



**EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO COMO
PRIMERA FASE DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN
AL RUBRO DE LOS INGRESOS DEL SERVICIO
AUTÓNOMO NACIONAL DE ACUEDUCTOS
Y ALCANTARILLADOS (SANAA),
PERÍODO 2011-2012.**

INFORME DFI -006-2013

**DEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN DE INGRESOS
DIRECCION DE FISCALIZACIÓN, TRIBUNAL SUPERIOR
DE CUENTAS**

Diciembre 2013

Tegucigalpa, MDC; 19 de febrero, 2014
Oficio N° Presidencia/TSC 813/2014

Abogado

Roger Román Raudales Godoy

Gerente General por Ley

Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados SANAA

Su Oficina

Señor Gerente:

Adjunto encontrará el Informe N° DFI-006-2013 EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COMO PRIMERA FASE DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN AL RUBRO DE LOS INGRESOS DEL SERVICIO AUTÓNOMO NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS (SANAA), PERIODO 2011-2012.

El examen se efectuó en ejercicio de las atribuciones contenidas en el Artículo 222 reformado de la Constitución de la República 3, 4,5 Numeral 4, 37,42, 43,45 y 46 de la Ley Orgánica del Tribunal Superior de Cuentas y conforme al Manual de Normas de Control Interno y de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas aplicables al Sector Público de Honduras.

Este informe contiene opiniones, comentarios y recomendaciones; como resultado de La primera etapa de la evaluación de la auditoria de gestión, 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 cumplimiento de las recomendaciones, de manera respetuosa le solicito presentar dentro de un plazo de 15 días calendario 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,

Jorge Bogran Rivera

Magistrado Presidente

Cc: Junta Directiva SANAA
Dirección de Fiscalización



INDICE

CAPÍTULO I INFORMACIÓN INTRODUCTORIA	1
I.1 INTRODUCCIÓN	1
I.2 MOTIVOS DEL EXAMEN	1
I.3 OBJETIVOS DEL EXAMEN	1
A. OBJETIVO GENERAL	1
B. OBJETIVO ESPECÍFICO	1
I.4 ALCANCE DEL EXAMEN	1
I.5 MARCO LEGAL	2
I.6 METODOLOGÍA.....	2
CAPÍTULO II ANTECEDENTES	4
II.1 RESEÑA HISTÓRICA DEL SERVICIO AUTÓNOMO NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS (SANAA)	4
II.2 MISIÓN.....	5
II.3 VISIÓN	5
II.4 OBJETIVO INSTITUCIONAL	5
II.5 ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL SERVICIO AUTONOMO NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARRILLADOS (SANAA).....	5
II.6 FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS PRINCIPALES	5
CAPITULO III CONTROL INTERNO	6
III. 1 HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO	7
A. REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO NO APLICADO EL QUE ADEMÁS NO CUENTA CON ACTA DE APROBACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA.....	7
B. EXISTE UN COMITÉ DE ÉTICA CON POCA PARTICIPACIÓN Y SIN UN CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL.....	11

C. LA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA Y LA GERENCIA LEGAL NO APARECEN COMO NIVEL DE ASESORÍA EN EL ORGANIGRAMA O ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA	13
D. GERENCIA COMERCIAL NO CUENTA CON PLAN OPERATIVO ANUAL Y UN PLAN ESTRATÉGICO QUE INVOLUCRE LA UNIDADES DE COBRANZAS Y RECUPERACIONES	16
E. MANUAL DE FUNCIÓN Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS NO APROBADO	20
F. MANUAL DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL SIN APLICACIÓN Y A NIVEL DE BORRADOR.	25
G. NO EXISTE MANUAL DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL Y UN PROCESO DE SUPERVISIÓN.	28
H. CONTABILIDAD CON PROCESO DE REGISTRO DE LAS OPERACIONES CONTABLES DE LA INSTITUCIÓN EN FORMA MANUAL.....	32
I. EXPEDIENTES DE LOS CLIENTES QUE ESTÁN EN MORA INCOMPLETOS .	37
J. EL SANAA, CARECE DE UN REGLAMENTO A SU LEY CONSTITUTIVA QUE REGULE SUS ACTIVIDADES CONFORME A SUS POTESTADES CONSTITUCIONALES.	42
K. EL CONTADOR GENERAL NO SUPERVISA LAS OPERACIONES CONTABLES DE LAS REGIONALES.....	45

CAPÍTULO I

CAPÍTULO I INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

I.1 INTRODUCCIÓN

El examen corresponde a la Evaluación del Control Interno como primera fase de la Auditoría de Gestión al Rubro de los Ingresos del Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados (SANAA), practicada por el Departamento de Fiscalización de Ingresos del Tribunal Superior de Cuentas.

I.2 MOTIVOS DEL EXAMEN

El análisis se realizó en ejercicio de las atribuciones conferidas al Tribunal Superior de Cuentas por el Artículo 222 de la Constitución de la República reformado; y los Artículos 3, 4 y 5 (numeral 4), 7, 45 (numeral 3 y 4) de su Ley Orgánica y en cumplimiento de las funciones atribuidas al Departamento de Fiscalización de Ingresos de la Dirección de Fiscalización.

I.3 OBJETIVOS DEL EXAMEN

A. OBJETIVO GENERAL

Evaluar el control interno para identificar las debilidades y fortalezas del Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados (SANAA), Así como la obtención de un conocimiento completo del proceso de la gestión de los Ingresos.

B. OBJETIVO ESPECÍFICO

1. Evaluar el Control Interno, identificando las debilidades de control mediante el examen del ambiente de Control, los riesgos existentes y las actividades de control relacionadas con la información y comunicación a fin de determinar el grado de efectividad del mismo, específicamente en lo relacionado al rubro de ingresos.
2. Evaluar el marco legal que rige las operaciones de recaudación de los ingresos del Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados (SANAA).
3. Formular las recomendaciones que correspondan para mejorar los procesos administrativos en la recaudación de los Ingresos.

I.4 ALCANCE DEL EXAMEN

El estudio comprendió la evaluación del Control Interno como primera fase de la Auditoría de Gestión al Rubro de los Ingresos del Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados (SANAA), examinando los procedimientos utilizados en la

administración del talento Humano, las formas de registro de los ingresos captados, proceso de facturación y administración de la mora manejada, marco legal que rige las operaciones de la Institución.

El período comprendido de la Auditoria desde el 01 de enero de 2011 al 31 de diciembre de 2012.

I.5 MARCO LEGAL

- Constitución de la República Artículo 222 reformado, Artículos 3, 4, 5 numeral 2 y 10.
- Ley Orgánica del Tribunal Superior de Cuentas Artículos 7, 31 numeral 3 y Artículos 39 y 79.
- Reglamento General de la Ley Orgánica del Tribunal Superior de Cuentas los Artículos 2, 7, 10 numeral 2; Artículos 68, 69, 122, 125, 126,127.
- Ley de Presupuesto.
- Ley General de Administración Pública
- Ley Constitutiva del Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados SANAA
- Guías para la implementación del control interno institucional en el marco del SINACORP.
- Marco Rector del Control Interno institucional de los Recursos Públicos, “ACUERDO ADMINISTRATIVO TSC N°.001/2009”.
- Código de Comercio.
- Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).
- Normas Internacionales de Auditoria.
- Normas de Auditoria Gubernamental.

I.6 METODOLOGÍA

La metodología utilizada fue de carácter analítica, mediante la revisión y comprobación de la documentación técnica, contable, legal y operativa utilizando como fuente oficial

las diferentes Jefaturas que componen la Gerencia Administrativa y Financiera, La Gerencia Comercial de la División Metropolitana, La Gerencia Legal, y la Jefatura de Tecnología del Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados (SANAA), la cual se centra en Leyes, Acuerdos, Decretos, Circulares Internas, Convenios, Manuales y Reportes Técnicos relacionados.

Se realizó entrevistas, narrativas y aplicación de cuestionarios a diferentes funcionarios y empleados del Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados (SANAA) quienes narraron los diferentes procedimientos adoptados para la recaudación de los ingresos; procesos que fueron observados para su mejor comprensión.

CAPÍTULO II

CAPÍTULO II ANTECEDENTES

II.1 RESEÑA HISTÓRICA DEL SERVICIO AUTÓNOMO NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS (SANAA)

El Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados (SANAA), fue creado mediante **Decreto Legislativo No. 91** Publicado en el Diario Oficial La Gaceta No. 17382 del 23 de Mayo de 1961, con personalidad jurídica, patrimonio propio y duración indefinida, es un organismo autónomo del Estado.

Considerando la necesidad de modernizar su organización y buscar eficiencia administrativa, el SANAA ha definido un esquema que modifica la estructura vertical, orientada a hacerla más plana y con mayor poder de decisión, es así que se constituye una Organización que se enfoca en tres áreas fundamentales:

A) Primera instancia área política y estratégica, que se constituye con el alto nivel Gerencial, Gerente General y la Junta Directiva.

B) Segunda instancia, Las Divisiones Normativas:

1) División de Planeamiento

2) División de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios, que en un primer esfuerzo ha sido considerado como División Técnica.

C) Tercera instancia es la creación de Divisiones Gerenciales, constituida con carácter de Empresas Divisionales y diseñadas al nivel de alta Gerencia y Gerencias normativas.

Objeto del Servicio:

Tiene como objeto, promover el desarrollo de los abastecimientos públicos de agua potable y alcantarillados sanitarios y pluviales de todo el país, mediante:

- a. El estudio, construcción, operación mantenimiento y administración de todo proyecto y obra de esta índole que sea de pertenencia del Distrito Central, los Municipios, Juntas de Agua, Juntas de Fomento o de cualquier Dependencia Gubernamental, que de acuerdo con esta Ley, pase a formar parte del patrimonio del Servicio;
- b. El planeamiento, diseño, construcción, operación, mantenimiento y administración de obras de la misma clase emprendidas por la propia iniciativa del Servicio;
- c. La representación de los intereses del Estado en lo que atañe a abastecimientos de agua y alcantarillados, en las empresas particulares, que presten servicios públicos; y,
- d. La aprobación de diseños, planos y vigilancia durante el período de construcción de las obras de este género que con carácter particular se construyan. Entendiéndose por

sistemas públicos de abastecimiento de agua y alcantarillados, aquellos que presten servicio a más de cien personas.

II.2 MISIÓN

Servir con excelencia a todos los abonados, extender la cobertura a las comunidades de menores recursos económicos.- Actuando con integridad, reforzando con capacitación al personal y mejorando el entorno físico, tecnológico, social y económico del recurso humano, con el propósito de elevar continuamente la eficiencia y consolidar la sostenibilidad financiera de las operaciones.

II.3 VISIÓN

Prestar a la comunidad un servicio óptimo y continuo, al menor costo posible, brindando una atención oportuna y aprovechando la totalidad de los medios y recursos disponibles de manera eficiente, utilizando procesos de gestión eficientes con espíritu innovador y promover la cultura del agua, la ecología y el medio ambiente para contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes de Honduras.

II.4 OBJETIVO INSTITUCIONAL

Promover el desarrollo de los abastecimientos, público de agua potable y alcantarillados sanitarios y pluviales de todo el país.

II.5 ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL SERVICIO AUTÓNOMO NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARRILLADOS (SANAA)

La estructura orgánica del Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados (SANAA) está constituida de la siguiente forma:

Nivel Superior:	Junta Directiva
Nivel Ejecutivo:	Gerente General, Sub Gerente General, Gerencia Financiera, Gerencia Comercial, Gerencia Legal, Gerencia de Recursos Humanos, Gerencias de Regionales.
Nivel Operativo:	Contabilidad, Programación Financiera, Tesorería, Cobranzas, Recuperaciones, Jefatura de Centro de Tecnología. (Anexo N° 1)

II.6 FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS PRINCIPALES

Cuadro de Funcionarios y Empleados Principales **(Anexo N° 2)**

Tegucigalpa, MDC., 10 de diciembre de 2013.

