



**CORTE DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA TRES**



**INFORME DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA CORPORACIÓN
SALVADOREÑA DE TURISMO, POR EL PERÍODO DEL 1 DE ENERO DE
2018 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020.**



SAN SALVADOR, 18 OCTUBRE DE 2022.

Esta es una versión pública a la cual se le ha suprimido la información confidencial o reservada de conformidad al artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública. (LAIP), artículo 55 inc. 3º de su Reglamento; y artículo 19 de los Lineamientos para la Gestión de Solicitudes de Acceso a la Información Pública.

INDICE

CONTENIDO	PAG.
I RESUMEN EJECUTIVO.....	1
II OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA.....	3
III PRINCIPALES REALIZACIONES Y LOGROS.....	4
IV RESULTADOS DE LA AUDITORÍA POR ÁREA.....	4
V ANALISIS DE INFORMES DE AUDITORIA INTERNA Y FIRMAS PRIVADAS DE AUDITORIA.....	98
VI SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DE AUDITORÍAS ANTERIORES.....	100
VII CONCLUSIÓN GENERAL.....	101
VIII RECOMENDACIONES DE AUDITORIA.....	101

Señores

Junta Directiva

Corporación Salvadoreña de Turismo

Presente.

I. RESUMEN EJECUTIVO

La Auditoría de Gestión a la Corporación Salvadoreña de Turismo, correspondiente al período del 1 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2020, se desarrolló en atención al Plan Anual Operativo de la Dirección de Auditoría Tres para el año 2022 y de conformidad al Art. 5, numeral 1) y Art. 30, numerales 4), 5) y 6) de la Ley de la Corte de Cuentas de la República.

Producto de la auditoría realizada, se obtuvieron los siguientes resultados:

Área de Examen N° A: Plan Operativo 8x8 – Corporación Salvadoreña de Turismo (2018-2019).

Proceso misional evaluado: Promoción del Turismo a través de Gerencia de Mercadeo, programas Pueblos Vivos y Marca Destino.

1. Documentación turística no entregada;
2. Incumplimientos en proceso LA DR-CAFTA 04/2018;
3. Gastos no autorizados por Junta Directiva;
4. Deficiencias en la unidad de auditoría interna de CORSATUR; y
5. Inadecuada ubicación de la unidad de auditoría interna en el organigrama.

Área de Examen N° B: Plan Operativo Gerencia de Mercadeo 2020.

Proceso misional evaluado: Promoción del Turismo a través de Gerencia de Mercadeo, programas Publicidad y Promoción nacional e internacional

1. Deficiencias en la rendición de fianzas;
2. Incumplimiento en la publicación de la información oficiosa;
3. Sin facultades legales para exonerar marcaje de entrada y salida de personal;
4. Gastos en publicidad nacional que no corresponden al giro de la entidad;
5. Falta de actualización de normativa; y
6. Falta de documentación que evidencie los gastos realizados en publicidad internacional.

Área de Examen N° C: Plan Operativo Gerencia de Proyectos e Inversión.

Proceso misional evaluado: Mejora de los espacios turísticos, proyectos Mejoramiento Hotel de Montaña del Cerro Verde y la construcción de la Plaza Marinera en el Puerto de La Libertad.

No se determinaron hallazgos para esta área examinada, sin embargo, se informa a través de Carta de Gerencia Referencia DATRES- 953/2022 y fecha 18 de Octubre de 2022 algunos asuntos menores.

San Salvador, 18 de octubre de 2022.

DIOS UNIÓN LIBERTAD



[Handwritten signature]
Director de Auditoría Tres

Señores

Junta Directiva

Corporación Salvadoreña de Turismo

Presente.

Con base al artículo 5, numeral 1 y artículo 30, numerales 4, 5 y 6 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, realizamos Auditoría de Gestión a la Corporación Salvadoreña de Turismo, correspondiente al período del 1 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2020, cuyos resultados se describen a continuación:

II. OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA

1 Objetivo General

Concluir sobre la eficiencia, eficacia y economía de la gestión institucional realizada por la Corporación Salvadoreña de Turismo (CORSATUR) en el cumplimiento de sus objetivos y fines institucionales, por el período del 1 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2020.

2 Objetivos Específicos

- a) Comprobar que, en el desarrollo de los procesos misionales de la entidad, los bienes y servicios se hayan adquirido al menor costo y con la misma o mejor calidad esperada.
- b) Comprobar que las metas, actividades o proyectos se hayan realizado en el plazo estimado y con los recursos previstos.
- c) Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y técnicas aplicables a las actividades o procesos realizados en el cumplimiento de la razón de ser institucional.

3 Alcance

Nuestra Auditoría incluyó la revisión de planes estratégicos y operativos, registros contables, carpetas técnicas de proyectos realizados, expedientes de adquisiciones y contrataciones realizadas y demás documentación operativa, administrativa, financiera y presupuestaria generada en el cumplimiento de los objetivos y fines institucionales durante el periodo del 1 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2020.

III. PRINCIPALES REALIZACIONES Y LOGROS

Logros de la entidad

Como resultado de la gestión institucional, durante el período examinado se identificaron los siguientes logros:

- ✓ Se fortaleció el Turismo nacional y se dinamizaron las economías locales con la implementación del "Programa Pueblos Vivos" gracias al cual se crearon nuevos destinos a visitar por turistas nacionales e internacionales.
- ✓ Se incrementó el número de visitantes extranjeros al posicionar al país como un destino encantador y competitivo en oferta turística y servicios de calidad.
- ✓ En el ámbito internacional, se fortaleció la marca país: "El Salvador Impresionante" y la marca: "El Salvador grande como su gente" con la participación en ferias de turismo realizadas en diferentes zonas geográficas del mundo.

IV. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA POR ÁREA.

V.1 Nombre del Área Examinada: Plan Operativo 8x8– Corporación Salvadoreña de Turismo (2018-2019).

Proceso misional evaluado: Promoción del Turismo a través de Gerencia de Mercadeo, programas Pueblos Vivos y Marca Destino.

V.1.1 Hallazgos

1. Documentación turística no entregada

Mediante nota con referencia REF.DA3-AG-18/20-CORSATUR-62/2022 de fechas 2 de junio de 2022, solicitamos documentación relacionada con indicadores de gestión de CORSATUR; sin embargo, no se proporcionó para su revisión durante la fase de ejecución de la auditoría, la siguiente:

- a) Documentos que contengan información sobre el registro y conteo personas naturales o jurídicas invitadas y asistentes a los eventos turísticos desarrollados en las zonas: Occidental, Oriental, Central y Paracentral del país correspondiente al programa "Pueblos vivos 2018 y 2019, indicador titulado "Índice de participación".

- b) Registros de participación de personas naturales y/o jurídicas en el evento "Pueblos vivos 10 años" relacionados directamente a: "Stand (56 participaciones incluyendo 12 empresas RNT), Gastronomía (100 puestos), Artesanía (100 puestos), Puntos Artísticos (60 participaciones), Temática (32 expositores) y Desfiles (22 municipios participantes), correspondiente al año 2018 y 2019 del programa "Pueblos vivos" e indicador titulado "Tipo y Número de Participantes"
- c) Documentación que respalde el resultado del indicador titulado "Nivel de ejecución de las campañas nacionales de promoción", correspondiente al programa "Pueblos Vivos".
- d) Documentación para validar o verificar la realización de 9 eventos nacionales realizados según la administración en el 2018, los cuales sustentan el resultado del indicador titulado "Eventos nacionales" del programa "Pueblos vivos".
- e) Documentación que respalde los resultados del indicador titulado "Eventos nacionales" correspondiente al programa "Pueblos vivos".
- f) Documentación que respalde el Programa titulado Marca destino y los tres indicadores resultantes del mismo.

La **Ley de la Corte de Cuentas de la República**, D.L. N°. 548, D.O. N° 233, Tomo N°. 413, del 14 de diciembre de 2016, Artículo 5, numeral 16 establece: "Exigir de las entidades, organismos y servidores del sector público cualquier información o documentación que considere necesaria para el ejercicio de sus funciones; igual obligación tendrán los particulares, que, por cualquier causa, tuvieren que suministrar datos o informes para aclarar situaciones.

Al servidor público o persona particular que incumpliere lo ordenado en el inciso anterior, se le impondrá una multa sin perjuicio de cualquier otra sanción a que se hiciere acreedor, todo de conformidad con la Ley"

La misma Ley en el Artículo 45 establece: "La Corte, sus representantes especiales y los auditores gubernamentales de la misma, tendrán acceso irrestricto a registros, archivos y documentos que sustentan la información e inclusive a las operaciones en sí, en cuanto la naturaleza de la auditoría lo requiera."

Reglamento de la Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado, Decreto No. 82, Artículo 215 establece: "Cada funcionario dentro de la Entidad a la que pertenece, deberá verificar que toda transacción cumpla con los requisitos exigibles en el orden legal y técnico, reportando por escrito al responsable de la decisión, toda situación contraria al ordenamiento establecido. En caso contrario, será solidariamente responsable por las operaciones indebidas.

Manual de descripción de puestos, 7. Gerente de Planificación, Funciones, página 199, sub numeral 3.1 establece: “Organizar y realizar la recolección, clasificación y procesamiento de documentación turística, de acuerdo a proyectos implementados.”

La deficiencia fue ocasionada por la Directora Presidente y por el Director de Planificación al no proporcionar la documentación solicitada durante el proceso de ejecución de la auditoría.

La no entrega de documentación a los auditores en la fase de ejecución de los procedimientos, limitó la revisión y validación de los indicadores de gestión, asimismo, no contribuyó a la transparencia ni a la adecuada rendición de cuentas de la gestión institucional.

Comentarios de la Administración a la Comunicación Preliminar

La Directora Presidenta de CORSATUR ([REDACTED]) a través de nota con fecha 19/8/22 (ACA3.101), en cuanto a la no entrega de documentación turística nos comenta lo siguiente: “Respetuosamente EXPONGO:

Que la información brindada deriva directamente de los Archivos Históricos (tanto físicos como digitales) de las diferentes Unidades Organizativas Institucionales, incluyéndose aquellos archivos físicos que se encuentran en resguardo en el archivo externo institucional Pergaminos.

Que por el volumen documental y atendiendo a la racionalidad en el uso de los recursos institucionales que implica la impresión de tal cantidad de archivos, la información se entrega de manera digital por medio de una USB; y,

Dicha USB que contiene una (01) carpeta principal y seis (06) subcarpetas, según se muestra a continuación...”

El Director de Planificación ([REDACTED]) a través de nota con fecha 19/8/22 (ACA3.102), en cuanto a la no entrega de documentación turística nos comenta lo siguiente: “Respetuosamente EXPONGO:

Que la información brindada deriva directamente de los Archivos Históricos (tanto físicos como digitales) de las diferentes Unidades Organizativas Institucionales, incluyéndose aquellos archivos físicos que se encuentran en resguardo en el archivo externo institucional Pergaminos.

Que por el volumen documental y atendiendo a la racionalidad en el uso de los recursos institucionales que implica la impresión de tal cantidad de archivos (gasto innecesario de papel y tinta), la información se entrega de manera digital por medio de una USB; y,

Dicha USB que contiene una (01) carpeta principal y seis (06) subcarpetas, según se muestra a continuación

Comentarios de la administración al Borrador de Informe

La Directora Presidente de CORSATUR del período del 1/6/2019 al 31/12/20, Lic. [REDACTED] a través de nota con fecha 29/9/22, y en relación a la no entrega de documentación turística nos comenta lo siguiente: "Con el objetivo de sustentar documental cada uno de los extremos planteados en el presente escrito, a efecto de desvanecer los hallazgos establecidos y modificar en positivo el Borrador de Informe de la Auditoría de Gestión a la Corporación Salvadoreña de Turismo, por el período 1 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2020, se anexan fotocopia de los siguientes documentos:

1. Nota de la referencia REF.DA3-AG-20-MT-002/2022 de fecha 25 de marzo de 2022, remitida por el Licenciado [REDACTED] Jefe de Equipo DA3.
2. Nota de la referencia REF.DA3-AG-20-MT-003/2022 de fecha 29 de marzo de 2022, remitida por el Licenciado [REDACTED] Jefe de Equipo DA3.
3. Nota de la referencia REF.DA3-AG-18/20-CORSATUR-8/2022 de fecha 4 de abril de 2022, remitida por el Licenciado [REDACTED] Auditor.
4. Nota de la referencia REF.DA3-AG18/20-CORSATUR-19/2022 de fecha 28 de abril de 2022, remitida por el Licenciado [REDACTED] Jefe de Equipo DA3.
5. Nota de la referencia REF.DA3-AG-18/20-CORSATUR-62/2022 de fecha 2 de junio de 2022, remitida por el Licenciado [REDACTED] Auditor.
6. Nota de la referencia REF.PRES-060/2022 de fecha 03 de junio de 2022, remitida por mí persona, Directora Presidenta de CORSATUR.
7. Nota de la referencia REF.PRES-064/2022 de fecha 08 de junio de 2022, remitida por mí persona, Directora Presidenta de CORSATUR.
8. Nota de la referencia REF.PRES-071/2022 de fecha 16 de junio de 2022, remitida por mí persona, Directora Presidenta de CORSATUR.
9. Nota de la referencia REF.DA3-AG18/20-CORSATUR-97/2022 de fecha 11 de agosto de 2022, remitida por el Licenciado [REDACTED] Jefe de Equipo DA3.
10. Nota de la referencia REF.DP y CE/016/2022 de fecha 16 de agosto de 2022, remitida por el Licenciado [REDACTED] Director de Planificación y Competitividad Empresarial de CORSATUR.
11. Nota de la referencia REF.DP y CE/017/2022 de fecha 19 de agosto de 2022, remitida por el Licenciado [REDACTED] Director de Planificación y Competitividad Empresarial de CORSATUR.
12. Nota de la referencia REF-DA3-881/2022 de fecha 20 de septiembre de 2022, remitida por el Licenciado [REDACTED] Director de Auditoría Tres.
13. Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Corporación Salvadoreña de Turismo (CORSATUR).
14. Una USB que contiene una carpeta principal y seis subcarpetas, dentro de las cuales se encuentran más de cuatrocientos archivos digitalizados que, con la información complementaria ubicada y ordenada por indicador y año..."

