDENTES

La Dirección Ejecutiva de Ingresos, fue creada mediante Decreto Legislativo N° 159-94, y publicada en el Diario Oficial "La Gaceta" el 17 de diciembre de 1994, inicialmente constituyéndola como un órgano desconcentrado de la entonces Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con autonomía administrativa, técnica y financiera.

En el año 2004, mediante Decreto 219-2004 de la Ley de la Restructuración de la Administración Tributaria, se deroga la norma antes citada y se crea la Dirección Ejecutiva como un órgano administrativo dependiente de la Secretaría de Finanzas, dando como origen la aprobación de un nuevo Reglamento de Funciones y Atribuciones de la DEI, mismo que se oficializa mediante Acuerdo Ejecutivo No. 0397 para el cumplir con las funciones de recaudar, fiscalizar y cobro de los impuestos tributarios y aduaneros lo lleva a cabo en apoyo de dos Direcciones Adjuntas denominadas Rentas Internas y **Rentas Aduaneras**.

Posteriormente con la aprobación de la Ley de Fortalecimiento de los Ingresos, Equidad Social y Racionalización del Gasto Público, mediante Decreto 17-2010 y a través del Artículo 71, esta institución recupera su autonomía y nuevamente se convierte en una entidad desconcentrada, bajo un régimen laboral especial, con autonomía funcional, técnica, financiera, administrativa y de seguridad nacional, adscrita a la Secretaría de Estado en el Despacho de Finanzas, con personalidad jurídica propia, con autoridad y competencia a nivel nacional, con domicilio en la capital de la República; cuyos objetivos estratégicos para el periodo 2011-2014 fueron los siguientes:

1. Incrementar los niveles de recaudación y cumplimiento de las obligaciones Tributarias
2. Mejorar el rendimiento, control y facilitación del comercio global en el Servicio Aduanero
3. Implementar el artículo 71 del Decreto 17-2010
4. Combatir la corrupción en la DEI.

Los cuales debían lograrse a través de las Direcciones adjuntas creadas mediante el artículo 76 de este mismo Decreto y que son: Dirección Adjunta de Rentas Internas, ***Dirección Adjunta de Rentas Aduaneras***, y la Dirección adjunta de Cumplimiento.

En la actualidad, mediante Decreto Ejecutivo No. PCM 001-2014 en el Artículo 25, la Dirección Ejecutiva de Ingresos (DEI), literalmente expresa: “está adscrita a la presidencia de la República, a quien dará cuenta directa de su funcionamiento, metas alcanzadas en recaudación tributaria, así como de los procesos de certificación del personal de la misma institución y políticas a aplicar y demás que la ley y el presidente de la República le demanden”. Bajo este Decreto se elabora el Plan Estratégicos 2014-2017 en cual se plasman los objetivos estratégicos siguientes:

1. Combatir la evasión fiscal a través del incremento de controles tributarios aduaneros y la facilitación del cumplimiento voluntario.
2. Incrementar la base de contribuyentes efectivos y fomentar la cultura tributaria
3. Fortalecer la Gestión Institucional mediante la estandarización de procesos, modernización de la plataforma tecnológica, mejora de la infraestructura física y fortalecimiento del talento humano.

Bajo este Decreto se modifica la estructura orgánica, mediante Acuerdo No. DEI-SG-038-2015 de fecha 02 de marzo del 2015 y cual fue publicado en el diario oficial La Gaceta el 06 de noviembre de 2015, estructura que quedo en vigencia a partir de su aprobación.

III. CONOCIMIENTO DEL ENTE AUDITADO

VISIÓN

Recaudar eficientemente los tributos, fomentando la cultura tributaria, el cumplimiento voluntario, combatiendo las faltas y delitos tributarios, bajo los principios de legalidad, equidad y transparencia.

MISIÓN

Consolidarnos en una Administración Tributaria íntegra, técnica, tecnológica y apolítica, que logre el cumplimiento voluntario de los contribuyentes, con la finalidad de proporcionar los recursos necesarios para cumplir con el fin social del Estado.

VALOR PÚBLICO

Proveer al Gobierno de la República, recursos financieros a través de la recaudación de impuestos internos y aduaneros, para alcanzar las metas de desarrollo económico y social del país.

VALORES

Honestidad: Actuar con respeto y justicia, razonando las acciones con rectitud, decencia y honradez.

Integridad: Las funciones asignadas a los servidores públicos de la DEI se realizan con rectitud, conducta intachable y coherencia en lo que se piensa, dice y hace.

Respeto: capacidad de interrelacionarse con el público y compañeros, cuidando por las necesidades del otro.

Responsabilidad: Las funciones que deben desarrollar los servidores públicos de la DEI, se cumplen con efectividad, oportunidad, disciplina y espíritu de equipo.

Confianza: Aludiendo a su capacidad de garante de un sistema sólido y al servicio de los ciudadanos.

Ética: La buena conducta durante el ejercicio de sus funciones, la práctica a cabalidad y en forma rigurosa de los principios morales y valores éticos.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

La definición del plan estratégico consta de 3 objetivos estratégicos que se derivan de la misión de la institución, estos objetivos están orientados de la siguiente manera:

1. Combatir la evasión fiscal a través del incremento de controles tributarios y aduaneros, la percepción del riesgo y la facilitación del cumplimiento voluntario.
2. Incrementar la base de contribuyentes efectivos y fomentar la cultura tributaria en la ciudadanía mediante la socialización de las actividades favorables hacia la tributación.
3. Fortalecer la gestión institucional de la Dirección Ejecutiva de Ingresos mediante la estandarización de procesos, modernización de la plataforma tecnológica, mejora de la infraestructura física y fortalecimiento del recurso humano.

MARCO LEGAL

- Constitución de la República de Honduras, Decreto No. 131-1982.
- Ley de Procedimientos Administrativos Decreto Número 152-87
- Ley Orgánica del Tribunal Superior de Cuentas
- Código de Trabajo Decreto Número 189
- Código Civil Decreto N° 76-1906
- Ley de Propiedad Decreto No. 82-2004
- Reglamento Régimen Especial Laboral De La Carrera Administrativa, Tributaria y Aduanera Acuerdo No.1184
- Ley de Fortalecimiento de los Ingresos, Equidad Social y Racionalización del Gasto Público. Decreto No.17-2010
- Decreto No.102-2011, Autorizar a la Secretaria de Finanzas para que realice las gestiones necesarias para la apertura oficial de la Aduana "La Concordia"
- Decreto No. 140-2011 apertura de la Aduana en el Puente "La Integración"
- Reglamento Del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA) Resolución No. 224-2008
- Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA) Acuerdo Número 023-2003.
- Ley de Aduanas Decreto N° 212-87
- Código Tributario Decreto No. 22-97
- Creación de la DEI como un órgano desconcentrado de la SEFIN

IV. JUSTIFICACION DE LA AUDITORIA

La DEI es una institución encargada de recaudar eficientemente los tributos, fomentando la cultura tributaria, el cumplimiento voluntario, combatiendo las faltas y delitos tributarios, bajo los principios de legalidad, equidad y transparencia, apoyada con procesos estandarizados y sistematizados, modernización de las instalaciones físicas y la plataforma tecnológica de la gestión eficiente del talento humano y así lograr el cumplimiento de las metas u obligaciones tributarias.

Una de las mayores fuentes de ingreso en el país lo constituye la recaudación fiscal a través de lo percibido por vía aduanera. Del total de los ingresos percibidos por el Gobierno Nacional, alrededor del 85% es generado por el recaudo que realiza la DEI por concepto de tributo interno y aduanero; de este 85% aproximadamente el 60% lo constituye el tributo interno, **y el 40% al tributo aduanero.**

Por lo antes expuesto, esta auditoria tuvo como objetivo evaluar si la gestión aduanera ejercida por la DEI a través de la Dirección Adjunta de Renta Aduanera (DARA) cumple con los criterios de eficiencia, economía y eficacia en beneficio de la administración pública y del pueblo hondureño.

1.1. ALCANCE Y ENFOQUE DE LA AUDITORIA

La auditoría se enfocó en el funcionamiento y operatividad de la Dirección Adjunta de Renta Aduanera (DARA), la cual tuvo como propósito efectuar una revisión objetiva e independiente sobre las acciones, operaciones, programas y actividades realizadas por la DARA del 01 de enero al 31 de Diciembre de los años 2013 y 2014; y del 01 de enero al 30 de Junio del 2015, para con ello determinar si ésta ha venido operando con los principios de economía, eficiencia eficacia, así como la existencia de áreas de mejora.

La Auditoria de Desempeño tuvo como propósito evaluar tres áreas operativas de la institución que se encuentran implícitas con el Objetivo 3 del Plan Estratégico de la Dirección Ejecutiva de Ingresos 2014-2017: “Fortalecer la gestión institucional de la Dirección Ejecutiva de Ingresos mediante la estandarización de procesos, modernización de la plataforma tecnológica, mejora de la infraestructura física y fortalecimiento del recurso humano”, y con ello determinar si a través de la DARA ha mejorado la operatividad aduanera en el país. El proceso de evaluación incluyó la revisión y recopilación de información, entrevistas y aplicación de cuestionarios a los Departamento que integran la Dirección Adjunta de Renta Aduaneras, siendo estos: El Departamento de Riesgo Aduanero, Fiscalización, Operaciones Aduaneras, Técnico Aduanero y Administraciones de Aduanas. Como parte de la evaluación a la DARA se realizaron visitas de campo a diferentes aduanas del país, dichas visitas fueron delimitadas considerando aquellas que son puntos claves de transito de mercancía, además de la cercanía y accesibilidad que se tenía para realizar las mismas.

Las visitas de campo tuvieron como objetivo conocer los procesos y procedimientos de las diferentes unidades operativas y administrativas, así como el manejo del talento humano e implementación de sistemas tecnológicos e infraestructura que aseguren la adecuada operación de las diferentes aduanas. Las aduanas contempladas para efectuar las visitas de campo fueron:

- a. Toncontín, Tegucigalpa
- b. Amatillo, Valle
- c. Guasaule, Choluteca
- d. Henecán, Valle
- e. Puerto Cortes, Cortes
- f. La Mesa, San Pedro Sula - Cortes
- g. Cora Norte, Cortes
- h. Paso Fronterizo Corinto, Omoa, Cortes
- i. El Florido, Copán

1.2. ANALISIS DE RECAUDO DE LA DIRECCIÓN ADJUNTA DE RENTAS ADUANERAS

Al 31 de diciembre de los años 2013 y 2014 la ejecución de los ingresos percibidos por concepto aduanero, en relación a lo programado fue del 93% y 98% respectivamente, lo cual denota eficacia en cuanto al cumplimiento de la meta programada. Los ingresos de la DARA entre los años 2013 y 2014 aumentaron en 12% en relación a lo programado y en un 18% entorno a lo ejecutado, como se observa en el cuadro siguiente.

INGRESO TOTAL								
(Lempiras)								
	AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013			AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014				
	PROGRAMADO	EJECUTADO	% DE EJECUCION	PROGRAMADO	EJECUTADO	% DE EJECUCION	VARIACION PROGRAMADO 2013-2014	VARIACION EJECUTADO 2013-2014
TOTAL DE INGRESOS	24,896,609,211.02	23,154,039,264.52	93%	27,808,129,450.36	27,385,482,364.06	98%	12%	18%

Fuente: Elaboración con datos obtenidos de la DEI por los Departamentos de Recaudación y Cobranzas, Estudios Fiscales

El aumento entre los años 2013-2014 se denota básicamente por un incremento de recaudación en la zona Nor- Occidental y Nor - Oriental según se detalla en el siguiente cuadro:

RECAUDO POR REGION							
(Miles de Lempiras)							
	AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013			AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014			
	PROGRAMADO	EJECUTADO	% DE EJECUCION	PROGRAMADO	EJECUTADO	% DE EJECUCION	VARIACION INTERANUAL EJECUTADO 2013-2014
REGION NOR ORIENTAL	1,707,001.32	1,396,578.92	82%	1,887,285.72	1,793,567.14	95%	28%
REGIÓN NOROCCIDENTAL	14,205,623.07	14,312,111.16	101%	17,396,476.16	17,191,464.90	99%	20%
REGIÓN CENTRO SUR	8,983,984.82	7,445,349.18	83%	8,524,367.56	8,400,450.32	99%	13%
TOTAL	24,896,609.21	23,154,039.26	93%	27,808,129.45	27,385,482.36	98%	18%

Fuente: Elaboración con datos obtenidos de la DEI por los Departamentos de Recaudación y Cobranzas, Estudios Fiscales

RECAUDO POR REGION						
	AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013			AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014		
	PROGRAMADO	EJECUTADO	% DE PARTICIPACION EJECUTADO	PROGRAMADO	EJECUTADO	EJECUTADO% DE PARTICIPACION
REGION NOR ORIENTAL	1,707,001.32	1,396,578.92	6%	1,887,285.72	1,793,567.14	7%
REGIÓN NOROCCIDENTAL	14,205,623.07	14,312,111.16	62%	17,396,476.16	17,191,464.90	63%
REGIÓN CENTRO SUR	8,983,984.82	7,445,349.18	32%	8,524,367.56	8,400,450.32	31%
TOTAL	24,896,609.21	23,154,039.26	100%	27,808,129.45	27,385,482.36	100%

Fuente: Elaboración con datos obtenidos de la DEI por los Departamentos de Recaudación y Cobranzas, Estudios Fiscales

La Región Nor-Occidental como se apreció en el cuadro anterior es la que recauda poco más del 60% de los ingresos aduaneros a nivel nacional, seguido de la Región Centro- Sur con aproximadamente un 30% y por último la Región Nor- Oriental con un 6%. En términos de ejecución en el año 2014 se observan ejecuciones arriba del 95%, lo cual denota que la institución está cumpliendo casi en un 100% las metas de ingresos programadas.

Al efectuar un análisis entre los años 2013 y 2014 por cada región se observó lo siguiente:

Región Nor-Occidental:

1. Los ingresos en esta zona globalmente aumentaron entre los años 2013 y 2014 en un 20%, logrado un porcentaje de recaudo del 101% en el 2013 y 99% en el 2014, en términos absolutos los ingresos recaudado fueron de 14,312.0 y 17,191.5 millones de Lempiras respectivamente.
2. En esta zona la mayor recaudación de ingresos se da por concepto de impuestos sobre ventas recaudando 6,640.1 y 9,9019.4 millones de Lempiras en los años 2013 y 2014 respectivamente.
3. Dentro de esta zona la aduana que genera mayor recaudo según se describe en el siguiente cuadro, es la Aduana de Puerto Cortés, la cual representó en los años 2013 y 2014 el 66% y 60% de los ingresos recaudados respectivamente.
4. Al observar los ingresos de cada aduana dentro de esta zona, La Aduana la Mesa entre los años 2013-2014 tuvo el mayor incremento de recaudación con 1,405.7 millones de Lempiras, el

incremento se dio por concepto de impuesto arancelarios a la importación aumentando entre un año y otro en 1,180.2 millones de Lempiras.

INGRESOS RECAUDADOS ZONA NOR OCCIDENTAL						
	AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013			AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014		
	PROGRAMADO (LPS)	EJECUTADO (LPS)	% DE PARTICIPACION SOBRE EJECUTADO	PROGRAMADO (LPS)	EJECUTADO (LPS)	% DE PARTICIPACION SOBRE EJECUTADO
REGIÓN NOROCCIDENTAL	14,205,623,065.55	14,312,111,160.82	100%	17,396,476,162.18	17,191,464,903.88	100%
El Florido	905,062,613.57	766,977,803.57	5%	996,518,040.26	1,124,942,382.80	7%
Puerto Cortes	8,166,100,864.32	9,488,220,657.00	66%	11,128,897,245.20	10,306,580,883.51	60%
La Mesa	2,962,100,609.48	2,254,724,288.29	16%	2,929,515,585.46	3,660,425,228.53	21%
Agua Caliente	1,146,519,593.83	955,235,690.44	7%	1,241,117,531.37	1,127,257,839.51	7%
El Poy	1,025,839,384.36	846,952,721.52	6%	1,100,427,759.89	972,258,569.53	6%

Fuente: Elaboración con datos obtenidos de la DEI por los Departamentos de Recaudación y Cobranzas, Estudios Fiscales

Región Centro - Sur

1. En el año 2013 la ejecución de ingresos en esta zona ascendió a un 83%, mejorando este porcentaje de ejecución en 2014 en un 99%. En relación a lo ejecutado esta región aumento sus ingresos entre los años 2013 y 2014 en un 13%.
2. La mayor recaudación de ingresos en esta zona es por concepto de impuesto sobre venta por un monto de 3,581.1 y 4,958.0 millones de Lempiras en los años 2013 y 2014 respectivamente.
3. Aproximadamente el 75% del recaudo en esta zona se recibe de las aduanas el Toncontín y El Henecán. Al efectuar el comparativo entre los años 2013 y 2014 se pudo observar que en la aduana Toncontín se dio un aumento en los ingresos del 37%, y que se dio por concepto de los ingresos recibidos por el impuesto sobre ventas con un monto de 833.12 millones de Lempiras.
4. Por su parte la Aduana El Henecán disminuyó sus ingresos en un 12%, al observar los diferentes conceptos que se tienen por ingresos en esta aduana, la disminución más significativa fue por concepto de aporte patrimonio vial con 509.7 Millones de Lempiras, no obstante hubieron aumentos por concepto de impuesto sobre ventas con 147.5 Millones de Lempiras.

INGRESOS RECAUDADOS ZONA CENTRO SUR						
	AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013			AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014		
	PROGRAMADO (LPS)	EJECUTADO (LPS)	% DE PARTICIPACION SOBRE EJECUTADO	PROGRAMADO (LPS)	EJECUTADO (LPS)	% DE PARTICIPACION SOBRE EJECUTADO
REGIÓN CENTRO SUR	8,983,984,822.11	7,445,349,179.85	100%	8,524,367,564.42	8,400,450,315.59	100%
Guasale	122,513,948.58	117,987,479.13	2%	153,298,636.41	159,415,202.32	2%
La Fraternidad	1,067,957.50	1,134,050.92	0%	1,473,448.31	938,180.56	0%
Las Manos	727,174,739.75	618,887,841.93	8%	804,107,884.86	807,042,189.28	10%
Toncontin	2,905,386,995.20	2,528,241,999.36	34%	3,284,891,363.78	3,472,616,029.31	41%
Amapala	10,685.21	16,075.64	0%	20,938.02	81,302.38	0%
Amatillo	1,336,741,199.70	1,106,557,421.39	15%	1,437,726,656.24	1,247,013,413.14	15%
El Henecan	3,891,089,296.16	3,072,524,311.48	41%	2,842,848,636.80	2,713,343,998.60	32%

Fuente: Elaboración con datos obtenidos de la DEI por los Departamentos de Recaudación y Cobranzas, Estudios Fiscales

Región Nor-Oriental

1. Esta región presento porcentajes de ejecución de ingresos del 82% y 95% para los años 2013 y 2014 respectivamente.
2. La Aduana de Tela percibe los mayores ingresos tanto para los años 2013 como para 2014, sus ingresos representaron el 89% de recaudo. Esta aduana genera ingresos únicamente por concepto de aporte patrimonio vial, el cual a su vez representa el mayor porcentaje de ingresos en la región con montos de 1,248.9 y 1,593.02 millones de Lempiras en los años 2013 y 2014 respectivamente.