Doctor

Danilo Alvarado

Gerente General

Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados SANAA

Su Oficina

Señor Gerente:

Hemos realizado una verificación del Control Interno para evaluación de la gestión de los ingresos del Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados, con énfasis en los Rubros de: Selección, Reclutamiento, Supervisión, Capacitación y Evaluación de los Empleados, Reglamentos Internos, Códigos de Ética; Proceso de cobranzas y recuperaciones, Formas de Registros de Ingresos recaudados por el período comprendido del 01 de enero de 2011 al 31 de diciembre del 2012.

La auditoría se realizó en ejercicio de las atribuciones contenidas en los Artículos 222 reformados de la Constitución de la República; 3, 4, 5 numeral 4, 7, 37, 41, 42 numerales 1 y 2, 43, 45 numeral 1,3 y 9; y 79 de la Ley Orgánica del Tribunal Superior de Cuentas. Y de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas aplicables al Sector Público de Honduras. Dichas normas requieren que se planifique y ejecute la auditoría con el fin de obtener seguridad razonable respecto a si los registros e informes financieros están exentos de errores importantes.

Al planear y ejecutar la auditoría se tomó en cuenta la estructura de control interno con el fin de determinar los procedimientos de auditoría y su extensión para expresar una opinión sobre las operaciones de recaudación de ingresos examinadas y no para opinar sobre la estructura de control interno de la entidad en su conjunto.

La administración es responsable de establecer y mantener una estructura de control interno adecuada cuyos objetivos son suministrar seguridad razonable, que los ingresos estén protegidos contra pérdidas por uso o disposiciones no autorizadas, que las transacciones se registren en forma adecuada.

Para fines del presente informe se clasifico las políticas y procedimientos de la estructura de control interno en las siguientes categorías importantes:

1. Cumplimiento de disposiciones Legales y Reglamentarias.
2. Proceso de recaudación de ingresos

3. Estado físico de las instalaciones
4. Controles internos implementados.

Para las áreas de control interno mencionadas anteriormente, se obtuvo una comprensión de su diseño y funcionamiento; y se observaron hechos que se dieron a conocer debido al efecto adverso que pueden tener para las operaciones de la institución.

COMENTARIOS DE LA ENTIDAD

En el Salón de la Juntas del Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados (SANAA), reunidos con el Representante por la Gerencia General, Gerente Legal, Gerente Comercial, Jefe de Cobranzas, Jefe de Recuperaciones, Tesorero General, Representante de la Gerencia de Recursos Humanos, Jefe de Centro de Tecnología, Contador General, Programador Financiero(Enlace TSC- SANAA) y Auditor Interno se informó sobre los hallazgos obtenidos como resultado de la Evaluación de Control Interno como primera fase de la Auditoría de Gestión al Rubro de los Ingresos Practicada al Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados, periodo del 1 de Enero del 2011 al 31 de Diciembre del 2012, según consta en “Acta de Conferencia Final” de fecha 05 de Diciembre del 2013. **(Anexo N° 3).**

Lic. Belkis Osiris Laínez Aguilar
Jefe de Comisión

Lic. Lourdes Marisol Javier Fonseca
Jefe Depto. Fiscalización de Ingresos

Lic. Dulce María Umanzor Mendoza
Directora de Fiscalización

CAPÍTULO III

CAPITULO III CONTROL INTERNO

El Control Interno es un proceso permanente y continuo realizado por la Dirección, Gerencia y otros empleados de las entidades públicas y privadas, con el propósito de asistir a los servidores públicos en la prevención de infracciones a las leyes y a la ética, con motivo de su gestión y administración de los bienes nacionales.

Considerando que el Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados (SANAA), constituye un sujeto pasivo por Ley al Tribunal Superior de Cuentas, rector del sistema de control, cuya función constitucional es la fiscalización posteriori de los fondos, bienes y recursos administrados por las entidades públicas, se procedió a evaluar los diferentes componentes que conforman el ambiente de control del Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados (SANAA), cuyo resultado determinó un riesgo Alto y confianza Baja en un 50.73%.

MATRIZ GLOBAL DE PONDERACIÓN		
COMPONENTE DE AMBIENTE DE CONTROL	IDEAL	CALIFICACIÓN
1. Filosofía Administrativa (Integridad) y Estilo de Dirección	10	5.6
2. Estructura Orgánica	10	5.2
3. Métodos para Asignar autoridad y responsabilidad	10	5.0
4. Administración de Personal	10	4.6
TOTALES	40	20.3

FACTOR FIJO	100
CALIFICACIÓN PONDERADA	50.73 Riesgo Alto y Confianza Baja

Se evaluó cada uno de los componentes de Control desde el apego a las leyes, transparencia, presentación de informes, estructura orgánica hasta la administración de personal, en los cuales se encontraron hallazgos que deberán ser mejorados para poder alcanzar una gestión eficaz y eficiente.

III. 1 HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO

A. REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO NO APLICADO EL QUE ADEMÁS NO CUENTA CON ACTA DE APROBACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA.

Al realizar la evaluación de Control Interno, se encontró que el Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados (SANAA) cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo para regular el proceder del personal de la Institución del cual no se encontró el acta de aprobación; sin embargo el mismo no es aplicado ya institución se rige por el Contrato Colectivo firmado con el Sindicato de Trabajadores el cual regula el personal permanente mas no el personal Temporario.

Cabe mencionar que el Contrato Colectivo establece que; dentro de tres meses después de su aprobación se conformará una comisión mixta para la elaboración del Reglamento Interno de Trabajo y de Higiene y Seguridad acondicionándolo a las disposiciones contractuales, este último aún no existe en la Institución.

SE INCUMPLEN:

Contrato Colectivo de Condiciones de Trabajo del SANAA- SITRASANAAYS

❖ Clausula N° 6:

El SANAA y el Sindicato se comprometen a que dentro de los tres meses siguientes a la fecha de vigencia del presente Contrato Colectivo, formaran una comisión mixta integrada por representantes de ambos organismos para la elaboración del Reglamento Interno de Trabajo y de Higiene y Seguridad, acondicionándolo a las disposiciones Contractuales.

Marco Rector del Control Interno Institucional de los Recursos Públicos

❖ CAPITULO 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.

DECLARACIÓN TSC-PRICI-0301:

Los fondos y recursos públicos no son propiedad de alguien en particular; conforman el tesoro y la hacienda pública cuya administración, en una democracia es confiada por los ciudadanos al gobernante que eligen y por éste a sus agentes, sean Secretarios de Estado, presidentes o directores ejecutivos, directores generales, administradores, gerentes, comisionados y demás servidores públicos, cualquiera que sea la denominación que se les dé. Esta circunstancia, determina la necesidad de que la gestión del tesoro y la hacienda pública sea regulada por la ley y desarrollada de acuerdo a su Reglamento y a la normatividad general emitida por los órganos rectores de los sistemas administrativos de la gestión, la cual es de cumplimiento obligatorio por todos los servidores públicos que intervienen en los procesos de dicha gestión...

Desde el punto de vista del control interno de los recursos públicos, por legalidad se entiende, la ejecución de las operaciones y el desempeño de las responsabilidades y funciones por los servidores públicos acatando las disposiciones legales aplicables, los reglamentos de éstas, las normas generales de los órganos rectores, las guías y normas específicas, los instructivos y, en general, los procedimientos debidamente establecidos por los entes públicos para materializar la aplicación de las leyes, reglamentos, normas generales y normas específicas...

Por tanto, los servidores públicos, en los diferentes niveles de la estructura organizacional de una entidad pública, deben asegurarse, antes de darles curso, que los actos u operaciones que van a autorizar o a ejecutar se ajustan a las leyes, reglamentos y normatividad técnica emitida formalmente. Así mismo, los servidores de cada grupo, sección, división, departamento, unidad o dirección de un ente público deben responder por la legalidad de las operaciones a su cargo, sin intervención de ningún grupo, sección, división, departamento, unidad o dirección de la propia entidad y mucho menos de un ente público diferente al responsable de las operaciones...

En la aplicación del presente principio, cada servidor público debe tener el cuidado de relacionar la legalidad del acto, función u operación que va a realizar con un análisis de los valores y políticas éticas previamente definidos en la entidad, para asegurarse no solamente del cumplimiento de la normatividad reguladora del acto, función u operación, sino también que además que es legal y es coherente con tales valores y políticas las cuales normalmente van más allá del cumplimiento de la normatividad reguladora de la gestión gubernamental.

❖ **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.

OPINIÓN DEL AUDITADO

Al realizar la solicitud del Reglamento Interno de Trabajo el Gerente de Recursos Humanos del Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados SANAA en su Memorando G-RH N°-1163/2013 del 24 de octubre del 2013 expreso “La aplicación de las relaciones de trabajo para la categoría del personal con Status temporal es regulada por el Código de Trabajo. La gestión administrativa de las

relaciones de trabajo para la categoría del personal con status permanente está contemplada mediante el Código de Trabajo y cláusulas contractuales del contrato colectivo vigente”

Por su parte el Gerente Legal al solicitarle el acta de aprobación del Reglamento Interno según el Memorándum GL-615-2013 expreso “Debido a que dicho Reglamento fue aprobado por el Ministerio de Trabajo en el año de 1963, y en vista que el Huracán Mitch acaecido en el año de 1998, arrasó con archivos de la Institución, no hemos encontrado documento alguno para determinar si fue de conocimiento de Junta Directiva su aprobación”.

OPINIÓN DE AUDITOR

La Institución tiene que tener bien definido El Reglamento Interno de Trabajo especificando cada una de los componentes necesarios para regular el proceder del Recurso Humano, la clasificación de las faltas que puedan generarse así como las sanciones a aplicar, además de no presentar excepciones en ninguna actividad o procedimiento de la institución, para no generar conflictos, además de estar aprobado por las máximas autoridades de la Institución y de acuerdo con las cláusulas contractuales del Contrato Colectivo.

RIESGO

Al no contar con un Reglamento Interno de Trabajo actualizado así como la existencia de un documento que le dé legalidad, no permite que el proceso se realice de acuerdo a las necesidades de la Institución y en el cual se estipulen todos los elementos necesarios para la regulación del proceder del recurso humano (deberes, derechos, prohibiciones y sanciones) lo cual podría generar conflictos al momento de la correcta toma de decisiones sobre las medidas disciplinarias a aplicar en situaciones que puedan presentarse por no estar debidamente legalizadas.

RECOMENDACIÓN N° 1

**A LA JUNTA DIRECTIVA DEL SERVICIO AUTONOMO NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARRILLADOS
AL GERENTE GENERAL**

Instruir a la Gerencia de Recursos Humanos para que proceda de forma inmediata a la revisión del Reglamento Interno de Trabajo para realizar los cambios respectivos de acuerdo a las necesidades actuales de la Institución, y en cumplimiento al Contrato Colectivo, una vez actualizado elevarlo antes las máximas autoridades

para su aprobación y puesta en marcha, en vista de no contar con el documento que lo legalice.

B. EXISTE UN COMITÉ DE ÉTICA CON POCA PARTICIPACIÓN Y SIN UN CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL.

Al investigar sobre el Comité de Ética del Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados (SANAA) y la existencia de mecanismos o instrumentos reguladores del proceder del personal con respecto a la probidad y ética, se identificó que existe un Comité de Ética juramentado por el Tribunal Superior de Cuentas, el cual elaboró un programa, que no se ha cumplido en su totalidad, a su vez no tienen un Manual o Código de Ética Institucional como ese establece en el reglamento de los Comités de Ética emitidos por dicho Tribunal, y según los integrantes no se les incluye para participar en los procesos en los que se mide la probidad y ética.