El Director de Planificación (Lic. [REDACTED] a través de nota con fecha 29/9/22, en cuanto a la no entrega de documentación turística nos comentó y

anexó exactamente las catorce notas arriba descritas por la Directora Presidente de CORSATUR. Además, a las 14 notas en mención, agregó a sus comentarios dos numerales más, los que citan los siguiente:

1. "Perfil de Puesto de Gerente de Planificación de la Corporación Salvadoreña de Turismo;
2. Perfil de Puesto del Jefe Unidad de Desarrollo Institucional y Sistema de Gestión de Calidad de la Corporación Salvadoreña de Turismo."

Comentarios del Auditor

Es importante mencionar que la administración no explicó los motivos del por qué la documentación solicitada en la fase de ejecución no fue proporcionada en su oportunidad, cuando fue solicitada por el auditor, lo cual impidió la revisión y el pronunciarnos sobre la misma y por consiguiente, originó el hallazgo que nos ocupa.

También es importante dejar constancia que esa documentación solicitada parcialmente fue entregada como parte de la documentación de descargo a la comunicación del borrador de informe, lo que no permitió a los auditores aplicar los procedimientos de auditoría, situación que se ha revelado como limitante al alcance de esta auditoría.

2. Incumplimientos en proceso LA DR-CAFTA 04/2018

En el expediente del contrato LA 05/2018 denominado: "Contratación de servicios profesionales de agencia de publicidad para campañas de comunicación y acciones de promoción; para su divulgación a nivel internacional 2018", suscrito en fecha 6 de febrero de 2018 con la empresa [REDACTED], por un monto de \$1,791,000.00; no encontramos los siguientes documentos:

- a) Versión final del Plan de medios" que debió entregarse al Administrador de Contratos por cada campaña concluida,
- b) Indicadores sobre el costo por impacto, alcance y frecuencia de campañas terminadas,
- c) Controles administrativos semanales de los presupuestos correspondientes a medios y producción en el que se detallara: número de presupuestos, número de compromiso presupuestario, concepto, tipo de servicio, número de quedas, número de factura y estatus de presupuesto, los cuales debió remitir la contratista al Administrador de Contratos en medio digital,
- d) Informe de avance de la ejecución del contrato LA 05/2018 ni el expediente de las actuaciones del administrador de contrato;
- e) Informe o reporte sobre investigación de mercado para verificar la viabilidad económica y financiera de la licitación en comento, que hubiera realizado la Unidad solicitante, y

- f) Ejemplar de revista, periódico o publicación en el que se comunicó el documento titulado "Boletín de Prensa" y "1 Pagina en Gaceta Travel link, 19 de noviembre".

La Ley de Adquisiciones y Contrataciones de La Administración Pública, aprobada mediante Decreto No. 868, de fecha cinco de abril del año dos mil, TÍTULO II Unidades Normativas y Ejecutoras, CAPÍTULO IV Ejecutores de las Contrataciones y sus Responsabilidades, Artículo 20 Bis, literal c, establece: "Determinar las necesidades de obras, bienes y servicios; asimismo realizar investigaciones del mercado que le permitan hacer los análisis y estudios necesarios para verificar la viabilidad técnica, económica, financiera, social o ambiental, necesaria para que la adquisición pueda realizarse."

De igual forma esa misma Ley en el artículo 82 Cumplimiento del contrato, establece: "El contrato deberá cumplirse en el lugar, fecha y condiciones establecidas en su texto y en los documentos contractuales anexos al mismo."

La misma Ley en el artículo 82 Bis ADMINISTRADORES DE CONTRATOS, La unidad solicitante propondrá al titular para su nombramiento, a los administradores de cada contrato, quienes tendrán las responsabilidades siguientes: literal b), establece: "elaborar oportunamente los informes de avance de la ejecución de los contratos e informar de ello tanto a la UACI como a la Unidad responsable de efectuar los pagos o en su defecto reportar los incumplimientos." Literal d), establece: "Conformar y mantener actualizado el expediente del seguimiento de la ejecución del contrato de tal manera que esté conformado por el conjunto de documentos necesarios que sustenten las acciones realizadas desde que se emite la orden de inicio hasta la recepción final."

Contrato LA 05/2018 "CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE AGENCIA DE PUBLICIDAD PARA CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN Y ACCIONES DE PROMOCIÓN; PARA SU DIVULGACIÓN A NIVEL INTERNACIONAL, AÑO 2018" de fecha 6/2/2018, Cláusula sexta: Productos esperados, literal B Cronograma, página 4, establece: "Presentar dentro de los 10 días hábiles posteriores a la entrega de la orden de inicio, un cronograma que incluya la fecha de inicio y fin de las acciones de publicidad y promoción de las actividades que indique el administrador del contrato.

Este cronograma será revisado por el administrador del contrato de forma conjunta con el Gerente de Mercadeo. Existiendo la no objeción técnica a dicho cronograma, el Administrador del Contrato lo autorizará con el visto bueno del Gerente de Mercadeo y lo hará del conocimiento del Gerente General."

El mismo contrato en su página 4, literal D. Plan de Medios, numeral 6 establece: "Entregar al Administrador de Contrato la versión final del "Plan de Medios", a la conclusión de cada campaña."

En la misma página, literal E. Análisis post-compra de medios, numeral 1 establece: "Al término de cada campaña, presentar indicadores sobre el costo por impacto, alcance, frecuencia, etc., o cualquier otro indicador."

En el literal H. Control administrativo, página 5, numeral 1 establece: "La Contratista deberá llevar un control administrativo de los presupuestos correspondientes a medios y producción que detalle: número de presupuestos, número de compromiso presupuestario, concepto, tipo de servicio, número de quedan, número de factura y estatus de presupuesto, y remitirlo en digital semanalmente al administrador de contrato."

En literal I. Documentos de soporte y facturación, página 6, numeral 6 Los documentos a presentar como respaldo son, sub numeral 1 del cuadro establece: "Un ejemplar en original de las revistas o periódicos o publicaciones realizadas".

En la cláusula décima cuarta: Forma de pago, establece: "El pago se realizará por la Tesorería Institucional de la Corporación Salvadoreña de Turismo, dentro del plazo de sesenta días calendario después de haber retirado el Quedan correspondiente salvo caso fortuito o fuerza mayor; previa presentación de Factura emitida por la contratista a nombre de la Corporación Salvadoreña de Turismo, a la que deberá anexar la respectiva Acta de recepción a Satisfacción del servicio firmada y sellada por el administrador de contrato, adjuntando a ésta, las evidencias documentales de la prestación del servicio en los términos pactados contractualmente."

La causa de lo anterior se debió:

- ✓ A la inobservancia de la normativa, por parte de la Administradora de Contrato Licda. [REDACTED], período del 1/1/18 al 24/5/18 al momento de dar seguimiento a cada una de las cláusulas establecidas en contrato LA 05/2018, específicamente al no presentar el cronograma de las acciones de publicidad,
- ✓ A la inobservancia de la normativa, por parte de los Administradores de Contrato Lic. [REDACTED] y Lic. [REDACTED] período del 1/1/18 al 31/12/18 al momento de dar seguimiento a cada una de las cláusulas establecidas en contrato LA 05/2018, por no asegurar la entrega de la versión final del plan de medios, por no entregar los indicadores de sobre el costo por impacto, no presentar controles administrativos semanales, no presentar informes de avance ni asegurarse que se incluyera un ejemplar de la publicación en el boletín de prensa en Gaceta Travel.
- ✓ Al Gerente de Mercadeo al no realizar el informe o reporte sobre las investigaciones de mercado para la viabilidad económica y financiera de la licitación.

Lo anterior ocasionó:

- ✓ La falta de documentación que evidencie el seguimiento de la ejecución del contrato LA 05/2018, mediante la cual se detalle la verificación de cada obligación en específico derivada de cada una de las cláusulas estipuladas en dicho contrato.
- ✓ Se realizó la licitación sin contar con datos de mercado para verificar su viabilidad financiera.

Comentarios de la Administración a la Comunicación Preliminar

La administradora de Contrato Licda. [REDACTED] con período de actuación del 1/1/18 al 24/5/18, mediante nota sin referencia de fecha 15 de agosto de 2022, comentó lo siguiente:

a) Falta de cronograma y plan de medio

1. "De los puntos 1 al 3: Por procedimiento del administrador del contrato, es imposible iniciar a ejecutar las acciones contempladas en el contrato sin tener previamente el debidamente firmado y entregado una copia de este a la agencia, por lo que una vez revisado y aprobado el cronograma de acciones debió de entregarse una copia al Gerente de Mercado en función quien era en ese entonces el Lic. [REDACTED] y la respectiva copia a la persona encargada de la agencia de publicidad [REDACTED] que era el Sr. [REDACTED]

Cabe mencionar, que el contrato en cuestión inició el 15 de marzo del 2018, (tomando en cuenta que mi salida de la institución fue en la primera semana de mayo, únicamente ejecuté dicho contrato por 2 meses) meses en los cuales ninguna acción ya comprometida fue finalizada porque mi gestión únicamente fue realizar el proceso respectivo de compromiso de presupuesto."

b) Falta de indicadores sobre costo por impacto y análisis post compra y el reporte de publicidad.

"Del punto 4 y 5: según contrato LA 05/2018 en el literal E Análisis post-compra de medios, numeral 1 dice textualmente, que, al término de cada campaña, presentar indicadores sobre el costo por impacto, alcance, frecuencia, o cualquier otro indicador. En este sentido y tal y como lo he mencionado, a la fecha de mi salida de la institución ninguna de las acciones se había completado, únicamente estaban generados algunos compromisos presupuestarios, por lo tanto, no puedo emitir algún comentario o evidencia de la realización de dichos análisis puesto que ya no estaba laborando para la institución.

c) Control administrativo, informes de seguimiento y expediente del administrador

“En este sentido, y tal como lo he mencionado antes, mi responsabilidad como Administradora del contrato en cuestión terminó la primeras semanas de mayo 2018, y tal como se me había indicado por el Gerente de Mercadeo Lic. [REDACTED], una vez emitida la nota de inicio el 15 de marzo 2018, procedí a realizar el respectivo proceso para generar los compromisos presupuestarios de las acciones de promoción y publicidad, por lo que cuando me finalizaron mi contrato laboral únicamente estaban en el ampo/archivador los presupuestos, algunos compromisos presupuestarios (que ya habían sido entregados) y algunos artes aprobados...”

d) Falta de informes de seguimiento y expediente de la Administradora de contrato.

“...Según contrato LA 05/2018 en el literal H numeral 1, dice textualmente que la contratista deberá llevar un control administrativo de los presupuestos correspondientes a medios y producción que detalle: número de presupuestos, numero de compromiso presupuestario, concepto, tipo de servicio, numero de quedan, numero de factura, etc. En este sentido, y tal como lo he mencionado antes, mi responsabilidad como Administradora del contrato en cuestión terminó las primeras semanas de mayo 2018, y tal como se me había indicado por el Gerente de Mercadeo Lic. [REDACTED] una vez emitida la nota de inicio el 15 de marzo 2018, procedí a realizar el respectivo proceso para generar los compromisos presupuestarios de las acciones de promoción y publicidad, por lo que cuando me finalizaron mi contrato laboral únicamente estaban en el ampo/archivador los presupuestos, algunos compromisos presupuestarios (que ya habían sido entregados) y algunos artes aprobados...”

e) Falta de investigación de mercado.

“Recuerdo que el Gerente de Mercadeo estaba a cargo de realizar investigaciones de mercado que le permitieran hacer los análisis y estudios necesarios para verificar la viabilidad y financiera de la licitación.”

El Administrador de Contrato Lic. [REDACTED] período del 1/1/18 al 31/12/18), mediante nota sin referencia de fecha 19 de agosto de 2022, comentó lo siguiente:

“En la Cláusula VI Productos Esperados, literal D, numeral 3 se establece que solamente si CORSATUR cambiaba el rumbo de la estrategia se autorizaría un nuevo plan de medios, por lo tanto, no puede haber una versión final del Plan de Medios correspondiente a la conclusión de cada campaña ya que no es necesario ni está establecido en las obligaciones del contratista.

Cabe mencionar que, con respecto al costo por impacto, control administrativo y publicaciones efectuadas en periódicos o revistas, presentó documentación en anexos 2, 3 y 4; asimismo, agregó documentación sobre informe de seguimiento al contrato.

El Administrador de Contrato y Gerente de Mercadeo Lic. [REDACTED]
[REDACTED] período del del 1/1/18 al 8/9/18, mediante nota sin referencia de fecha 19 de agosto de 2022, comentó lo siguiente:

a) Falta de plan de medios

“En ese sentido, solamente si CORSATUR cambiaba el rumbo de la estrategia, como se menciona en el número 3 de esa misma cláusula, se autoriza un nuevo plan de medios. En este caso concreto, no puede haber una versión final del Plan de Medios correspondiente a la conclusión de cada campaña ya que no hubo un cambio en el rumbo de la estrategia.