INGRESOS RECAUDADOS ZONA NOR ORIENTAL						
	AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013			AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014		
	PROGRAMADO (LPS)	EJECUTADO (LPS)	% DE PARTICIPACION SOBRE EJECUTADO	PROGRAMADO (LPS)	EJECUTADO (LPS)	% DE PARTICIPACION SOBRE EJECUTADO
REGION NOR ORIENTAL	1,707,001,323.35	1,396,578,923.68	100%	1,887,285,723.77	1,793,567,144.59	100%
La Ceiba	115,328,851.66	94,989,886.77	7%	123,418,351.23	124,616,056.25	7%
Tela	1,553,676,746.83	1,249,010,729.70	89%	1,695,553,416.83	1,593,249,756.09	89%
Trujillo	13,919,525.97	16,307,349.05	1%	21,187,793.65	28,563,222.28	2%
Puerto Lempira	33,275.47	22,887.70	0%	29,810.60	34,606.90	0%
Roatan	24,042,923.42	36,248,070.46	3%	47,096,351.46	47,103,503.07	3%

Fuente: Elaboración con datos obtenidos de la DEI por los Departamentos de Recaudación y Cobranzas, Estudios Fiscales

1.3. RECAUDO POR TIPO DE INGRESO.

Como se aprecia en el siguiente cuadro el tipo de impuesto que genera mayores ingresos es el impuesto sobre ventas del 15% y 18% el cual representó en el año 2014 el 51% del total de los ingresos, seguido del aporte patrimonial vial con un 32%, es de aclarar que se entiende por este concepto a los ingresos que se reciben por importación y distribución de carburantes.

En el siguiente cuadro se aprecia la variación que existió entre los años 2013 y 2014 entorno al tipo de ingreso que se recibe en las diferentes aduanas, observando que el mayor aumento fue por concepto de impuestos sobre ventas con 3,800.5 millones de Lempiras, que en términos porcentuales equivale a un 37%.

TIPO DE INGRESO				
(Lempiras)				
TIPO DE INGRESO	EJECUTADO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013	EJECUTADO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	% DE VARIACIÓN INTERANUAL	% DE PARTICIPACION DE INGRESOS 2014
Producción y Consumo	864,083,086.61	880,106,305.08	2%	3%
Impuesto sobre ventas 15% y 18%	10,294,334,651.56	14,094,834,043.48	37%	51%
Servicios y Actividades Especificas	399,649,211.39	308,055,835.42	-23%	1%
Aporte Patrimonial Vial	8,735,354,545.97	8,879,721,649.15	2%	32%
Impuestos Arancelarios a la Importación	2,651,169,646.35	2,970,041,604.42	12%	11%
Otros Ingresos	209,448,122.64	252,722,926.51	21%	1%
TOTAL	23,154,039,264.52	27,385,482,364.06	18%	100%

Fuente: Elaboración con datos obtenidos de la DEI por los Departamentos de Recaudación y Cobranzas, Estudios Fiscales

Ingresos generados al 30 de junio del 2015

AL 30 DE JUNIO DEL 2015		
ZONA	PROGRAMADO	EJECUTADO
REGION NOR ORIENTAL	908,494,653.03	1,004,006,974.65
La Ceiba	63,619,466.97	68,755,098.85
Tela	806,718,178.57	893,608,632.87
Trujillo	10,689,081.90	26,028,807.42
Puerto Lempira	13,596.41	14,282.60
Roatan	27,454,329.18	15,600,152.91
REGIÓN NOROCCIDENTAL	8,446,805,185.65	9,526,938,172.81
El Florido	551,593,004.63	619,289,635.43
Puerto Cortes	5,195,245,604.23	5,725,419,696.46
La Mesa	1,676,838,201.08	2,031,825,377.87
Agua Caliente	528,592,272.10	631,883,779.01
El Poy	494,536,103.61	518,519,684.04
REGIÓN CENTRO SUR	4,187,814,867.75	4,600,406,573.83
Guasaule	71,445,218.95	84,894,776.22
La Fraternidad	466,579.39	299,037.03
Las Manos	416,874,398.15	402,471,135.87
Toncontín	1,685,010,096.91	1,614,587,428.02
Amapala	66,691.30	7,388.09
Amatillo	628,549,610.60	821,545,950.71
El Henecan	1,385,402,272.45	1,676,600,857.89
TOTAL	13,543,114,706.43	15,131,351,721.29

Fuente: Elaboración con datos obtenidos de la DEI por los Departamentos de Recaudación y Cobranzas, Estudios Fiscales

Entorno a lo que se ha ejecutado al 30 de Junio, las acotaciones que pueden efectuarse son las siguientes:

- Los ingresos programados fueron de 13,543.1 millones de Lempiras por lo que a esa fecha los ingresos percibidos sobrepasan la meta establecida de 15,131.4 millones de Lempiras en un 11.73%, tal como se observa en el cuadro anterior que en cada una de las zonas el recaudo.
- Las aduanas con mayor captación de ingresos son: Puerto Cortés, La Mesa, Henecán y Toncontín con montos de 5,725.4; 2,031.8; 1,676.6 y 1,614.6 Millones de Lempiras respectivamente, en conjunto totalizan 11,048.4 Millones de Lempiras, es decir representan el 73% de los ingreso totales. De este total 4,910.4 millones de Lempiras corresponden a los ingresos que son recaudados por concepto de impuesto sobre ventas.
- Por tipo de ingreso según se observa en el siguiente cuadro; los impuestos sobre venta y aporte patrimonial vial, representan el 51% y 34% del total de los ingresos respectivamente, que en su conjunto totalizan 12,852.7 millones de Lempiras, sin embargo al no contar con la programación inicial por cada tipo de ingreso no se puede determinar el porcentaje de ejecución al 30 de junio del 2015.

RECAUDACIÓN DE INGRESOS PERCIBIDO POR ADUANA				
(Lempiras)				
TIPO DE INGRESO PERCIBIDO POR ADUANA	AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013	AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	% DE VARIACIÓN INTERANUAL	% DE PARTICIPACION 2014
Producción y Consumo	864,083,086.61	880,106,305.08	2%	3%
Impuesto sobre ventas 15% y 18%	10,294,334,651.56	14,094,834,043.48	37%	51%
Servicios y Actividades Específicas	399,649,211.39	308,055,835.42	-23%	1%
Aporte Patrimonial Vial	8,735,354,545.97	8,879,721,649.15	2%	32%
Impuestos Arancelarios a la Importación	2,651,169,646.35	2,970,041,604.42	12%	11%
Otros Ingresos	209,448,122.64	252,722,926.51	21%	1%
TOTAL	23,154,039,264.52	27,385,482,364.06	18%	100%

Fuente: Elaboración con datos obtenidos de la DEI por los Departamentos de Recaudación y Cobranzas, Estudios Fiscales

Nota: cabe mencionar que los ingresos programados para todo el año 2015 fueron de 30,921.1 millones de Lempiras, mayores en un 11% a lo programado en el año 2014, donde estos ascendieron a 27,808.1 millones de Lempiras, sin embargo no se realizaron comparaciones de julio en adelante por estar fuera del periodo evaluado.

V. HALLAZGOS ENCONTRADOS EN LA AUDITORIA PILOTO DESARROLLADA A LA DIRECCIÓN ADJUNTA DE RENTAS ADUANERAS (DARA)

V.1. LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE INGRESOS, A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN ADJUNTA DE RENTAS ADUANERAS (DARA), NO TIENE DEFINIDOS, ESTANDARIZADOS LOS PROCESOS QUE PERMITAN EJERCER CONTROLES QUE MITIGUEN LOS RIESGOS.

A. FALTA DE SUPERVISIÓN A LOS AFORADORES EN LA LECTURA DE LAS ALERTAS EMITIDAS POR EL MÓDULO DE RIESGO ADUANERO.

No se evidenció de manera documental que en las Aduanas de Henecán, Amatillo, Puerto Cortés y La Mesa, exista un procedimiento que demuestre que los administradores de las aduanas del país están ejerciendo su papel de supervisión, control y/o monitoreo entorno a la lectura y aplicación de las alertas que se generan en las DUA'S a través del Módulo de Riesgo Aduanero (MRA).

SE INCUMPLE;

MARCO RECTOR DEL CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL DE LOS RECURSOS PÚBLICOS

TITULO II

NORMAS GENERALES DE CONTROL INTERNO – NOGECI

CAPÍTULO V

NORMAS GENERALES RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL

TSCNOGECI V09 SUPERVISIÓN CONSTANTE

DECLARACIÓN TSC-NOGECI V-09.01

La dirección superior y los funcionarios que ocupan puestos de jefatura deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de los procesos, transacciones y operaciones de la institución, con el propósito de asegurar que las labores se realicen de conformidad con la normativa y las disposiciones internas y externas vigentes, teniendo el cuidado de no diluir la responsabilidad.

Causa

Las autoridades no han establecido controles y procesos que hayan sido estandarizados y sistematizados en las diferentes aduanas del país sobre la aplicación de las alertas que aseguren la adecuada supervisión y monitoreo de las alertas diariamente.

Efecto

- No se puede conocer los efectos y resultados producto de las alertas emitidas por el Modulo de Riesgo Aduanero (MRA).
- Al no existir controles, procesos ni monitoreo establecidos por parte de la administración se corre el riesgo que no se dé fiel cumplimiento a las alertas y éstas puedan ser manipuladas por el Oficial de Aforo.

Buenas Prácticas

MARCO NORMATIVO SAFE DE LA OMA

PILAR 1: ADUANAS - ADUANAS

Norma 4 – Sistemas de análisis de riesgos

Las Administraciones Aduaneras deberán aplicar un sistema de análisis de riesgo para identificar los envíos que podrían resultar de alto riesgo. Este sistema debería incluir un mecanismo para validar las evaluaciones de riesgo, las decisiones de selectividad y además, para identificar las mejores prácticas.

4.2 Estrategia mundial de información e inteligencia de la Organización Mundial Aduanera (OMA).

Un elemento importante del análisis de riesgo es la recopilación de información, su procesamiento y difusión en apoyo de los controles y operaciones aduaneros. Esta función de inteligencia está incluida en la estrategia mundial de información e inteligencia de la OMA junto con las Evaluaciones Estandarizadas de Riesgo, que ofrecen indicadores de riesgo para que las Aduanas seleccionen y evalúen las mercaderías y los envíos.

Recomendación No. 1

AL SECRETARIO(A) DE ESTADO EN EL DESPACHO DE FINANZAS AL DIRECTOR (A) ADJUNTO (A) DE RENTAS ADUANERAS (DARA)

Diseñar, aprobar y socializar un proceso y procedimientos que provean a los administradores de las aduanas el monitoreo de las alertas generadas a las DUA'S, por medio del Módulo de Riesgo Aduanero, con el propósito de asegurar la aplicación correcta y oportuna, como parte de la inspección que debe hacerse a las diferentes mercancías que entran al país.

Beneficios Esperados

- Conocer los hallazgos encontrados en las alertas para poder medir la efectividad de las mismas.
- Determinar si los análisis efectuados por los diferentes departamentos de la dirección aduanera están teniendo resultados relevantes en la emisión de las alertas diarias a las diferentes aduanas del país. Transparencia en el manejo de alertas en las diferentes aduanas del país y al Retroalimentar a Análisis de Riesgo de hallazgos mejorara el sistema de análisis de riesgo.

B. REVISIÓN INAPROPIADA DE LOS AFORADORES EN EL PROCESO DE DESADUANAJE

En las visitas de campo efectuadas a las aduanas: Puerto Cortés, Amatillo y El Florido, se evidenció que los Oficiales de Aforo revisan varios contenedores de forma simultánea, y la autorización de corte de marchamos se realiza de la misma manera y el conteo de la mercadería no se efectúa puntualmente.

SE INCUMPLE;

CODIGO ADUANERO UNIFORME CENTROAMERICANO (CAUCA)

TITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CAPITULO ÚNICO

AMBITO DE APLICACIÓN FINALIDADES Y DEFINICIONES

Artículo 9. Control Aduanero

El control aduanero es el ejercicio de las facultades del Servicio Aduanero para el análisis, supervisión, fiscalización, verificación, investigación y evaluación del cumplimiento y aplicación de las disposiciones de este Código, su Reglamento y las demás normas reguladoras del ingreso o salida de mercancías y medios de transporte del territorio aduanero, así como de la actividad de las personas físicas o jurídicas que intervienen en las operaciones de comercio exterior.

Los Servicios Aduaneros podrán utilizar equipos de inspección no intrusivo o invasivo que permitan realizar inspecciones cuando sea necesario y de conformidad con los resultados del análisis de riesgo, con el fin de facilitar la inspección de la carga o de los contenedores de alto riesgo sin interrumpir el flujo del comercio legítimo, sin perjuicio de otras medidas de control que el Servicio Aduanero pueda aplicar.

El ejercicio de las facultades de control del Servicio Aduanero podrá ser en forma permanente, previa, inmediata o posterior al levante de las mercancías y las mismas se ejercerán conforme a lo establecido en este Código y su Reglamento.

REGLAMENTO DEL CODIGO ADUANERO CENTROAMERICANO (RECAUCA)

CAPITULO III

CONTROL ADUANERO Y GESTIÓN DE RIESGO

SECCION 1

CONTROL ADUANERO

Artículo 9. Uso de controles no intrusivos o no invasivos.

Cuando en aplicación del párrafo segundo del Artículo 9 del Código los servicios aduaneros ejerzan el control utilizando equipo de inspección no intrusivo o invasivo deberán aplicarse teniendo en cuenta además de los resultados del análisis de riesgo, otros mecanismos que permitan a los usuarios del Servicio Aduanero efectuar el rápido despacho de sus mercancías, con tiempos y costos operacionales que no constituyan una barrera al comercio.

El manejo operativo de los equipos de inspección no intrusivos o invasivos podrá ser concesionado por el Servicio Aduanero o la autoridad estatal que corresponda previo criterio técnico favorable de la Autoridad Aduanera.

Causa

La escasez de personal provoca que los aforadores revisen varios contenedores simultáneamente, provocando una revisión inadecuada de la mercadería.

Efectos:

- Disminución de ingresos.

- Robo, contrabando de mercadería.
- Mercadería no declarada.

Buenas Prácticas

MARCO NORMATIVO SAFE DE LA OMA PILAR 2 ASOCIACION ADUANAS -EMPRESAS

Norma 4 – Tecnología: “Todas las partes mantendrán la integridad de la carga y de los contenedores facilitando el uso de la tecnología moderna”.

Las Administraciones Aduaneras deberán facilitar el uso voluntario de tecnologías más avanzadas, además del precinto mecánico para controlar la integridad del contenedor y la carga, y para informar sobre las interferencias no autorizadas.

La Administración Aduanera deberá contar con procedimientos documentados que describan el sistema de verificación de precintos que utiliza, así como también sus procedimientos operativos para resolver las discrepancias.

Recomendación No. 2

AL SECRETARIO(A) DE ESTADO EN EL DESPACHO DE FINANZAS

Instruir a quien corresponda proceder a sistematizar y optimizar los procesos y procedimientos de desaduanaje, mediante la supervisión de los precintos asegurando con ello la revisión apropiada de mercaderías.

Beneficios Esperados

Controles sistematizados y estandarizados en el proceso de desaduanaje.

C. INSUFICIENTE EQUIPO PARA REALIZAR INSPECCIONES Y REVISIONES EN EL PROCESO DE DESADUANAJE

En las visitas efectuadas a las diferentes aduanas del país durante el proceso de auditoria se evidenció que en las instalaciones no se cuenta con el equipo necesario (balanzas, cámaras, medidores de gases, entre otros), para realizar las inspecciones y revisiones adecuadamente en el proceso de desaduanaje.

SE INCUMPLE;

TITULO II, NORMAS GENERALES DE CONTROL INTERNO – NOGECI – CAPÍTULO V, NORMAS GENERALES RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL TSCNOGECI V21 DISPOSITIVOS DE CONTROL Y SEGURIDAD

Los equipos utilizados deberán contar con dispositivos de control y seguridad apropiados para garantizar su óptimo uso en las labores que corresponde cumplir a la institución pública.

Causa

No se ha realizado inversión en material y equipo que asegure la integridad de la mercadería.

Efecto

Retraso en el proceso de desaduanaje y riesgo de evasión fiscal al momento de las inspecciones y revisiones.

Buenas Prácticas

MARCO NORMATIVO SAFE DE LA OMA

PILAR 1 ADUANAS - ADUANAS

Norma 3 –Tecnología moderna en los equipos de inspección

Para realizar las inspecciones deberán utilizarse equipos de inspección no intrusiva y detectores de radiación cuando sea necesario y de conformidad con los resultados del análisis de riesgo. Estos equipos son necesarios para inspeccionar rápidamente la carga o los contenedores de alto riesgo sin interrumpir el flujo del comercio legítimo.

Recomendación No. 3

AL SECRETARIO(A) DE ESTADO EN EL DESPACHO DE FINANZAS AL DIRECTOR (A) ADJUNTO (A) DE RENTAS ADUANERAS

Efectuar gestiones con quien corresponda para proceder a dotar a las diferentes aduanas del país y los demás usuarios del proceso aduanero, de personal e instrumentos y equipo de apoyo a sus actividades, lo que permitirá optimizar la operatividad de las aduanas mediante una adecuada revisión y/o valoración aduanera de mercaderías, logrando mejores controles en el proceso de desaduanaje.

Beneficios Esperados

- Agilización en el despacho.
- Sistematización en el uso de maquinaria y equipo adecuado en el área de desaduanaje., así como instalación de sistemas CCTV para tener más control en las operaciones de revisión en las aduanas, especialmente en las remotas.

D. INCUMPLIMIENTO DE ALGUNOS INCISOS DEL MANUAL DE PROCESOS ADUANEROS DEL DEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN

Se evidenció que el Departamento de Fiscalización no cuenta con documentos soporte en los cuales establezca controles y/o estadísticas sobre los pagos de tributos por los ajustes realizados a los contribuyentes según lo establecido en el Manual de Procedimientos Aduaneros en el inciso “i” “exigir y comprobar el pago de los tributos correspondientes”.

SE INCUMPLE;

Manual de Procesos Aduaneros, Departamento de Fiscalización en las disposiciones aplicables numeral 4 inciso "i" “exigir y comprobar el pago de los tributos correspondientes”

REGLAMENTO DEL CÓDIGO ADUANERO UNIFORME CENTROAMERICANO (RECAUCA)

Artículo 24: inciso i “exigir y comprobar el pago de los tributos correspondientes”.

Causa

Falta de comunicación entre los departamentos de cobranza, reclamos, legal y fiscalización para informarse de los pagos por parte de los contribuyentes debido a los ajustes que se realizaron en los informes.

Efecto

Al no existir comunicación entre las áreas mencionadas, no es posible identificar el monto real percibidos o desvanecido por la DARA sobre los ajustes emitidos por parte del departamento de fiscalización, por lo que no es posible medir o evaluar el rendimiento del departamento en mención.