SE INCUMPLEN:

Reglamento para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Probidad y Ética Pública

❖ **Capítulo IV de Las Funciones**

Artículo 10: Las Funciones del Comité son las Siguietes:

Inciso 1 Preparar y aprobar el Manual interno de Funcionamiento

Inciso 3 Promover que en su respectiva Institución se aprueben y pongan en vigencia normas de conducta para el correcto, honorable y adecuado cumplimiento de las funciones públicas, de acuerdo con los lineamientos dictados por el Tribunal y que las mismas se cumplan, para lo cual deben de velar para que se establezcan controles administrativos que impidan y desalienten al personal a incurrir en violaciones de las citadas normas.

Reglamento a la Ley Orgánica del Tribunal Superior de cuentas:

❖ **Medidas contra la Corrupción ARTÍCULO 103- MEDIDAS PREVENTIVAS.**

Inciso 7) La emisión de normas de conducta para el correcto, honorable y adecuado cumplimiento de las funciones públicas e igualmente las que tiendan a prevenir conflictos de intereses que aseguren la preservación y el uso adecuado de los bienes y recursos asignados a los servidores públicos en el desempeño de sus funciones.

Marco Rector del Control Interno Institucional de los Recursos Públicos:

❖ CAPITULO II PRINCIPIOS RECTORES DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL DE LOS RECURSOS PÚBLICOS

TSC-PRICI-01: ÉTICA PÚBLICA

La actitud permanente de los servidores públicos acorde con la integridad, rectitud y demás valores morales aceptados por la sociedad, constituye la base principal en que se fundamenta el control interno institucional de los recursos públicos.

DECLARACIÓN TSC-PRICI 01-01:

La integridad gubernamental se valora de acuerdo con el grado de conducta ética que manifiestan los servidores públicos. Éstos deben ser integérrimos, por lo cual les corresponde mantener permanentemente una actitud acorde con el más alto grado ético de tal forma que su conducta institucional y fuera del servicio público constituya el mejor vector y ejemplo de comportamiento, para los demás servidores que los rodean y para la sociedad en general...

El Código de Conducta Ética del Servidor Público y la normativa ética particular que emita cada institución, tiene la función de vector de los valores y políticas éticas que deben ser consensuados en cada sujeto pasivo de la LOTSC.

OPINIÓN DEL AUDITADO

Según lo expresado por los Miembros del Comité de Ética en la Narrativa N° 2 del 18 de Octubre del 2013 “No tienen el adecuado apoyo de las autoridades del SANAA, asimismo se carece de un Código de Conducta propio”

Por su parte la Jefe de Unidad Técnica y Capacitación en Narrativa N° 1 del 10 de Octubre del 2013 expreso “Con respecto al tema del Comité de Ética consideran que el Tribunal solamente viene a conformar y a juramentar y luego se deja a la deriva al comité y no se le presta la asesoría adecuada para poder realizar las actividades en su plan. Este comité no funciona como debería funcionar de acuerdo a las expectativas esperadas.

OPINIÓN DEL AUDITOR

Los propios servidores en cada entidad pública, después de un proceso de discusión y sobre la base de los objetivos institucionales y las relaciones de la entidad con otras instituciones o individuos deben definir por consenso sus propios valores y políticas éticas que deben acatar en el desempeño de sus funciones, para generar el compromiso al interior de la entidad de actuar de manera coherente y consonante con dichos valores y políticas éticas, que a su vez fundamentan el Sistema de Gestión Ética Institucional.

RIESGO

La falta de cumplimiento de un programa de trabajo así como de la elaboración de la normativa o Código Institucional además de la falta de involucramiento del Comité de Ética institucional en las actividades de la Institución, provocaría conflictos y pérdida del sentido de pertenencia a la Institución por parte de los funcionarios y empleados y a la existencia de actos cuestionables no regulados.

RECOMENDACIÓN N° 2

A LA JUNTA DIRECTIVA DEL SERVICIO AUTÓNOMO NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS AL GERENTE GENERAL

Instruir a las Gerencias Financiera y de Recursos Humanos para prestar colaboración al Comité de Ética para que procedan a la elaboración de su propia normativa de ética mediante un amplio proceso de discusión y sobre la base de los objetivos institucionales, asimismo proceder a involucrar de manera activa a dicho comité en la participación de las actividades.

C. LA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA Y LA GERENCIA LEGAL NO APARECEN COMO NIVEL DE ASESORÍA EN EL ORGANIGRAMA O ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

Al realizar la evaluación de la Estructura Organizacional se verificó que el SANAA cuenta con un Organigrama Institucional el cual sufrió su última modificación según Punto de Acta N° 10.2 del acta Numero 781 de la sesión ordinaria de Junta Directiva celebrada el 26 de Julio del 2011, organigrama que refleja a la Unidad de Auditoría Interna con una línea de mando directa de la Gerencia General y no como a Línea de asesoría, de igual forma la Gerencia Legal se refleja dentro de las gerencias operativas de la Institución y no como asesores de la Junta Directiva. **(Anexo N° 4)**

SE INCUMPLEN:

Ley Orgánica del Tribunal Superior de Cuentas

ARTÍCULO 48.- PLAN DE TRABAJO.

Los funcionarios de la Auditoría Interna ejercerán sus atribuciones con total independencia funcional y de criterio en relación al respectivo órgano u organismo de la administración pública...

Reglamento General de la Ley Orgánica del Tribunal Superior de Cuentas

ARTICULO 53: SUBORDINACIÓN.

Las unidades de Auditorías Internas no guardaran subordinación alguna con el titular de la entidad en las atribuciones propias de la auditoria, y no deberán mantener dependencia lineal o funcional alguna con otros órganos administrativos, para garantizar su independencia, objetividad e imparcialidad de sus labores. Para garantizar su independencia deberán comunicar los resultados de sus auditorías, en la misma fecha al titular de la entidad, para los fines previstos en la Ley Orgánica del Tribunal Superior de Cuentas y su Reglamento.

Marco Rector del Control Interno Institucional de los Recursos Públicos:

❖ CAPÍTULO III NORMAS GENERALES RELATIVAS AL AMBIENTE DE CONTROL

TSC-NOGECI 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, distribuirlas 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.

TSC- NOGECI III-10 AUDITORIA INTERNA

En cada ente público, como parte de un adecuado ambiente de control, debe existir una unidad de auditoría interna eficaz, cuyo nivel de independencia funcional y de criterio debe ser respetado por el jerarca o titular de la entidad y, en general, por la dirección superior y todos los servidores públicos de la misma.

DECLARACIÓN TSC-NOGECI III-10.01:

De conformidad con el Artículo 48 de la Ley Orgánica del Tribunal Superior de Cuentas, “las auditorías internas deben ejercer sus funciones con total independencia funcional y de criterio en relación al respectivo órgano u organismo de la administración pública”. Además, es necesario que la respectiva unidad de auditoría interna, tenga el apoyo superior y esté dotada de los recursos necesarios para poder brindar una asesoría oportuna y profesional en el ámbito de su competencia, a efecto de poder agregar valor a la gestión institucional mediante recomendaciones que presenta en sus informes y, para ser una garantía razonable de que las funciones del jerarca y demás personal del ente, se realizan de conformidad con las disposiciones legales y sanas prácticas administrativas.

Marco Rector de la Auditoría Interna del Sector Público

❖ CAPÍTULO ÚNICO NORMAS GENERALES DE AUDITORIA INTERNA GUBERNAMENTAL NOGENAIG –

TSC-NOGENAIG-13 ROL ASESOR

La función de auditoría interna en el Sector Público cumple fundamentalmente un rol asesor a la Máxima Autoridad Ejecutiva de la entidad, tanto para prevenir los riesgos que atenten contra el adecuado manejo, uso e inversión de los recursos públicos como para agregar valor a los procedimientos administrativos y operativos, en función de la efectividad de los objetivos institucionales y de la mejora de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno de la entidad.

DECLARACIÓN TSC-NOGENAIG-13:

Esta función asesora de las UAI se materializa mediante la formulación de recomendaciones derivadas de las evaluaciones y auditorías que efectúa para mejorar e incrementar la efectividad de los procesos de administración de riesgos, control y gobierno de la entidad, en función del logro de los objetivos y resultados institucionales programados, presupuestados o previstos, para la gestión pública institucional. La Auditoría Interna Gubernamental cumple una función eminentemente preventiva de suma importancia, pues le permite alertar tempranamente a la Máxima Autoridad Ejecutiva de la institución u organismo, respecto a aquellos hechos que puedan ser generadores de siniestros futuros del uso, manejo e inversión de los recursos públicos y del logro de los objetivos institucionales y de los resultados de la gestión y sugerir las medidas necesarias para mejorar la gestión de los riesgos a fin de evitar que los siniestros se materialicen y que si son inevitables su impacto negativo en la gestión, sea el mínimo razonablemente posible.

OPINIÓN DEL AUDITADO

Según Oficio N° 1369-2013 del 4 de diciembre del 2013 el Gerente General del SANAA expresa: “Según lo establece la Ley Constitutiva del SANAA el representante legal de la Institución es el Gerente General y el Auditor Interno depende de la Gerencia General igual que las otras dependencias.

Con respecto al tema de la Gerencia Legal el Gerente General en el oficio mencionado anteriormente comenta “Según lo establecido en la Ley Constitutiva de el SANAA el Gerente General ejerce la Representación Legal de el SANAA y dentro de sus atribuciones está la de proponer a la Junta Directiva el nombramiento, suspensión o remoción de jefes de departamentos y de secciones, y nombrar suspender o remover a los demás empleados. La Gerencia Legal no puede depender de la Junta Directiva porque estaría en igual condición que la Gerencia General y actuaría con su propia autonomía”.

OPINIÓN DEL AUDITOR

Para una correcta aplicación de un control interno, debe existir por parte de todos los involucrados un conocimiento preciso de cuáles son sus responsabilidades y cuáles son los rangos de autoridad, mediante líneas direccionales bien orientadas.

RIESGO

El no estar ubicados en nivel de asesoría su grado de independencia al emitir sus propias opiniones se verá afectada para la toma de decisiones ante las máximas autoridades en menoscabo de la gestión de los Ingresos de la Institución.

RECOMENDACIÓN N° 3

A LA JUNTA DIRECTIVA DEL SERVICIO AUTÓNOMO NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS AL GERENTE GENERAL

Proceder a la revisión y modificación al Organigrama Actual, de tal forma que esta refleje una estructura organizativa coherente, efectiva y práctica, en el cual cada área esté debidamente delineada y orientada, una vez realizada se proceda a su aprobación y puesta en marcha.

D. GERENCIA COMERCIAL NO CUENTA CON PLAN OPERATIVO ANUAL Y UN PLAN ESTRATÉGICO QUE INVOLUCRE LA UNIDADES DE COBRANZAS Y RECUPERACIONES

Al realizar la evaluación de Control Interno a la Gerencia Comercial del Servicio Autónomo de Acueductos y Alcantarillados (SANAA) de la cual dependen la Unidad de Cobranzas, Facturación y Recuperaciones, unidades fundamentales

para la Gestión de los Ingresos de la Institución comprobándose que la misma no cuenta con un Plan Operativo Anual y un Plan Estratégico que involucre cada una de las unidades que la integran con el objetivo de alcanzar las metas de recaudación de la institución.

SE INCUMPLEN:

Reglamento de Cobranzas del Servicio Autónomo de Acueductos y Alcantarillados SANAA

ARTÍCULO 6: La Unidad de Cobranzas a través de la Sección de Recuperaciones, tiene la obligación de preparar anualmente el plan de acción que deberá ejecutarse en el proceso de cobros y de corte de los servicios para el periodo en curso. Dicho plan deberá ser ajustado a la coordinación y planificación de actividades que ejecutan las distintas dependencias que participan en la conformación de la factura del abono.