Esta respuesta está vinculada a la respuesta emitida en la nota REF. DA3-AG-18/20-CORSATUR-100/2022. Anexo 1, entregada por el licenciado [REDACTED] quien fue el Administrador de Contrato que resguarda este expediente.”

b) Falta de indicadores sobre costo por impacto, control administrativo y falta de elaboración de informe a seguimiento al contrato

“Esta respuesta está vinculada a la respuesta emitida en la nota REF. DA3-AG-18/20-CORSATUR-100/2022. Anexo 2, entregada por el licenciado [REDACTED] quien fue el Administrador de Contrato que resguarda este expediente.

c) falta de boletín de prensa,

“En relación a falta de boletín de prensa, nos comenta lo siguiente: “Conforme al Perfil del Gerente de Mercadeo que se encuentra en la Unidad de Recursos Humanos, no es función de quien ostente dicho cargo la emisión de las partidas de devengamiento, ni adjuntar y resguardar los documentos de respaldo de éstas; sino que de la Gerencia Financiera a través del Departamento de Contabilidad. Siendo que la condición se refiere a documentación de la Gerencia Financiera, será esa Unidad la que debería aportar elementos relacionados con esta condición”.

d) falta de investigación de mercado

El Lic. [REDACTED] como Ex Gerente de Mercadeo, en relación a falta de investigación de mercado, mediante nota con fecha 18/8/22, menciona: “Es importante destacar que, por la naturaleza de este servicio, que es la Promoción País a nivel turístico, resulta indispensable seguir un hilo conductor, una estrategia macro, que año con año se va desarrollando. Los servicios de publicidad, promoción y relaciones públicas no se pueden cotizar por ser servicios especializados, ya que poseen una variante de precios de acuerdo con: ubicación geográfica, región y micro región, prestigio del medio y trayectoria, segmento de mercado, estacionalidad, tarifas especiales por negociaciones que realice la agencia de publicidad contratada.”

Comentarios de la Administración al Borrador de Informe

La administradora de Contrato Licda. [REDACTED] con período de actuación del 1/1/18 al 24/5/18, mediante nota sin referencia de fecha 28/9/22, comentó lo siguiente:

a) Plan de medios

“...Dicho documento (cronograma) junto con el plan de medios son documentos que se encuentran archivados en el expediente de seguimiento del contrato LA 05/2018 (expediente del administrador), el cual actualmente se encuentra en manos de CORSATUR.

En este sentido, me permito adjuntar para la respectiva verificación copia con firma y sello en mi calidad de administradora de contrato, y del entonces Gerente de Mercadeo Lic. [REDACTED] ..”

b) Falta de indicadores sobre costo por impacto y análisis post compra y el reporte de publicidad.

“...adjunto el informe de indicadores sobre el costo por impacto realizado para la Campaña Regional, Plan Digital Guatemala y Honduras, fue finalizada en el mes de abril 2018...”

c) Control administrativo, informes de seguimiento y expediente del administrador

“En relación con la observación que antecede, me permito adjuntar todos los informes que se emitieron desde la contratista [REDACTED] en el período de

marzo 2018 a mayo 2018, fecha en la que esta servidora dejó de laborar para la institución...”.

d) Falta de informes de seguimiento y expediente de la Administradora de contrato.

“En relación con la observación anteriormente descrita, me permito indicar que sí existen informes de avances realizados directamente a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones, estos informes se encuentran en resguardo de las unidades correspondientes en CORSATUR.”

e) Falta de investigación de mercado.

“En relación a lo anterior, es importante recalcar que para que exista una competencia abierta y transparente dentro de los marcos que dicta la ley entre los participantes, todos los procesos de compra de CORSATUR entran a concurso publicado en COMPRASAL; con esas ofertas se evalúa dentro de una comisión para establecer cuál es la que más conviene a la institución y al país; y en este caso es la comisión evaluadora de ofertas multidisciplinaria que determina al ganador, desde aspectos legales, financieros y técnicos.

Adquiriendo preponderancia la parte técnica que recibe insumos de un hilo conductor que viene de una estrategia macro implementada en años anteriores y vinculada a todos los programas del gobierno en cursos: Plan Quinquenal, Política Nacional de Turismo y Programa 8x8...”

El Administrador de Contrato Lic. [REDACTED] período del 1/1/18 al 31/12/18), mediante nota sin referencia de fecha 19 29/9/22, comentó lo siguiente:

a) Falta de plan de medios

“Se anexan los planes de medios al término de cada campaña, Anexo 1.”

b) Falta de indicadores sobre costo por impacto y análisis post compra y el reporte de publicidad.

“Con respecto al costo por impacto, tal como lo menciona el contrato LA 05/2018, en el mismo Literal E ANALISIS POST.COMPRA DE MEDIOS, numeral 1. Al término de cada campaña, presentar indicadores sobre el costo por impacto, alcance, frecuencia, etc., o cualquier otro indicador.

El documento proporcionado como anexo 2 a la respuesta de la nota con referencia DAE 3-AG-18/20-CORSATUR-100/2022, se titula ANALISIS POST COMPRA, ya que dentro de dicho análisis va incluido el costo por impacto, alcance, frecuencia, y cualquier otro indicador.

Con el afán de superar esta observación se adjuntan nuevamente copias de los indicadores del costo por impacto que se enmarcan dentro del Análisis Post Compra de Medios literal E numeral 1...”

d) Falta de informes de seguimiento y expediente del Administrador de contrato.

“Se presentaron dichos informes los cuales se encuentran en el expediente del administrador del contrato.”

f) Falta ejemplar de “Boletín de Prensa”

“Aclarando este punto hago énfasis que en el documento de devengado 1/09171 solamente se reconoce la obligación del pago con el proveedor y es por ese motivo que no es aquí donde se encuentran los respaldos; estos respaldos sí se anexan en el pago previo a la emisión del quedan, las facturas, el acta de satisfacción, el compromiso presupuestario y respaldos en el caso que aplique.”

“...he podido con más tiempo averiguar y demuestro que los documentos de respaldo que se vinculan al devengamiento 1/09171 y al presupuesto PRO-INT-CO-18-00008 por los servicios de Relaciones Públicas de julio 2018 para Estados Unidos y Canadá se encuentran debidamente resguardados en el pago, así como también, en el expediente del administrador. Para muestra adjunto copias de esos respaldos ANEXO 5”

El Administrador de Contrato y Gerente de Mercadeo Lic. [REDACTED], período del del 1/1/18 al 8/9/18, mediante nota sin referencia de fecha 29/9/22, comentó lo siguiente:

a) Falta de plan de medios

El Administrador de Contrato (Lic. [REDACTED]) a través de nota con fecha 29/9/22, en cuanto a la falta de plan de medios nos comenta lo siguiente: “Para cada campaña realizada se encuentran en el expediente del administrador de contrato los siguientes documentos: Compromiso presupuestario, presupuesto, Certificación de CAPRES, Plan de medios y el respaldo de la acción realizada.”

b) Falta de indicadores sobre costo por impacto y análisis post compra y el reporte de publicidad.

El Administrador de Contrato (Lic. [REDACTED]) en relación a la falta de indicadores sobre costo por impacto a través de nota con fecha 29/9/22, nos comenta lo siguiente: "Con el afán de superar esta observación se adjuntan copias de los indicadores por impacto, alcance y frecuencia en campañas terminadas..."

c) Control administrativo, informes de seguimiento y expediente del administrador

El Administrador de Contrato (Lic. [REDACTED]) en relación a que no se encontró el control administrativo a través de nota con fecha 19/8/22 (ACA3.93), nos comenta lo siguiente: "Adjunto como comprobante todos los informes que se emitieron desde la contratista en el período de marzo 2018 a septiembre 2018, fecha en la que un servidor dejó de elaborar para la institución ANEXO 4."

d) Falta de informes de seguimiento y expediente del Administrador de contrato.

El Administrador de Contrato (Lic. [REDACTED]) en relación a la no elaboración de informes de seguimiento de contrato, a través de nota con fecha 29/9/22, nos comenta lo siguiente: "...sí existen informes de avances realizados directamente a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones, dichos informes fueron presentados en las respuestas del licenciado [REDACTED] relacionadas con mis respuestas anteriores y a las cuales expresamente de adherí, respecto a las actuaciones del administrador de contrato."

e) Falta de investigación de mercado.

El Ex Gerente de Mercadeo (Lic. [REDACTED]), en relación a falta de investigación de mercado, mediante nota con fecha 29/9/22, manifiesta lo siguiente: "todos los procesos de compra de CORSATUR entran a un concurso que se publica en COMPRASAL, esto para que exista una competencia abierta y transparente dentro de los marcos que dicta la ley entre los participantes; con esas ofertas se evalúa dentro de una comisión para establecer cuál es la que más conviene a la institución y al país; y en este caso es la comisión evaluadora de ofertas multidisciplinaria que determina al ganador, desde aspectos legales, financieros y técnicos."

Adquiriendo preponderancia la parte técnica que recibe insumos de un hilo conductor que viene de una estrategia macro implementada en años anteriores y

vinculada a todos los programas del gobierno en cursos: Plan Quinquenal, Política Nacional de Turismo y Programa 8x8...”

Comentarios del Auditor

En relación a los comentarios y documentación de descargo presentados por los relacionados, emitimos los nuestros, en el orden de los literales comunicados, así:

a) Falta de plan de medios

Los Administradores de Contrato Licda. [REDACTED] y el Lic. [REDACTED] alegan en su defensa que dicho plan se encuentra en el expediente a cargo de CORSATUR, sin embargo, no presentan documentación que demuestre lo aseverado; por consiguiente, no se considera en su defensa.

Mientras tanto el Lic. [REDACTED], agregó documento al cual denominó PLAN DE MEDIOS GENERAL EL SALVADOR 2018”; no obstante, al revisarlo corresponde a datos generales como su nombre lo indica, por lo que no es el plan que debió exigir cada administrador de contrato por cada campaña finalizada.

b) Falta de indicadores sobre costo por impacto y análisis post compra y el reporte de publicidad

Revisamos los documentos presentados en su descargo, determinando que los datos consignados en los mismos, corresponden a los señalados en el numeral 1 literal E, que no son los cuestionados por auditoría en este acápite.

c) Control administrativo, informes de seguimiento y expediente del administrador

Los Administradores de Contrato Licda. [REDACTED] y Lic. [REDACTED] en sus comentarios afirman enviar los informes de seguimiento, los cuales fueron analizados y a nuestro criterio no reúnen las formalidades exigidas por el marco normativo, ya que son cuadros con información que no obstante no estar suscritos por ellos, no incluyen todos los datos exigidos por el contrato LA 05/2018.

d) Falta de informes de seguimiento y expediente del Administrador de contrato.

La administradora de Contrato Licda. [REDACTED] afirma que fueron elaborados esos informes y que se encuentran en los expedientes; sin embargo, no presenta documentación que lo demuestre; asimismo el Lic. [REDACTED] afirma que esos informes fueron presentados por el Lic. [REDACTED] Castro a los cuales se adhirió; sin embargo, esos documentos para ambos no fueron considerados porque aparte de no contener fecha de elaborado y el periodo que informa, no especifica a que cláusulas del contrato se les dieron seguimiento.

e) Falta de investigación de mercado

No presentaron documentación de descargo que demuestre haber realizado investigación de mercado por los servicios contratados relacionados con el contrato 05/2018.

f) Falta ejemplar de “Boletín de Prensa”

No se demostró con la documentación pertinente que el servicio de publicidad se hubiera realizado.

El respaldo impreso de la publicación realizada, a la que hace referencia el Administrador de Contrato no se visualiza ni comprueba mediante la respectiva plataforma el servicio titulado “1 Página en Gaceta Travel Link”.

3. Gastos no autorizados por Junta Directiva

Verificamos que el Gerente de Mercadeo de CORSATUR promovió la compra de boleto aéreo a favor del representante de la empresa [REDACTED] por el monto de \$2,043.84 para asistir a “Caravana Europea” realizada en Alemania, República Checa y Polonia desarrollada del 25 al 28 de junio del 2018, pese a que dicha caravana no estaba incluida en el Plan Anual de Eventos Internacionales que autorizó la Junta Directiva de CORSATUR.

Ley de la Corporación Salvadoreña de Turismo, de fecha julio de mil novecientos noventa y seis, Capítulo V Administración, artículo 7 establece: “La Corporación funcionará bajo la dirección de una Junta Directiva.”

Reglamento de la Ley de la Corporación Salvadoreña de Turismo, Decreto No. 33, Diario oficial tomo No.399, Capítulo II Organización y Administración, Sección I Junta Directiva, Art. 3 establece: “La máxima autoridad de CORSATUR es la Junta

Directiva, la cual estará compuesta conforme lo prescrito en el Art. 8 de la Ley de CORSATUR y con las funciones detalladas en el Art. 13 de la citada Ley.”

Las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Corporación Salvadoreña de Turismo, de fecha seis de marzo de dos mil doce, El Artículo 42 establece: “La Junta Directiva, autorizará el Reglamento especial para la Participación de Eventos Internacionales, el cual será elaborado por la Gerencia de Mercadeo, con el objetivo de definir procedimientos para la adecuada coordinación entre la Corporación y la empresa privada, en la participación de eventos internacionales, relacionados a la promoción turística de El Salvador.