Buenas Prácticas

CONVENIO DE KYOTO

DIRECTIVAS DEL ANEXO GENERAL

CAPITULO 6

CONTROL ADUANERO

NUMERAL 7 METODOS DE CONTROL – Procedimientos de control por auditoria

Fases del control por auditoria

Visita posterior: Para concluir el proceso de auditoría, la Aduana puede llevar a cabo una visita posterior para realizar una auditoría de escritorio a los efectos de cerciorarse que todos los resultados y recomendaciones formuladas son realmente efectuadas por el comerciante.

Recomendación No. 4

AL SECRETARIO(A) DE ESTADO EN EL DESPACHO DE FINANZAS AL DIRECTOR (A) ADJUNTO (A) DE RENTAS ADUANERAS (DARA) JEFE DE DEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN

Girar instrucciones para que se establezca un proceso de seguimiento por parte de los auditores sobre los pagos realizados por parte de los contribuyentes por los ajustes realizados en los informes por medio de una retroalimentación de Departamentos Cobranzas y Reclamos, para conocer el monto recuperado de los ajustes realizados.

Beneficios Esperados

Mayor recaudación por reparos de impuestos dejados de percibir (cálculo de ajustes) y fortalecimiento o sustento de los ajustes establecidos al cumplir con la programación de las auditorías.

E. INCUMPLIMIENTO EN LA REALIZACIÓN DE AJUSTES A POSTERIORI

Analizados los Planes Operativos Anuales de los años 2013, 2014 y del primer semestre de 2015, no se cumplió en su totalidad la meta de: "Realizar ajustes a posteriori al monto de la recaudación aduanera por medio de auditorías de escritorio y de campo".

SE INCUMPLE;

MARCO RECTOR DEL CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL DE LOS RECURSOS PÚBLICOS

TITULO II

NORMAS GENERALES DE CONTROL INTERNO – NOGECI –

CAPÍTULO IV

TSCNOGECI IV02 PLANIFICACIÓN

La identificación y evaluación de los riesgos, como componente esencial del proceso de control interno, debe ser sustentado por un sistema participativo de planificación que considere la misión y la visión institucionales, así como objetivos, metas y políticas establecidos con base en un conocimiento adecuado de los medios interno y externo en que la organización desarrolla sus operaciones.

DECLARACIÓN TSCNOGECI IV02.01:

El propósito general del control interno consiste en brindar una seguridad razonable de que la organización alcance sus objetivos de corto y largo plazo. Por ende, pese a que la planificación no forma parte del proceso de control interno, la valoración de los riesgos, como componente del sistema sí tiene como precepto y requisito previo un sistema de planificación que establezca, en planes estratégicos y

operativos conocidos y aceptados por el personal, cuáles son los objetivos que se pretende lograr y controlar mediante el sistema.

Como complemento, el proceso de planificación operativa convierte el plan estratégico en acciones concretas tendentes a obtener, como efecto conjunto final, el cumplimiento de los objetivos generales y, por ende, el alcance de la visión institucional. Para ello, es preciso generar metas y objetivos específicos y de corto plazo que identifiquen, entre otros, los recursos disponibles, las personas responsables de llevarlos a la práctica, la coordinación que debe darse entre las unidades participantes y la identificación y el análisis de los riesgos pertinentes.

Finalmente, el plan anual lleva aparejado un presupuesto que expresa los recursos financieros necesarios para ejecutar dicho plan, de conformidad con las disposiciones aplicables.

Programación del Plan Operativo Anual realizado en los años 2013, 2014 y a junio de 2015 de las metas de "realizar ajustes posteriori al monto de la recaudación aduanera por medio de auditorías de escritorio y de campo"

Causa

- Poco personal auditor y supervisor para cumplir con las auditorias de campo y de escritorio.
- Falta de aprobación de viáticos.

- Traslado de Auditores a diferentes aduanas del país con el propósito de integrar comisiones en el apoyo a recuperar montos dejados de percibir por el Estado de Honduras.

Efecto

Recursos no identificados dejados de percibir por el Estado de los contribuyentes que realizan evasión fiscal.

Buenas Prácticas

Banco Interamericano de Desarrollo (BID): Guía De Buenas Prácticas En Auditoría Aduanera TERCERA PARTE. Mejores Prácticas Internacionales En Materia de Auditoría Aduanera

1. Funciones, facultades y procedimientos de la auditoria aduanera.

La auditoría de aduanas puede integrarse en el organigrama de la dirección de aduanas o en la misma dirección que la fiscalización de los tributos internos. Ello dependerá de la organización tributaria del país. En cualquier caso, debe existir una coordinación nacional de todas las auditorias aduaneras, estrechamente vinculada a una unidad de investigación central que elabore las líneas generales de los planes, realice su seguimiento y haga a su vez de receptora y emisora de información, sin perjuicio de

que los planes de auditoria y la estructura, organizativa puedan estar más o menos descentralizados por regiones o provincias con una mayor o menor autonomía a la hora de fijar los planes anuales y el control del trabajo realizado. Dentro de cada estructura regional o provincial deben habilitarse una serie de equipos de auditores que realicen en la práctica las auditorias. Cada equipo será responsable de una serie de auditorías a lo largo del ejercicio, contando con un jefe/a que controle el trabajo desarrollado, tanto en número como en calidad y resultados. Establecer un diagnóstico de necesidades del departamento con base a la realidad para el cumplimiento de metas.

Recomendación No. 5

AL SECRETARIO(A) DE ESTADO EN EL DESPACHO DE FINANZAS AL DIRECTOR (A) ADJUNTO (A) DE RENTAS ADUANERAS (DARA) JEFE DE DEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN

Proceder de forma inmediata a reformular las metas de manera cuantitativa establecidas en el Plan Operativo Anual con el fin que el número de auditorías establecidas en el año se ejecuten según la programación tomando en cuenta las estadísticas de años anteriores.

Beneficios Esperados

Mayor monto de identificación de reparos por impuestos dejados de percibir (cálculo de ajustes) y fortalecimiento o sustento de los ajustes establecidos para disminuir el número de desvanecimientos por impugnaciones.

F. DURANTE LOS PERIODOS 2013 -2014 SE TRABAJO SIN UNA ESTRUCTURA ORGÁNICA APROBADA

Al realizar la auditoria se evidenció que la Dirección Ejecutiva de Ingresos (DEI) no contaba con una estructura organizacional aprobada para el periodo mencionado. Al requerir la información en las diferentes Jefaturas de Dirección Adjunta de Rentas Aduaneras (DARA) se recopilaron diferentes estructuras organizacionales y no se tenía conocimiento de la aprobación de la nueva estructura.

Este hallazgo persiste ya que en el INFORME DFI-004-2014, este mismo hecho ya había sido señalado por el equipo auditor.

SE INCUMPLE;

**Reglamento Régimen Especial Laboral de la Carrera Administrativa, Tributaria y Aduanera.
CAPÍTULO X Estructura Organizacional Y Administración De Puestos**

Artículo 31

Para el desarrollo de las funciones de la DEI, El Director Ejecutivo autorizará una estructura organizacional dinámica y acorde con los requerimientos actuales.

La estructura orgánica de la DEI, promoverá la consecución de los objetivos de la institución y estará compuesta por los siguientes niveles:

1. Nivel Ejecutivo;
2. Nivel Central o Normativo; y,
3. Nivel Operativo

Artículo 32

El Director Ejecutivo autorizará el Reglamento Especial o Interno para la Administración de Puestos, el cual deberá proveer un sistema coordinado para aprobar cualquier cambio organizacional o de los puestos necesarios para alcanzar eficiencia y efectividad en la entrega de sus metas estratégicas y de recaudación, establecer políticas que sean congruentes con los principios básicos de la Estructura Organizacional y definir los procesos para asignar personal para cada función organizativa de la DEI.

MARCO RECTOR DEL CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL DE LOS RECURSOS PUBLICOS**CAPÍTULO III NORMAS GENERALES RELATIVAS AL AMBIENTE DE CONTROL
TSCNOGECI III-04 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**

El jerarca o titular del ente público debe crear y desarrollar una estructura organizativa que apoye efectivamente el logro de los objetivos institucionales y por ende, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes.

DECLARACIÓN TSC-NOGECI- III-04.01:

La adecuada organización de los entes públicos es una de las funciones administrativas básicas y elemento importante del ambiente de control institucional. Implica definir una estructura organizativa que apoye el logro de los objetivos institucionales, para lo cual se requiere determinar las actividades, procesos o transacciones, especificar las labores que deben completarse dentro de la organización,

Distribuir las entre los diferentes puestos, y asignarles a estos últimos no sólo la responsabilidad por su cumplimiento, sino también la autoridad necesaria para ejecutarlas a cabalidad. Adicionalmente, se deben establecer las relaciones jerárquicas entre puestos y los canales de comunicación, coordinación e información formal que se utilizarán en la organización. El sistema de organización administrativa de los entes públicos debe ser dinámico para permitir su ajuste oportuno en función de los planes operativos anuales y del logro de las metas programadas o previstas en el respectivo Presupuesto.

Causa

Falta de interés por parte de las autoridades de la DEI en la aprobación de una nueva estructura organizacional, sin embargo a lo interno esta fue aprobada por acuerdo N°DEI-SG-038-2015 de fecha 2 de marzo del 2015 y publicado en el Diario Oficial La Gaceta en fecha 6 de noviembre de 2015.

Efectos

- Operar bajo una estructura no aprobada, provoca que las funciones no están claramente definidas en los diferentes departamentos y direcciones adjuntas, no existiendo claridad entorno a la incorporación de sus nuevas funciones y obligaciones
- No se puede identificar el talento humano que se requiere para mejorar y optimizar la operatividad en cuanto a la identificación de las necesidades de nuevo personal en los diferentes niveles de la institución.
- Se podrían presentar dualidad de funciones entre dos o más puestos.

Recomendación No. 6**AL SECRETARIO(A) DE ESTADO EN EL DESPACHO DE FINANZAS**

Proceder de forma inmediata a la elaboración, aprobación, publicación, aplicación y socialización de una nueva estructura organizacional de la SEFIN en la cual incluya la Dirección Adjunta de Rentas Aduaneras.

Beneficios Esperados

- Funcionamiento adecuado de las diferentes jefaturas y las direcciones adjuntas conforme a las responsabilidades y obligaciones inherentes a sus cargos.
- La institución podrá identificar los recursos humanos disponibles y los que se requerirían para dar cumplimiento a su planificación estratégica.

V.2. EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS NO TIENE ESTABLECIDOS, LEGALIZADOS Y SOCIALIZADOS CIERTOS CRITERIOS DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO.**A. LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE INGRESOS NO CUENTA CON UN MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES.**

Al realizar la evaluación al control interno de la Dirección Ejecutiva de Ingresos se pudo constatar que no se cuenta con una Manual Descriptivo de puestos y funciones.

SE INCUMPLE;

MARCO RECTOR DEL CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL DE LOS RECURSOS PÚBLICOS

CAPÍTULO II – PRINCIPIOS RECTORES DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL DE LOS RECURSOS PÚBLICOS

TSC-PRICI-03: LEGALIDAD

El acatamiento o cumplimiento de las disposiciones legales que regulan los actos administrativos y la gestión de los recursos públicos, así como de los reglamentos, normas, manuales, guías e instructivos que las desarrollan, es el primer propósito del control interno institucional.

CAPITULO III NORMAS GENERALES RELATIVAS AL AMBIENTE DE CONTROL

TSC-NOGECI- III-01 AMBIENTE DE CONTROL

La administración activa, principalmente el titular principal o jerarca del ente público, sujeto pasivo de la LOTSC, debe fomentar un ambiente propicio para la operación del control interno, mediante la generación de una cultura que promueva entre el personal de la institución, el reconocimiento del control como parte integrante de los sistemas institucionales. En su calidad de responsable por el proceso de control interno, debe mostrar constantemente una actitud de apoyo a las medidas de control implantadas en la institución, mediante la divulgación de éstas y un ejemplo continuo de apego a ellas en el desarrollo de las labores cotidianas.

DECLARACIÓN TSC-NOGECI- III-01.01:

El ambiente de control institucional está relacionado con las actitudes y acciones de los jefes o titulares principales, los titulares subordinados y demás funcionarios de la institución, sus valores y el ambiente en el que desempeñan sus actividades dentro de la institución, que sirva como fundamento para la operación exitosa de los demás componentes y el proceso como un todo. En el componente Ambiente de Control descansan los demás componentes del proceso de control interno.

La labor fundamental de la administración activa, primordialmente del titular principal o jerarca, radica en conducir actividades para satisfacer objetivos determinados, planificando, organizando, dirigiendo, coordinando y controlando para ello el esfuerzo humano y el uso de los recursos disponibles en la organización.

TSC –NOGECI- III-08 ADHESIÓN A LAS POLÍTICAS

En el ejercicio de sus funciones, los servidores públicos deben observar y contribuir con sugerencias a las políticas institucionales y a las específicas aplicables a sus respectivas áreas de trabajo, que hayan sido emitidas y divulgadas por los superiores jerárquicos, quienes además deben instaurar medidas y mecanismos propicios para fomentar la adhesión a las políticas por ellos emitidas.

DECLARACIÓN TSC-NOGECI- III-08.01:

Los funcionarios deben realizar sus funciones tomando en consideración las políticas establecidas por sus superiores jerárquicos y cuando corresponda, deben sugerir mejoras al respecto. El establecimiento de medidas o mecanismos para fomentar la adhesión a las políticas institucionales y de la dirección superior es parte de los elementos de un adecuado ambiente de control.

CAPÍTULO V NORMAS GENERALES RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL**TSC-NOGECI- V-04 RESPONSABILIDAD DELIMITADA**

La responsabilidad por cada proceso, actividad, operación, transacción o acción organizacional debe ser claramente definida, específicamente asignada y formalmente comunicada al funcionario respectivo, según el puesto que ocupa.

DECLARACIÓN TSC-NOGECI -V-04.01:

La definición de la estructura organizativa conlleva realizar un análisis de las labores que se efectúan dentro de la institución y asignar la responsabilidad por su ejecución al puesto idóneo y, por ende, al individuo apropiado, indicando cuál será el alcance de su injerencia sobre los diversos procesos, actividades, operaciones, transacciones o acciones organizacionales, y los parámetros con base en los cuales se evaluará su desempeño. Normalmente, la comunicación de tales asuntos se hace mediante la descripción de puestos en manuales o compendios, o por medio de instrucciones impartidas por escrito y en términos claros y específicos.

Esos manuales de puestos, funciones, competencias u otros, deben estar a disposición de todo el personal para que puedan utilizarlos como referencia. Igualmente, deberían utilizarse como medio de capacitación —o como referencia para ésta— a fin de que los servidores de nuevo ingreso tengan un primer acercamiento con sus cargos y con las funciones respectivas.

TSC-NOGECI- V-05 INSTRUCCIONES POR ESCRITO

Las instrucciones que se impartan a todos y cada uno de los funcionarios de la institución deben darse por escrito y mantenerse en un compendio ordenado, actualizado y de fácil acceso que sea de conocimiento general. De igual manera, las órdenes e instrucciones más específicas y relacionadas con asuntos particulares deben emitirse mediante nota o memorando a los funcionarios responsables de su cumplimiento.

DECLARACIÓN TSC-NOGECI- V-05.01:

Es necesaria que las instrucciones sean emitidas de manera clara, concisa y por escrito, independientemente de que se encuentren impresas o disponibles en medios electrónicos. Lo anterior conlleva la necesidad de que se utilice un estilo de redacción que las haga fácilmente comprensibles con el fin de evitar que las disposiciones internas para la ejecución de las labores sean olvidadas o se presten a interpretaciones erróneas, lo que a su vez podría conducir a resultados insatisfactorios o adversos.

Las instrucciones escritas deben ordenarse en una especie de manual o compendio de operaciones que debe ser actualizado periódicamente para ajustarlo a los cambios en las necesidades y procesos organizacionales. También, es necesario que tanto el manual como sus actualizaciones se divulguen ampliamente en la organización y estén disponibles para su ulterior consulta por parte del personal interesado.

REGLAMENTO RÉGIMEN ESPECIAL LABORAL DE LA CARRERA ADMINISTRATIVA, TRIBUTARIA Y ADUANERA.

CAPÍTULO VIII - CLASIFICACIÓN DE PUESTOS Y SUELDOS ART. 27

Corresponde al Director Ejecutivo autorizar el Reglamento Especial o interno de Requisitos y Clasificación de Puestos, que contenga como mínimo los procedimientos que le permitan a la Dirección

de Recursos Humanos, administrar y actualizar la clasificación de los puestos, establecer la responsabilidad para operar las modificaciones que sean necesarias, sobre la base de los estudios y análisis, que realicen las áreas responsables.

Asimismo autorizará el Manual de Descripción de Puestos, que será el instrumento técnico que contiene todas las descripciones de los puestos existentes en la Estructura Organizacional de la DEI.- Se procederá a su vez a elaborar el Manual de Clasificación de Puestos y Remuneraciones, que establecerá los estándares para diferenciar los puestos y ubicarlos en la escala de la carrera y en los niveles de pago de salarios.- Los mismos pueden estar basados pero no limitados a nivel de complejidad, perfil académico, experiencia, habilidades y requisitos de ingreso.

REGLAMENTO RÉGIMEN ESPECIAL LABORAL DE LA CARRERA ADMINISTRATIVA, TRIBUTARIA Y ADUANERA.

CAPÍTULO VIII - CLASIFICACIÓN DE PUESTOS Y SUELDOS ART. 27

Corresponde al Director Ejecutivo autorizar el Reglamento Especial o interno de Requisitos y Clasificación de Puestos, que contenga como mínimo los procedimientos que le permitan a la Dirección de Recursos Humanos, administrar y actualizar la clasificación de los puestos, establecer la responsabilidad para operar las modificaciones que sean necesarias, sobre la base de los estudios y análisis, que realicen las áreas responsables.

Asimismo autorizará el Manual de Descripción de Puestos, que será el instrumento técnico que contiene todas las descripciones de los puestos existentes en la Estructura Organizacional de la DEI.- Se procederá a su vez a elaborar el Manual de Clasificación de Puestos y Remuneraciones, que establecerá los estándares para diferenciar los puestos y ubicarlos en la escala de la carrera y en los niveles de pago de salarios.- Los mismos pueden estar basados pero no limitados a nivel de complejidad, perfil académico, experiencia, habilidades y requisitos de ingreso.

Causa

El cambio frecuente del responsable de la Jefatura de Recursos Humanos durante los períodos evaluados y la falta de interés de la máxima autoridad en la elaboración y aprobación de un Manual de Puestos y Funciones.

Efecto

Al no contar con este instrumento técnico el Departamento de Recursos Humanos deja sin respaldo el proceso de selección y reclutamiento de nuevos empleados, así como el proceso de movimiento del personal existente, ya que los criterios para tales procedimientos no están legalmente fundamentados.

De igual manera la asignación de responsabilidades quedan sin la correcta definición y alcance de las mismas.

Buenas Prácticas

Mejores Prácticas de Recursos Humanos en el Sector Público - Secretaria de la Función Pública de la República Federal de los Estados Mexicanos.