Marco Rector del Control Interno Institucional de los Recursos Públicos:

❖ CAPITULO III PRECEPTOS DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL

TSC-PRECI-01: PLANEACIÓN

El control interno de gestión de los entes públicos debe apoyarse en un sistema de planeación para asegurar una gerencia pública por objetivos

DECLARACIÓN TSC-PRECI-01-01:

El propósito primordial de la gerencia pública es alcanzar los objetivos institucionales dentro de sanos criterios de efectividad, economía y eficiencia, lo cual presupone tanto el desarrollo previo de dichos objetivos mediante la determinación o fijación de objetivos específicos, resultados o metas periódicas que debe alcanzar la gestión de un ente público, como la construcción de estándares o indicadores de resultado, desempeño e impacto.

Corresponde al control interno institucional o de gestión asegurar a la gerencia pública su propósito primordial de alcanzar los objetivos institucionales, para lo cual cada entidad pública, debe establecer como parte de los elementos básicos de dicho control, un sistema de planeación que permita determinar con claridad la misión, la visión, los valores y los objetivos institucionales que deben ser desarrollados a través de programas y proyectos con objetivos específicos, metas o resultados periódicos a obtener y con los indicadores para medir su logro o grado de avance de tal forma que le facilite el cumplimiento de la misión primordial de la entidad y su conducción hacia la visión que se haya proyectado.

Para tales fines, la conceptualización moderna del Control Interno (Informe COSO) considera la metodología de la planeación estratégica como la más apropiada al respecto. Dicha planeación debe permitir la programación de objetivos y metas

parciales a lograr en sub periodos, que faciliten los procesos auto evaluativos de control interno, para apoyar oportunamente a la gerencia pública en la conducción de la entidad hacia el logro de los objetivos y metas programadas para cada ejercicio.

Para el efecto, en las entidades públicas, los objetivos globales se deducen de la misión de la entidad en el marco de unos valores y principios éticos que deben ser declarados por los servidores públicos del respectivo sujeto pasivo de la LOTSC. A su vez estos objetivos deben interrelacionarse con los objetivos específicos de las actividades básicas de las áreas principales de la organización, áreas misionales o de prestación de los servicios de la respectiva entidad y viceversa. Los objetivos de las actividades comprenden las metas que deben estar relacionadas con los objetivos de los servicios que presta la entidad o los bienes que produce y los elementos para prestarlos o producirlos en el periodo del ejercicio financiero o fiscal. Finalmente la definición de los objetivos permite a la gerencia pública determinar los criterios de medición del desempeño e identificar los riesgos inherentes al logro de los mismos.

Consecuencialmente, la ejecución del plan estratégico de una institución se materializa en los programas operativos anuales (POA) que deberán, incluir como mínimo los siete (7) siguientes elementos:

- i) Los objetivos, resultados o metas que se deben alcanzar.
- ii) Las actividades a ejecutar.
- iii) El tiempo estimado de duración de la ejecución.
- iv) Los insumos a invertir.
- v) Los responsables.
- vi) Los estándares o indicadores de resultado, desempeño e impacto de la gestión, incluyendo los relativos a la eficiencia de las operaciones. Y,
- vii) Las condicionantes de la ejecución de las actividades y los riesgos del logro de los objetivos.

Finalmente, es importante tener en cuenta que desde el punto de vista del control interno institucional el Programa Operativo Anual (POA), es la materialización de la planeación a corto plazo que constituye por una parte, el soporte válido del proyecto de presupuesto del respectivo ente para el respectivo año y por otra, el medio más eficaz para guiar el desempeño de una gestión pública por objetivos en función del desarrollo económico y social del país, previsto en los planes y programas de gobierno.

❖ **CAPÍTULO IV NORMAS GENERALES RELATIVAS A LA EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS**

TSC-NOGECI- IV-04 DIVULGACIÓN DE LOS PLANES

Los planes deberán ser divulgados oportunamente entre el personal respectivo para procurar un conocimiento y una aceptación generales y obtener el compromiso requerido para su cumplimiento.

DECLARACIÓN TSC-NOGECI- IV-04.01:

Una vez que los planes oficiales han sido preparados y están listos para entrar en vigencia, es necesario que, atendiendo a las responsabilidades de cada quien, sean dados a conocer al persona, el que debe haber participado en su definición, para que todo miembro de éste sepa a cabalidad cuál es la contribución que se requiere de él como apoyo a la voluntad organizacional. Es indispensable que los planes se presenten al personal como instrumentos de gestión, y que su divulgación se oriente a conseguir su uso efectivo como herramientas para canalizar las actividades organizacionales.

OPINIÓN DEL AUDITADO

En narrativa N. 6 del 24 de octubre 2013 Jefe de Cobranzas expresa lo siguiente:” En relación a las Acciones que ejecuta la Unidad de Cobranzas a su cargo no se prepara un Plan de Acción Anual para ejecutar el proceso de cobros, lo que se elabora son rutas de corte, las que se planifican semanalmente, para ser ejecutadas en los diferentes operativos en barrios y colonias del área metropolitana, esto se hace con clientes cuya deuda es mayor a L. 500.00 y mayor a dos meses (60 días); esto se hace en las colonias que se pueda garantizar la seguridad de los empleados del Servicio Nacional de Acueductos y Alcantarillados (SANAA) ”

Según Memorándum CG-330-2013 del 27 de noviembre de 2013 el Gerente Comercial expresa lo siguiente. “La Gerencia Comercial actualmente trabaja con una programación de trabajo anual”, “La programación de trabajo anual es implementada por la Gerencia Comercial para el manejo de ingresos en virtud de ser responsable entre otras funciones de mantener el flujo de ingresos que inyectan el flujo de caja de la institución”.

OPINIÓN DEL AUDITOR

Todas las áreas de la Institución deben contar con un Plan Operativo Anual y un Plan Estratégico en el que se establezcan los procedimientos y actividades a realizar para el cumplimiento de las metas propuestas en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales.

RIESGO

Al no contar con un Plan Operativo Anual y un Plan Estratégico de la Gerencia que es el pilar de la gestión de los Ingresos de la Institución, provocaría que las gestiones que se realicen para reducir los montos de la mora no sean efectivas, lo que puede conducir a que la institución no alcance las metas y objetivos establecidos.

RECOMENDACIÓN N° 4

A LA JUNTA DIRECTIVA DEL SERVICIO AUTÓNOMO NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS AL GERENTE GENERAL

Girar instrucciones a la Gerencia Comercial para que proceda a elaborar el Plan Operativo Anual así como un Plan Estratégico y luego proceder a presentarlo a las máximas autoridades para su aprobación y puesta en marcha, que rijan las operaciones de las unidades que la conforman, estableciendo las metas y objetivos en pro del cumplimiento de las metas institucionales, además de permitirle la medición de la gestión de cada una de sus unidades al final de cada periodo.

E. MANUAL DE FUNCIÓN Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS NO APROBADO

Al realizar la evaluación de Control Interno se comprobó que el Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados SANAA cuenta con un Manual de Funciones y Descripción de Puestos a nivel de borrador ya que el mismo no ha sido elevado para aprobación de las máximas autoridades de la Institución, a su vez el mismo no está de acuerdo con la estructura organizacional de la Institución, por otra parte según las entrevistas realizadas entre el personal se comprobó que ni siquiera se les da a conocer sus funciones al momento de ingresar a la institución.

SE INCUMPLEN:

Marco Rector del Control Interno Institucional de los Recursos Públicos

❖ CAPITULO 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.

DECLARACIÓN TSC-PRICI-0301:

Los fondos y recursos públicos no son propiedad de alguien en particular; conforman el tesoro y la hacienda pública cuya administración, en una democracia es confiada por los ciudadanos al gobernante que eligen y por éste a sus agentes, sean Secretarios de Estado, presidentes o directores ejecutivos, directores generales, administradores, gerentes, comisionados y demás servidores públicos, cualquiera que sea la denominación que se les dé. Esta circunstancia, determina la necesidad de que la gestión del tesoro y la hacienda pública sea regulada por la ley y desarrollada de acuerdo a su Reglamento y a la normatividad general emitida por los órganos rectores de los sistemas administrativos de la gestión, la cual es de cumplimiento obligatorio por todos los servidores públicos que intervienen en los procesos de dicha gestión...

Desde el punto de vista del control interno de los recursos públicos, por legalidad se entiende, la ejecución de las operaciones y el desempeño de las responsabilidades y funciones por los servidores públicos acatando las disposiciones legales aplicables, los reglamentos de éstas, las normas generales de los órganos rectores, las guías y normas específicas, los instructivos y, en general, los procedimientos debidamente establecidos por los entes públicos para materializar la aplicación de las leyes, reglamentos, normas generales y normas específicas...

Por tanto, los servidores públicos, en los diferentes niveles de la estructura organizacional de una entidad pública, deben asegurarse, antes de darles curso, que los actos u operaciones que van a autorizar o a ejecutar se ajustan a las leyes, reglamentos y normatividad técnica emitida formalmente. Así mismo, los servidores de cada grupo, sección, división, departamento, unidad o dirección de un ente público deben responder por la legalidad de las operaciones a su cargo, sin intervención de ningún grupo, sección, división, departamento, unidad o dirección de la propia entidad y mucho menos de un ente público diferente al responsable de las operaciones...

En la aplicación del presente principio, cada servidor público debe tener el cuidado de relacionar la legalidad del acto, función u operación que va a realizar con un análisis de los valores y políticas éticas previamente definidos en la entidad, para asegurarse no solamente del cumplimiento de la normatividad reguladora del acto, función u operación, sino también que además que es legal y es coherente con tales valores y políticas las cuales normalmente van más allá del cumplimiento de la normatividad reguladora de la gestión gubernamental.

❖ **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.

OPINIÓN DEL AUDITADO

La Gerencia de Recursos Humanos en respuesta al Oficio DFI N°16/2013 en su memorándum G-RH-N° 1245/2013 del 12 de Noviembre del 2013 anexa el memorándum GG-347-2013 del 08 de Noviembre del 2013 remitido por la Gerencia General del SANAA en el cual expresa: “En relación al memorándum GRH-1246-2013, por este medio se le informa que la administración actual se encontró con el inconveniente de poder aplicar el Manual de Evaluación del Desempeño y Manual de Descripción de Puestos, ya que la institución no tiene la capacidad financiera para cubrir los compromisos que conlleva aplicar dichos manuales”.

Por su parte la Jefe de Unidad Técnica y Capacitación en Narrativa N° 1 del 10 de Octubre del 2013 comento: “Con respecto al tema del manual de descripción de puestos trae consigo una estructura de salarios, la cual es aplicada de acuerdo a los resultados de las evaluaciones del desempeño, evaluación que no es aplicada porque es un proceso muy oneroso para la institución, por lo cual los aumentos se hacen mediante negociaciones colectivas”...

OPINIÓN DEL AUDITOR

La delegación de autoridad hecha por el jerarca y por los demás niveles jerárquicos de la administración activa debe quedar formalmente establecida por escrito (en manuales u otros documentos de vigencia prolongada), como una medida de protección para la administración y el funcionario respectivo, y con el propósito de que éste conozca los límites de su ámbito de acción y actúe siempre dentro de ellos, a su vez debe concordar con la estructura organizativa actual de la Institución que evidencie el grado de compromiso efectivo para medir la eficacia y eficiencia en la gestión de los ingresos

RIESGO

Al no existir la asignación de las labores de cada puesto, no se tendrán responsables por el cumplimiento de las mismas y no adquirirá autoridad para ejecutarlas a cabalidad, dando lugar a la realización, ocultamiento de errores u

omisiones produciendo ineficacia e ineficiencia en la gestión institucional y el cumplimiento de los objetivos.