La Gerencia de Mercadeo, será responsable de recopilar información de eventos internacionales que se realizarán en el año fiscal siguiente, para elaborar el Plan Anual de Eventos Internacionales, el cual será autorizado por la Junta Directiva.”

El Reglamento especial para la participación de eventos internacionales, aprobado por Junta Directiva de CORSATUR, mediante acuerdo No. 2171-275/2015 del 24/6/15, en el artículo 3, numeral 1. Plan anual de eventos internacionales, párrafo último establece: “Este Plan será presentado por el Gerente de Mercadeo al Director Presidente y/o al Gerente General, para su Visto Bueno y posterior presentación para autorización de la Junta Directiva de CORSATUR.”

La causa de lo anterior se debió a que el Gerente de Mercadeo incluyó actividades que no estaban en el plan de eventos internacionales.

Lo anterior ocasionó la erogación de recursos de la Corporación sin la debida autorización de la máxima autoridad.

Comentarios de la Administración a la Comunicación Preliminar

El Ex Gerente de Mercadeo (Lic. [REDACTED] período del 1/1/18 al 8/9/18), mediante nota con fecha 18/8/22 (ACA3.91), manifestó lo siguiente: “Este evento era organizado a iniciativa de la Embajada de El Salvador en Alemania; siendo esa la razón por la que no está incluido en el Plan de eventos internacionales de CORSATUR.

Siendo que no es un evento del Plan de eventos internacionales no le es aplicable la normativa que regula el citado Plan.

Tratándose de un evento que no corresponde al Plan de eventos internacionales, la adquisición del boleto se efectúa conforme a los lineamientos de trabajo de la administración superior, a través de quien se canalizó la solicitud de apoyo de la citada Embajada, siguiendo los procedimientos internos por parte del administrador de contrato respectivo.”

Comentarios de la Administración al Borrador de Informe

El Ex Gerente de Mercadeo (Lic. [REDACTED]), mediante nota con fecha 29/9/22, manifiesta lo siguiente: "...En ningún momento en mi correo le solicito a la Licenciada [REDACTED] obviar los procedimientos internos para la compra del boleto, en su calidad de Administradora de Contrato.

De ninguna manera la inclusión del empresario de [REDACTED] es una decisión unilateral de un servidor, esta solicitud viene antecedida por una orden de Despacho del ex Ministro de Turismo.

La Licenciada [REDACTED] envió un borrador para punto de junta directiva y solicitó que este fuera incluido para su presentación en Junta Directiva..."

Comentarios del Auditor

Luego de analizar los comentarios proporcionados por el Ex Gerente de Mercadeo, la condición se mantiene al no demostrar con la documentación pertinente la inclusión y aprobación, mediante la modificación respectiva, de la "caravana europea" al Plan Anual de Eventos Internacionales que autorizó la Junta Directiva de CORSATUR 2018, Plan que consolida ese tipo de eventos. Además, fue el Ex Gerente de Mercadeo quien mediante correo institucional de fecha 25/5/18, 10:45 a.m., comunicó e invitó a [REDACTED] a la gira por Europa. Asimismo, en correo de fecha 15/6/18 autorizó a la Administrador de Contrato ([REDACTED]) la compra del boleto aéreo correspondiente a "Caravana en Europa". Asimismo, no se agregó documentación proveniente del Despacho mediante la cual se ordenaba la inclusión de dicho empresario, esto de acuerdo a los comentarios presentados por el Ex Gerente de Mercadeo.

En cuanto al punto de acta que se menciona, no se encontró documentación que demuestre la gestión de la misma ante la Junta Directiva.

4. Deficiencias en la unidad de auditoría interna de CORSATUR.

Al verificar la operatividad de la Unidad de Auditoría Interna de CORSATUR, correspondiente a los años 2018, 2019 y 2020, se identificaron los siguientes incumplimientos:

- a) Verificamos que la modificación al Plan Anual de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna de CORSATUR, correspondiente al año 2018, no fue comunicada de inmediato a la Corte de Cuentas de la República, debido a que las actividades dejadas de practicar en noviembre y diciembre de 2018 fueron comunicadas hasta el 18/2/2019.
- b) No se documentó que los planes de trabajo de la Unidad de Auditoría Interna correspondientes a los períodos señalados, se hubieran elaborado basados en una evaluación de riesgo ni se incluyó en sus actividades el programa de capacitación.,
- c) No se sometió a la aprobación de la máxima autoridad de la entidad, el proyecto de estatutos de auditoría interna de CORSATUR, emitido con fecha 14 de diciembre de 2018.
- d) No se elaboró el Programa de Aseguramiento y Mejora de Calidad de la Dirección de Auditoría Interna de CORSATUR.

La Ley de la Corte de Cuentas de la República, aprobada mediante Decreto Legislativo número 438 de fecha treinta y uno de agosto de mil novecientos noventa y cinco, TÍTULO II SISTEMA NACIONAL DE CONTROL Y AUDITORÍA DE LA GESTIÓN PÚBLICA, CAPÍTULO IV AUDITORÍA GUBERNAMENTAL, SECCIÓN II AUDITORÍA INTERNA, en el artículo Art. 36.- “Las unidades de auditoría interna presentarán a la Corte, a más tardar el treinta y uno de marzo de cada año, su plan de trabajo para el siguiente ejercicio fiscal y le informarán por escrito de inmediato, de cualquier modificación que se le hiciera. El incumplimiento a lo anterior, hará incurrir en responsabilidad administrativa al Jefe de la Unidad de Auditoría Interna.

La misma Ley de Corte de Cuentas en su artículo 61 establece: “Los servidores serán responsables no sólo por sus acciones sino cuando dejen de hacer lo que les obliga la Ley o las funciones de su cargo.”

Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental, Decreto No. 7, dieciocho de febrero del dos mil dieciséis, Título II Normas Generales, Capítulo II Estatuto de Auditoría Interna, Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental, Decreto No. 7, dieciocho de febrero del dos mil dieciséis, Título II Normas Generales, Capítulo II Estatuto de Auditoría Interna, artículo 27 establece: “El Responsable de Auditoría Interna debe elaborar el estatuto de auditoría interna y sus modificaciones. La aprobación de lo anterior corresponde a la Máxima Autoridad.”

Las mismas Normas en el Art. 30 establece: “El Responsable de Auditoría Interna debe elaborar el Plan Anual de Trabajo, basado en una evaluación de riesgos, debidamente documentada, a fin de determinar las prioridades de la actividad de la Auditoría Interna.”

De igual forma en el Art. 32 establece: “El Plan Anual de Trabajo debe contener al menos lo siguiente: Introducción, visión, misión, principios y valores, objetivos generales y específicos, evaluación de riesgos, programación de exámenes, programa de capacitación, recursos apropiados y suficientes.”

También en el artículo 52 establecen: “El Programa de Aseguramiento y Mejora de Calidad, debe ser elaborado y realizado por el Responsable de Auditoría Interna o bajo su supervisión; el cual permitirá una evaluación del cumplimiento de la definición de auditoría interna, y las Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental. Este programa también evalúa la eficiencia y eficacia de la actividad de auditoría interna e identifica oportunidades de mejora.”

Y en el artículo 54 establece: “El Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad de la actividad de auditoría interna, deberá incluir evaluaciones internas y externas; corresponde a las unidades de Auditoría Interna, la programación de las evaluaciones internas.”

La deficiencia fue ocasionada por el auditor interno al inobservar disposiciones legales que rigen su actuación en el ejercicio de sus funciones.

El incumplimiento a actuaciones reguladas en la Ley no contribuye a una sana y efectiva gestión del control interno institucional.

Comentarios de la Administración a la Comunicación Preliminar

El Ex Auditor Interno, mediante nota sin referencia de fecha 16/8/22, manifestó por cada literal lo siguiente:

- a. En relación a la modificación del Plan anual de trabajo no fue comunicada de inmediato a la Corte de Cuentas de la República, manifiesta: “Fue presentado hasta esa fecha debido a que la modificación del Plan Anual de Trabajo Auditoría Interna fue aprobado por la Junta Directiva en sesión del mes de febrero de 2019 según acuerdo que se archiva en la Unidad Jurídica y se hizo en esa fecha porque el examen especial que motivó la modificación tenía que esperarse el cierre para tener los datos completos de ese ejercicio, los cuales se obtuvieron en los primeros 2 meses del año 2019...”

- b. En cuanto a que no se encontró evidencia que el Plan Anual de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna, correspondiente a los años 2018, 2019 y 2020, fue elaborado basándose en una evaluación de riesgos se menciona lo siguiente: “Para realizar la evaluación de riesgos se soportaba en una Matriz de Riesgos de la Unidad de Auditoría Interna, ésta se encuentra resguardada en los archivos de la Unidad de Auditoría Interna, así como el de todas las demás unidades de la institución; en la ejecución de los diferentes exámenes especiales y actividades que auditoría realizaba, la Matriz de Riesgo de la Unidad de Auditoría Interna siempre servía de guía en lo aplicable a la evaluación respectiva.”
- c. En cuanto al Plan Anual de Trabajo de la Unidad de Auditoría no contiene programa de capacitación el Auditor manifiesta: “La Unidad de Recursos Humanos tiene los requerimientos de capacitación que la Unidad de Auditoría Interna requería, considerando algunos temas propuestos por esa unidad y algunos propuestos por la Unidad de Auditoría Interna para su personal (dos personas) de acuerdo al formato que esa unidad remitía; documentación que se encuentra en esa unidad...”
- d. En cuanto a la falta de evidencia que el Auditor Interno gestionó la aprobación del proyecto de Estatuto de Auditoría Interna de CORSATUR, se manifiesta lo siguiente: “La Unidad de Auditoría Interna sí elaboró y sometió a aprobación el proyecto de Estatuto de Auditoría Interna a la Junta Directiva de la Corporación Salvadoreña de Turismo, (CORSATUR), situación que puede comprobarse en los acuerdos de Junta Directiva del mes de Diciembre del 2018 y la agenda de esa sesión y esa fecha y en el Acuerdo respectivo, la Junta Directiva fue la que no aprobó como máxima autoridad el proyecto propuesto.”
- e. A la no elaboración del Programa de Aseguramiento y Mejora de Calidad, nos manifiesta lo siguiente: “Todo el contenido en los papeles de trabajo de las evaluaciones, así como los informes y las recomendaciones dadas por las deficiencias identificadas que corresponden a los exámenes especiales de los años sujetos a la Auditoría que está realizando la Corte de Cuentas de la República, en cada una de ellas siempre se revisaron las actividades de las auditorías realizadas por la Técnico de Auditoría (solo éramos dos personas) considerando ser oportuno y objetivo en las observaciones señaladas y así verificar que las recomendaciones proporcionadas le dieran un valor agregado al mejor funcionamiento de las actividades de la Institución para que los recursos se utilizaran con la mayor eficiencia y eficacia y así poder cumplir con la mejor calidad los objetivos institucionales.”

Comentarios de la Administración al Borrador de Informe

El Ex Auditor Interno (Lic. [REDACTED]), mediante nota con fecha 29/9/22, manifestó por cada literal lo siguiente:

En relación a la modificación del Plan anual de trabajo no fue comunicada de inmediato a la Corte de Cuentas de la República, manifiesta: "A la máxima autoridad de la institución (Junta Directa) se le había dado a conocer el Plan Anual de Trabajo (original) y a criterio del auditor interno era necesario que conociera la modificación y su debida justificación y fue agendado y aprobado la modificación en sesión del mes de febrero de 2019, según acuerdo que se archiva en la Unidad Jurídica y se hizo en esa fecha porque el examen especial que motivó la modificación tenía que esperarse el cierre para tener los datos completos de ese ejercicio, los cuales se obtuvieron en los primeros 2 meses del año 2019, situación que no permitió hacerlo antes de la fecha en que solicitó la aprobación..."

En cuanto a que no se encontró evidencia que el Plan Anual de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna, correspondiente a los años 2018, 2019 y 2020, fue elaborado basándose en una evaluación de riesgos se menciona lo siguiente: "Para realizar la evaluación de riesgos se soportaba en una Matriz de Riesgos de la Unidad de Auditoría Interna, ésta se encuentra resguardada en los archivos de la Unidad de Auditoría Interna, así como el de todas las demás unidades de la institución; en la ejecución de los diferentes exámenes especiales y actividades que auditoría realizaba, la Matriz de Riesgo de la Unidad de Auditoría Interna siempre servía de guía en lo aplicable a la evaluación respectiva."

En cuanto al Plan Anual de Trabajo de la Unidad de Auditoría no contiene programa de capacitación el Auditor manifiesta: "Con respecto al Plan de Capacitación, la Unidad de Recursos Humanos tiene los requerimientos de capacitación que la Unidad de Auditoría Interna requería, considerando algunos temas propuestos por esa unidad y algunos propuestos por la Unidad de Auditoría Interna para su personal (dos personas, el auditor y su asistente) de acuerdo al formato que esa unidad remitía; documentación que se encuentra en esa unidad, además considero oportuno manifestar que durante el período 2018, 2019 y 2020, el personal de Unidad de Auditoría Interna, no fue propuesto para ninguna capacitación ni tampoco se recibió invitación de parte de la Corte de Cuentas de la República..."