Apartado: Gestión por competencias.

La Administración Portuaria Integral de Veracruz, S.A. de C.V. (APIVER) es una empresa con autonomía de gestión financiera, operativa y administrativa que ha demostrado una participación competitiva en el sector portuario nacional al reinvertir sus utilidades en infraestructura para el puerto y de beneficio para la comunidad. Para lograr la competitividad, desde el ámbito de la gestión de los recursos humanos, se emprendió una estrategia de mejora para determinar los conocimientos, habilidades, actitudes y valores de nuestro personal desde una perspectiva integral, por lo que a partir del año 2006 se analizaron las funciones de los puestos y se diseñó el Diccionario de Competencias Organizacionales para alcanzar los siguientes objetivos:

1. Desarrollar e implementar programas de capacitación y desarrollo efectivos.
2. Alinear los descriptivos de puestos con la visión, misión, valores y objetivos de la empresa.
3. Mejorar el proceso de selección de personal.
4. Diseñar los mecanismos y herramientas para una gestión sistémica del recurso humano.

Como empresa certificada en ISO 9001-2000; 14001 - 2004 nuestra política de calidad y ambiental nos compromete a impulsar el desarrollo portuario nacional mediante la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes en un contexto de mejora continua, de tal forma que las competencias organizacionales de la APIVER conforman un sistema que define lo que las personas “deben ser, actuar y hacer” en el ámbito de sus funciones para impactar en el desempeño de las áreas y de la organización en su conjunto. Se diferenciaron las competencias corporativas, directivas y específicas para conformar los conocimientos, habilidades, actitudes y valores que se definen en nuestro Diccionario de Competencias Organizacionales:

Competencias corporativas: aplicables a todos los colaboradores de la organización para lograr la misión y visión.

Competencias directivas: caracterizan a los líderes formales de la organización para poner en práctica las estrategias corporativas.

Competencias específicas: necesarias para desempeñar las tareas específicas y lograr los resultados esperados.

Resultados

Plan Anual de Capacitación

En el año 2011 se impartieron 91 cursos con 14,408 horas de capacitación. 80% de los cursos se enfocaron a las competencias específicas y el 20% a las competencias corporativas y directivas. Se destacaron los cursos de Seguridad en el Trabajo, Reglas de Operación del Puerto, ISO: 28000, Tecnologías de la información para la mejora de la gestión y Liderazgo transformador.

Cada año, las temáticas de las competencias corporativas se determinan en función de los programas institucionales e invariablemente por la estrategia de la APIVER. Así pues, el PAC 2012 perfila dos competencias corporativas:

1. Orientación al cliente, que se desarrollará a través de las temáticas vinculadas con la comunicación efectiva y la relación cliente-proveedor.
2. Ética, mediante temáticas relativas a los derechos humanos y valores, ABC del servidor público; blindaje electoral, equidad de género y responsabilidades administrativas de los servidores públicos.

Asimismo, y por citar el ejemplo en las competencias directivas, se ha proyectado la competencia de enfoque estratégico mediante la gestión de la seguridad en la cadena de suministros. En cuanto a las competencias específicas, éstas se despliegan de acuerdo con las necesidades técnicas registradas en el sistema y forman una base que se organiza en las familias de puestos a fin de agruparlas y constituir las modalidades de capacitación.

Descriptivos de puestos

Otro resultado significativo son los descriptivos de puestos, los cuales cuentan con las competencias corporativas, directivas y específicas teniendo como referencia el Diccionario de Competencias de la APIVER.

Este proceso también se encuentra sistematizado, facilitando su actualización y mejora de los contenidos de dichos documentos.

Actualmente, en APIVER se cuenta con el 100% de descriptivos de puestos sistematizados y actualizados.

La STYPS dispone un Catálogo de Competencias Clave que permite al trabajador y empresario conocer las competencias mínimas para ser un agente innovador en el ámbito laboral.

Recomendación No. 7

AL SECRETARIO(A) DE ESTADO EN EL DESPACHO DE FINANZAS

Proceder de forma inmediata a elaboración, aprobación y aplicación del Manual de Puestos y Funciones de la Dirección Adjunta de Rentas Aduaneras con la finalidad que éste abarque las reales necesidades de talento humano y esté acorde con la actual estructura organizacional de la institución.

Beneficios Esperados

Una gestión eficaz y eficiente del Departamento de Recursos Humanos en concordancia a la labor que realiza la Dirección Ejecutiva de Ingresos.

Contar con el criterio legal que sirva de base para realizar cada acción de personal. Facilitación del proceso de clasificación de puestos y funciones.

B. REGLAMENTO ESPECIAL O INTERNO DE CAPACITACIÓN A NIVEL DE BORRADOR SIN REVISIÓN Y APROBACIÓN.

La Escuela Integral de Capacitación Aduanera y Tributaria (EICAT) dependiente del Departamento de Recursos Humanos, cuenta con un Reglamento Especial o Interno de Capacitación a nivel de borrador sin revisar y no aprobado, en el que se establezcan las acciones necesarias y los procedimientos que deberá realizar Recursos Humanos en relación con el sistema de capacitación institucional, como ser un levantamiento de necesidades reales de capacitación, la población objetivo de esas capacitaciones que impacten en la transferencia de conocimientos y mejoras del desempeño tanto profesional como institucional, y genere compromiso del empleado beneficiado especialmente cuando se trate de formar a especializados y/o técnicos.

REGLAMENTO RÉGIMEN ESPECIAL LABORAL DE LA CARRERA ADMINISTRATIVA, TRIBUTARIA Y ADUANERA CAPÍTULO XIII - CAPACITACIÓN -

Artículo 48

El Director Ejecutivo autorizará el Reglamento Especial o Interno de Capacitación que tendrá como propósito de desarrollar las capacidades profesionales y técnicas de los empleados y funcionarios de la Institución para que el desempeño de sus funciones sea apropiado en función al cumplimiento de las metas institucionales programadas.

Causa

Falta de planificación para el levantamiento de necesidades de capacitación, segmento de la institución a beneficiarse, e impactos esperados de las mismas. Sobrecarga de trabajo de las diferentes oficinas para la coordinación con los jefes de las áreas para el diagnóstico de necesidades. Falta de asignación de presupuesto a la EICAT para la ejecución de programas de capacitación.

Efecto

Se desconoce el procedimiento realizado para la detección de necesidades de capacitación de los funcionarios y empleados de la DEI, así como para la formulación de los respectivos planes de

capacitación y la correspondiente ejecución y evaluación de cumplimiento así como los lineamientos que rigen el accionar de la Escuela Integral de Capacitación. No se cuenta con el criterio legal con el cual comparar y medir objetivamente la gestión de la EICAT.

Buenas Prácticas

La EICAT elabora Planes Operativos Anuales en los que establece los eventos de capacitación a realizar así como los indicadores de gestión, los medios de verificación y los responsables de ejecutar cada tarea. Las capacitaciones son impartidas por empleados con experiencia y conocimientos técnicos de los procesos y procedimientos de la institución. Así mismo se conoció que el personal de la EICAT realiza algunas actividades de tipo económico para captar fondos en apoyo al desarrollo de los programas de capacitación.

Recomendación No. 8

AL SECRETARIO(A) DE ESTADO EN EL DESPACHO DE FINANZAS

- a. Proceder de inmediato aprobar y socializar el Reglamento Especial o Interno de Capacitación.
- b. Proceder de forma inmediata a realizar la revisión e implementación del borrador Reglamento Especial o Interno de Capacitación, y corroborar si éste cubre y cumple los requerimientos necesarios para los programas de capacitación, tales como: levantamiento de necesidades reales de capacitación, la población objetivo de esas capacitaciones, capacitaciones que impacten en la transferencia de conocimientos y mejoras del desempeño tanto profesional como institucional, y genere compromiso del empleado beneficiado especialmente cuando se trate de capacitaciones especializadas y técnicas.

Beneficios Esperados

Legalidad de la gestión y evaluación de desempeño de la EICAT, definición de los lineamientos que regirán la gestión de la Escuela de Capacitación. La existencia de los criterios legales para comparar y medir los resultados obtenidos tanto por el personal de dicha Escuela de Capacitación como por los empleados y funcionarios beneficiados con los programas de capacitación en lo relativo a su certificación y categorización según corresponda.

C. REGLAMENTO ESPECIAL O INTERNO DE INCENTIVOS Y DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL DESEMPEÑO A NIVEL DE BORRADOR.

La Dirección Ejecutiva de Ingresos cuenta con un Reglamento Especial o Interno de Incentivos y del Sistema de Administración del Desempeño a nivel de borrador y sin aprobación, por lo que no están establecidos los procedimientos para evaluar el desempeño de los empleados en la institución.

SE INCUMPLE;

MARCO RECTOR DEL CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL DE LOS RECURSOS PÚBLICOS.

CAPÍTULO VII - NORMAS GENERALES RELATIVAS AL MONITOREO DECLARACIÓN – TSC - NOGECI VII-02.01.

La administración activa debe ejercer un control permanente sobre la ejecución de los procesos, las transacciones, operaciones y eventos para asegurarse de que se observen los requisitos normativos jurídicos, técnicos y administrativos, vigentes; de origen interno y externo y para prevenir y corregir cualquier eventual desviación que pueda poner en entredicho el acatamiento del principio de legalidad y de los preceptos de eficiencia, eficacia y economía, aplicables.

Durante el proceso respectivo, los indicadores de desempeño establecidos en los planes también deben aplicarse como puntos de referencia. Esta labor de vigilancia debe conducirse desde antes del inicio de las operaciones, transacciones y procesos, durante su ejecución y después de que ésta ha concluido, considerando que, en cada una de estas etapas, la evaluación se lleva a cabo para satisfacer propósitos diferentes.

El proceso en cuestión permite crear una conciencia de rendición de cuentas respecto del logro de los resultados organizacionales, tanto dentro de la institución como hacia la colectividad. Asimismo, contribuye al aprendizaje de la institución, pues la observación de las labores desde antes de su ejecución permite apreciar y evaluar el desempeño como indicador de la capacidad institucional para ejecutar cabalmente la estrategia. Igualmente, la retroalimentación obtenida con respecto al cumplimiento de los planes permite conocer si es necesario modificarlos para fortalecer a la organización y enfrentar cualesquiera peligros ambientales que existan en el momento o que puedan preverse en el futuro.

REGLAMENTO RÉGIMEN ESPECIAL LABORAL DE LA CARRERA ADMINISTRATIVA, TRIBUTARIA Y ADUANERA

CAPÍTULO II - DEFINICIÓN, OBJETIVO DE LA CARRERA ADMINISTRATIVA, TRIBUTARIA Y ADUANERA

Artículo 5

El objetivo de la carrera administrativa es obtener el nivel de motivación y profesionalización del recurso humano que proporcione a la DEI el soporte idóneo para su desarrollo y se regirá por los siguientes propósitos:

Numeral 2

Vincular la capacitación, evaluación del desempeño y especialización a la promoción.

CAPÍTULO XI - EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO E INCENTIVOS

Artículo 33

Corresponde al Director Ejecutivo, autorizar el reglamento especial o interno de incentivos y del sistema de administración del desempeño, que contemple los procedimientos para evaluar el desempeño, definir un plan de incentivos basado en méritos para calificar, reconocer y retribuir la gestión individual de los funcionarios y empleados.

Causa

El cambio frecuente del responsable de la Jefatura de Recursos Humanos durante los períodos evaluados y la falta de interés de la máxima autoridad en la elaboración y aprobación de un Reglamento Especial o Interno De Incentivos y del Sistema de Administración del Desempeño.

Efecto

No se tienen identificadas las debilidades y fortalezas de los empleados y funcionarios de la DEI. La institución no cuenta con un criterio legal que sirva de base para la respectiva toma de decisiones derivada de los resultados de las evaluaciones que se han realizado, en virtud de no estar basadas en el Reglamento Especial o Interno de Incentivos y del Sistema de Administración del Desempeño. Los empleados podrían no sentirse motivados a la mejora continúa en su desempeño conociendo que su trabajo no está siendo evaluado.

Buenas Prácticas

Documento: Norma ISO – 10667 - Evaluación de la Prestación de Servicios: Procedimientos y métodos para la evaluación de personas en entornos laborales y contextos organizacionales.

Fases del proceso de evaluación de personas:

- Fase Previa:
- Determinación de las necesidades de evaluación
 - Propuestas de los proveedores de servicios de evaluación
 - Acuerdo entre las partes sobre el servicio
- Realización:
- Planificación
 - Información a las partes interesadas
 - Ejecución
 - Interpretación de resultados
 - Elaboración y presentación de informes
 - Retroalimentación (feedback)
 - Valoración continua

Revisión Posterior: Informe de revisión. Opcional (si se ha acordado entre las partes): Revisión a posteriori (más completa y que incluye mayor número de elementos relevantes)

Idoneidad de los evaluadores: Se destaca la necesidad de contar con profesionales competentes, con una sólida formación tanto teórica y metodológica como práctica, experiencia verificable y entrenamiento previo en el desarrollo de actividades similares o relacionadas. Aunque no es una garantía absoluta, facilita mucho el cumplimiento de este requisito disponer de un dossier bien estructurado con credenciales, soportes, recomendaciones, resúmenes de evaluaciones anteriores y demás documentos que avalen la competencia de los evaluadores implicados en el proceso.

Instrumentos de evaluación adecuados:

Todos los instrumentos de evaluación deben haber sido sometidos previamente a pruebas de fiabilidad y validez, que aseguren la objetividad y transparencia del proceso, mediante resultados medibles y comprobables.

Recomendación No. 9

AL SECRETARIO(A) DE ESTADO EN EL DESPACHO DE FINANZAS

Proceder de forma inmediata Aprobar, aplicar y Socializar el Régimen especial o Interno de Incentivos y del Sistema de Administración del Desempeño.

Beneficios Esperados

Cumplir con lo dispuesto en el Régimen Especial Laboral de La Carrera Administrativa, Tributaria y Aduanera. Profesionalización y debida clasificación y distribución del Recurso Humano. Motivar a los empleados y funcionarios a la mejora continua así como a desarrollar su creatividad e iniciativa. Contar con el criterio legal que sirva de base para tomar las decisiones pertinentes a partir de los resultados obtenidos en las evaluaciones de desempeño.

D. CAMBIO DE PERSONAL Y FUNCIONES DENTRO DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE INGRESOS, DE MANERA INFORMAL Y SIN COMUNICACIÓN AL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.

Se pudo corroborar en las diferentes visitas realizadas a las regionales y oficinas aduaneras de la Dirección Ejecutiva de Ingresos, que hay personal al que se le han otorgado cargos funcionales de manera verbal y a otros mediante memorando en el que no se especifica el tiempo en que fungirá de manera interina, sin que se haya comunicado al departamento de Recursos Humanos para que los mismos sean realizados formalmente como corresponde. Es de mencionar que en algunos casos el personal desempeña doble funciones.

MARCO RECTOR DEL CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL DE LOS RECURSOS PÚBLICOS

Capítulo V - Normas Generales Relativas a las actividades de control

TSC-NOGECI-V-04 Responsabilidad delimitada

La responsabilidad por cada proceso, actividad, operación, transacción o acción organizacional debe ser claramente definida, específicamente asignada y formalmente comunicada al funcionario respectivo, según el puesto que ocupa.

TSC-NOGECI-V-05 Instrucciones por escrito

Las instrucciones que se impartan a todos y cada uno de los funcionarios de la institución deben darse por escrito y mantenerse en un compendio ordenado, actualizado y de fácil acceso que sea de conocimiento general. De igual manera, las órdenes e instrucciones más específicas y relacionadas con asuntos particulares deben emitirse mediante nota o memorando a los funcionarios responsables de su cumplimiento.

DECLARACIÓN TSC-NOGECI-V-05.01

Es necesario que las instrucciones sean emitidas de manera clara, concisa y por escrito, independientemente de que se encuentren impresas o disponibles en medios electrónicos. Lo anterior conlleva la necesidad de que se utilice un estilo de redacción que las haga fácilmente comprensibles con el fin de evitar que las disposiciones internas para la ejecución de las labores sean olvidadas o se presten a interpretaciones erróneas, lo que a su vez podría conducir a resultados insatisfactorios o adversos.

Las instrucciones escritas deben ordenarse en una especie de manual o compendio de operaciones que debe ser actualizado periódicamente para ajustarlo a los cambios en las necesidades y procesos organizacionales. También, es necesario que tanto el manual como sus actualizaciones se divulguen ampliamente en la organización y estén disponibles para su ulterior consulta por parte del personal interesado.

TSC-NOGECI-V-06 Separación de funciones incompatibles

Deberán separarse y distribuirse entre los diferentes puestos de trabajo, las funciones que si se concentraran en una misma persona, podrían comprometer el equilibrio y la eficacia del control interno y de los objetivos y misión institucionales. Igualmente, las diversas fases que integran un proceso, transacción u operación deben distribuirse adecuadamente, con base en su grado de incompatibilidad, entre los diversos servidores públicos o funcionarios y unidades de la institución, de tal manera que el control por la totalidad de su desarrollo no se concentre en una única instancia.

DECLARACIÓN TSC-NOGECI-V-06.01.

Al asignar las labores a cada puesto, es preciso asegurar que en ninguno de ellos se concentren funciones de carácter incompatible, entendidas éstas como aquellas tareas cuya combinación en las competencias

de una sola persona, eventualmente podría permitir la realización o el ocultamiento de fraudes, errores u omisiones.

De conformidad con lo dicho, entre otras, las funciones de autorización, ejecución, aprobación y registro de transacciones, así como las de custodia de recursos, deben separarse adecuadamente para reducir el riesgo de que se presenten situaciones irregulares que menoscaben la seguridad de los bienes de la institución y el cumplimiento de los objetivos.

Por las mismas razones, debe procurarse que ninguna unidad tenga a su cargo la totalidad de una transacción; operación o proceso, a efecto de evitar que posea un control completo de los recursos y las decisiones involucrados en su conclusión o requeridos para ella.

Como parte de las acciones tendentes a satisfacer esta norma, los manuales o compendios de procedimientos aplicados por la institución deben prever la secuencia lógica de actividades que conforman un proceso organizativo, y su asignación a funcionarios diferentes, de unidades distintas hasta donde sea posible, con base en la incompatibilidad existente entre ellas, según se indica en el párrafo anterior. Conviene señalar que la implantación efectiva de medidas orientadas a asegurar la división del procesamiento de transacciones procura un control cruzado, entre unidades y personas, de las actividades respectivas, con lo que se asegura, como efecto colateral, la corrección del resultado final.

Por lo demás, es claro que las limitaciones de recursos pueden ser un obstáculo para que algunas instituciones implanten plenamente lo dispuesto por esta norma de control interno. En tales casos, deberán efectuarse las separaciones referidas hasta donde sea posible sin elevar el costo del control más allá de límites razonables, y suplir las eventuales deficiencias mediante la aplicación de medidas alternas, como puede ser una supervisión más estrecha, el requerimiento de informes más frecuentes, la ejecución de arquezos en lapsos menores, etcétera.