RECOMENDACIÓN N° 5

A LA JUNTA DIRECTIVA DEL SERVICIO AUTÓNOMO NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS AL GERENTE GENERAL

Ordenar a la Gerencia de Recursos Humanos para que de forma inmediata proceda a realizar una revisión de Manual de Funciones y Descripción de Puestos para acoplarlo a las necesidades actuales de la Institución y proceder a elevarlo para su aprobación, y de esta forma ponerlo en marcha.

F. MANUAL DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL SIN APLICACIÓN Y A NIVEL DE BORRADOR.

Al realizar la Evaluación de Control Interno se comprobó que el SANAA no cuenta con un proceso de Evaluación del Desempeño del Personal que le permita medir las fortalezas y debilidades del Recurso Humano con el que cuenta la Institución y de esta forma poder planificar capacitaciones en las áreas débiles presentadas.

La Institución cuenta con un Manual de Evaluación del Desempeño a nivel de Borrador y el cual no ha sido elevado para aprobación a las máximas autoridades y por ende no está siendo aplicado.

SE INCUMPLEN:

Marco Rector del Control Interno Institucional de los Recursos Públicos

❖ CAPITULO III Normas Generales Relativas al Ambiente de Control

TSC-NOGECI- III-03 PERSONAL COMPETENTE Y GESTIÓN EFICAZ DEL TALENTO HUMANO

El control interno debe incluir las políticas y los procedimientos necesarios tanto para una apropiada planificación y administración de los recursos humanos de la institución, de manera que asegure el reclutamiento y la permanencia en el servicio de un personal competente e idóneo para el desempeño de cada puesto de trabajo, como para promover su desarrollo a fin de aumentar sus conocimientos y destrezas.

DECLARACIÓN TSC-NOGECI- III-03.01:

La competencia del talento humano al servicio del ente público y adecuadas políticas y prácticas de gestión de recursos humanos, son elementos indispensables de un adecuado ambiente de control. De la competencia de los servidores públicos depende, en gran parte, la eficacia y eficiencia de la ejecución

de los sistemas administrativos, financieros y operativos, así como la obtención de los objetivos institucionales. Por tanto, el proceso de control interno institucional deberá estar orientado a asegurar que los diversos procesos de administración de los recursos humanos, sean transparentes y eficaces para lograr la selección, reclutamiento, desarrollo y mantenimiento de recursos humanos competentes y para su evaluación, promoción y estímulo que motiven su adhesión a los controles y objetivos institucionales.

❖ **CAPÍTULO VII NORMAS GENERALES RELATIVAS AL MONITOREO**

TSC-NOGECI- VII-02 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

El titular principal o jerarca y todos los funcionarios que participan en la conducción de las labores de la institución, deben efectuar una evaluación permanente de la gestión, con base en los planes organizacionales y las disposiciones normativas vigentes, 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.

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.

OPINIÓN DEL AUDITADO

La Gerencia de Recursos Humanos en su memorándum G-RH-N° 1163/2013 del 24 de Octubre del 2013 expreso: “El SANAA no tiene capacidad financiera, ni el presupuesto para hacer frente a las aplicación del Manual de Selección y Reclutamiento del Personal y Manual de Evaluación de Desempeño, ya que esto contempla actualizar cada seis meses en conformidad al incremento del costo de vida, inflación y devaluación de la moneda.

Por otra parte esta misma Gerencia en respuesta al Oficio DFI N°16/2013 en su memorándum G-RH-N° 1245/2013 del 12 de Noviembre del 2013 anexa el memorándum GG-347-2013 del 08 de Noviembre del 2013 remitido por la Gerencia General del SANAA en el cual expresa: “En relación al memorándum GRH-1246-2013, por este medio se le informa que la administración actual se encontró con el inconveniente de poder aplicar el Manual de Evaluación del Desempeño y Manual de Descripción de Puestos, ya que la institución no tiene la capacidad financiera para cubrir los compromisos que conlleva aplicar dichos manuales”.

OPINIÓN DE AUDITOR

La Institución debe contar con un Proceso de Evaluación del Desempeño que le permita medir las debilidades y fortalezas de su recurso humano y de esta forma poder contar con actividades de capacitación y formación que permitan al personal aumentar y perfeccionar sus conocimientos y destrezas, y ampliar las posibilidades de crecimiento profesional.

RIESGO

La falta de un método de Evaluación del desempeño del Recurso Humano con el que cuenta la Institución, originará que los procesos de gestión de los ingresos se ejecuten en forma improductiva e ineficiente, repercutiendo en el logro de los objetivos y metas institucionales, además de no permitir la detección de las debilidades y fortalezas del personal para establecer procesos de capacitación para el fortalecimiento de las misma.

RECOMENDACIÓN N° 6

**A LA JUNTA DIRECTIVA DEL SERVICIO AUTÓNOMO NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
AL GERENTE GENERAL**

Ordenar a la Gerencia de Recursos Humanos para que de forma inmediata proceda a revisar el Manual de Evaluación del Desempeño con el que se cuenta

para poder acoplarlo a las necesidades de la Institución, y luego proceder a su aprobación ante las máximas autoridades para su puesta en marcha.

G. NO EXISTE MANUAL DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL Y UN PROCESO DE SUPERVISIÓN.

El servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados (SANAA) no cuenta con un manual de Reclutamiento y Selección del personal, y por el hecho de no contar con un proceso de evaluación del desempeño que permita detectar las debilidades y fortalezas del personal de las diferentes áreas que conforman la institución.

La supervisión del personal del SANAA se enmarca en las entradas y salidas del personal, asistencia, puntualidad, no en el desempeño que influyen en el logro de los objetivos institucionales.

Cabe mencionar, que al realizar las entrevistas con el personal del SANAA, se observó que los empleados no portan carne que los identifique como empleados de la Institución.

SE INCUMPLEN:

Marco Rector del Control Interno Institucional de los Recursos Públicos

❖ CAPITULO III Normas Generales Relativas al Ambiente de Control

TSC-NOGECI- III-03 PERSONAL COMPETENTE Y GESTIÓN EFICAZ DEL TALENTO HUMANO

El control interno debe incluir las políticas y los procedimientos necesarios tanto para una apropiada planificación y administración de los recursos humanos de la institución, de manera que asegure el reclutamiento y la permanencia en el servicio de un personal competente e idóneo para el desempeño de cada puesto de trabajo, como para promover su desarrollo a fin de aumentar sus conocimientos y destrezas.

DECLARACIÓN TSC-NOGECI- III-03.01:

La competencia del talento humano al servicio del ente público y adecuadas políticas y prácticas de gestión de recursos humanos, son elementos indispensables de un adecuado ambiente de control. De la competencia de los servidores públicos depende, en gran parte, la eficacia y eficiencia de la ejecución de los sistemas administrativos, financieros y operativos, así como la obtención de los objetivos institucionales. Por tanto, el proceso de control interno institucional deberá estar orientado a asegurar que los diversos procesos de administración de los recursos humanos, sean transparentes y eficaces para lograr la selección,

reclutamiento, desarrollo y mantenimiento de recursos humanos competentes y para su evaluación, promoción y estímulo que motiven su adhesión a los controles y objetivos institucionales.

❖ **CAPITULO V Normas Generales Relativas A Las Actividades de Control**

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.

DECLARACIÓN TSC-NOGECI- V-09.01:

La supervisión es un recurso y una obligación de todo funcionario que realice funciones de administración a diversos niveles.

Como recurso permite adquirir, sobre la marcha, una seguridad razonable de que la gestión real es congruente con lo que se planeó hacer y mantener el control sobre cada paso de los procesos, transacciones y operaciones, desde el momento en que se proponen y hasta después de su materialización. Como obligación, la supervisión es mucho más que una mera observación de la forma como se desarrolla el quehacer organizacional, pues además involucra comunicar a los subalternos las observaciones y recomendaciones pertinentes para mejorar la gestión, aplicar justamente la autoridad precisa para que aquéllas se implanten con eficiencia y puntualidad, y generar en el personal la motivación requerida para que colabore en la ejecución eficaz de los planes.

No obstante, la supervisión debe ser ejercida de tal forma que no obstruya el proceso operativo y que no derive en una dilución de la responsabilidad, para lo cual debe evitar incurrir en acciones previas a la finalización de una tarea, operación o actividad, de lo contrario es preferible trabajar bajos criterios de calidad total.

Contrato Colectivo de Condiciones de Trabajo SANAA- SITRASANAAYS

Clausula N° 42 El SANAA proporcionara a todos los trabajadores y empleados permanentes un carné de identificación, en el que se indicará:

- a) Nombre Completo del Trabajador
- b) Número de Tarjeta de Identidad
- c) Número de Afiliación al IHSS
- d) Cargo que desempeña
- e) Fecha de Ingreso

Este carné será firmado por el Gerente de Recursos Humanos, debiendo llevar una fotografía tamaño identidad y cuyo costo será suministrado por el SANAA.

OPINIÓN DE AUDITADO

Según lo expresado por la Jefe de Unidad Técnica y Capacitación en Narrativa N° 1 del 10 de Octubre del 2013 “El Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados SANAA existen formatos establecidos no un manual de procesos para la selección y reclutamiento del personal pero este proceso no es aplicado por la naturaleza de la institución, solamente se aplica en el área administrativa el cual es escaso ya que ese personal no tiene muchos cambios, para la parte operativa solamente se aplican formatos para medir la escolaridad y nivel de conocimiento del puesto.

Con respecto al tema de capacitación se cuenta con programas establecidos, la mayoría de las capacitaciones son impartidas por el INFOP, pero esta institución tiene algunas debilidades con respecto al tema operativo, en cuanto al área administrativa se tiene problemas con el personal ya que solicitan cursos de inglés o cursos que no están al alcance de la institución.

Para definir las capacitaciones por áreas se envían las invitaciones a las jefaturas para que ellos seleccionen el personal a enviar, y no lo hacen ya que aducen que están muy ocupados, se niegan a participar en las mismas y se hacen a iniciativa propia del empleado.

Cuando el empleado ingresa a la institución se le da un carnet de identificación y se le comunica que es obligatorio su portación, al igual que un uniforme para toda la parte operativa de la institución, con respecto a las entradas y salidas son con un reloj biométrico, si sale en horas laborables tiene que llenar un pase firmado por el jefe de recursos humanos.

En el contrato colectivo se establece que para asuntos personales se proporcionara al empleado mediodía para asuntos personales, estableciendo las actividades para las cuales se solicitara el permiso”.

La Gerencia de Recursos Humanos en su memorándum G-RH-N° 1163/2013 del 24 de Octubre del 2013 expreso: “El SANAA no tiene capacidad financiera, ni el presupuesto para hacer frente a las aplicación del Manual de Selección y Reclutamiento del Personal y Manual de Evaluación de Desempeño, ya que esto contempla actualizar cada seis meses en conformidad al incremento del costo de vida, inflación y devaluación de la moneda”.

OPINIÓN DE AUDITOR

La Implementación de manuales para evaluar la contratación permite asegurar las competencias idóneas para el desempeño de cada puesto y el mantenimiento de los mismos dentro de la institución.

Además se debe contar con actividades de capacitación y formación que permitan al personal aumentar y perfeccionar sus conocimientos y destrezas, sumándole la existencia de un sistema de evaluación y supervisión del desempeño e incentivos que motiven la adhesión a los valores y controles institucionales, La capacitación es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, que ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo del personal, permitiendo a su vez que la misma se adapte a las nuevas circunstancias que se presentan tanto dentro como fuera de la organización, proporciona a los empleados la oportunidad de adquirir mayores aptitudes, conocimientos y habilidades que aumentan su eficacia y eficiencia. A su vez los mecanismos de supervisión al personal deben ser más eficaces y eficientes con el fin de lograr que el personal coopere en el cumplimiento de los objetivos de la Institución.