En cuanto a la falta de evidencia que el Auditor Interno gestionó la aprobación del proyecto de Estatuto de Auditoría Interna de CORSATUR, se manifiesta lo siguiente: "La Unidad de Auditoría Interna sí elaboró y sometió a aprobación el proyecto de Estatuto de Auditoría Interna a la Junta Directiva de la Corporación Salvadoreña de Turismo, (CORSATUR), documento que fue del conocimiento de Junta Directiva el

catorce del mes de Diciembre del 2018, según Acuerdo No. 349-2018 lo cual lo llaman normativa específica interna que rige dicha unidad, el cual se anexa, así como la Agenda desarrollada en esa sesión, y toda la documentación pertinente que la unidad de auditoría interna expuso en esa sesión incluyendo el proyecto de los estatutos de CORSATUR, La Junta Directiva no aprobó como máxima autoridad el proyecto propuesto.”

A la no elaboración del Programa de Aseguramiento y Mejora de Calidad, nos manifiesta lo siguiente: “No se encontraron comentarios al respecto de esta condición.”

Comentarios del Auditor

Luego de analizar los comentarios y documentación proporcionados por parte del Auditor Interno, la condición comunicada se mantiene, debido a que:

- a) Las modificaciones al Plan solo requieren hacerlo del conocimiento de la máxima autoridad; por lo tanto, no debe ser motivo para no enviarlo a la Corte de forma inmediata.
- b) Sobre el plan de trabajo no se demostró que se haya elaborado con base a riesgos identificados ni que se hubiera incorporado como parte de su contenido un programa de capacitación como lo exigen las normas.
- c) No demostró documentalmente las gestiones efectuadas ante la instancia pertinente para obtener la aprobación del estatuto de auditoría interna de la Corporación,
- d) No emitió comentarios ni documentación de descargo que debiéramos considerar respecto al Programa de Aseguramiento y Mejora de Calidad.

5. Inadecuada ubicación de la unidad de auditoría interna en el organigrama

En el organigrama institucional vigente en el período examinado, verificamos que la Unidad de Auditoría Interna no depende directamente de la máxima autoridad de la entidad.

Ley de la Corte de Cuentas de la República, Título II Sistema nacional de control y auditoría de la gestión pública, Capítulo IV Auditoría Gubernamental, Sección II Auditoría interna, en el Art. 34 establece: “En las entidades y organismos a que se refiere el inciso primero del Artículo 3 de esta Ley, se establecerá una sola unidad de auditoría interna, bajo la dependencia directa de la máxima autoridad.

La unidad de auditoría interna efectuará auditoría de las operaciones, actividades y programas de la respectiva entidad u organismo y de sus dependencias.

Se exceptúan de lo establecido en el inciso primero de esta disposición a las entidades u organismos del sector público cuyo presupuesto de funcionamiento es inferior a cinco millones de colones, debiendo en todo caso cumplir con las normas técnicas de control Interno, en lo que les fueren aplicables.”

Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Corporación Salvadoreña de Turismo, de fecha seis de marzo de dos mil doce, Art. No. 10 Estructura organizacional, inciso último establece: “La **Gerencia General, revisará por lo menos** una vez al año, la estructura organizativa y hará las propuestas de cambios pertinentes a la Junta Directiva.”

La deficiencia fue ocasionada por los Gerentes Generales al no proponer el cambio correspondiente a Junta Directiva como resultado de la revisión anual a estructura organizativa institucional.

La inadecuada ubicación de la unidad de auditoría interna en el organigrama institucional limitó la independencia de la función encomendada y no contribuyó al fortalecimiento de los controles internos de la entidad.

Comentarios de la Administración a la Comunicación Preliminar

Mediante nota sin referencia de fecha 15 de agosto de 2022, El Ex Gerente General (Lic. ██████████), quien fungió en ese cargo desde del 25/6/19 al 31/8/20 manifestó lo siguiente: “...para el caso del personal que forma parte de la Unidad de Auditoría Interna en su calidad de empleados de la Institución, su Dependencia Organizacional-Administrativa es a la Presidencia de la Institución para efectos de control de carácter administrativo (permisos, ausencias, horarios, vacaciones entre otros), razón por la cual obedece su ubicación en Organigrama Institucional autorizado y vigente al momento que fungí como Gerente General de CORSATUR.”

Funcionalmente, la Unidad de Auditoría Interna de CORSATUR y dándole cumplimiento a lo establecido en Art. 34 de la Ley de la Corte de Cuentas, su dependencia funcional está bajo la máxima autoridad de CORSATUR (Junta Directiva). Lo anterior se puede comprobar en las diferentes actas y acuerdos de Junta Directiva que se encuentran bajo el reguardo de la Institución, en la que constan las autorizaciones del Plan de Auditoría Anual de la Institución y el rendimiento de los diferentes informes finales a la Junta Directiva de las auditorías realizadas conforme el Plan de Auditoría Anual previamente autorizado y las remisiones de dichos informes efectuadas a la Corte de Cuentas de la República.”

A través de nota sin referencia de fecha 17 de agosto de 2022, el Gerente General de CORSATUR (██████████), quien fungió en ese cargo del

6/4/18 al 29/5/19, manifestó lo siguiente: "...la Junta Directiva fue siempre la instancia que conocía y resolvía sobre los informes y decisiones vinculadas con la Auditoría Interna, no existió ninguna instancia intermedia entre Junta Directiva y el trabajo de Auditoría Interna."

Si en algún dibujo de la organización (organigrama) aparece no en línea directa, pero debajo de la Presidencia de CORSATUR, es porque el canal para hacer llegar los informes y diferentes comunicaciones de la Auditoría Interna y de Corte de Cuentas, a la Junta Directiva, es a través de la Presidencia donde se elabora la agenda y contenidos a tratar en las sesiones de Junta Directiva."

Por medio de nota sin referencia de fecha 17 de agosto de 2022, el Gerente General de CORSATUR (████████████████████), quien fungió en ese cargo del 9/9/20 al 31/12/20 manifestó lo siguiente: "...la Presidencia se constituye como la extensión operativa y administrativa de la Junta Directiva; en tal sentido, las vinculaciones jerárquicas que a ella se hagan, se entienden como vinculaciones directas e inherentes a la Junta Directiva.

Asimismo, cabe destacar que la vinculación directa se refuerza a partir del hecho que Auditoría Interna presenta a través de Presidencia, para conocimiento y aprobación de Junta Directiva el Plan Anual de Trabajo por cada Ejercicio Fiscal; así como también, los informes que derivan de los Exámenes realizados sobre la base de la programación contenida en dicho Plan.

Comentarios de la Administración al Borrador de Informe

En la fecha de lectura los relacionados presentaron los siguientes comentarios:

1. El Ex Gerente General (Lic. ████████████████████) actuante en el periodo del 25/6/19 al 31/8/20, mediante nota con fecha 29/9/22, manifestó lo siguiente: "...es importante destacar las funciones descritas en el perfil de puesto de Auditor Interno, en el cual claramente se establece en el numeral II Análisis Funcional su dependencia directa a la máxima autoridad de CORSATUR (Junta Directiva), dicha dependencia en la práctica puede corroborarse en las diferentes actas y acuerdos de Junta Directiva que se encuentran bajo el resguardo de la Institución, en las cuales constan la autorización del Plan de Auditoría Anual de la Institución y el rendimiento de los diferentes informes finales de auditorías realizadas conforme al Plan de Auditoría Anual previamente autorizado por la máxima autoridad, quedando claro que funcionalmente y operativamente dicha unidad dependía directamente de la Junta Directiva, lo cual evidencia que durante mi gestión en ningún momento se violentó o contravino lo estipulado por la Ley, pues la Unidad de Auditoría Interna funcionalmente y operativamente siempre dependió de la Junta Directiva..."

2. El Ex Gerente General de CORSATUR (Ing. [REDACTED]), actuante en el periodo del 6/4/18 al 29/5/19 mediante nota con fecha 29/9/22, manifestó lo siguiente: "...siempre se ha cumplido con que la dependencia de la unidad es de la máxima autoridad de CORSATUR, la Junta Directiva. No ha existido antes, ni después dependencia de otro nivel jerárquico. Los informes de inspección, de fiscalización, exámenes especiales, refrenda del Auditor, examen de estados de situación financiera, aprobación del plan anual de trabajo, declaración de independencia sobre la práctica de la auditoría, modificaciones al plan anual de trabajo y otras, han sido del conocimiento exclusivo de la Junta Directiva para su aprobación y nunca fueron vistas por otra instancia organizativa."

3. El Gerente General de CORSATUR (Licda. [REDACTED]), actuante en el periodo del 9/9/20 al 31/12/20 mediante nota con fecha 28/9/22, manifestó lo siguiente: "Para sustentar la dependencia entre niveles, se ha de tomar la Descripción de la Estructura Organizativa a que hace referencia el Manual de Organización de CORSATUR, en el cual se establece que: i) Nivel de Máxima Autoridad: Ejerce las atribuciones y facultades que le confiere la Ley de CORSATUR y su Reglamento. Está conformado por la Junta Directiva. ii) Nivel de Administración Superior: Ejerce las atribuciones y facultades que le confiere la Ley de CORSATUR y su Reglamento. Está conformado la Presidencia quienes tiene la responsabilidad de la conducción de la Institución como el brazo operativo del ente rector de la institución..." "...la Presidencia se constituye como la extensión operativa y administrativa de la Junta Directiva; en tal sentido, las vinculaciones jerárquicas que a ella se hagan, se entienden como vinculaciones directas e inherentes a la Junta Directiva."

Asimismo, cabe destacar que la vinculación directa se refuerza a partir del hecho que Auditoría Interna presenta a través de Presidencia, para conocimiento y aprobación de Junta Directiva el Plan Anual de Trabajo por cada Ejercicio Fiscal; así como también, los informes que derivan de los Exámenes realizados sobre la base de la programación contenida en dicho Plan."

Comentarios del Auditor

Respecto al comentario del Lic. [REDACTED], actuante en el periodo del 25/6/19 al 31/8/20 debemos mencionar que aún y cuando los documentos administrativos que regular en ejercicio de la auditoría interna indique su dependencia de la máxima autoridad (Junta Directiva), el Organigrama Institucional no lo contempla de esa manera, por lo que se genera inconsistencia entre documentos administrativos, lo cual debió observarse y corregirse en su gestión.

Por su parte el Ing. [REDACTED] actuante en el periodo del 6/4/18 al 29/5/19 afirmó que la Unidad de Auditoría Interna fue siempre de la máxima autoridad y fue a esa instancia a quien se le reportaba los resultados de la fiscalización; no obstante, el ejercicio de esa unidad se desarrolló conforme a lo mencionado, debemos señalar que el Organigrama Institucional no indica esa dependencia, razón por la cual, en el ejercicio de sus facultades debió armonizar los documentos administrativos de manera que guardaran consistencia.

Finalmente, la Gerente General Licda. [REDACTED] actuante en el periodo del 9/9/20 al 31/12/20 hace referencia en sus comentarios a que Presidencia se considera una extensión operativa y administrativa de Junta Directiva por lo que en razón de esa tesis justifica la ubicación de la Unidad de Auditoría Interna como dependencia de esa Unidad Organizativa, lo cual no compartimos ya que la Ley sobre ese tema es clara en indica la relación directa con la máxima autoridad.

Por lo anterior, esta observación se mantiene.

V.2 Nombre del Área Examinada: Plan Operativo Gerencia de Mercadeo 2020.

Proceso misional evaluado: Promoción del Turismo a través de Gerencia de Mercadeo, programas Publicidad y Promoción nacional e internacional

V.2.1 Hallazgos.

1. Deficiencias en la rendición de fianzas

En cuanto a la rendición de fianza de funcionarios y empleados a favor de la Corporación Salvadoreña de Turismo (CORSATUR) por el período del 1 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2020, determinamos que el siguiente cargo no rindió fianza por el período que a continuación se indica:

N°	Cargo a Afianzar	Período sin Cobertura
1	Gerente Administrativo	01/01/2018 al 31/07/2019

La Ley de la Corte de Cuentas de la República, en el Artículo 104 Obligación de Rendir Fianza, establece: "Los funcionarios y empleados del sector público encargados de la recepción, control, custodia e inversión de fondos o valores públicos, o del manejo de bienes públicos, están obligados a rendir fianza a favor del Estado o de la entidad u organismo respectivo, de acuerdo con la Ley para responder por el fiel cumplimiento de sus funciones.

No se dará posesión del cargo, a quien no hubiere dado cumplimiento a este requisito.”

El Reglamento de la Ley de Administración Financiera del Estado, en el Artículo 115 del Rendimiento de Fianzas, establece: “Todo funcionario encargado del manejo de fondos públicos, antes de tomar posesión de su cargo, deberá rendir fianza a favor de la respectiva institución, en los montos y condiciones establecidas por las disposiciones legales. El pago de las fianzas estará a cargo de cada institución.”

El Manual de Políticas de Afianzamiento y Caucciones para la Corporación Salvadoreña de Turismo, elaborado por la Gerencia Administrativa y aprobado por la Gerencia General, vigente desde el 27 de abril de 2009, vigente a la fecha de nuestra auditoría, en el Romano III Políticas establece:

- 1) “Todo Funcionario o empleado que tenga bajo su responsabilidad el manejo de fondos o bienes propiedad de la Corporación Salvadoreña de Turismo, deberá de rendir una fianza que garantice el adecuado cumplimiento de sus funciones.
- 2) Inmediatamente tome posesión del cargo un funcionario o empleado que por la naturaleza de sus funciones maneje o administre fondos o bienes de la Corporación, la Gerencia Administrativa, deberá iniciar los trámites de dicho afianzamiento, para lo cual deberá de preverse en el presupuesto respectivo para tal fin.
- 3) CORSATUR, contratará una Compañía de Seguros y/o Fianzas legalmente autorizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero para el otorgamiento de las fianzas requeridas.
- 4) CORSATUR, deberá revisar a través de la Gerencia Administrativa los montos a afianzar en cada cargo por lo menos cada dos años, con el objeto de actualizar los montos afianzados según cada caso.