REGLAMENTO RÉGIMEN DE LA CARRERA LABORAL DE LA CARRERA ADMINISTRATIVA, TRIBUTARIA Y ADUANERA

CAPÍTULO X - ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRACIÓN DE PUESTOS

Artículo 32.

El Director Ejecutivo autorizará el Reglamento Especial o Interno para la administración de puestos, el cual deberá proveer un sistema coordinado para aprobar cualquier cambio organizacional o de los puestos necesarios para alcanzar eficiencia y efectividad en la entrega de sus metas estratégicas y de recaudación, establecer políticas que sean congruentes con los principios básicos de la estructura organizacional y definir los procesos para asignar personal para cada función organizativa de la DEI.

Causa

Falta de supervisión por parte del Departamento de Recursos Humanos sobre las funciones que desarrolla el personal en cada área de competencia.

La falta de comunicación entre los Directores y Jefes con el Departamento de Recursos Humanos, para la asignación de personal en las rotaciones en las diferentes Direcciones.

Efecto

Se diluyen las responsabilidades. No cuenta la DEI con una formalidad legal para la aplicación disciplinaria en caso de cometerse errores o irregularidades por parte de empleados y funcionarios durante su desempeño de su cargo funcional. Excesiva carga de trabajo sobre los empleados y funcionarios. Falta de control en la nómina de personal debido a los cambios realizados de manera informal. Falta de transparencia en la gestión de la administración de personal.

Recomendación No. 10

AL SECRETARIO(A) DE ESTADO EN EL DESPACHO DE FINANZAS

Girar instrucciones a Directores y Jefes de departamento para que al realizar cualquier cambio de personal éste sea debidamente comunicado al Departamento de Recursos Humanos a fin de oficializar la acción correspondiente.

INSTRUIR A QUIEN CORRESPONDA

- a. Proceder de forma inmediata a realizar el levantamiento de registro del personal que se encuentra en condición funcional diferente a su nombramiento para proceder a la normalización y legalización de su cargo.
- b. Proceder a emitir en tiempo y forma la documentación que oficialice las acciones en relación de la rotación y movimiento del personal.

AL DIRECTOR ADJUNTO DE RENTAS ADUANERAS (DARA)

Proceder inmediatamente a cumplir con las indicaciones que ha dictado el Departamento de Recursos Humanos en relación a la comunicación y formalización de los traslados y cambios del personal a su cargo.

Beneficios Esperados

Oficializar las acciones de Recursos Humanos, generando un clima de confianza, legalidad y orden en la administración del personal.

E. PROVISIÓN DE MATERIALES Y SEGURIDAD NO PROPICIA PARA LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN ADJUNTA DE RENTAS ADUANERAS.

Los empleados de las diferentes regionales y oficinas aduaneras de la Dirección Ejecutiva de Ingresos, cuentan con una provisión de materiales y seguridad industrial no propicia para la ejecución de sus labores y mantener el orden y normal curso de las mismas.

SE INCUMPLE;

CÓDIGO DE TRABAJO

CAPÍTULO V ARTÍCULO 95 INCISO

Además de las contenidas en otros artículos de este código, en sus reglamentos y en las leyes de previsión social, son obligaciones de los patronos:

3° Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para ejecutar el trabajo convenido, los cuales dará de buena calidad y repondrá tan pronto como dejen de ser eficientes, siempre que aquellos no se hayan comprometido a usar herramientas propias;

4° Proporcionar local seguro para la guarda de los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador, siempre que aquellos deban permanecer en el lugar en que presten los servicios, sin que sea lícito al patrono retenerlos a título de indemnización, garantía o cualquier otro. El inventario de instrumentos o útiles de trabajo deberá hacerse siempre que cualquiera de las partes lo solicite.

7° Adoptar medidas adecuadas para crear y mantener en sus empresas las mejores condiciones de higiene y seguridad en el trabajo.

9° Tomar las medidas indispensables y las que fijen las leyes para prevenir accidentes en el uso de maquinarias, instrumentos o material de trabajo, y mantener una provisión de medicinas y útiles indispensables para la atención inmediata de los accidentes que ocurran.

REGLAMENTO RÉGIMEN ESPECIAL LABORAL DE LA CARRERA ADMINISTRATIVA, TRIBUTARIA Y ADUANERA

CAPÍTULO XVII OBLIGACIONES DE LA AUTORIDAD NOMINADORA

Artículo.- 72 Son obligaciones de la autoridad nominadora:

- 1- Cumplir y hacer cumplir la Constitución y las leyes;
- 2- Proporcionar a todos los empleados los materiales o instrumentos necesarios para la prestación del servicio;

3- Adoptar medidas adecuadas para crear y mantener en los locales de la DEI las mejores condiciones de higiene y seguridad en el trabajo.

Causa

Falta de interés y control por parte de la Dirección Adjunta de Rentas Aduaneras y la Administración General en la petición de provisión de materiales e indumentaria necesaria para la realización de operaciones en las Aduanas.

Efecto

Incumplimiento de las disposiciones que estipula el Reglamento Régimen Especial Laboral de La Carrera Administrativa Tributaria y Aduanera. Las labores son desempeñadas sin contar con las condiciones de seguridad requeridas en cada área y según la naturaleza del trabajo. Puede generar responsabilidades económicas por los posibles accidentes de trabajo agravados por la falta de materiales y equipo de seguridad industrial.

Buenas Prácticas

Normas ISO – 9001- Modelo de Gestión.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

5.5.3 Comunicación interna

La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

NOTA La conformidad con los requisitos del producto puede verse afectada directa o indirectamente por el personal que desempeña cualquier tarea dentro del sistema de gestión de la calidad.

Recomendación No. 11

AL SECRETARIO(A) DE ESTADO EN EL DESPACHO DE FINANZAS

- a. Proceder de forma inmediata a cumplir las obligaciones que como Autoridad Nominadora le corresponden en relación con las normas de seguridad industrial.

- b. Proceder de inmediato a cumplir con la responsabilidad de cuidado y protección del recurso humano como competencia inherente de sus actividades.

AL DIRECTOR ADJUNTO DE RENTAS ADUANERAS (DARA)

- a. Girar instrucciones a los Administradores de las diferentes aduanas realizar un levantamiento de necesidad de equipo para proseguir con la solicitud del mismo.
- b. Instruir a los Administradores de Aduana supervisar el uso del equipo y materiales de seguridad y protección personal.

Beneficios Esperados

Cumplimiento de las disposiciones que al respecto estipula el Reglamento Régimen Especial Laboral de La Carrera Administrativa Tributaria y Aduanera. Contribuir a que las labores sean desempeñadas con las condiciones de seguridad requeridas en cada área y según la naturaleza del trabajo. Reducir la responsabilidad por los posibles accidentes de trabajo en las áreas que requieren el uso de materiales y equipo de seguridad industrial.

F. LINEAMIENTOS Y CRITERIOS DE CONTROL DEL PERSONAL GIRADOS A LAS DIFERENTES REGIONALES Y OFICINAS ADUANERAS DE MANERA INFORMAL Y COYUNTURAL.

En la evaluación del control interno a la Dirección Ejecutiva de Ingresos en sus diferentes regionales y oficinas aduaneras, se pudo determinar que los lineamientos, criterios e indicaciones de control del personal y de las gestiones inherentes al departamento de Recursos Humanos, se han estipulado de manera coyuntural más no estructural, careciendo de formalidad. Es decir, que se han dictado indicaciones según fundamentos de cada coordinador o jefe de este departamento durante los distintos períodos evaluados por esta auditoría.

SE INCUMPLE;

MARCO RECTOR DEL CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL DE LOS RECURSOS PÚBLICOS

CAPÍTULO V NORMAS GENERALES RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL

TSC-NOGECI-V-05 Instrucciones por escrito

Las instrucciones que se impartan a todos y cada uno de los funcionarios de la institución deben darse por escrito y mantenerse en un compendio ordenado, actualizado y de fácil acceso que sea de conocimiento general. De igual manera, las órdenes e instrucciones más específicas y

relacionadas con asuntos particulares deben emitirse mediante nota o memorando a los funcionarios responsables de su cumplimiento.

DECLARACIÓN TSC-NOGECI-V-O5.01.

Es necesario que las instrucciones sean emitidas de manera clara, concisa y por escrito, independientemente de que se encuentren impresas o disponibles en medios electrónicos. Lo anterior conlleva la necesidad de que se utilice un estilo de redacción que las haga fácilmente comprensibles con el fin de evitar que las disposiciones internas para la ejecución de las labores sean olvidadas o se presten a interpretaciones erróneas, lo que a su vez podría conducir a resultados insatisfactorios o adversos.

Las instrucciones escritas deben ordenarse en una especie de manual o compendio de operaciones que debe ser actualizado periódicamente para ajustarlo a los cambios en las necesidades y procesos organizacionales. También, es necesario que tanto el manual como sus actualizaciones se divulguen ampliamente en la organización y estén disponibles para su ulterior consulta por parte del personal interesado.

LEY DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Artículo 22. Los actos de la Administración Pública sujetos al Derechos Administrativo, se registrarán conforme a lo dispuesto en el presente Capítulo.

Artículo 23. Los actos se producirán por escrito, indicando la autoridad que los emite y su fecha, salvo que la Ley, las circunstancias o la naturaleza del acto exijan o permitan una forma distinta.

Artículo 24. Los actos serán dictados por el órgano competente, respetando los procedimientos previstos en el ordenamiento jurídico.

Causas

El cambio frecuente del responsable de la Jefatura de Recursos Humanos durante los períodos evaluados y por lo que cada uno giró instrucciones y no se formalizaban las acciones a tomar en cada situación dada con el recurso humano.

Efecto

Legalidad y formalidad de los criterios dictados a las diferentes dependencias. Oportunidad de expresar de manera clara y específica los lineamientos y las instrucciones que deberá seguir cada encargado de área y su respectivo personal. Estandarización de procesos en todas las regionales del país,

procedimientos e indicadores que sirvan de base para la deducción de responsabilidades de forma eficiente, veraz y oportuna.

Buenas Prácticas

Documento: Normas ISO – 9001- Modelo de Gestión.

6. Gestión de los recursos

6.1 Provisión de recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a) implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y
- b) aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

6.3 Infraestructura

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,
- b) equipo para los procesos (tanto hardware como software), y
- c) servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).

Documento: Buenas Prácticas del sector empleador con trabajadores migrantes: Relaciones laborales y salud y seguridad en el trabajo – Costa Rica – Organización Internacional del Trabajo.

La preocupación por la salud de los trabajadores de campo, por la naturaleza de las labores que desempeñan, ha impulsado a que ANEXCO contemple acciones concretas para la adecuada hidratación, la protección contra rayos ultravioleta y la construcción de estructuras para resguardo del personal ante inclemencias del tiempo, entre las principales.

Dotar a los trabajadores de campo de agua potable de forma que puedan hidratarse, constituye una medida de suma importancia en época de verano. La ingesta de agua con una temperatura adecuada y en cantidad suficiente, es necesaria para reducir la posibilidad de deshidratación y evitar eventuales enfermedades comunes por el consumo de agua no potable.

Esta buena práctica definida por la empresa desde hace dos años, implica el destinar un tractor que se desplaza por la finca para entregar las hieleras, lo que permite el abastecimiento de agua fresca, enfriada con cubos de hielo para mantener el líquido a baja temperatura durante toda la jornada de trabajo.

Para prevenir la incidencia de los rayos ultravioleta en la salud del personal y reducir las posibilidades de cáncer de piel por exposición al sol, los trabajadores de campo cuentan con protección solar, que incluye sombreros con cubre cuello y mangas, facilitados por la empresa.

Recomendación No. 12

AL SECRETARIO(A) DE ESTADO EN EL DESPACHO DE FINANZAS

- a. Proceder de forma inmediata a ordenar a quien corresponda de plasmar en firme las directrices inherentes al control y acciones de personal, apegadas a las normativas y siendo lineamientos en función de la gestión del Departamento de Recursos Humanos y no coyuntural como han venido dándose en los últimos períodos.
- b. Girar instrucciones a Directores, Jefes y Encargados de áreas o Secciones a efecto de que todos los lineamientos, instrucciones, procesos y procedimientos sean debidamente comunicados a su personal en tiempo y forma.

Beneficios Esperados

Oportunidad de expresar de manera clara y específica los lineamientos, procesos y procedimientos, indicadores así como los criterios que sirvan de base para la deducción de responsabilidades eficiente, veraz y oportuna. Legalidad de las gestiones realizadas y de las instrucciones formuladas a las diferentes dependencias. Se podrá contar con la documentación soporte para respaldar procedimientos de revisión y control posterior.

G. FORMATOS DE PLANILLAS Y/O REPORTES DE ASISTENCIA NO ESTANDARIZADOS Y SIN COMPROBACIÓN DE INFORMACIÓN DETALLADA EN DICHAS PLANILLAS.

En las diferentes visitas a las regionales y oficinas aduaneras se realizó un levantamiento y cotejo de la información remitida por parte de los enlaces a la oficina central de Recursos Humanos, como ser el reporte del control de asistencia con las respectivas deducciones, tiempos compensatorio/vacaciones/permisos personales/incapacidades; en el que se evidenció que tales reportes se presentan en un formato no estandarizado y extendido oficialmente por ésta oficina central. Asimismo, cabe mencionar que no se realiza un control, monitoreo y seguimiento de esta información remitida por dichos enlaces.

SE INCUMPLE;

MARCO RECTOR DEL CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL DE LOS RECURSOS PÚBLICOS

CAPÍTULO V - NORMAS GENERALES RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL

TSC-NOGECI-V-05 Instrucciones por escrito

Las instrucciones que se impartan a todos y cada uno de los funcionarios de la institución deben darse por escrito y mantenerse en un compendio ordenado, actualizado y de fácil acceso

que sea de conocimiento general. De igual manera, las órdenes e instrucciones más específicas y relacionadas con asuntos particulares deben emitirse mediante nota o memorando a los funcionarios responsables de su cumplimiento.

DECLARACIÓN TSC-NOGECI-V-05.01

Es necesario que las instrucciones sean emitidas de manera clara, concisa y por escrito, independientemente de que se encuentren impresas o disponibles en medios electrónicos. Lo anterior conlleva la necesidad de que se utilice un estilo de redacción que las haga fácilmente comprensibles con el fin de evitar que las disposiciones internas para la ejecución de las labores sean olvidadas o se presten a interpretaciones erróneas, lo que a su vez podría conducir a resultados insatisfactorios o adversos.

Las instrucciones escritas deben ordenarse en una especie de manual o compendio de operaciones que debe ser actualizado periódicamente para ajustarlo a los cambios en las necesidades y procesos organizacionales. También, es necesario que tanto el manual como sus actualizaciones se divulguen ampliamente en la organización y estén disponibles para su ulterior consulta por parte del personal interesado.

TSC-NOGECI-V-09 Supervisión Constante

La dirección superior y los funcionarios que ocupan puestos de jefatura deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de los procesos, transacciones y operaciones de la institución, con el propósito de asegurar que las labores se realicen de conformidad con la normativa y las disposiciones internas y externas vigentes, teniendo el cuidado de no diluir la responsabilidad

TSC-NOGECI-V-17 Formularios Uniformes

Deberán implantarse formularios uniformes para el procesamiento, traslado y registro de todas las transacciones que se realicen en la institución, los que contarán con una numeración consecutiva pre impresa que los identifique específicamente a asignada electrónicamente si el procesamiento esta automatizado. Igualmente, se establecerán los controles pertinentes para la emisión, custodia y manejo de tales formularios o los controles informáticos, según corresponda.

DECLARACIÓN TSC-NOGECI-V-17.01.

Debe establecerse, en las distintas áreas de la institución, el uso permanente de formularios uniformes para la documentación importante que se utiliza en el procesamiento de las transacciones, por ejemplo, en materia financiera, incluye las solicitudes de cheque, los cheques propiamente dichos, las órdenes de compra, las requisiciones de materiales y suministros, las acciones de personal, las solicitudes de servicios internos, etc.

Tales formularios deberán estar pre numerados cuando se cuente con ellos físicamente. En el caso que dichos formularios sean generados electrónicamente por un computador, el programa respectivo deberá asignarles un número que los identifique individual y específicamente. Esto permite obtener un consecutivo de toda esa documentación, lo que a su vez facilita la verificación de que ningún formulario haya sido sustraído para fines diferentes a los que persigue la organización. A fin de obtener los beneficios mencionados, también es necesario poner en práctica los mecanismos de control idóneos y pertinentes para la emisión, custodia y manejo de los formularios en cuestión.

Asimismo, debe considerarse el efecto de la tecnología sobre el uso de formularios. En ese sentido, los sistemas informáticos deberán considerar controles para asegurar la continuidad y secuencia a que se ha hecho referencia respecto de los formularios virtuales que se generen en la institución, independientemente de si éstos llegan a imprimirse o no.

Con tal fin, es preciso implantar los controles de acceso a los sistemas (niveles, claves, etc.) que resulten más apropiados.

Causa

- Falta de organización y comunicación entre los enlaces y la oficina central de Recursos Humanos, para estandarizar el formato de planillas a presentar.
- No existe un procedimiento que les permita realizar la verificación de la información que es remitida por las diferentes aduanas y regionales en el país.

Efecto

Si no se cuenta con un formato uniforme de presentación de información provoca una desorganización y pérdida de tiempo para la verificación y el ingreso de datos a los sistemas correspondientes. Asimismo de no realizarse labor de verificación de los reportes recibidos en la Oficina Central de Recursos Humanos se pueden realizar acciones incorrectas con lo cual se incurre en responsabilidades frente a los empleados y entidades fiscalizadoras.

Recomendación No. 13

AL SECRETARIO(A) DE ESTADO EN EL DESPACHO DE FINANZAS

Girar Instrucciones al a quien corresponda para que diseñe e implemente un formato uniforme de presentación de planillas a remitir por cada una de los enlaces en las regionales y oficinas aduaneras. Y proceder a implementar un proceso de revisión y verificación de los reportes elaborados y remitidos por los enlaces de Recursos Humanos.

Beneficios Esperados

Cumplimiento de la normativa aplicable. Reducir la ocurrencia de errores en las acciones de personal derivadas de los reportes recibidos de parte de los Enlaces de Recursos Humanos. Evitar realizar erróneamente deducciones de sueldo por concepto de llegadas tardías así como reducir la posibilidad de que algunos casos que ameriten deducción no sean reportados.

H. EMPLEADOS NO PORTANDO SU CARNÉ DE IDENTIFICACIÓN Y CARNÉS DESACTUALIZADOS.

En la inspección física que se llevó a cabo en esta auditoría a las diferentes aduanas, se evidenció que el personal porta un carné desactualizado y en la mayoría de los casos los empleados no lo llevaba consigo.

SE INCUMPLE;

REGLAMENTO RÉGIMEN ESPECIAL LABORAL DE LA CARRERA ADMINISTRATIVA, TRIBUTARIA Y ADUANERA CAPÍTULO VI INDUCCIÓN – IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL

Artículo 23

La DEI a través de la Dirección de Recursos Humanos proveerá a sus empleados de un carné de identificación, consignando su condición de empleado de esta. El funcionario y empleado está obligado a portarlo a la vista durante la jornada de trabajo. Este carné será entregado por primera vez al empleado sin ningún costo, dentro de los quince días siguientes a la finalización del período de prueba.