RIESGO

Al no contar con un manual de Reclutamiento y Selección del personal idóneo para el desempeño de las funciones de cada área, puede generar rotaciones del personal dentro de la institución, creando inestabilidad laboral, poniendo en riesgo el cumplimiento de los objetivos institucionales por consiguiente, la falta de una estrategia de supervisión al desarrollo de los procesos, originaría un recurso no actualizado, incapaz de adaptarse a los cambios tanto a nivel interno como externo y a la no oportuna identificación de debilidades que pongan en conflicto el logro de los objetivos y metas institucionales, en detrimento de las acciones tanto ejecutivas, administrativas y técnicas, durante el proceso de gestión de los ingresos.

RECOMENDACIÓN N° 7

A LA JUNTA DIRECTIVA DEL SERVICIO AUTÓNOMO NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS AL GERENTE GENERAL

Ordenar a la Gerencia de Recursos Humanos para que de forma inmediata establezca mecanismos, criterios, e indicadores de supervisión de las actividades del personal que influyen en el cumplimiento de los planes, objetivos y metas de la Institución, definiendo un proceso que permita medir el rendimiento, eficiencia y productividad del personal en todos los aspectos de acuerdo a sus funciones.

RECOMENDACIÓN N° 8

A LA JUNTA DIRECTIVA DEL SERVICIO AUTÓNOMO NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS AL GERENTE GENERAL

Girar Instrucciones a la Gerencia de Recursos Humanos para que proceda a realizar un proceso de evaluación de personal, desde la jefatura de cada área en el cual exista una retroalimentación que le facilite identificar cuáles son las debilidades y fortalezas de cada sección, y con estos resultados proceder a elaborar, un programa de capacitación que ayude al fortalecimiento del talento humano.

RECOMENDACIÓN N° 9

A LA JUNTA DIRECTIVA DEL SERVICIO AUTÓNOMO NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS AL GERENTE GENERAL

Ordenar a la Gerencia de Recursos Humanos para que de forma inmediata proceda a la elaboración de un Manual de Reclutamiento y Selección del Personal tomando en cuenta las partes contractuales establecidas en el Contrato Colectivo que maneja la institución con su sindicato, una vez elaborado elevarlo para aprobación de las máximas autoridades para su puesta en marcha.

H. CONTABILIDAD CON PROCESO DE REGISTRO DE LAS OPERACIONES CONTABLES DE LA INSTITUCIÓN EN FORMA MANUAL

Durante la evaluación del proceso de registro de las operaciones correspondiente a la División Metropolitana del SANAA, se comprobó que la misma es realizada en forma manual utilizando un formato en Excel, dicho proceso presenta las siguientes debilidades:

- a. En el formato se colocan los códigos contables de las cuentas y la sub cuentas, objeto y el auxiliar, sin ubicar el nombre de la cuenta que se va afectar.
- b. Este proceso es realizado por dos personas, uno que se encuentra ubicado en un edificio diferente donde cuenta con el único equipo de cómputo con sistema FOX PLUS utilizado para el registro de las operaciones, el cual se emplean formatos los que son elaborados primeramente en forma manual y luego son remitidos junto con la documentación de respaldo hasta el edificio del SANAA Central donde son registrados en sistema fox plus, para luego pasar por un proceso de control de calidad donde son revisados por otra persona para autorizar

la generación del asiento, evidenciándose la duplicidad de funciones, ya que dicho proceso puede ser ejecutado por una sola persona en lo que se refiere a la elaboración y digitalización. **(Anexo N° 5)**

SE INCUMPLEN:

Marco Rector Del Control Interno Institucional De Los Recursos Públicos

❖ CAPITULO III PRECEPTOS DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL

TSC-PRECI-05: CONFIABILIDAD

Asegurar la confiabilidad de la información financiera y operativa derivada de la gestión de los entes públicos, es un propósito esencial del proceso de control interno institucional.

DECLARACIÓN TSC-PRECI-05-01:

La confiabilidad de la información tiene suma importancia desde el punto de vista del control interno institucional por cuanto el grado de confiabilidad de la gestión de una entidad pública es correlativo al grado de confiabilidad de la información generada por los sistemas de administración y gestión. Por tanto, la información derivada de la ejecución presupuestaria y de la gestión de los recursos públicos debe ser confiable, que es la condición que cumplen los datos, estados, análisis, etc., que les permite ser utilizados válidamente por los entes públicos, tanto en la toma de las decisiones administrativas como ser comunicados públicamente en cumplimiento de la transparencia a que están obligados dichos entes.

La información de las entidades e instituciones obligadas a la Ley Orgánica del Tribunal Superior de Cuentas (LOTSC), Ley preeminente, será considerada confiable cuando sea cierta, pertinente y oportuna y haya sido procesada mediante sistemas y procedimientos debidamente establecidos y aplicados de conformidad con los principios, preceptos y normas técnicas dictadas por los órganos rectores de los diferentes sistemas administrativos, en el marco rector del control interno aprobado por el TSC y de estándares internacionales de los respectivos sistemas, si corresponde.

❖ CAPITULO V NORMAS GENERALES RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL.

TSC-NOGECI V-11 SISTEMA CONTABLE Y PRESUPUESTARIO

Se establecerán para el Sector Público sistemas de contabilidad y presupuesto de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

DECLARACIÓN TSC-NOGECI V-11.01:

Un control interno eficaz de los recursos públicos, implica la existencia de un sistema de presupuesto que regule la elaboración, formulación, presentación, aprobación, ejecución, seguimiento, evaluación y liquidación del mismo y que este sustentado en planes de desarrollo, programas financieros, planes operativos anuales y demás instrumentos interrelacionados de administración financiera que prevean las disposiciones legales.

Igualmente, se requiere el establecimiento de un sistema de contabilidad gubernamental basado en los principios de contabilidad generalmente aceptados y las normas internacionales de contabilidad adaptadas o aplicables al sector público, que integre las operaciones financieras, presupuestarias y patrimoniales, y que registre sistemáticamente todas las transacciones que produzcan y afecten la situación económica, financiera y patrimonial de las entidades del Sector Público, a efecto de producir los informes contables y financieros de la gestión pública.

❖ CAPÍTULO VI NORMAS GENERALES SOBRE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

TSC-NOGECI-VI-01 OBTENCIÓN Y COMUNICACIÓN EFECTIVA DE INFORMACIÓN

Los entes públicos deben establecer y mantener un sistema de información y comunicación para obtener, procesar, generar y comunicar de manera eficaz, eficiente y económica, la información financiera, administrativa, de gestión y de cualquier otro tipo, requerida tanto en el desarrollo de sus procesos, transacciones y actividades, como en la operación del proceso de control interno con miras al logro de los objetivos institucionales.

DECLARACIÓN TSC-NOGECI- VI-01.01:

La información es un elemento fundamental para la conducción exitosa de una institución al logro de los objetivos institucionales. Igualmente, lo es la existencia de medios eficientes para comunicar la información en un formato claro y conveniente, en los plazos más oportunos.

Por lo anterior, corresponde a la administración diseñar y operar métodos y mecanismos para obtener y comunicar la información financiera, gerencial y de otro tipo, necesaria para guiar sus actividades y para satisfacer los requerimientos de terceras partes externas que tengan alguna relación con la institución, ya sea por razones comerciales, de fiscalización o de otra naturaleza.

También es importante el mantenimiento de registros históricos sobre las operaciones organizacionales. Por lo demás, tales métodos y mecanismos deben resultar adecuados a la organización, considerando sus características particulares, los procesos que realiza, su disponibilidad de recursos, las habilidades de los funcionarios que habrán de operarlos, etc.

TSC-NOGECI- VI-02 CALIDAD Y SUFICIENCIA DE LA INFORMACIÓN

El control interno debe contemplar los mecanismos necesarios que permitan asegurar la confiabilidad, calidad, suficiencia, pertinencia y oportunidad de la información que se genere y comunique.

DECLARACIÓN TSC-NOGECI- VI-02.01:

La información es fundamental para la toma de decisiones, la dirección de las operaciones y, en general, para la administración de cualquier entidad. Por esa razón, el sistema de información debe contemplar mecanismos y procedimientos coherentes para asegurar que la información recopilada y generada presente un alto grado de calidad, para lo cual debe contener el detalle adecuado según las necesidades de los distintos niveles de gestión, poseer valor para la toma de decisiones, ser oportuna (facilitada en el tiempo adecuado), estar actualizada, y ser fácilmente accesible para las personas adecuadas. Además, la cantidad suficiente de información también es importante; debe procurarse que se disponga de la información necesaria para la toma de decisiones, sin que ello lleve a manejar volúmenes grandes de información, más allá de lo requerido, suficiente y conveniente.

Un sistema informático de contabilidad gubernamental integrada o integrado de Información financiera que esté en condiciones de proveer datos pertinentes y oportunos en términos monetarios y/o físicos, es una de las mejores formas de satisfacer las necesidades de un sistema de información confiable y que cumpla una función eficaz de control interno y apoyo a la gestión. Desde luego, previendo o considerando los controles que demanda la tecnología informática.

TSC-NOGECI –VI-03 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El sistema de información que diseñe e implante la entidad pública deberá ajustarse a las características y ser apropiado para satisfacer las necesidades de ésta.

DECLARACIÓN TSC-NOGECI- VI-03.01:

Los sistemas de información sean computarizados, manuales o una mezcla de ambos constituyen un instrumento para la implantación exitosa de las estrategias organizacionales y, por ende, para la consecución de los objetivos y las metas. Por ello, la institución debe analizar sus propias necesidades y diseñar e implantar los sistemas que requiera con el propósito de disponer de información adecuada y suficiente. Lo anterior significa que, en aras de su efectividad, los sistemas de información deben ser diseñados e implantados “a la medida” de la institución y, por consiguiente, fundamentarse en un plan estratégico, vincularse a la estrategia global de la institución, sin olvidar la estrategia general del gobierno en esa

materia, y orientarse a la consecución de los objetivos globales de la institución y a los específicos de cada actividad.

No debe obviarse la preeminencia de los sistemas computarizados y las facilidades que brindan para la obtención expedita y oportuna de información que reúna características idóneas para su utilización por los funcionarios que cuenten con la autoridad precisa para actuar con base en el conocimiento que tengan de los resultados de las transacciones y hechos.

En efecto, particularmente en el procesamiento en línea, se asegura la actualización inmediata de los datos y se prevé la generación automática de reportes. Con todo, debe tenerse siempre presente la aplicación de controles adecuados a dichos sistemas, así como el cumplimiento de cualesquiera otras disposiciones técnicas y jurídicas que guarden relación con el asunto.

OPINIÓN DEL AUDITADO

Según el Oficio CG N° 052-2013 del 3 de Diciembre del 2013 remitido por el Contador General del SANAA comenta: “El SANAA utiliza un programa contable diseñado en Fox Pro, los formatos de Excel usados son los que sirven para que la transcriptora los registre en el sistema o programa contable, de esa forma obtenemos nuestros mayores globales, mayores auxiliares, Balance General, Estado de Resultados y auxiliares”

“ El formato hecho en Excel tiene las mismas columnas con el formato que tiene la partida o asiento contable del sistema contable Fox Pro, por consiguiente su diseño se hizo de igual forma, y que los empleados que trabajan en Contabilidad se aprenden rápidamente las cuentas y por otro lado tienen muchos años de trabajar en la misma”.

OPINIÓN DEL AUDITOR

La confiabilidad sobre la institución radica en la autenticidad de la información generada administrativamente y de gestión, por lo que la misma deberá ser suficiente y adecuada. Así mismo esta deberá ser procesada a través de un sistema contable que cuente con procedimientos que cumplan con la normativa legal y técnica establecida por los órganos rectores y los estándares internacionales para su presentación y revelación.

RIESGO

Llevar el control de los recursos de la institución en forma manual y no en un sistema informático adecuado podría provocar errores u omisiones afectando la seguridad de los ingresos de la Institución y repercutiendo en el cumplimiento de las metas y objetivos de la misma, asimismo deficiencia en generación de reportes

y registros históricos, además de prestarse para manipulación de información y dificultades en el proceso de supervisión de los entes reguladores tanto internos como externos.