IV. CARGOS A AFIANZAR

A continuación, se detallan los cargos de los funcionarios y empleados que deberán rendir fianza:

Nº	CARGO A AFIANZAR	SUMA A ASEGURAR \$
1	Director Presidente	11,428.57
2	Gerente General	11,428.57
3	Tesorero Internacional	11,428.57
4	Encargado de Bodega	11,428.57
5	Encargado de Activo Fijo	6,000.00
6	Jefe UACI	5,714.29
7	Encargado de Combustible	2,000.00
8	Encargado de Fondo Circulante de Monto Fijo	2,000.00
9	Gerente Administrativo	2,000.00

N°	CARGO A AFIANZAR	SUMA A ASEGURAR \$
10	Cobrador	1,000.00
11	Encargado de Venta de Material Promocional	572.00
12	Encargado de Cursos de Capacitación	572.00
13	Administradores Centros de Atención al Turista	500.00

V. PROCEDIMIENTOS PARA AFIANZAR A LOS FUNCIONARIOS

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Jefe de Recursos Humanos	Informa a la Gerencia Administrativa del personal que se ha contratado y la fecha que se presentará a trabajar.
Gerente Administrativo	<u>Gestiona ante la Compañía de Seguro la incorporación en la póliza de fidelidad, a la persona que se ha contratado y que tendrá a su cargo responsabilidad, ya sea de custodiar bienes y/o manejar fondos públicos.</u>
Gerente Administrativo	Entrega fotocopia de fianza de fidelidad a la Unidad de Recursos Humanos
Jefe de Recursos Humanos	Verifica la póliza de fianza de fidelidad y gestiona la incorporación del empleado para que inicie sus labores.
Jefe de Recursos Humanos	En caso de retiro de la persona afianzada, notifica inmediatamente a la Gerencia Administrativa, <u>para que gestione ante la Compañía, el retiro de la Póliza de Fidelidad.</u>

La deficiencia se debe a que el Gerente Administrativo del período 01/01/2018 al 28/06/2019 no incluyó en los cargos a afianzar el cargo de Gerente Administrativo por el período evaluado.

Lo que ocasionó un incumplimiento legal y la falta de cobertura de las pólizas de fidelidad para los cargos detallados.

Comentarios de la Administración a la Comunicación Preliminar

El Gerente Administrativo que fungió por el período del 01/01/2018 al 28/06/2019, según nota recibida el 13/07/2022 comentó lo siguiente:

Relacionado al literal a)

“En relación al cargo de Gerente Administrativo, es de mencionar que en el período en que fungí en dicho cargo, la única función que tuve asignada en la cual se manejaron fondos fue como Refrendario de Fondo Circulante de Monto Fijo (se adjunta copia de Acuerdo de nombramiento N° 2600-320/2017, el cargo que sí se encuentra incorporado dentro de las respectivas pólizas de seguro. En el caso del Gerente Administrativo, no hay función en la cual se manejen fondos, bienes o valores de forma directa – mismo caso que para los otros puestos de gerentes de área que tampoco están afianzados”.

Relacionado al literal b)

“Al respecto cabe señalar que en la póliza respectiva se encuentra incorporado el cargo de Director Presidente (se adjunta copia del listado de cargos afianzados para la póliza de fidelidad contratada del 02/02/2018 al 31/12/2018). En ese sentido, se aclara que, conforme a dicha Póliza, están incluidos en la fianza de fidelidad los Cargos ahí detallados, independientemente de las personas que los ocuparon durante el período de vigencia de la póliza, todos quienes estuvieron cubiertos desde el momento en que se encontraban en funciones en dichos cargos.

Para el caso del cargo de Director Suplente del Director Presidente, éste únicamente ejerce sus funciones cuando "sustituye" al Director Presidente, es decir que en ese supuesto, el Director nombrado se vuelve en funciones "él" Director Presidente y por ende, está facultado para desempeñar sus atribuciones conferidas, así lo regula el Art. 8 Inc. último de la Ley de CORSATUR que dice: *"habrá igual número de directores suplentes que asistirán con voz, pero sin voto, quienes sustituirán a los directores propietarios en su ausencia. los que serán nombrados en la misma forma que los propietarios. En el caso del director presidente, el suplente será el que éste designe"*, dicho de otra forma, el Director Suplente del Director Presidente se encuentra afianzado a través de la póliza del Director Presidente, en vista que él asume el Cargo de Director Presidente cuando lo suple en legal forma.

Por lo tanto, los Directores Suplentes del Director Presidente durante los períodos en que hayan ejercido en funciones como Director Presidente, y por ende facultados para la firma de cheques, se encontraban cubiertos por la respectiva póliza de fidelidad contratada por CORSATUR.”

Comentarios de la Administración al Borrador de Informe

El Gerente Administrativo que fungió por el período del 01/01/2018 al 28/06/2019, no emitió comentarios. No obstante, que se le comunicó la observación mediante nota con referencia REF-DA3-890-2022 de fecha 20 de septiembre de 2022.

Comentarios del Auditor

En virtud de que el Gerente Administrativo que fungió por el período del 01/01/2018 al 28/06/2019 no presentó comentarios ni documentación de descargo al hallazgo comunicado en el Borrador de Informe que le fue enviado.

2. Incumplimiento en la publicación de la información oficiosa

Verificamos que, el Oficial de Información de la Corporación Salvadoreña de Turismo no actualizó la información oficiosa a publicar durante el período del 1 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2020, a través del portal de transparencia con acceso en el siguiente link: <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/corsatur>, ya que entre los documentos publicados observamos lo siguiente:

Nº	Descripción	Deficiencia
1	Estructura Organizativa	Se verificaron publicaciones: 12/09/2018, 27/02/2019 y 20/10/2020. No describe competencias y facultades de cada unidad, la actualización no es trimestral como lo pide el Lineamiento 2 para la Publicación de la Información Oficiosa. Ítem 1.2 L2
2	Directorio y Currículo de funcionarios	Año 2018 actualizado al 22/08/2018, 2019 actualizado al 17/05/2019, 2020 publicado en Apartado Manuales Básicos de Organización 20/10/2020, la información está incompleta (sólo publican el currículo del Director Presidente, Gerente General y Gerentes - nivel gerencial) debido a que se debe incluir a todos cargos que aparecen en el organigrama y actualizarse de manera trimestral. Ítem 1.3 L2
3	Selección y contratación de Personal	Incompleto: Sólo incluye normativa, no hay información de procesos de contratación. Año 2018 actualizado al 21/08/2018, 2019 actualizado al 27/02/2019, 2020 publicado en Apartado Manuales Básicos de Organización en fecha 20/10/2020. Ítem 1.5 L2
4	Listado de Asesores	No posee información, ni acta de inexistencia. Ítem 1.6 L2
5	Remuneraciones	Información del año 2018 y 2019, actualizada al 12/09/2018 y al 27/02/2019. No posee actualización trimestral, no posee información del año 2020. Ítem 1.7 L2
6	Plan Operativo Anual y los resultados en el cumplimiento del mismo	Incluye informes de seguimientos bimestrales al Plan Operativo únicamente del año 2018, publicadas el 07/02/2019 (enero-febrero, marzo-abril 2018) y el 10/04/2019 (los bimestres de mayo-junio, julio-agosto, septiembre-octubre, noviembre-diciembre 2018). Las publicaciones de seguimiento deben de publicarse al menos cada 6 meses. POA 2018 publicado el 07/02/2019 y POA 2019 publicado el 10/04/2019. No se publicó POA de 2020, ni los informes de seguimiento del año 2019 y 2020. Ítem 1.8 L2

N°	Descripción	Deficiencia
7	Los servicios que ofrecen, los lugares y horarios en que se brindan	No tiene actualización trimestral, el 22/10/2019 publicó Servicios de Centro de Amigos del Turista y Servicios de Información Turística. No hay publicaciones de 2018 y 2020. Ítem 1.10 L2
8	Listados de viajes internacionales autorizados por los entes obligados que sean financiados con fondos públicos (nombre de funcionario o empleado, destino, objetivo, valor del pasaje, viáticos y cualquier otro gasto)	La información no se ha actualizado trimestralmente. En el año 2018, la información fue actualizada el 08/01/2019 y 10/04/2019 y 2019 el 17/05/2019 y el 20/10/2019 incluye información al mes de septiembre de 2019. Ítem 1.11 L2
9	Informes contables, cada seis meses, sobre la ejecución del presupuesto. Hacer constar todas las modificaciones que se realicen al presupuesto	Debe publicarse en formato seleccionable de forma semestral, sólo incluye estados financieros al 30 de junio de 2018, de 2019 y de 2020, en formato no seleccionable . No se publicaron los estados financieros al 31 de diciembre de 2018, de 2019 y de 2020. En el lineamiento 2, esta información se consolida en el ítem de Presupuesto.
10	Inventario de bienes muebles cuyo valor exceda de veinte mil dólares	Posee listado al 31/07/2018 y al 30/04/2019, no remite a los documentos de compra como lo requiere el Lineamiento 2, la información no está actualizado de forma trimestral. Ítem 1.13 L2
11	El listado de las obras en ejecución o ejecutadas total o parcialmente con fondos públicos, o con recursos provenientes de préstamos otorgados a cualquiera de las entidades del Estado, indicando la ubicación exacta, el costo total de la obra, la fuente de financiamiento, el tiempo de ejecución, número de beneficiarios, empresa o entidad ejecutora y supervisora, nombre del funcionario responsable de la obra y contenido del contrato correspondiente y sus modificaciones, formas de pago, desembolsos y garantías en los últimos tres años.	Del año 2018, posee publicación del 17/10/2018 con información previa a contratación, de 2019 solo posee información de enero al mes de abril de 2019 publicada el 17/05/2019, del año 2020 no hay información publicada, la información se encuentra incompleta, no incluye información de los últimos 3 años. No se realizó la actualización de forma trimestral. Ítem 1.14 L2
12	El diseño, ejecución, montos asignados y criterios de acceso a los programas de subsidios e incentivos fiscales, así como el número de los beneficiarios del programa	No posee información, ni actas de inexistencia Ítem 1.15 L2
13	Los entes obligados deberán hacer pública la información relativa a montos y destinatarios privados de recursos públicos, así como los informes que éstos rindan sobre el uso de dichos recursos.	No posee información, ni actas de inexistencia Ítem 1.16 L2
14	Los permisos, autorizaciones y concesiones otorgados, especificando sus titulares, montos, plazos, objeto y finalidad.	No posee información, ni actas de inexistencia Ítem 1.17 L2
15	Las contrataciones y adquisiciones formalizadas o adjudicadas en firme, detallando en cada caso: a. Objeto. b. Monto.	No existe información del año 2018, al 17/05/2019 se publicó información consistente en: órdenes de compra escaneadas y el detalle en Excel de las compras realizadas al mes de abril y el 12/11/2019 se publicó en Excel el detalle de compras de mayo a septiembre de 2019.

N°	Descripción	Deficiencia
	<p>c. Nombre y características de la contraparte.</p> <p>d. Plazos de cumplimiento y ejecución del mismo.</p> <p>e. La forma en que se contrató, ya sea por medio de licitación o concurso, público o por invitación, libre gestión, contratación directa, mercado bursátil o cualquier otra regulada por la ley.</p> <p>f. Detalles de los procesos de adjudicación y el contenido de los contratos.</p>	<p>Del año 2020, en fecha 19/10/2020 se publicaron 59 Órdenes de Compra al 30/09/2020 de forma individual. La información se encuentra incompleta, los documentos en PDF no están en versión seleccionable ni se ha publicado de forma trimestral. Ítem 1.18 L2</p>
16	<p>Los registros a que se refieren los artículos 14 y 15 de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública.</p>	<p>La actualización, debe de ser trimestral. El 17/05/2019 se publicó información en Excel de registro de ofertantes y contratistas a abril de 2019. Ítem 1.18 L2</p>
17	<p>Los mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas existentes en el ámbito de competencia de cada institución, de las modalidades y resultados del uso de dichos mecanismos.</p>	<p>Sólo existe una publicación de mecanismos de participación ciudadana realizada el 17/05/2019, la actualización debe ser trimestral y un informe de rendición de cuentas junio 2017- mayo 2018 publicado el 17/05/2019. Ítem 1.19 L2</p>
18	<p>La información estadística que generen, protegiendo la información confidencial.</p>	<p>No posee información, ni acta de inexistencia. Ítem 1.21 L2</p>
19	<p>Los organismos de control del Estado publicarán el texto íntegro de sus resoluciones ejecutoriadas, así como los informes producidos en todas sus jurisdicciones.</p>	<p>No posee información, ni acta de inexistencia. Ítem 1.22 L2</p>
20	<p>Los órganos colegiados deberán hacer públicas sus actas de sesiones ordinarias y extraordinarias en lo que corresponda a temas de presupuesto, administración y cualquier otro que se estime conveniente, con excepción a aquellos aspectos que se declaren reservados de acuerdo a esta ley.</p>	<p>El 17/05/2019 publicó Actas de enero a abril de 2019, sin embargo, no corresponden a Actas de Junta Directiva, sólo incluye 15 acuerdos: 2 certificaciones de acuerdos de Junta Directiva y 13 de Gerencia General. No existen publicadas actas de Junta Directiva por el período evaluado. Ítem 1.23 L2</p>
21	<p>Índice de Información Reservada)</p>	<p>No existe ninguna publicación ni acta de inexistencia. Ítem 1.24 L2 La actualización debe ser semestral, última publicación 28/10/2014.</p>
22	<p>Guía de Organización de archivos</p>	<p>Actualización anual, no posee información del año 2018, del año 2019 el 17/05/2019 subió un documento en Word que no es posible abrir. El formato del documento en PDF del año 2020 no es seleccionable. Ítem 1.25 L2</p>
23	<p>Resoluciones de la UAIP</p>	<p>Del año 2019 el 17/05/2019 subió un documento en Word "Resolución de solicitudes a abril de 2019" que no es posible abrir. Ítem 1.26 L2</p>
24	<p>Otra Información de Interés</p>	<p>No existe ninguna publicación ni acta de inexistencia. Ítem 1.26 L2</p>
25	<p>Costos de Reproducción</p>	<p>Posee información que el costo de reproducción y certificación es \$0.00, sin embargo, el acto administrativo que lo autoriza, es un PDF cuyo contenido es: "Archivo prueba" no corresponde al documento que lo autoriza. Ítem 1.27 L2</p>