CAPÍTULO XX OBLIGACIONES DE LOS FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS

Artículo.-78 Son obligaciones de los funcionarios y empleado de la DEI:

11- Usar durante sus labores el uniforme proporcionado por la DEI, para aquel personal que lo requiera, en las áreas de trabajo previamente comunicadas por escrito y portar su respectivo carné de identificación.

Causa

Falta de aplicación del Régimen Laboral y supervisión del enlace de Recursos Humanos en cada oficina regional y aduanera.

Efecto

Al no tener debidamente actualizado los carné de los empleados y no exista supervisión del uso del mismo por parte de funcionarios de la DEI no crea confiabilidad ante el público al realizar sus trámites en cualquier oficina de la institución.

Recomendación No. 14

AL SECRETARIO(A) DE ESTADO EN EL DESPACHO DE FINANZAS

Girar Instrucciones a quien corresponda para que proceda a realizar la actualización del carné a todos los empleados y funcionarios de la DARA. Así como de la obligatoriedad de portar visiblemente el carné de empleado y de las medidas pertinentes por el incumplimiento de ésta instrucción.

Beneficios Esperados

Se generará transparencia, confiabilidad y legalidad ante el público atendido por el personal de la DEI en las diferentes áreas y oficinas de la institución. Asimismo crea identidad y pertenencia institucional.

I. REGLAMENTO INTERNO SIN ACTUALIZAR CONFORME A LAS GESTIONES ACTUALES DE LA INSTITUCIÓN.

En esta auditoría se pudo identificar que el Reglamento Régimen Especial Laboral de la Carrera Administrativa, Tributaria y Aduanera no ha sufrido ninguna actualización para mejora de los lineamientos que se ajusten al quehacer inherente del Departamento de Recursos Humanos de la Dirección Ejecutivo de Ingresos; ya que el actual Reglamento establece indicaciones generales y no específicas que ayuden al mejor control y funcionamiento de las actividades en la institución.

SE INCUMPLE;

MARCO RECTOR DEL CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL DE LOS RECURSOS PÚBLICOS

CAPÍTULO V - NORMAS GENERALES RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL

TSC-NOGECI V-02 Control Integrado

Las medidas y las prácticas de control interno diseñadas por la administración, sean previas o posteriores, deberán estar integradas o inmersas en los procesos, actividades, operaciones y acciones de los sistemas administrativos, operativos o de gestión.

DECLARACIÓN TSC-NOGECI V-02.01

Debe procurarse que el control interno se ejerza en todas las etapas de los procesos que desarrolla la organización; consecuentemente, esos procesos deben contemplar medidas y procedimientos de control que actúan antes o después de una operación o actividad.

Cada uno de estos tipos de control tiene sus beneficios y sus desventajas; por ende, su aprovechamiento máximo depende de que la administración diseñe un sistema que combine los controles adecuadamente con las actividades y procesos.

En todo caso, los procedimientos y los controles aplicables en la organización deben quedar restablecidos en los manuales de procedimientos que emita la administración, como parte inherente de estos procedimientos en concordancia con el Principio Rector de Control Interno relativo a la integración de los controles internos.

No obstante, por ser el control interno un proceso dinámico, tanto el proceso como los controles deben ser revisados constantemente aun cuando estén formalmente establecidos, a fin de introducir oportunamente las mejoras o actualizaciones que procedan.

Causa

El cambio frecuente del responsable de la Jefatura de Recursos Humanos durante los períodos evaluados y la falta de interés de la máxima autoridad en la revisión de este Régimen Especial Laboral de la Carrera Administrativa, Tributaria y Aduanera.

Efectos

Al no tener un lineamiento claro y preciso para los procesos y procedimientos en el área de Recursos Humanos, puede generar una gestión poco eficaz y eficiente, dejando acciones limitadas y que pueden provocar decrementos económicos.

Recomendación No. 15

AL SECRETARIO(A) DE ESTADO EN EL DESPACHO DE FINANZAS

Girar Instrucciones a quien corresponda para que realice revisión del actual Reglamento Régimen Laboral de la Carrera Administrativa, Tributaria y Aduanera para proseguir con la respectiva actualización de acuerdo a las actividades de la institución y aprobación de dichas mejoras.

Beneficios Esperados

Actualización realizada por los dueños y ejecutores de los procesos del Departamento de Recursos Humanos. Un Régimen Laboral adaptado a todos los procesos y procedimientos necesarios para la gestión del Departamento de Recursos Humanos con legalidad y transparencia.

V.3. LOS RECURSOS TÉCNOLÓGICOS E INFRAESTRUCTURA FÍSICA CON LOS QUE ACTUALMENTE CUENTA LA DEI NO CONTRIBUYEN Y/O GARANTIZAN LA OPERATIVIDAD DE LA DIRECCIÓN ADJUNTA DE RENTAS ADUANERAS (DARA)

A. INSTALACIONES FÍSICAS EN MAL ESTADO E INSUFICIENTE MOBILIARIO Y EQUIPO EN LAS ADUANAS VISITADAS

Durante la visita a las diferentes aduanas del país: El Amatillo, Henecán, Puerto Cortes, Guasaule, se inspeccionaron las instalaciones físicas observando lo siguiente: estructura física dañada (humedad en paredes y techos, instalaciones eléctricas expuestas a la lluvia y roedores), espacios de trabajo inadecuados, mobiliario y equipo de trabajo insuficiente y deteriorado.

SE INCUMPLE;

LEY ORGÁNICA DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE CUENTAS,

Artículo 46 numeral 2, Objetivos del Control Interno.-El control interno tiene los objetivos siguientes:2) Proteger los recursos públicos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

Artículo 73. Vigilancia y Control. El Tribunal ejercerá la vigilancia y control de los bienes nacionales que integran el patrimonio de las entidades estatales.

Artículo 74 - Objetivos del Control. El Control de los bienes patrimoniales tiene por objeto: 1) Asegurar que los bienes se registren, administren y custodien, con criterios técnicos y económicos.

Artículo 75- Responsabilidad en el Manejo de los Bienes. Sin perjuicio del registro general de bienes del Estado, el registro, administración y custodia de los bienes nacionales, estará a cargo de los titulares de las dependencias o de las personas naturales o jurídicas bajo cuya responsabilidad se encuentren.

DECRETO No.274-2010 Creación de la Dirección General de Bienes Nacionales.

Artículo 6: La responsabilidad sobre la administración de los bienes muebles e inmuebles corresponde a los titulares de las Gerencias Administrativas de la Institución correspondiente en coordinación con la Dirección General de Bienes Nacionales.

LEY DE PROPIEDAD, Decreto No.82-2004 Capítulo I, Objeto y Finalidades del

Registro.- Artículo 3.- Son objetivos de la presente Ley: 1)... 2)... 3) Asegurar el reconocimiento y protección de los derechos de propiedad privada, municipal y nacional, promover la regularización y facilitar la realización de todo tipo de actos y negocios jurídicos.- Artículo 25.- El registro tiene por

objeto y finalidad garantizar a los usuarios y terceros que las inscripciones y servicios registrales se efectúen bajo los principios de organización, eficacia registral, legalidad, prioridad, rogación, obligatoriedad, publicidad, tracto sucesivo, especialidad, celeridad, universalidad y república registral.-

CAPÍTULO III, DE LAS INSCRIPCIONES Y CANCELACIONES EN EL REGISTRO.-

Artículo 35.-La inscripción es el registro de los títulos sujetos a este requisito, con el objeto de que consten públicamente los actos consignados en dichos títulos.

DECRETO No.274-2010 Creación de la Dirección General de Bienes Nacionales.

Artículo 6: La responsabilidad sobre la administración de los bienes muebles e inmuebles corresponde a los titulares de las Gerencias Administrativas de la Institución correspondiente en coordinación con la Dirección General de Bienes Nacionales.

GUIAS PARA LA IMPLEMENTACION DEL CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL EN EL MARCO DEL SINACORP AMBIENTE DE CONTROL INTERNO – INSTALACIONES Y SERVICIOS.

Las instalaciones físicas para los usuarios de los servicios deben contar con un área de información pública de los servicios instalados y los requerimientos para acceder a los mismos. Para el personal de la institución las instalaciones deben reunir las condiciones necesarias para cumplir en forma oportuna, eficiente y efectiva las funciones asignadas.

Causa

Falta de un plan de inversión que contemple obras de mantenimiento, reparación y mejoramiento de las estructuras físicas de las aduanas del país.

Efecto

- Las Instalaciones de las Aduanas no son aptas para la operatividad de cada aduana.
- Riesgo en el resguardo del equipo y capital humano

Buenas Prácticas

ISO/IEC 27001

5.2. Gestión de Recursos

5.2.1. Provisión de Recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a) establecer, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar un SGSI;
- b) asegurar que los procedimientos de seguridad de la información respalden los requerimientos comerciales;

- c) identificar y tratar los requerimientos legales y reguladores y las obligaciones de seguridad contractuales;
- d) mantener una seguridad adecuada mediante la correcta aplicación de todos los controles implementados;
- e) llevar a cabo revisiones cuando sean necesarias, y reaccionar apropiadamente ante los resultados de estas revisiones;
- f) donde se requiera, mejorar la efectividad del SGSI.

A.9.2. Seguridad del Equipo

Evitar la pérdida, daño, robo o compromiso o interrupción de las actividades de la organización.

A.9.2.1 Ubicación y protección del equipo

El equipo debe estar ubicado o protegido para reducir los riesgos de las amenazas y peligros ambientales, y las oportunidades para el acceso no autorizado.

A.9.2.2. Servicios

Público El equipo debe ser protegido de fallas de energía y otras interrupciones causadas por fallas en los servicios públicos.

A.9.2.3. Seguridad en el cableado

El cableado de la energía y las telecomunicaciones que llevan datos o sostienen los servicios de información deben ser protegidos de la interceptación o daño.

A.9.2.4 Mantenimiento de equipo

El equipo debe ser mantenido correctamente para permitir su continua disponibilidad e integridad.

Recomendación No. 16

AL SECRETARIO(A) DE ESTADO EN EL DESPACHO DE FINANZAS JEFE DEL DEPARTAMENTO/GERENCIA ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE INGRESOS (DEI)

Proceder a desarrollar un plan de inversión a corto y mediano plazo que contemple el mejoramiento y remodelación de las diferentes instalaciones y equipo de las aduanas del país, realizando gestiones de financiamiento interno o externo.

Beneficio Esperado

Instalaciones que optimicen la operatividad y servicio brindado en la gestión realizada por cada aduana.

B. LAS ÁREA DE ARCHIVO SON INSUFICIENTES E INADECUADAS PARA LA CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS PÚBLICOS EN LAS ADUANAS DEL PAIS.

En las visitas efectuadas a las diferentes instalaciones de las aduanas del país: Amatillo, El Florido, Henecán, Guasaule, Puerto Cortes, Toncontín de la DEI, se evidenció que los espacios dispuestos para el resguardo, archivo, organización y protección de la documentación pública no reúnen las condiciones ambientales y físicas para este fin.

SE INCUMPLE;

NORMAS DE CONTROL INTERNO

NORMAS GENERALES SOBRE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

5.6. ARCHIVO INSTITUCIONAL:

La institución deberá implantar y aplicar políticas y procedimientos de archivo apropiados para la preservación de los documentos e información que deba conservar en virtud de su utilidad o por requerimiento técnico o jurídico, incluyendo los informes y registros contables, administrativos y de gestión con sus fuentes de sustento.

DEL CODIGO DE TRABAJO CAPITULO VI RELACIONADO CON LAS OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LAS PARTES, ARTICULO 95

Numeral 4, Proporcionar local seguro para la guarda de los instrumentos útiles de trabajo permanentes al trabajador, siempre que ellos deban permanecer en el lugar donde presten sus servicios, sin que sea lícito al patrono retenerlos a título de indemnización, garantía y cualquier otro”

Numeral 5,”Adoptar medidas adecuadas para crear y mantener en sus empresas las mejores condiciones y seguridad en el trabajo.

Causa

Falta de interés por parte de la máxima autoridad y Director Adjunto de Rentas Aduaneras en acondicionar instalaciones que optimicen la operatividad de las aduanas.

Efecto

El no contar con instalaciones físicas óptimas, genera un ambiente laboral inadecuado y no se cuenta con condiciones resguardo y custodia de la documentación física.

Buenas Prácticas

A.9 Perímetro de seguridad física

Se debe utilizar perímetros de seguridad (barreras tales como paredes y puertas de ingreso Controlado o recepcionistas) para proteger áreas que contienen información y medios de procesamiento de información.

A.9.1.2 Controles de entrada físicos

Se deben proteger las áreas seguras mediante controles de entrada apropiados para asegurar Que sólo se permita acceso al personal autorizado.

A.9.1.3 Seguridad de oficinas, habitaciones y medios

Se debe diseñar y aplicar seguridad física en las oficinas, habitaciones y medios.

A.9.1.4 Protección contra amenazas externas y ambientales

Se debe diseñar y aplicar protección física contra daño por fuego, inundación, terremoto, explosión, Disturbios civiles y otras formas de desastre natural o creado por el hombre.

A.9.1.5 Trabajo en áreas seguras

Se debe diseñar y aplicar protección física y lineamientos para trabajar en áreas seguras.

A.9.1.6 Áreas de acceso público, entrega y carga

Se deben controlar los puntos de acceso como las áreas de entrega y descarga y otros Puntos donde personas no-autorizadas pueden ingresar a los locales, y cuando fuese posible, se deben aislar de los medios de procesamiento de la información para evitar un acceso no autorizado.

ISO/IEC 27001

Recomendación No. 17

AL SECRETARIO(A) DE ESTADO EN EL DESPACHO DE FINANZAS

Proceder de forma inmediata gestionar ante quien corresponda la asignación presupuestaria para reparar y dotar de la logística necesaria a los edificios donde ejerce su operatividad la Dirección Adjunta de Rentas Aduaneras (DARA), para crear un ambiente laboral e instalaciones físicas apropiadas para su operatividad.

Beneficio Esperado

Al contar la Dirección Adjunta de Rentas Aduaneras (DARA) con edificios aptos para su operatividad con la logística adecuada generará seguridad y mecanismos de control eficientes en sus procesos, por

ende no se atrasará u obstaculiza el cumplimiento de objetivos y metas, es sopesar el costo-beneficio institucional.

C. ALGUNOS BIENES INMUEBLES PROPIEDAD DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE INGRESOS NO ESTAN LEGALIZADOS NI INSCRITOS EN EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD.

Al hacer la revisión de los documentos de bienes inmuebles Propiedad de la Dirección Ejecutiva de Ingresos, se comprobó que algunos inmuebles no están debidamente legalizados ya que no cuentan con una Escritura Pública y/o inscripción en el Instituto de la Propiedad (IP).

SE INCUMPLE;

EL CÓDIGO CIVIL, TÍTULO XVII DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD, CAPÍTULO I,

Artículo ° 2311 La inscripción es el asiento que se hace en los libros del Registro, de los títulos sujetos a este requisito, con el objeto de que consten públicamente los actos y contratos consignados en dichos títulos, para los efectos que este Título determina. Es de dos clases: inscripción definitiva, que es la que produce efectos permanentes, e inscripción provisional, llamada también anotación preventiva.

Artículo ° 2312 En el Registro de la Propiedad se inscribirán:

1.- Los títulos o instrumentos en que se reconozca, transfiera, modifique o cancele el dominio o posesión sobre inmuebles.

LEY DE PROPIEDAD, DECRETO No.82-2004. Objeto y Finalidades del Registro. Artículo 25. El registro tiene por objeto y finalidad garantizar a los usuarios y terceros que las inscripciones y servicios registrales se efectúen bajo los principios de organización, eficacia registral, legalidad, prioridad, rogación, obligatoriedad, publicidad, tracto sucesivo, especialidad, celeridad, universalidad y fe pública registral.-

DECRETO PCM-047-2015

CAPITULO III DE LA RESPONSABILIDAD POR LA ADMINISTRACIÓN POR LOS BIENES DEL ESTADO

Artículo No. 7, la responsabilidad sobre los bienes muebles e inmuebles que forman parte del inventario o han sido consignados a cada institución o dependencia del sector público, corresponde a los titulares de las Gerencias Administrativa o Departamentos de Administración de las mismas instituciones o dependencias del sector público.

Causa

Falta de interés por parte de la máxima autoridad y Director Adjunto de Rentas Aduaneras en legalizar las propiedades de la DEI.

Efecto

El no dar cumplimiento al debido registro del bien inmueble en el Instituto de la Propiedad, imposibilita la obtención de la debida clave catastral, ya que no cuenta con el bien legalizado.

Recomendación No. 18**AL SECRETARIO(A) DE ESTADO EN EL DESPACHO DE FINANZAS**

Proceder de forma inmediata a registrar en el Instituto de la Propiedad, las propiedades que posee la Dirección Adjunta de Rentas Aduaneras (DARA), para contar con la debida escritura pública y clave catastral respectiva.

Beneficio Esperado

Tener un inventario de las propiedades a nombre de la institución legalizado y actualizado.

D. NO EXISTE MAPEO DE RUTAS DE EVACUACIÓN DE LOS EDIFICIOS DONDE OPERA LA DIRECCION ADJUNTA DE RENTAS ADUANERAS (DARA) A NIVEL NACIONAL.

Al realizar las visitas de campo e inspección física de las Aduanas visitadas en el interior del país donde ejecutan las operaciones la DARA, se verificó que no se cuenta con rutas de evacuación señalizadas, ni alternas, que minimicen los riesgos del recurso humano.

SE INCUMPLE;**CODIGO DE TRABAJO CAPITULO VI RELACIONADO CON LAS OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LAS PARTES****ARTICULO 95**

Numeral 5,”Adoptar medidas adecuadas para crear y mantener en sus empresas las mejores condiciones y seguridad en el trabajo.

Causa

Falta de interés por parte de la máxima autoridad y Director Adjunto de Rentas Aduaneras en adoptar medidas adecuadas para la prevención y seguridad laboral.

Efecto

El no poseer un Mapeo de Rutas de Evacuación en las diferentes instalaciones administrativas y operativas de la Dirección Ejecutiva de Ingresos (DEI), es un alto riesgo que genera un ambiente laboral inseguro que garantice la seguridad e integridad física del tanto al talento humano, en quien recae la generación de actividades diarias de cada operación ejecutada en la institución.

Recomendación No. 19

AL SECRETARIO(A) DE ESTADO EN EL DESPACHO DE FINANZAS

Proceder de forma inmediata a realizar las rutas de evacuación en los diferentes edificios de la Dirección Adjunta de Rentas Aduaneras (DARA), para crear con ello un ambiente laboral seguro y protección del talento humano, que ejecuta el funcionamiento institucional.

Beneficio Esperado

Contar con un Mapeo de rutas de evacuación en los edificios o predios debidamente señalizados y dotados del equipo idóneo para el resguardo de la vida del talento humano crea un ambiente seguro y comfortable con mecanismos de seguridad establecidos en caso de siniestros o desastres naturales.