RECOMENDACIÓN N° 10

A LA JUNTA DIRECTIVA DEL SERVICIO AUTÓNOMO NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS AL GERENTE GENERAL

Ordenar al Contador General que proceda a realizar una revisión del proceso y formatos utilizados para el registro de las operaciones contables de la Institución con el objetivo de mejorarlo y evitar duplicidad de funciones, en caso de seguir utilizando los formatos manuales adecuarlo de tal forma que la información ahí descrita sea más clara y precisa, describiendo códigos y nombres de cuentas a afectar en el proceso.

I. EXPEDIENTES DE LOS CLIENTES QUE ESTÁN EN MORA INCOMPLETOS

Al solicitar a las unidades dependiente de la Gerencia Comercial, los expedientes de los clientes que conforman la cartera total en mora del SANAA, para verificar la gestión de cobranzas con cada uno de ellos, se comprobó que no se cuenta con expedientes en físico que concentre toda la información histórica del cliente así como cada una de las acciones realizadas por cada unidad, encontrándose que la Unidad de Cobranzas no genera la documentación que evidencie las acciones de cada una de las gestiones realizadas ya que las mismas son realizadas vía sistema.

A su vez se comprobó que la documentación soporte que integran los expedientes de los clientes que poseen contratos de pago con el SANAA que maneja el Departamento de Recuperaciones, carecen de documentación importante para sustentar la efectividad de la operación, documentos tales como:

1. El expediente no se encuentra el contrato de pago de los clientes en mora, al igual el Acta de compromiso
2. En las Actas de Compromiso no contiene los datos generales como ser: número de identidad, domicilio, teléfono, firma del cliente y firma del responsable SANAA.
3. No existe un estado actual del cliente por ejemplo: No aparecen finiquitos de cancelación de la deuda
4. No contiene registros de los recibos del pago de la prima solicitada.
5. Copia de la Identidad del Cliente
6. No concentra la documentación de los planes de pago concedidos, ya que algunos son manejados en las sucursales.

Estos resultados fueron tomados de una muestra de 10 expedientes de clientes que poseen planes de pago. **(Anexo N° 6)**

SE INCUMPLEN:

❖ Marco Rector del Control Interno Institucional de los Recursos Públicos CAPITULO V Normas Generales Relativas A Las Actividades de Control

TSC-NOGECI- V-08 DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS Y TRANSACCIONES

Los controles vigentes para los diferentes procesos y actividades de la institución, así como todas las transacciones y hechos significativos que se produzcan, deben documentarse como mínimo en cuanto a la descripción de los hechos sucedidos, el efecto o impacto recibido sobre el control interno y los objetivos institucionales, las medidas tomadas para su corrección y los responsables en cada caso; asimismo, la documentación correspondiente debe estar disponible para su verificación.

DECLARACIÓN TSC-NOGECI- V-08.01:

Los objetivos institucionales, los controles y los aspectos pertinentes sobre transacciones y hechos significativos que se produzcan como resultado de la gestión, deben respaldarse adecuadamente con la documentación de sustento pertinente.

El primer requerimiento puede quedar satisfecho en los planes estratégicos y operativos de la organización y en la normativa interna vigente (manuales de puestos y procedimientos; circulares; disposiciones; acuerdos que consten en actas y se comuniquen a quien corresponda, etc.).

El segundo tiene que ver con los documentos fuentes y los comprobantes de las transacciones y operaciones. Para que se considere útil y adecuada la documentación en general, debe reunir los siguientes requisitos:

- i) Tener un propósito claro;
- ii) Ser apropiada para alcanzar los objetivos de la organización;
- iii) Servir a los directivos para controlar sus operaciones;
- iv) Servir a los fiscalizadores u otras personas para analizar las operaciones;
- v) Estar disponible y ser accesible para que el personal apropiado y los auditores la verifiquen cuando corresponda.

De conformidad con lo previsto en el Artículo 125 de la Ley Orgánica del Presupuesto, las operaciones que se registren en el Sistema de Administración Financiera del Sector Público deberán tener su soporte en los documentos que le dieron origen, los cuales deben ser debidamente custodiados.

TSC-NOGECI- V-14 CONCILIACIÓN PERIÓDICA DE REGISTROS

Deberán realizarse verificaciones y conciliaciones periódicas de los registros contra los documentos fuente respectivos, para determinar y enmendar cualquier error u omisión que se haya cometido en el procesamiento de los datos.

DECLARACIÓN TSC-NOGECI- V-14.01:

Las conciliaciones proceden tanto entre los registros y los documentos fuente de las anotaciones respectivas, como entre los registros de un departamento contra los generales de la institución, para la información financiera, administrativa y estratégica propia de la gestión institucional.

Los procesos de conciliación bancaria como técnica de control de auto control, conducen a demostrar, por lo menos mensualmente, la exactitud de los saldos de los movimientos financieros mostrados en los estados del banco y su correspondencia con los saldos registrados en la entidad pública. Estos procesos pueden ser manuales o automatizados electrónicamente y relacionar de manera biunívoca, múltiple o interna los elementos a conciliar.

No obstante, debe tenerse presente el efecto que sobre los registros contables tiene el procesamiento electrónico de la información; así, cuando las transacciones se registran en línea, es probable que se tenga un solo registro global y que la verificación, si es precisa y procedente, sea exclusivamente contra los documentos que originaron las anotaciones

❖ Capítulo VI Normas Generales Sobre Información y Comunicación

TSC-NOGECI- VI-06 ARCHIVO INSTITUCIONAL

Los entes públicos, sujetos pasivos de la Ley Orgánica del Tribunal Superior de Cuentas (TSC), deberán implantar y aplicar políticas y procedimientos de archivo apropiados para la preservación de los documentos e información que deban 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 o soporte; y, permitir el acceso sin restricciones a los archivos al personal del TSC y de la Unidad de Auditoría Interna, en cualquier tiempo y lugar.

DECLARACIÓN TSC-NOGECI- VI-06.01:

La importancia del mantenimiento de archivos institucionales se pone de manifiesto en la necesidad de contar con material de referencia sobre la gestión, y particularmente cuando se considera la eventual responsabilidad de los servidores públicos y, por ende, la obligación de contar con evidencia cuando ella se requiera, de una parte y de otra, para garantizar que el inculpado pueda hacer uso del derecho de defensa.

La Constitución de la República, prevé en el artículo 325 que las acciones para deducir responsabilidad civil a los servidores del Estado, prescriben en el término

de diez años contados a partir de la fecha en que el servidor público haya cesado en el cargo en el cual incurrió en responsabilidad.

El Artículo 125 de la Ley Orgánica del Presupuesto (LOP), Decreto No. 83-2004, prevé que los documentos que soporten las transacciones que se registren en el Sistema de Administración Financiera del Sector Público se mantendrán en custodia durante cinco años después de los cuales, previo estudio, podrán ser destruidos.

Igualmente, la Ley sobre Normas de Contabilidad y de Auditoría, Decreto No. 189-2004, Artículo 16, dispone que los comerciantes y demás personas jurídicas deberán conservar por un período de cinco años los libros de contabilidad y los libros y registros especiales, documentos, facturas, y en su caso los programas, subprogramas y demás registros procesados mediante sistemas electrónicos o de computación.

No obstante, en acatamiento al lapso constitucional para la prescripción de las acciones para deducir responsabilidad civil de los servidores del Estado y a efecto de garantizar que éstos puedan, en uso del derecho de defensa, recurrir a los archivos del respectivo ente público en que desempeñaba las funciones en que se le inculpa responsabilidad, el estudio previsto en el Artículo 125 de la LOP, para destruir documentos que soportan o dieron origen a registros en el Sistema de Administración Financiera Pública, deberá incluir la toma de opinión del Tribunal Superior de Cuentas sobre los archivos o documentos específicos que podrán ser destruidos en aplicación de dicho Artículo.

OPINIÓN DEL AUDITADO

Según Narrativa sin número del 3 de Diciembre del 2013 el Jefe de Recuperaciones comento: “Hasta Marzo del 2012 se empezó a contar con un archivo electrónico donde se registran todas las gestiones de cada cliente, se mantienen archivos físicos de los clientes que son enviados para un proceso de Judicialización al área legal, en estos se adjuntan las gestiones de órdenes de cortes, gestiones de cobranzas y otros.

Se mantienen archivos físicos en el área de recuperaciones por año y por Ruta, esta información es utilizada para armar los expedientes que serán enviados a proceso de judicialización mencionados anteriormente.

La información que se envió a la comisión auditora fueron las gestiones que se encuentran en sistema ya que se entendió que eso era lo que requerían”.

Con respecto al tema de los Planes de Pago la Asistente de la Unidad de Recuperaciones en narrativa del 3 de diciembre del 2013 comento: “Los convenios de pago también son realizados en este edificio, en la sucursal de la alcaldía y en Santa Mónica. Algunos expedientes entregados a la Comisión, las actas fueron impresas de sistema ya que algunos de ellos estaban vencidos o cancelados y se

había realizado limpieza de expedientes, ya que estos no están centralizados en SANAA central, sino que se manejan donde se realizó la gestión.

El área de Recuperaciones del SANAA central cuenta con un archivo Físico donde se custodia los expedientes de los clientes con los que se realizan gestiones como planes de pago, cuando se necesita armar un expediente se solicita información a las demás unidades como cobranzas para ver las gestiones de corte y tesorería esta última que resguarda las letras de cambio de los convenios”.

OPINIÓN DEL AUDITOR

Todas las operaciones realizadas por la institución, especialmente las gestiones de cobranzas y recuperaciones de cada uno de los clientes que se encuentran en mora en la institución, deben contar con su respectivo archivo físico de respaldo que sea útil tanto para el personal que los maneja como para los entes supervisores o fiscalizadores, además de mantener todas las gestiones en sistema, evitando perdidas por problemas de sistema contando así con respaldos físicos de los mismos.

RIESGO

El no contar con un archivo físico que permita verificar cada una de las gestiones realizadas con los clientes que conforman la mora de la institución, produciría duplicidad de procesos y problemas con los entes fiscalizadores al momento de revisiones.

RECOMENDACIÓN N° 11

A LA JUNTA DIRECTIVA DEL SERVICIO AUTÓNOMO NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS AL GERENTE GENERAL

Girar instrucciones a la Gerencia Comercial para que proceda a documentar a los clientes que se encuentran en mora en la base de datos del sistema, elaborando una ficha manual e individual por cada uno de los clientes que evidencie el historial a cada una de las gestiones realizadas con los mismos.

RECOMENDACIÓN N° 12

A LA JUNTA DIRECTIVA DEL SERVICIO AUTÓNOMO NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS AL GERENTE GENERAL

Girar Instrucciones a la Gerencia Comercial para que instruya a la unidad de Recuperaciones para que emitan un listado de requisitos que deberá presentar el cliente al momento de realizar una gestión para optar a planes de pago de la

deuda y los cuales serán adicionados a los expedientes que sirvan de respaldo de la operación.

J. EL SANAA, CARECE DE UN REGLAMENTO A SU LEY CONSTITUTIVA QUE REGULE SUS ACTIVIDADES CONFORME A SUS POTESTADES CONSTITUCIONALES.

En el análisis de la estructura organizacional de Servicio Nacional de Acueductos y Alcantarillados (SANAA) se identificó que no existe un Reglamento exclusivo y estricto que determine los parámetros específicos del contenido en la Ley Constitutiva del **SANAA** según Decreto 091/61, sin embargo a la falta del mismo se han creado sobre la marcha y en forma circunstancial reglamentos (viáticos, cobranzas, ejecución presupuestaria, etc.) aislados de la ley para ser aplicable conforme a las necesidades básicas desde el punto de vista legal a fin de revestir los vacíos detectados en la ley.