La Ley de Acceso a la Información, en el Art. No. 10, Divulgación de Información, establece: "Los entes obligados, de manera oficiosa, pondrán a disposición del público, divulgarán y actualizarán, en los términos de los lineamientos que expida el Instituto, la información siguiente:

- 2.- Su estructura orgánica completa y las competencias y facultades de las unidades administrativas, así como el número de servidores públicos que laboran en cada unidad.
- 3.- El directorio y el currículo de los funcionarios públicos, incluyendo sus correos electrónicos institucionales.
- 5.- Los procedimientos de selección y contratación de personal ya sea por el sistema de Ley de Salarios, contratos, jornales o cualquier otro medio.
- 6.- El listado de asesores, determinando sus respectivas funciones.
- 7.- La remuneración mensual por cargo presupuestario, incluyendo las categorías salariales de la Ley de Salarios y por Contrataciones, y los montos aprobados para dietas y gastos de representación.
- 8.- El plan operativo anual y los resultados obtenidos en el cumplimiento del mismo; las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos; y los planes y proyectos de reestructuración o modernización.
- 10.- Los servicios que ofrecen, los lugares y horarios en que se brindan, los procedimientos que se siguen ante cada ente obligado y sus correspondientes requisitos, formatos y plazos.
- 11.- Los listados de viajes internacionales autorizados por los entes obligados que sean financiados con fondos públicos, incluyendo nombre del funcionario o empleado, destino, objetivo, valor del pasaje, viáticos asignados y cualquier otro gasto.
- 13.- Los informes contables, cada seis meses, sobre la ejecución del presupuesto, precisando los ingresos, incluyendo donaciones y financiamientos, egresos y resultados. Asimismo, se deberán hacer constar todas las modificaciones que se realicen al presupuesto, inclusive las transferencias externas y las que por autorización legislativa se puedan transferir directamente a organismos de distintos ramos o instituciones administrativas con la finalidad de cubrir necesidades prioritarias o imprevistas.
- 14.- La información relacionada al inventario de bienes muebles cuyo valor exceda de veinte mil dólares.
- 15.- El listado de las obras en ejecución o ejecutadas total o parcialmente con fondos públicos, o con recursos provenientes de préstamos otorgados a cualquiera de las entidades del Estado, indicando la ubicación exacta, el costo total de la obra, la fuente de financiamiento, el tiempo de ejecución, número de beneficiarios, empresa o entidad ejecutora y supervisora, nombre del funcionario responsable de la obra y contenido del contrato correspondiente y sus modificaciones, formas de pago, desembolsos y garantías en los últimos tres años.
- 16.- El diseño, ejecución, montos asignados y criterios de acceso a los programas de subsidios e incentivos fiscales, así como el número de los beneficiarios del programa.

17.- Los entes obligados deberán hacer pública la información relativa a montos y destinatarios privados de recursos públicos, así como los informes que éstos rindan sobre el uso de dichos recursos.

18.- Los permisos, autorizaciones y concesiones otorgados, especificando sus titulares, montos, plazos, objeto y finalidad.

19.- Las contrataciones y adquisiciones formalizadas o adjudicadas en firme, detallando en cada caso:

- a. Objeto.
- b. Monto.
- c. Nombre y características de la contraparte.
- d. Plazos de cumplimiento y ejecución del mismo.
- e. La forma en que se contrató, ya sea por medio de licitación o concurso, público o por invitación, libre gestión, contratación directa, mercado bursátil o cualquier otra regulada por la ley.
- f. Detalles de los procesos de adjudicación y el contenido de los contratos.

20.- Los registros a que se refieren los artículos 14 y 15 de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública.

21.- Los mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas existentes en el ámbito de competencia de cada institución, de las modalidades y resultados del uso de dichos mecanismos.

23.- La información estadística que generen, protegiendo la información confidencial.

24.- Los organismos de control del Estado publicarán el texto íntegro de sus resoluciones ejecutoriadas, así como los informes producidos en todas sus jurisdicciones.

25.- Los órganos colegiados deberán hacer públicas sus actas de sesiones ordinarias y extraordinarias en lo que corresponda a temas de presupuesto, administración y cualquier otro que se estime conveniente, con excepción a aquellos aspectos que se declaren reservados de acuerdo a esta ley”.

La misma Ley en el Artículo 50, Funciones del Oficial de Información establece: “El Oficial de Información tendrá las funciones siguientes:

a. Recabar y difundir la información oficiosa y propiciar que las entidades responsables las actualicen periódicamente.

l. Elaborar un programa para facilitar la obtención de información de la dependencia o entidad, que deberá ser actualizado periódicamente”.

El Lineamiento N° 1 Para la Publicación de la Información Oficiosa, en el Artículo 4 establece: “Las instituciones obligadas deben publicar la información oficiosa vigente de forma completa y deberán actualizarla como mínimo de manera trimestral, el plazo máximo para dicha actualización vencerá el último día hábil de los meses de enero, abril, julio y octubre de cada año; en la actualización correspondiente al mes de enero deberá incluirse la información oficiosa pendiente

de publicación desde la última actualización del año anterior; la actualización trimestral no es aplicable a aquellos casos en los que la ley concede un plazo mayor para la actualización de la información.

Las instituciones obligadas deben hacer constar la fecha de la última actualización en los sitios o portales web en los que publican su información oficiosa, de tal forma que permita verificarse la última actualización de cada apartado o documento”.

El Lineamiento N° 2 Para la Publicación de la Información Oficiosa, en el Artículo 1 establece: “Las instituciones obligadas a la Ley de Acceso a la Información Pública — en adelante LAIP— deberán publicar, y mantener a disposición permanente del público la información oficiosa que les corresponde de acuerdo a la LAIP, su reglamento y demás normativa aplicable, desagregada en las categorías independientes que se indican a continuación:

1.3.- Directorio y currículo de los funcionarios. Se debe incluir como mínimo el nombre completo de los funcionarios, incluidos los titulares, directores y todo servidor público que tenga a su cargo responsabilidades de dirección o decisión, el cargo que ejercen, su número telefónico institucional, correo electrónico institucional y dirección laboral; además el currículo del funcionario correspondiente, el que debe incluir como mínimo su formación académica actualizada y experiencia laboral previa.

1.4.- Presupuesto. Se publicará el presupuesto inicial asignado detallando su origen o fuente, así como las modificaciones que dicho presupuesto haya experimentado, además de un enlace que remita al documento oficial por medio del cual se autorizan dichas modificaciones. La ejecución del presupuesto deberá publicarse en un documento separado.

En este mismo apartado deben incluirse los informes contables sobre la ejecución del presupuesto actualizado al menos cada seis meses.

Se considerará como una buena práctica la publicación de los pasivos financieros de los entes obligados con la misma regularidad que el presupuesto.

1.5.- Procedimientos de selección de personal. Deben señalarse los manuales autorizados para la selección de personal, e incluir la información sobre los procesos de selección realizados dentro del ente obligado en la que debe detallarse el nombre de la plaza sometida a concurso, el tipo de concurso (interno o externo), el tipo de contratación, el perfil establecido para la plaza, el número de participantes y el nombre completo de la persona que resultó seleccionada en el proceso.

1.6.- Asesores. Debe determinarse en este apartado el listado completo de los asesores que prestan servicios a la institución, las funciones que realizan, la formación técnica, profesional y experiencia especial para el cargo, el nombre del funcionario, unidad o dependencia a la que están asignados y la remuneración bruta que reciben por sus servicios.

1.7.- Remuneraciones. Deben incluirse la información sobre la remuneración mensual recibida por cada cargo presupuestario, desagregadas por la categoría salarial de que se trate —es decir si se encuentra en funciones por contrato individual de trabajo, de servicios profesionales o por ley de salarios—, que contengan un listado de los cargos presupuestarios vigentes en cada ente obligado, especificando la remuneración bruta asignada a cada uno, el número de empleados según cada cargo, y los montos aprobados para dietas o gastos de representación. Se considerará una buena práctica publicar:

- Los nombres completos (ambos nombres y apellidos) de las personas que ostentan cada uno de los cargos presupuestarios con su remuneración correspondiente.
- Las remuneraciones pagadas en concepto de horas extra que reciben los empleados públicos.

1.8.- Plan operativo anual. Deberá publicarse el documento que contiene el plan operativo anual, en el que conste la aprobación de la autoridad competente y que debe incluir como mínimo los objetivos, las metas y los planes de reestructuración o modernización cuando los hubiere. De igual forma deberá publicarse el informe de avances y resultados obtenidos dentro de los primeros seis meses del año.

1.10.- Servicios. Deberá incluirse el listado completo de servicios que ofrecen al público, incluyendo el nombre del servicio o trámite, una breve descripción del mismo, la unidad que lo ofrece, los lugares donde puede solicitarse el servicio, los horarios de atención, los requisitos que deben cumplirse para obtener el servicio o realizar el trámite, el tiempo estimado de respuesta y los costos para acceder al servicio si los hubiere.

1.11.- Listado de viajes actualizado. En este apartado debe detallarse el nombre del funcionario o empleado público que realizó el viaje en misión oficial, además debe incluirse: duración, el destino, el objetivo del viaje, el valor del pasaje, viáticos y otros gastos, además de la fuente de financiamiento. Cuando los viajes sean costeados por medio de cooperantes ajenos al ente obligado y no sea posible determinar desde la institución pública el valor exacto de los gastos incurridos deberá determinarse que el viaje se costó con fondos de cooperación y la institución que los financió.

1.12.- Unidad de Acceso a la Información Pública (UAIP). Debe determinarse el nombre completo del Oficial de Información, su correo electrónico institucional, la dirección física donde se ubica la UAIP, el número telefónico institucional y la fecha de su nombramiento.

1.13.- Inventario de bienes muebles. En dicho apartado deben incluirse los bienes muebles cuyo valor exceda los \$20,000.00, la determinación de dichos bienes debe tomarse en cuenta el valor de los bienes individualmente considerados y cuando fueran adquiridos en lotes o en conjunto, el valor total de la adquisición. En dicho

inventario debe incluirse también la descripción del bien, la fecha de compra, el valor de compra y el valor estimado actual; además debe incluirse un enlace que remita al documento que contienen dicha compra.

Se considerará como una buena práctica la publicación del inventario total de bienes.

1.14.- Listado de obras: La información relativa a las obras en ejecución, o ejecutadas total o parcialmente con fondos públicos de los últimos tres años deberá publicarse por medio de una lista que incluya los códigos o números correlativos y un enlace que dirija a una plantilla individual para cada obra que incluirá como mínimo los siguientes elementos:

- a. Ubicación exacta
- b. Costo total
- c. Fuente de financiamiento
- d. Número de beneficiarios
- e. Tiempo de ejecución
- f. Empresa o entidad ejecutora
- g. Empresa o entidad supervisora
- h. Funcionario de la institución responsable
- i. Forma de pago
- j. Garantías

1.15.- Subsidios e incentivos fiscales. Deben detallarse de forma clara y precisa los programas de subsidios o incentivos fiscales que ofrece el ente obligado, incluyendo: diseño, ejecución, montos asignados, criterios de acceso y número de beneficiarios; y un enlace al informe o expediente que los contenga dicha información.

Se considerará como buena práctica, publicar también los nombres completos de los beneficiarios de los subsidios o incentivos fiscales.

1.16.- Recursos públicos asignados a entes privados de cualquier naturaleza. Deberá detallarse en este apartado una plantilla que incluya el nombre completo del destinatario, la cantidad asignada, el fin al que se destinarán los fondos y enlaces independientes que conduzcan al documento que autoriza la asignación de dichos fondos y el que contenga los informes sobre la ejecución de los montos señalados. Se entienden comprendidos dentro de este apartado, los fondos asignados a cualquier persona o ente privado, incluidas las asociaciones sin fines de lucro, beneficencia, movimientos humanitarios o de cualquier otra índole, que perciba recursos públicos.

1.17.- Permisos, autorizaciones y concesiones otorgadas. Este apartado deberá publicarse por medio de una plantilla que contenga como mínimo:

- a) Nombre completo del titular o beneficiario.