E. LA DEI OPERA LOS SISTEMAS CON LICENCIAS DE SOFTWARE VENCIDAS.

Se solicitó a la Gerencia de Tecnología de Información (GTI) de la Dirección Ejecutiva de Ingresos (DEI) las Licencias adquiridas para los Sistemas que posee la institución y su debida operatividad, en los periodos evaluados en esta auditoría y se constató que algunas están vencidas o pertenecen a otra institución.

MARCO RECTOR DEL CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL DE LOS RECURSOS PÚBLICOS

CAPITULO II

PRINCIPIOS RECTORES DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL DE LOS RECURSOS PÚBLICOS

TSCPRICI09: INTEGRALIDAD

El proceso de control interno de los recursos públicos es esencialmente integral pues su alcance debe cubrir los aspectos de acatamiento de la legalidad, los de carácter contable financiero y los de carácter operacional o de gestión.

DECLARACIÓN TSCPRICI0901:

...”La integralidad del control interno de los recursos públicos implica que el proceso de control interno debe dar repuesta sobre la regularidad o acatamiento de las disposiciones legales aplicables en su recaudo, manejo e inversión; sobre la confiabilidad y razonabilidad de la información contable financiera y operativa, incluyendo la seguridad y calidad de la tecnología informática utilizada; y, sobre la efectividad, eficiencia y economicidad de gestión pública institucional. Todo esto en función del logro de los objetivos institucionales, en ejecución de los planes operativos anuales y de los programas de desarrollo económico y social”

Causa

En la investigación realizada por el equipo auditor se corroboró que a pesar de tener el uso a perpetuidad de las Licencias estas perdieron las actualizaciones y la seguridad de los sistemas que le corresponden por el contrato vigente de las mismas, en este sentido la Gerencia de Tecnología de Información (GTI) siendo responsable de esta gestión no han tenido el cuidado pertinente.

Efecto

El hecho de contar con licencias vencidas en un ambiente de producción de sistemas de información crea de entrada grandes problemas en la seguridad perimetral de la institución, así como problemas en la red en general, dejando el espacio completamente abierto para que dicha institución pueda resultar en un incidente de hackeo o robo de información de los sistemas que operan en la plataforma de producción. Como segundo punto si el licenciatario requiere realizar una auditoría de software, puede verse en envuelto en multas, acarreando esto un daño financiero a la institución.

Buenas Prácticas

ISO /IEC 27001

A.9.2 Seguridad del equipo

Evitar la pérdida, daño, robo o compromiso de los activos y la interrupción de las actividades de la organización.

El proceso PO4 de Cobit 4.1 orienta que se conceda una especial atención a la definición de roles y responsabilidades relativas a las funciones de control, aseguramiento de calidad, administración de riesgos, seguridad de la información, propiedad de sistemas y de datos y segregación de funciones.

Recomendación No. 20

AL SECRETARIO(A) DE ESTADO EN EL DESPACHO DE FINANZAS

AL SUBGERENTE DE LA GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN (GTI),

Proceder de forma inmediata a la actualización de Licencias de Microsoft y cualquier otro tipo de licencia que se encuentre vencida, ya que actualmente la institución opera con licencias vencidas, asimismo contratar un Seguro Tecnológico de Microsoft, mismos que garantizarán el debido aseguramiento de los Sistemas (Bases de Datos) que contienen la información Institucional.

Beneficio Esperado

Contar con Licencias de Microsoft vigentes, compradas por la Dirección Ejecutiva de Ingresos (DEI) y tener en uso las debidamente reglamentadas, generara seguridad, legalidad y resguardo de la

información de las Bases de Datos (BD) en los Sistemas que posee la institución, garantizando con ello la ejecución de las funciones diarias.

F. EXISTE UNA POLITICA DE CONTROL DE ACCESOS A LOS SISTEMAS SIN APROBACIÓN Y SOCIALIZACIÓN.

Al realizar las visitas de campo e inspección física al área de GTI y a cada Aduana donde ejecutan las operaciones la Dirección Ejecutiva de Ingresos (DEI) a través de la Dirección Adjunta de Rentas Aduaneras (DARA), se verificó que no se cuenta a la fecha con la Política de Accesos Aprobada y Publicada, misma que forma parte de una recomendación girada en el informe No. 004-2014-DACD-DEI-A, correspondiente a la Auditoria Especial sobre Gobernanza de Tecnologías de la Información (TI) practicada a la Dirección Ejecutiva de Ingresos (DEI), del cual surgió un Plan de Acción y Cronograma de Trabajo para implementar las recomendaciones, siendo el Numeral 15 el citado anteriormente, mismo que a la fecha no se le ha dado cumplimiento, venciendo su plazo de Aprobación y Publicación por la Institución según plan de acción el 30 de septiembre del 2015.

SE INCUMPLE;

MARCO RECTOR DEL CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL DE RECURSOS PUBLICOS

CAPÍTULO II

NORMAS GENERALES SOBRE ASPECTOS BÁSICOS DEL CONTROL INTERNO TSCNOGECI II03 RESPONSABILIDAD POR EL CONTROL INTERNO

La responsabilidad principal por el diseño, implantación, operación, evaluación, mejoramiento y perfeccionamiento del control interno, tal como lo dispone el Artículo 47 de la Ley Orgánica del Tribunal Superior de Cuentas, es inherente al principal titular y a los titulares subordinados de cada sujeto pasivo de la Ley. Por su parte, las jefaturas en cada área de la institución deben velar porque las medidas de control específicas relativas a su ámbito de acción sean suficientes y válidas, y porque los funcionarios sujetos a su autoridad jerárquica las apliquen cumplidamente.

TSC NOGECI III08 ADHESIÓN A LAS POLÍTICAS

En el ejercicio de sus funciones, los servidores públicos deben observar y contribuir con sugerencias a las políticas institucionales y a las específicas aplicables a sus respectivas áreas de trabajo, que hayan sido emitidas y divulgadas por los superiores jerárquicos, quienes además deben instaurar medidas y mecanismos propicios para fomentar la adhesión a las políticas por ellos emitidas.

REGLAMENTO DEL CÓDIGO ADUANERO UNIFORME CENTROAMERICANO
CAPÍTULO VIII
DEL USO DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS Y CERTIFICADORES DE FIRMA
DIGITAL; SECCIÓN I; DEL USO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS
SECCIÓN II; CERTIFICADOS Y FIRMA ELECTRÓNICA O DIGITAL

Artículo 171. Acceso al sistema informático. Para transmitir al sistema informático del Servicio Aduanero, se requerirá estar previamente autorizado como usuario de dicho sistema, mediante la firma del documento compromisorio que el Servicio Aduanero establezca. El Servicio Aduanero otorgará a las personas autorizadas por éste, un código de acceso como usuario de dicho sistema, quienes registrarán su propia clave de acceso, que es confidencial e intransferible. Cuando las condiciones técnicas lo permitan, el Servicio Aduanero establecerá la forma de autenticación al sistema de transmisión de documentos, prefiriendo siempre la más segura y en concordancia con el desarrollo informático del sistema. Para los efectos del Artículo 40 del Código, el Servicio Aduanero, a través de su autoridad superior, emitirá la normativa que se requiera para la presentación mediante sistemas informáticos de recursos y gestiones ante dicho Servicio.

Causa

No se han terminado de realizar las gestiones debidas para la aprobación inmediata y la publicación de la Política de Control de Acceso a los Sistemas, entre la Gerencia de Tecnología y la máxima autoridad de la institución.

Efecto

El no contar con una Política de Control de Accesos debidamente Aprobada y Publicada por la Dirección Ejecutiva de Ingresos (DEI), permitirá incrementar la inseguridad y resguardo de la Información en la Base de Datos de los sistemas que posee la institución, esto debido a que no existe un mecanismo de control informático que dicte una pauta a seguir, como la parametrización de accesos y la manipulación en la operatividad de los sistemas que posee la institución.

Buenas Prácticas

ISO /IEC 27001

Evitar el acceso no-autorizado a los servicios en red.

A.11.4.1 Política sobre el uso de servicios en red

Los usuarios sólo deben tener acceso a los servicios para los cuales han sido específicamente autorizados a usar.

A.11.4.2 Autenticación del usuario para Conexiones externas

Se debe utilizar métodos de autenticación para controlar el acceso de usuarios remotos.

A.11.4.3 Identificación del equipo en red

Se debe considerar la identificación automática del equipo como un medio para autenticar las Conexiones desde equipos y ubicaciones específicas.

A.15.2 Cumplimiento con las políticas y estándares de seguridad, y el cumplimiento técnico

Asegurar el cumplimiento de los sistemas con las políticas y estándares de seguridad organizacional.

A.15.2.1 Cumplimiento con las políticas y estándares de seguridad

Los gerentes deben asegurar que todos los procedimientos de seguridad dentro de su área de responsabilidad sean realizados correctamente en cumplimiento con las políticas y estándares de seguridad.

Recomendación No. 21

AL SECRETARIO(A) DE ESTADO EN EL DESPACHO DE FINANZAS AL SUBGERENTE DE LA GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN (GTI),

Proceder de forma inmediata con la debida Aprobación y Publicación de la Política de Control de Accesos a los sistemas con los cuales opera la Dirección Ejecutiva de Ingresos (DEI), para ejercer control y seguridad a los diferentes sistemas de Recaudo que posee la institución.

Beneficio Esperado

Contar con una Política de Control de Accesos Publicada, por la Dirección Adjunta de Rentas Aduaneras (DARA), permitirá llevar un control puntual del registro por usuario facultado para operar los sistemas que posee la institución.

G. NO EXISTE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO (BCP), NI PLAN DE RECUPERACION DE DESASTRES (DRP), APROBADO Y SOCIALIZADO POR LA DEI.

Al realizar las visitas de campo e inspección física a la Gerencia de Tecnología de Información de la Dirección Ejecutiva de Ingresos (DEI), se constató que no se cuenta con un Plan de Continuidad de Negocio (BCP) y de Recuperación de Desastres (DRP) Aprobado y Socializado por la alta gerencia con los funcionarios y empleados de la institución. Persistiendo esta deficiencia, misma que formo parte de una recomendación girada en el informe No. 004-2014-DACD-DEI-A, correspondiente a la Auditoria Especial sobre Gobernanza de Tecnologías de la Información (TI) practicada a la Dirección Ejecutiva de Ingresos (DEI), del cual surgió un Plan de Acción y Cronograma de Trabajo para implementar las

recomendaciones, siendo el Numeral 8 el citado anteriormente, mismo que a la fecha no se le ha dado cumplimiento, venciendo su plazo de Aprobación y Publicación por la Institución según plan de acción el 31 de julio del 2015.

SE INCUMPLE;

MARCO RECTOR DEL CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL DE RECURSOS PUBLICOS

CAPÍTULO V

NORMAS GENERALES RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL TSCNOGECI V01 PRÁCTICAS Y MEDIDAS DE CONTROL

La administración debe diseñar y adoptar las medidas y las prácticas de control interno que mejor se adapten a los procesos organizacionales, a los recursos disponibles, a las estrategias definidas para el enfrentamiento de los riesgos relevantes y a las características, en general, de la institución y sus funcionarios, y que coadyuven de mejor manera al logro de los objetivos y misión institucionales.

CAPÍTULO VI

NORMAS GENERALES SOBRE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN TSCNOGECI V04 CONTROLES SOBRE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Los sistemas de información deberán contar con controles adecuados para garantizar la confiabilidad, la seguridad y una clara administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles.

REGLAMENTO DEL CÓDIGO ADUANERO UNIFORME CENTROAMERICANO

CAPÍTULO VIII

DEL USO DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS Y CERTIFICADORES DE FIRMA DIGITAL; SECCIÓN I; DEL USO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

Artículo 168. Contingencia. El Servicio Aduanero establecerá los procedimientos de contingencia en los casos en que los sistemas informáticos queden, total o parcialmente, fuera de servicio. El Servicio Aduanero estará facultado para establecer los procedimientos alternos que requiera la operación eficaz de los sistemas informáticos.

Causa

No se han terminado de realizar las gestiones debidas para la aprobación inmediata y la publicación del Plan de Continuidad de Negocio (Bcp), Ni Plan de Recuperación de Desastres (Drp), entre la Gerencia de Tecnología y la máxima autoridad de la institución.

Efecto

El no constar con un Plan de Continuidad de Negocio (BCP) y de Recuperación de Desastres (DRP) aprobado por la alta gerencia y socializado con los funcionarios y empleados de la institución, provocara un riesgo alto en el ambiente laboral e inseguro, sin que garantice la seguridad e integridad del equipo tecnológico con el que opera la institución.

Buenas Prácticas

ISO /IEC 27001

A.13.2 Gestión de incidentes y mejoras en la seguridad de la información Objetivo: Asegurar que se aplique un enfoque consistente y efectivo a la gestión de la seguridad de la información.

Responsabilidades y procedimientos

Se deben establecer las responsabilidades y procedimientos gerenciales para asegurar una respuesta rápida, efectiva y ordenada a los incidentes de seguridad de la información.

Aprendizaje de los incidentes en la seguridad de la información deben existir mecanismos para permitir cuantificar y monitorear los tipos, volúmenes y costos de los incidentes en la seguridad de la información. Recolección de evidencia cuando la acción de seguimiento contra una persona u organización después de un incidente en la seguridad de la información involucra una Acción legal (sea civil o criminal), se debe recolectar, mantener y presentar evidencia para cumplir las reglas de evidencia establecidas en la(s) jurisdicción(es) relevantes.

A.14 Gestión de la continuidad comercial

A.14.1 Aspectos de la seguridad de la información de la gestión de la continuidad comercial

Contrarrestar las interrupciones de las actividades comerciales y proteger los procesos comerciales críticos de los efectos de fallas o desastres importantes o desastres en los sistemas de información y asegurar su reanudación oportuna. Incluir seguridad de la información en el proceso de gestión se debe desarrollar y mantener un proceso gerencial para la continuidad del negocio a través de toda la organización para tratar la continuidad comercial requerimientos de seguridad de la información necesarios para la continuidad comercial de la organización.

A.14.1.2 Continuidad comercial y evaluación del riesgo

Se deben identificar los eventos que causan interrupciones en los procesos comerciales, junto con la probabilidad e impacto de dichas interrupciones y sus consecuencias para la seguridad de la información.

A.14.1. Desarrollar e implementar planes de continuidad incluyendo seguridad de la información

Se deben desarrollar e implementar planes para mantener o restaurar las operaciones y asegurar la disponibilidad de la información en el nivel requerido y en las escalas de tiempo requeridas después de la interrupción o falla en los procesos comerciales críticos.

A.14.1. Marco referencial para la planeación de la continuidad comercial

Se debe mantener un solo marco referencial de planes de continuidad comercial para asegurar que todos los planes sean consistentes y para tratar consistentemente los requerimientos de la seguridad de la información e identificar las prioridades de pruebas y mantenimiento.

A.14.1.5 Prueba, mantenimiento y re-evaluación de planes de continuidad comerciales

Los planes de continuidad comercial se deben probar y actualizar regularmente para asegurar que estén actualizados y sean efectivos.

Recomendación No. 22

AL SECRETARIO(A) DE ESTADO EN EL DESPACHO DE FINANZAS AL SUBGERENTE DE LA GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN (GTI),

Proceder de forma inmediata con la debida Aprobación y Socialización la Alta Gerencia de la Dirección Adjunta de Rentas Aduaneras, del Plan de Continuidad del Negocio (BCP) y del Plan de Desastres (DRP), así como también Objetivo de Punto de Recuperación (RTO) y el Objetivo de Tiempo de Recuperación (RPO) para un mejor manejo de necesidades institucionales.

Beneficio Esperado

Contar con el Plan de Continuidad del Negocio (BCP) y el Plan de Desastres (DRP), así como también Objetivo de Punto de Recuperación (RTO) y el Objetivo de Tiempo de Recuperación (RPO), por la Dirección Ejecutiva de Ingresos (DEI), permitirá llevar un control preciso de las necesidades, carencias y nuevas tácticas a implementar en la institución.

H. RESGUARDO Y MANTENIMIENTO DE LOS ROUTERS EN LAS ADUANAS A NIVEL NACIONAL NO SON LOS ADECUADOS.

Al realizar las visitas de campo e inspección física a las Aduanas que dependen de la Dirección Adjunta de Rentas Aduaneras (DARA), donde ejecutan sus operaciones, se constató que los Routers se encuentran ubicados en espacios no adecuados (humedad, ventilación inadecuada, ubicación inapropiada) y aptos para el buen uso y funcionamiento de los equipos.

SE INCUMPLE;

MARCO RECTOR DEL CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL DE LOS RECURSOS PÚBLICOS

CAPÍTULO VI

NORMAS GENERALES SOBRE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN NORMAS GENERALES DE CONTROL INTERNO.

TSC-NOGECI VI-04 Controles Sobre Sistemas de Información.

Los sistemas de información deberán contar con controles adecuados para garantizar la confiabilidad, la seguridad y una clara administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles.

DECLARACIÓN TSCNOGECI VI04.01:

La calidad de la información se verá parcialmente determinada por los controles de acceso que se apliquen a los sistemas de información. En el caso de sistemas computarizados, debe tenerse presente la existencia de controles generales, de aplicación, de operación y otros de conformidad con la normativa vigente al efecto; respecto de éstos, debe crearse una estructura adecuada para asegurar el funcionamiento correcto y continuo de los sistemas, su seguridad física y su mantenimiento, así como la integridad, la confiabilidad y la exactitud de la información procesada y almacenada.

Causas

En la investigación realizada por el equipo auditor se verificó que el Subgerente de Tecnología y el Jefe de Infraestructura Física han realizado las gestiones debidas para la adecuación de los espacios para el resguardo de los routers sin tener solución al problema planteado por parte de las autoridades superiores.

Efecto

El no contar con el debido resguardo y mantenimiento de los Routers en las Aduanas coloca en riesgo y vulnerabilidad la información almacenada en las Bases de Datos (BD) en los sistemas institucionales.

Buenas Prácticas

ISO /IEC 27001

A.11.4 Control de acceso a redes

Evitar el acceso no-autorizado a los servicios en red.

A.11.4.7 Control de ‘routing’ de redes

Se deben implementar controles ‘routing’ para las redes para asegurar que las conexiones de cómputo y los flujos de información no infrinjan la política de control de acceso de las aplicaciones comerciales.