SE INCUMPLEN:

Constitución General de la Republica de Honduras

DECRETO NUMERO Nº 131

❖ **CAPITULO IX
DE LAS INSTITUCIONES DESCENTRALIZADAS**

ARTICULO 260. Las instituciones descentralizadas solamente podrán crearse mediante ley especial y siempre que se garantice:

Inciso 7 .El régimen jurídico general de las instituciones descentralizadas se establecerá mediante la ley general de la Administración Pública que se emita.

Ley General De La Administración Pública

TITULO PRELIMINAR, PRINCIPIOS GENERALES

ARTICULO 7.- Los actos de la Administración Pública deberán ajustarse a la siguiente jerarquía normativa:

Inciso 4) Las Leyes Administrativas Especiales

Incis 6) Los reglamentos que se emitan para la ampliación de las leyes;

Inciso 7) Los demas Reglamentos generales o especiales;

Ley De Procedimiento Administrativo

❖ TITULO SEGUNDO, LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA, CAPÍTULO I, PRINCIPIOS GENERALES

ARTICULO 19. Los órganos administrativos desarrollarán su actividad, sujetándose a la jerarquía normativa establecida en el Artículo 7 de la Ley General de la Administración Pública y con arreglo a normas de economía, celeridad y eficacia, a fin de lograr una pronta y efectiva satisfacción del interés general.

En los casos que la Ley atribuya a los órganos potestades discrecionales, se procederá dentro de los límites de las mismas y en función del fin para el que hubieren sido atribuidas.

❖ CAPITULO II, LOS ACTOS DE LA ADMINISTRACIÓN, SECCIÓN PRIMERA, REQUISITOS

SECCION CUARTA, EFICACIA

ARTICULO 32. El acto de carácter general, como un Decreto o Reglamento, adquiere eficacia desde la fecha de su publicación en el Diario Oficial de “La Gaceta”.

SECCIÓN SEXTA, DISPOSICIONES ESPECIALES

ARTICULO 41. Los proyectos de reglamento para la aplicación de una ley, habrán de ser dictaminados por la Procuraduría General de la República.

ARTICULO 42. Al proyecto de reglamento se acompañara una relación de las disposiciones vigente sobre la misma materia y de las que han de derogarse parcial o totalmente de carácter reglamentario.

Las disposiciones reformadas o derogadas se indicarán en el Acuerdo por el cual se emita el Reglamento.

LEY CONSTITUTIVA DEL SANAA

❖ CAPITULO III, ATRIBUCIONES DEL SERVICIO

ARTICULO 3°. Para el logro de sus finalidades, el Servicio tendrá las siguientes atribuciones:

Inciso k) Formular, reformar y derogar su Reglamento.

❖ CAPITULO XIV

ARTICULO 24. Corresponde al Presidente de la Junta Directiva.

Inciso b. Velar por el estricto cumplimiento de la Ley y Reglamento, así como las disposiciones y acuerdos de la Junta Directiva.

OPINIÓN DEL AUDITADO.

Mediante memorando DPF-128-2013, del 13 de noviembre de 2013 el Jefe del Departamento de Programación Financiera, remitió el memorándum GL-615-2013 de fecha 12 de noviembre del año en curso, que recibió del Gerente Legal donde responde lo siguiente: **“Las razones por las cuales después de cincuenta y dos (52) años de existencia del SANAA, aún no cuentan con el Reglamento de la Ley Constitutiva del SANAA.”**

La Ley Constitutiva de SANAA no estipula en su Decreto de creación que la misma fuese reglamentada, en tal sentido la Institución para cubrir esa laguna legal utiliza una serie de instrumentos de carácter técnico, legal y económico denominados “Reglamentos” que han sido en toda su extensión el complemento para la normativa prescrita en la Ley, porque los mismos contemplan y abarcan los distintos ámbitos de ejecución y funcionamiento en la Institución, por ende los mismos han sustituido de manera tácita a la propia obligación de reglamentar la Ley. En consecuencia con la aplicación de tales reglamentos se ha cumplido el fin primordial para el cual fue creada la institución, desarrollándose y ejecutándose el objeto y los objetivos contemplados en la Ley Constitutiva de SANAA.”

OPINIÓN DEL AUDITOR

Los servidores públicos del SANAA, en los diferentes niveles de la estructura organizacional deben asegurarse, que los actos u operaciones que van autorizar y realizar cuentan y se ejecutan de acuerdo a las leyes, reglamentos y la normativa técnica general y específica; en función de su actividad principal, en ese sentido la regulación de un decreto de creación institucional debe contar con un reglamento que sistematice cada uno de sus componentes con el objetivo de evitar incurrir en errores que afecten los objetivos institucionales y el desempeño de las responsabilidades y funciones de cada servidor.

RIESGO

Al no contemplar la ley con su propia regulación, conforme a sus potestades constitucionales, creándose reglamentos podrían derivar en interpretaciones confusas con respecto a los objetivos, atribuciones y patrimonio del Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados (SANAA).

RECOMENDACIÓN N° 13

A LA JUNTA DIRECTIVA DEL SERVICIO AUTÓNOMO NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

AL GERENTE GENERAL

Proceder inmediatamente a elaborar e implementar un reglamento que regulará la Ley Constitutiva del SANAA, ajustándose a la jerarquía normativa establecida en el Artículo 7 de la Ley General de la Administración Pública, y en función de la responsabilidad que como servidores públicos tienen los funcionarios del SANAA, para dar cuenta de la gestión pública a su cargo.

K. EL CONTADOR GENERAL NO SUPERVISA LAS OPERACIONES CONTABLES DE LAS REGIONALES

Al realizar la evaluación de Control Interno en el proceso de supervisión de parte del Contador General de la Institución hacia las regionales que integran la misma, se verificó que no se realizan supervisiones ni asesorías tal como se especifica en las funciones del Contador General, al solicitar dichas supervisiones se nos comunicó que las mismas no son muy frecuentes y cuando se realizan recomendaciones esta evidencia o documentación soporte se queda en la regional visitada.

SE INCUMPLEN:

Marco Rector del Control Interno Institucional de los Recursos Públicos

❖ CAPITULO V Normas Generales Relativas A Las Actividades de Control

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.

DECLARACIÓN TSC-NOGECI- V-09.01:

La supervisión es un recurso y una obligación de todo funcionario que realice funciones de administración a diversos niveles.

Como recurso permite adquirir, sobre la marcha, una seguridad razonable de que la gestión real es congruente con lo que se planeó hacer y mantener el control sobre cada paso de los procesos, transacciones y operaciones, desde el momento en que se proponen y hasta después de su materialización. Como obligación, la supervisión es mucho más que una mera observación de la forma como se desarrolla el quehacer organizacional, pues además involucra comunicar a los subalternos las observaciones y recomendaciones pertinentes para mejorar la gestión, aplicar justamente la autoridad precisa para que aquéllas se implanten

con eficiencia y puntualidad, y generar en el personal la motivación requerida para que colabore en la ejecución eficaz de los planes.

No obstante, la supervisión debe ser ejercida de tal forma que no obstruya el proceso operativo y que no derive en una dilución de la responsabilidad, para lo cual debe evitar incurrir en acciones previas a la finalización de una tarea, operación o actividad, de lo contrario es preferible trabajar bajos criterios de calidad total.

TSC-NOGECI- V-13 REVISIONES DE CONTROL

Las operaciones de la organización deben ser sometidas a revisiones de control en puntos específicos de su procesamiento, que permitan detectar y corregir oportunamente cualquier desviación con respecto a lo planeado.

DECLARACIÓN TSC-NOGECI- V-13.01:

Como parte de las labores de control, corresponde a la administración identificar los puntos de cada transacción, proceso u operación en los cuales debería aplicarse, sobre la marcha, una medida o un procedimiento de control, tal como una conciliación de anotaciones, una verificación de datos o una revisión de resultados intermedios, para asegurar el avance correcto y legítimo de las actividades organizacionales. Por lo demás, la intervención de funcionarios diferentes en etapas secuenciales de las operaciones y de los procesos, permite un control cruzado intermedio que procura un resultado de mayor calidad.

La aplicación de estos controles concurrentes no elimina la necesidad de la autorización para el inicio de las transacciones, la aprobación final de los resultados ni la eventual verificación posterior por la administración o auditoría interna, cuando lo consideren pertinente; pero debe tenerse el cuidado que dicha aplicación no derive en una dilución de la responsabilidad de los servidores públicos ejecutores de las operaciones.

OPINIÓN DEL AUDITADO

Según Oficio CG N° 052-2013 en respuesta por parte del Contador General comenta: "La supervisión que efectuamos a las regionales es a través de los Estados Financieros presentados por cada una de los Acueductos y Regionales, los cuales según memorándum que se les envía mensualmente, tienen como obligación presentarlos en los primeros cinco días hábiles del mes posterior al que se está cerrando contablemente. Dichos Estados Financieros son recibidos conjuntamente con los mayores globales, mayores auxiliares y ejecución presupuestaria.

En su mayoría la comunicación mantenida con el personal de contabilidad de los Acueductos se hace por teléfono, internet y también a través de la bolsa de correspondencia, donde se les envía la documentación: Deuda Acumulada y

mensual con la ENEE e información de interés emitida por el SANAA, órganos contralores del Gobierno de Honduras y La Secretaria de Finanzas.

La supervisión en el sitio de trabajo no es muy frecuente debido a la situación difícil financiera y presupuestaria manejada por los acueductos y cuando lo hacemos, la evidencia o documentación soporte queda en el lugar visitado, ya que son partidas o recomendaciones efectuadas directamente a la Gerencia, Administración y Contabilidad del Acueducto”.

OPINIÓN DEL AUDITOR

El Contador General de la Institución es el responsable de las operaciones contables, por tal razón debe supervisar a las regionales y prestarles asesoría para la mejor ejecución de las mismas en pro de un mejor proceso y la obtención de mejores resultados que sirven de toma de decisiones para las máximas autoridades.

RIESGO

El no contar con una supervisión eficaz de las operaciones efectuadas tanto por SANAA central como de cada una de las regionales que la integran así como una asesoría que les permita corregir errores sobre la marcha, provocaría que se genere información incorrecta para la toma de decisiones de la institución repercutiendo en la gestión de la misma.

RECOMENDACIÓN N° 14

A LA JUNTA DIRECTIVA DEL SERVICIO AUTÓNOMO NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS AL GERENTE GENERAL

Girar Instrucciones al Contador General para que proceda a la elaboración de un Plan de Trabajo donde se preste la asesoría oportuna a cada una de las regionales así como la correcta supervisión de las operaciones de las mismas.

CAPÍTULO IV

CAPITULO IV CONCLUSIONES GENERALES:

1. El Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados (SANAA) cuenta con Manuales que aún no han sido aprobados por las Máximas Autoridades de la Institución.
2. El proceso de Registro de las Operaciones Contables de la Institución se realiza utilizando formatos manuales que carecen de información clara y precisa para la mejor revelación de la información y que la misma sea suficiente y pertinente para terceros.
3. La Unidad de Auditoría Interna y la Gerencia Legal de la Institución aparece en el Organigrama Institucional como Línea de mando directa y no como asesores de la Gerencia General.
4. El SANAA no maneja expedientes actualizados de la cartera de clientes para la gestión de la cartera de mora, que contengan documentos que permitan que el departamento de Cobranzas y Recuperaciones mida el impacto del manejo de dicha cartera, además de no estar concentrados en la División Central.
5. La Ley Constitutiva del SANAA carece de su Reglamento, el cual permita un mejor entendimiento al momento de su aplicación.

Lic. Belkis Osiris Laínez Aguilar
Jefe de Comisión

Lic. Lourdes Marisol Javier Fonseca
Jefe Depto. Fiscalización de Ingresos

Lic. Dulce María Umanzor Mendoza
Directora de Fiscalización