Cobit 4.1. La práctica de gestión APO02.04 – *Conduct a Gap Analysis*, recomienda la realización de una evaluación del ambiente de TI actual y la identificación de lo que falta para alcanzar el ambiente de TI deseado, así como la consideración de la alineación de los activos (capacidades que soportan los servicios) con los resultados de negocio para optimizar la inversión y uso de esos activos

Manual De Certificación De Auditoria De Sistemas CISA- 2014:

1. El servidor nunca deberá ubicarse cerca de ductos de ventilación o junto al aire acondicionado, motores, microondas, hornos para calentar comidas pueden ocasionar interferencia con tracción eléctrica, así como también deberá evitarse la interferencia electromagnética (EMI), en tal sentido sólo deben utilizarse circuitos a tierra aislados.
2. El área en torno al servidor deberá mantenerse libre de desechos y desorden idealmente, el servidor deberá estar bajo llave en un armario con acceso limitado y ninguna probabilidad de ser golpeado, empujado, de que se acceda a él directamente, o de que sea de otro modo perturbado por quienes no sean el administrador, **por lo que ninguna persona debe compartir el espacio físico designado para el lugar donde se encuentre ubicado el servidor y los equipos de telecomunicaciones.**
3. Los equipos de telecomunicaciones deben de estar instalados en un rack, en donde se puedan utilizar los elementos correctos (ordenadores de cables de red, patch panel, switches, PDU, bandejas, gabinetes etc.)
4. Es importante siempre controlar la temperatura del entorno de computación. Esto se aplica a los entornos de oficinas abiertas y de cuartos de servidores, el aire acondicionado asegura que el servidor permanezca por debajo de la temperatura operativa máxima que regularmente poseen los servidores y equipos de comunicación oscila en los 22 a 23 grados centígrados es por eso que la norma TIA/EIA-942 recomienda como rango aceptable de temperatura entre 20 °C y 25 °C. Es siempre importante verificar el número de Unidades Térmicas Británicas (BTUs) que origina el servidor.
5. El personal técnico debe de asegurarse que el aire acondicionado pueda refrigerar la cantidad representada de BTUs emitida por el servidor y todos los equipos de telecomunicaciones, los servidores montados en una bandeja, se deberá verificar que la bandeja esté bien ventilada. El Departamento Técnico encargado debe de estar al tanto de las temperaturas de operación para el equipamiento de computadoras y equipo de telecomunicaciones, el uso del aire acondicionado es importante también que funcionen adecuadamente porque ayudan a controlar la humedad, la humedad relativa debe de estar establecida en un rango del 20 a 50 %.
6. Debido a las condiciones físicas imperantes que prevalecen en cada una de las aduanas visitadas otro factor necesario a tomar en consideración es la calidad del aire, debido al exceso de polvo

existente en esas áreas, ya que algunas la utilizan como bodegas. Los ventiladores de un servidor pueden empujar todo el polvo del aire a través del sistema y depositarlo en los componentes, si los componentes se cubren de polvo, esto puede ocasionar que se sobrecalienten y fallen. El departamento encargado deberá planificar un mantenimiento trimestral para limpiar el sistema utilizando una aspiradora para computadoras o aire comprimido en lata.

7. Es importante siempre poder contar en éste tipo de instalaciones con un buen extinguidor de dióxido de carbono para incendios de equipos electrónicos o tipo B como se le conoce, el extintor deberá montarse en una ubicación prominente, ya sea directamente dentro de la entrada al cuarto de servidores o en la pared del lado de afuera de la puerta.

Recomendación No. 23

AL SECRETARIO(A) DE ESTADO EN EL DESPACHO DE FINANZAS

Proceder de forma inmediata con el acondicionamiento mínimo requerido para el resguardo y mantenimiento de los Routers que posee la Dirección Adjunta de Rentas Aduaneras (DARA) a nivel nacional.

Beneficio Esperado

El poseer instalaciones físicas idóneas para la debida protección y custodia de los Routers con los que cuentan las Aduanas mantendrá segura la información almacenada en las Bases de Datos (BD) de los sistemas institucionales.

I. PRODUCTOS QUIMICOS DEL LABORATORIO ADUANERO VENCIDOS Y OTROS SIN FECHA DE VENCIMIENTO

En visita e inspección física al laboratorio aduanero se evidencio que los productos químicos utilizados para realizar los análisis físico-químicos a las muestras se encuentran en su mayoría vencidos y otros sin fecha de vencimiento.

SE INCUMPLE;

REGLAMENTO DEL CÓDIGO ADUANERO CENTROAMERICANO (RECAUCA)

CAPITULO II

DISPOSICIONES COMUNES AL DESPACHO ADUANERO DE LAS MERCANCÍAS,

SECCIÓN 2

DEL DESPACHO ADUANERO DE LAS MERCANCÍAS

Artículo 341. Extracción de muestras en la verificación de las mercancías.

La Autoridad Aduanera, en el proceso de verificación inmediata, podrá extraer muestras de acuerdo con las condiciones y procedimientos establecidos en este Reglamento. La muestra extraída constituirá muestra certificada para todos los efectos legales.

Artículo 342. Devolución de muestras.

La muestra será devuelta al interesado sin menoscabo de ella, salvo que producto del análisis a que fuere sometida resultare consumido o destruido totalmente. La Autoridad Aduanera mantendrá la muestra en su poder por el plazo necesario para realizar su análisis.

Artículo 343. Obligación tributaria en caso de destrucción de muestras.

En el caso que los tributos no se hubieren pagado, el valor de la muestra destruida en el proceso de examen se deducirá de la base imponible de la obligación tributaria aduanera resultante, salvo que la destrucción sea imputable al interesado.

En el caso se hayan pagado los tributos respectivos sobre las muestras consumidas, inutilizadas o destruidas durante el análisis al que fueron objeto, se notificará al declarante o su representante, para que pueda solicitar la devolución de los tributos correspondientes a las mismas.

Artículo 344. Procedimiento de la extracción de muestras.

Cuando la extracción se realice durante el acto de verificación deberá consignarse en acta, la cual deberá contener el nombre de los comparecientes, el lugar, fecha y hora, la descripción detallada de las muestras, los empaques utilizados para protegerlas y cualquier otra circunstancia que hubiere incidido en el acto, de la cual deberá dejarse constancia en el sistema informático.

Este procedimiento no impedirá el levante de las mercancías, salvo que se detecte la posible comisión de una infracción aduanera tributaria o penal, en cuyo caso se iniciarán de inmediato las acciones pertinentes. Cuando el resultado del análisis esté concluido, se le notificará al interesado que las muestras están a su disposición y que de no ser retiradas dentro del plazo de un mes, contado a partir de dicha notificación, causarán abandono.

Artículo 345. Remisión de muestras.

El Servicio Aduanero remitirá las muestras certificadas al lugar donde se efectuará el análisis por el medio más rápido que tenga a disposición, salvo que la extracción de las muestras las hubiere realizado, en su caso, el personal del laboratorio aduanero, otro laboratorio reconocido por el Servicio Aduanero o determinada oficina aduanera, en cuyo caso se dejará constancia de ese acto.

Los laboratorios y las oficinas aduaneras que recibieren las muestras establecerán los registros y controles necesarios para identificar a los funcionarios que las custodien o manipulen de cualquier forma.

Cuando se determine que ha ocurrido una sustracción o una incorrecta manipulación, deberán iniciarse los procedimientos administrativos o judiciales para establecer las responsabilidades correspondientes.

Página Web de la DEI. El Laboratorio Aduanero, tiene como función realizar los análisis físicos, la extracción de muestras"...

Causas

No hay un control de los productos utilizados para los análisis físico-químicos a las muestras que se realizan en el laboratorio aduanero.

Efectos

Poca confiabilidad de los resultados finales de los análisis físico-químicos de las muestras realizados por el laboratorio aduanero.

Buenas Prácticas

Buenas Prácticas de la Organización Mundial Para la Salud (OMS) para laboratorios de control de calidad de productos farmacéuticos.

Todos los reactivos y sustancias químicas, incluyendo solventes y materiales usados en ensayos y valoraciones, deben ser de calidad apropiada.

Las etiquetas de todos los reactivos deben especificar claramente:

- (a) el contenido;
- (b) el fabricante;
- (c) la fecha de recepción y fecha en que se abrió el envase;
- (d) la concentración, si corresponde;
- (e) las condiciones de almacenamiento; y
- (f) la fecha de vencimiento.

Las etiquetas de las soluciones de reactivos preparadas en el laboratorio deben especificar claramente:

- (a) el nombre;
- (b) la fecha de preparación y las iniciales del técnico o analista;
- (c) la fecha de vencimiento; y
- (d) la concentración, si corresponde.

El laboratorio debe asegurar que las soluciones volumétricas sean adecuadas en el momento del uso.

Recomendación No. 24

AL SECRETARIO(A) DE ESTADO EN EL DESPACHO DE FINANZAS

Proceder de forma inmediata a fortalecer los controles y manejo de las existencias de inventarios correspondientes al laboratorio aduanero, asegurándose que los productos utilizados para la realización de análisis físico-químicos de las muestras, cumplan con la calidad apropiada.

Beneficios Esperados

Garantizar que los resultados efectuados en el laboratorio aduanero, sean confiables.

J. NO SE CUENTA CON UNA CADENA DE CUSTODIA PARA LA EXTRACCION DE MUESTRAS

En visitas a las aduanas y al laboratorio aduanero, se evidenció que no se cuenta con una cadena de custodia que garantice que los resultados de los análisis físico-químicos efectuados a las muestras sean confiables.

SE INCUMPLE;

REGLAMENTO DEL CÓDIGO ADUANERO CENTROAMERICANO (RECAUCA) CAPITULO II DISPOSICIONES COMUNES AL DESPACHO ADUANERO DE LAS MERCANCÍAS SECCIÓN 2 DEL DESPACHO ADUANERO DE LAS MERCANCÍAS,

Artículo 341. Extracción de muestras en la verificación de las mercancías.

La Autoridad Aduanera, en el proceso de verificación inmediata, podrá extraer muestras de acuerdo con las condiciones y procedimientos establecidos en este Reglamento. La muestra extraída constituirá muestra certificada para todos los efectos legales.

Artículo 342. Devolución de muestras.

La muestra será devuelta al interesado sin menoscabo de ella, salvo que producto del análisis a que fuere sometida resultare consumida o destruida totalmente. La Autoridad Aduanera mantendrá la muestra en su poder por el plazo necesario para realizar su análisis.

Artículo 343. Obligación tributaria en caso de destrucción de muestras.

En el caso que los tributos no se hubieren pagado, el valor de la muestra destruida en el proceso de examen se deducirá de la base imponible de la obligación tributaria aduanera resultante, salvo que la destrucción sea imputable al interesado.

En el caso se hayan pagado los tributos respectivos sobre las muestras consumidas, inutilizadas o destruidas durante el análisis al que fueron objeto, se notificará al declarante o su representante, para que pueda solicitar la devolución de los tributos correspondientes a las mismas.

Artículo 344. Procedimiento de la extracción de muestras.

Cuando la extracción se realice durante el acto de verificación deberá consignarse en acta, la cual deberá contener el nombre de los comparecientes, el lugar, fecha y hora, la descripción detallada de las muestras, los empaques utilizados para protegerlas y cualquier otra circunstancia que hubiere incidido en el acto, de la cual deberá dejarse constancia en el sistema informático. Este procedimiento no

impedirá el levante de las mercancías, salvo que se detecte la posible comisión de una infracción aduanera tributaria o penal, en cuyo caso se iniciarán de inmediato las acciones pertinentes. Cuando el resultado del análisis esté concluido, se le notificará al interesado que las muestras están a su disposición y que de no ser retiradas dentro del plazo de un mes, contado a partir de dicha notificación, causarán abandono.

Artículo 345. Remisión de muestras.

El Servicio Aduanero remitirá las muestras certificadas al lugar donde se efectuará el análisis por el medio más rápido que tenga a disposición, salvo que la extracción de las muestras las hubiere realizado, en su caso, el personal del laboratorio aduanero, otro laboratorio reconocido por el Servicio Aduanero o determinada oficina aduanera, en cuyo caso se dejará constancia de ese acto. Los laboratorios y las oficinas aduaneras que recibieren las muestras establecerán los registros y controles necesarios para identificar a los funcionarios que las custodien o manipulen de cualquier forma. Cuando se determine que ha ocurrido una sustracción o una incorrecta manipulación, deberán iniciarse los procedimientos administrativos o judiciales para establecer las responsabilidades correspondientes.

Página Web de la DEI. El Laboratorio Aduanero, tiene como función realizar los análisis físicos, la extracción de muestras"...

Causas

Debilidad en el monitoreo, control y supervisión por parte de la administración de la DEI, en la extracción de las muestras para los análisis fisicoquímicos realizados por el Laboratorio.

Efectos

Poca confiabilidad de los resultados finales de los análisis fisicoquímicos de las muestras, realizados por el laboratorio aduanero.

Recomendación No. 25

AL SECRETARIO(A) DE ESTADO EN EL DESPACHO DE FINANZAS

Proceder de forma inmediata a fortalecer los controles, monitoreo y supervisión, en relación con el funcionamiento del laboratorio aduanero, estableciendo y aprobando los procesos y procedimientos para la extracción, embalaje y resultados de las muestras.

Beneficios Esperados

Garantizar que los resultados efectuados en el laboratorio aduanero, sean confiables.

K. MANEJO INDEBIDO DE DESECHOS TOXICOS DEL LABORATORIO ADUANERO

Al realizar visita e inspección física al Laboratorio Aduanero se evidenció que no cuenta con procedimientos que regulen el adecuado manejo de los desechos y residuos de productos vencidos, ya que se entierran en lugares inapropiados, y en ocasiones solicitan en forma verbal la colaboración de los Bomberos para la destrucción de los mismos.

SE INCUMPLE;

Secretaria de Estado en los Despachos de Salud, Reglamento para el manejo de los desechos peligrosos generados en establecimientos de salud, según acuerdo N° 07, Capítulo XI de los sistemas de tratamiento, artículo 62. El tratamiento de los desechos peligrosos podrá realizarse mediante las técnicas o procesos siguientes según las características de los desechos: Desinfección química; Esterilización con autoclave, microondas, gas, vapor o irradiación, Incineración controlada.

Causas

La institución no cuenta con procedimientos establecidos que indiquen el adecuado manejo de los productos químicos y los desechos.

Efectos

Ocasionar contaminación al medio ambiente y atentar contra la vida de las personas.

Recomendación No. 26

**AL SECRETARIO(A) DE ESTADO EN EL DESPACHO DE FINANZAS
JEFE DEL DEPARTAMENTO TÉCNICO ADUANERO DE LA DIRECCIÓN ADJUNTA
DE RENTAS ADUANERAS (DARA)**

Proceder de forma inmediata a Elaborar los Procedimientos correspondientes que indiquen el adecuado manejo de los desechos y residuos vencidos, tratados por el Laboratorio Aduanero y la adecuación de las instalaciones físicas para el buen funcionamiento del mismo.

Beneficios Esperados

Prevenir y minimizar los riesgos que generan el uso de los químicos y el manejo de los desechos o residuos peligrosos.

CONCLUSIONES GENERALES

- 1) La institución a través de la Unidad de Planificación, Políticas y Procesos ha establecido una matriz de planificación para ser utilizada por la Dirección Adjunta de Rentas Aduaneras (DARA), no obstante se observó una falta de supervisión y monitoreo en la implementación de los procesos y procedimientos que deben ser aplicados por las diferentes unidades.
- 2) Actualmente se están diseñando indicadores gerenciales que permitirán dar un seguimiento y una evaluación apropiada a las diferentes actividades que se desarrollan en las secciones y/o departamentos con el propósito de mejorar los procesos y procedimientos actuales, mismos que deben ser alineados con la nueva estructura organizacional priorizando y gestionando los procesos más críticos para la institución, a fin de identificar actividades que generen un valor agregado a la sociedad, procurando conseguir la máxima satisfacción y eficacia interna.
- 3) Actualmente la institución no cuenta con manuales aprobados en algunas áreas, que permiten identificar mediante un mapeo de procesos, las diferentes fases de implementación de cada proceso y procedimiento, mismos que son sujetos de modificaciones conforme a las evaluaciones y monitoreo que son realizados por los dueños del proceso.
- 4) Es de destacar que en la visita realizada a la sede de la Operadora Portuaria Centroamericana (OPC), se evidenció que la misma es la que asigna los roles a los Oficiales de Aforo para el chequeo de la mercancía, lo cual representa un procedimiento inadecuado y contrario a la función que debe cumplir la DEI en ejercicio de su labor. Esta imposición de autoridad de la OPC frente al ingreso, desempeño y permanencia del personal de la DEI condiciona y entorpece el normal desarrollo de la función operativa en la aduana de Puerto Cortés, específicamente en los predios de la Empresa Nacional Portuaria (ENP), debido a que la Dirección Ejecutiva de Ingresos perdió la autoridad total de su accionar, puede comprometer la independencia en el actuar de los Oficiales de Aforo, así mismo trae como consecuencia a los empleados de la DEI jornadas de trabajo largas y extenuantes, revisión de dos o más contenedores y dependencia permanente a las directrices brindadas por la OPC.
- 5) Se evidenció que parte de los funcionarios de la DEI utilizan sellos de validación en sus funciones, diferentes al del lugar en sitio, para realizar trámites administrativos en las aduanas visitadas, generando confusión, falta de credibilidad y dilución de responsabilidades por los trámites legalizados de esta forma.
- 6) Se evidenció que la Dirección Adjunta de Rentas Aduaneras (DARA) no posee un espacio físico apto que resguarde los Routers y el equipo de cómputo no reúne las condiciones idóneas, no brinda el mantenimiento oportuno y el espacio no es restringido; puesto que los mismos son utilizados como bodega o almacén, el equipo está a la intemperie, humedad, a expensas de roedores, y contacto humano, con todo lo anterior no es seguro para ejercer y desarrollar la operatividad institucional.

- 7) No existen protocolos de seguridad para salvaguardar los archivos y sistemas de la institución, Lo anterior se corroboró en las instalaciones físicas donde opera la Dirección Ejecutiva de Ingresos a nivel nacional.
- 8) En relación con los criterios de administración del Talento Humano, este departamento no cuenta con todos los instrumentos técnicos necesarios para el normal desempeño de su labor. Por lo cual no contribuye eficientemente en la operatividad de las aduanas como de la institución en general.
- 9) Se evidenció que El Departamento de Recursos Humanos no ha establecido canales de comunicación e información apropiados para su gestión, entre la oficina central y los enlaces de las regionales y oficinas aduaneras, limitando la retroalimentación de los lineamientos girados por la Jefatura de Recursos Humanos.
- 10) El Departamento de Recursos Humanos para el desarrollo de su gestión, no cumple los requisitos de idoneidad requeridos, atendiendo la naturaleza de su función, en consecuencia, genera duplicidad de funciones, extralimitación de facultades, afecta el Sistema de Control Interno, no garantiza la evaluación y el desarrollo de competencias.
- 11) **El Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA) en el Artículo 128. Creación del Tribunal Aduanero** Se crea el Tribunal Aduanero en los Estados Parte como órgano de decisión autónomo a los Servicios Aduaneros, el que conocerá en última instancia en la vía administrativa de los recursos en materia aduanera, conforme lo señale el reglamento. No obstante en el **Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA) en el art. 632** es competencia de la Secretaria de Finanzas (SEFIN), el nombramiento de los miembros del Tribunal Aduanero, no la Dirección Ejecutiva de Ingresos, cabe mencionar que si bien no se ha creado el Tribunal Aduanero, como última instancia de carácter administrativo de los recursos en materia aduanera, ya **el art.78 del Código Tributario** contempla, que la Secretaria de Finanzas es la última instancia, y este ejerce su función a través de los recursos de apelación, por lo cual el contribuyente no queda indefenso”.

Lic. Kenia Carolina Mendoza Turcios
Subjefe del Departamento de Fiscalización
De ingresos
(Jefe de equipo para efectos de la Auditoría)

Lic. Dulce María Umanzor Mendoza
Directora de Fiscalización