- b) Tipo (permiso, autorización o concesión)
- c) El monto asignado cuando sea procedente.
- d) La vigencia.
- e) Objeto y finalidad

1.18.- Adquisiciones y contrataciones. Las contrataciones o adquisiciones formalizadas o adjudicadas en firme se publicarán por medio de una plantilla que incluya:

- a) Código y nombre de la adquisición o contratación
- b) Objeto
- c) Monto
- d) Nombre y características de la contraparte (si se trata de persona natural o jurídica y el tipo de persona jurídica del que se trate cuando aplique)
- e) Plazos de cumplimiento
- f) Forma de contratación
- g) Se incluirá el texto de los contratos adicionales, como garantías.

1.18.- Listado de ofertantes y contratistas. Este apartado incluirá los registros a los que se refieren los Art. 14 y 15 de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública.

Este apartado puede cumplirse estableciendo un vínculo que remita directamente a la información contenida en el portal de COMPRASAL correspondiente al ente obligado, siempre que la información se encuentre actualizada.

1.19.- Participación ciudadana y rendición de cuentas. Este numeral incluirá todas las acciones, instancias o mecanismos implementados por el respectivo ente obligado que tengan por finalidad conocer la opinión de la sociedad civil respecto de un tema de su interés, en un procedimiento de toma de decisiones, plasmados en un informe correspondiente a cada actividad, estas comprenden, por ejemplo:

- a) Audiencias
- b) Consultas públicas
- c) Participación directa
- d) Concejos consultivos
- e) Cabildos abiertos
- f) Jornadas de rendiciones de cuentas y
- g) Todos aquellos procedimientos que contemplen la participación ciudadana en la toma de decisiones del ente obligado.

Deberá identificarse cada mecanismo con su nombre, una breve descripción de su objetivo y los requisitos para participar en él, no se considerará como mecanismo de participación ciudadana, la mera remisión a las redes sociales, páginas web, correos electrónicos, o líneas de atención al usuario de la Institución.

1.21.- Información estadística. Esta información deberá ser publicada a través de listados de enlaces ordenados por rubros temáticos y que dirijan a cada documento que contenga la información estadística.

Se considerará como buena práctica que se muestren dentro de los datos estadísticos de la UAIP, los relacionados con solicitudes recibidas, respondidas en plazo y fuera del plazo, las pendientes de respuesta o en proceso, las no admitidas y sus causas, las denegadas y sus causas.

1.22.- Resoluciones ejecutoriadas. Los organismos de control del Estado (por ejemplo las superintendencias, defensorías, ministerios que ejecuten actos de vigilancia, tribunales administrativos entre otros) deberán publicar por medio de una plantilla que las resoluciones que hayan adquirido firmeza o que formen parte de procesos administrativos concluidos, en una plantilla que contenga el nombre de las partes involucradas, la fecha de la resolución, un breve resumen del caso y un enlace que dirija al texto de la resolución.

De igual forma, este artículo deberá ser cumplido por todos los organismos de Estado, que, sin ser organismos de control propiamente dichos, ejerzan funciones relacionadas.

1.23.- Actas de consejo. Los entes obligados conformados por consejos o comisiones deberán publicar sus actas por medio de listados que establezcan la fecha de emisión, el número correlativo, y un enlace que dirija al texto del documento.

1.24.- Índice de información reservada. Este deberá publicarse conforme a la plantilla que emita el Instituto para tal efecto y deberá publicarse también la constancia de presentación de dicho índice al Instituto.

1.25.- Guía de Organización de archivos. Deberá incluirse la información relacionada con la gestión de documentos y archivos a lo que se refiere el Lineamiento No. 8 de Gestión Documental y Archivos emitido por el Instituto, una vez entre en vigencia.

1.26.- Resoluciones de la UAIP. Se publicarán las resoluciones emitidas por los oficiales de información como resultado de solicitudes de información presentadas ante los entes obligados, resguardando los datos personales de los solicitantes y la información reservada o confidencial que se contenga tales resoluciones, a través de una plantilla que contenga el número correlativo y un enlace al texto de la versión pública.

1.27.- Otra Información de Interés. Se publicará la información pública que sin ser oficiosa desee ser difundida por el ente obligado, conforme a lo dispuesto al lineamiento número 1 para la publicación de la información oficiosa.

1.28.- Costos de Reproducción. Se deben establecer de forma clara los costos de reproducción y certificación, además de incorporar un enlace que remita al texto del documento que los autoriza.

En los Planes Operativos Anuales de la Unidad de Acceso a la Información Pública (UAIP) de los años 2018, 2019 y 2020 definió las Sub actividades siguientes:

- 2018: Sub actividad 9. G1 Garantizar el Acceso a la Información a la Población.
- 2019: Sub actividad 9. G1 Garantizar el Acceso a la Información a la Población.
- 2020: Sub actividad 1.1.1 Garantizar el Acceso a la Información a la Población.

En el Manual de Descripción de Puestos, en las funciones del Jefe Unidad de Acceso a la Información Pública, establece lo siguiente:

“5. Recabar y difundir la información oficiosa y propiciar que las entidades responsables las actualicen periódicamente, conforme a la Ley de Acceso a la Información Pública.

9. Elaborar un programa para facilitar la obtención de información de la dependencia o entidad, que deberá ser actualizado periódicamente.

13. Elaborar el índice de la información clasificada como reservada, conforme a lineamientos y políticas Institucionales.”

La condición señalada obedece a la falta actualización de la información oficiosa en el Portal de Transparencia por los Oficiales de Información Ad honorem, que fungieron por el período del 01/01/2018 al 12/09/2019 y del 12/09/2019 al 31/12/2020.

Ocasionando un incumplimiento legal, al no haber publicado y actualizado en los plazos definidos por el IAIP, la información oficiosa que debe estar a disposición del público.

Comentarios de la Administración a la Comunicación Preliminar

El Oficial de Información Ad Honorem que fungió por el período del 01/01/2018 al 12/09/2019, según nota de fecha 16/08/2022 comentó lo siguiente:

“1.- Que en fecha 12 de septiembre de 2019, se recibió notificación vía acuerdo de Junta Directiva; la Directora presidenta de CORSATUR Licda. [REDACTED] en el cual se me notifica: que a partir de dicha fecha queda sin efecto mi cargo Ad-Honorem y se nombró en misma Fecha al Lic. [REDACTED] y se me instruye a entregar los archivos físicos y digitales, correspondencia recibida y enviada, claves de acceso de los sistemas automatizados y cualquier otra documentación y/o información inherente a las funciones del cargo ostentado,

desde la fecha en que asumió el nombramiento hasta esa fecha. (se adjunta Acuerdo de Junta Directiva).

2.- Que se siguió la instrucción y se entregó toda documentación física y digital a la fecha, así como también la clave de acceso del portal de transparencia el cual desde dicha fecha el oficial de información Lic. [REDACTED] tiene acceso (pudendo agregar, modificar, eliminar cualquier archivo u información dentro del mismo) y del cual yo no poseo acceso desde el año 2019 hasta mi año de retiro 2021 de dicha Corporación.

3.- Que la evaluación realizada por el IAIP en fecha 24 de febrero de 2020 y publicada dentro del portal de transparencia corresponde al período del nuevo oficial de información dado que a él se entregó en proceso de recolección de información y como lo establece la ley él es el encargado de actualizar la información oficiosa contando con 5 meses para ello desde su nombramiento.

4.- Lastimosamente se ha tratado de acceder a la información de evaluaciones pasadas realizadas por IAIP pero dado a las nuevas políticas del gobierno actual la mayoría de información es reservada (pero estas las pueden encontrar in situ en CORSATUR).

5.- Que se puede encontrar IN SITU en CORSATUR la entrega realizada al nuevo oficial de información dado que se entregó toda documentación vinculante.

6.- Que el índice de información reservada de CORSATUR contiene la mayoría de información reservada (esto puede ser solicitado al oficial de información en funciones).

7.- Que es bastante difícil el determinar dentro del portal de transparencia la información que contiene dado que cada institución tiene diferentes criterios (verificar punto anterior de información reservada y al control del nuevo oficial de información bajo los lineamientos de la administración actual) y se hace referencia a auditorías previas a 2018 e informes de IAIP de 2018 dentro del cual la Corporación Salvadoreña de Turismo siempre cumplió con la publicación de información Oficiosa.

8.- Por lo tanto no tengo ninguna responsabilidad, desde el día 12 de septiembre de 2019, fecha que fui removido de mi cargo de oficial de información, vía acuerdo de Junta Directiva; la Directora Presidenta de CORSATUR Licda. [REDACTED] en el cual se me notificó: que a partir de dicha fecha quedaba sin efecto mi cargo Ad-Honorem de Oficial de Información, y se nombró en misma Fecha por dichas autoridades al Lic. [REDACTED] y se me instruyó a entregar los archivos físicos y digitales, correspondencia recibida y enviada, claves de acceso de los sistemas automatizados y cualquier otra documentación y/o información inherente a las funciones del cargo ostentado, desde la fecha en que asumió el Lic. [REDACTED].

Por lo antes expuestos a Ustedes con el debido respeto les PIDO: Que se tengan por desvanecidos los hallazgos señalados por dicha Auditoría hacia mi persona, en los términos antes expuestos.”

El Oficial de Información Ad Honorem que fungió por el período del 12/09/2019 al 31/12/2020, no emitió comentarios. No obstante, que se le comunicó la observación mediante nota con referencia Ref. DA3-AG-18/20-CORSATUR-089/2022 de fecha 11 de agosto de 2022.

Comentarios de la Administración al Borrador de Informe

El Oficial de Información Ad Honorem que fungió por el período del 01/01/2018 al 12/09/2019, según nota de fecha 29/09/2022 comentó lo siguiente:

“1.- Que en fecha 12 de septiembre de 2019, se recibió notificación vía acuerdo de Junta Directiva; la Directora presidenta de CORSATUR Licda. [REDACTED] en el cual se me notifica: que a partir de dicha fecha queda sin efecto mi cargo Ad-Honorem y se nombró en misma Fecha al Lic. [REDACTED] y se me instruye a entregar los archivos físicos y digitales, correspondencia recibida y enviada, claves de acceso de los sistemas automatizados y cualquier otra documentación y/o información inherente a las funciones del cargo ostentado, desde la fecha en que asumió el nombramiento hasta esa fecha. (Se adjunta Acuerdo suscrito por la Lic. [REDACTED], Directora Presidenta de CORSATUR, nota de fecha 17 de septiembre de 2019).

2.- Que se siguió la instrucción y se entregó toda documentación física y digital a la fecha, así como también la clave de acceso del portal de transparencia el cual desde el día 17 de septiembre del 2019, el nuevo oficial de información nombrado por las autoridades Lic. [REDACTED] **es la persona que tiene y ha tenido acceso al Sistema, pudiendo agregar, modificar, eliminar cualquier archivo u información dentro del mismo, por lo que desde esa fecha yo no he tenido acceso desde el año 2019 hasta mi año de retiro de CORSATUR desde el año 2021. El Oficial de Información nombrado Lic. [REDACTED], al tener único acceso al Sistema IAIP, dentro de sus funciones puede modificar y eliminar la información de la base de datos, por lo cual se hace difícil comprobar que mi persona no haya subido al Sistema la información en tiempo, dándole cumplimiento al Artículo 10 de la Ley de Acceso a la Información Pública, según el detalle siguiente:**

- a) Memorándum N° UAIP-0171, de fecha 07 de febrero de 2019
- b) Memorándum N° UAIP-0174, de fecha 06 de mayo de 2019
- c) Memorándum N° UAIP-0173, de fecha 08 de abril de 2019
- d) Cuadros por medio de los cuales se puede comprobar que se les solicitaba la información oficiosa a las diferentes dependencias de la Institución dentro del plazo legal.

4.- Que la evaluación realizada por el IAIP en fecha 24 de febrero de 2020 y publicada dentro del portal de transparencia corresponde al período del nuevo oficial de información dado que a él se entregó en proceso de recolección de información y como lo establece la ley él es el encargado de actualizar la información oficiosa contando con 5 meses para ello desde su nombramiento.

5.- Que se puede encontrar IN SITU en CORSATUR la entrega realizada al nuevo oficial de información dado que se entregó toda documentación vinculante.

6.- Que el índice de información reservada de CORSATUR contiene la mayor parte de información de carácter reservada (esto puede ser solicitado al oficial de información en funciones).

7.- Que es bastante difícil el determinar dentro del portal de transparencia la información que contiene dado que cada institución tiene diferentes criterios (verificar punto anterior de información reservada y al control del nuevo oficial de información bajo los lineamientos de la administración actual) y se hace referencia a auditorías previas a 2018 e informes de IAIP de 2018 dentro del cual la Corporación Salvadoreña de Turismo y mi persona siempre cumplimos con la publicación de información Oficiosa.

Por lo tanto es importante señalar que desde el día 12 de septiembre de 2019, no tengo ninguna responsabilidad como Oficial de Información Ad Honorem, ya que desde esa fecha fui removido del cargo de oficial de información, vía acuerdo de Junta Directiva; la Directora Presidenta de CORSATUR Licda. [REDACTED] en el cual se me notificó: que a partir de dicha fecha quedaba sin efecto mi cargo Ad-Honorem de Oficial de Información, y se nombró en misma Fecha por dichas autoridades al Lic. [REDACTED] y se me instruyó a entregar los archivos físicos y digitales, correspondencia recibida y enviada, claves de acceso de los sistemas automatizados y cualquier otra documentación y/o información inherente a las funciones del cargo ostentado, desde la fecha en que asumió el Lic. [REDACTED]

Por lo antes expuestos a Ustedes con el debido respeto les PIDO:

- a) Solicito que la Corte de Cuentas de la República, realice una Auditoría Informática al Sistema IAP de la Institución, con la finalidad de determinar el grado de responsabilidad y cumplimiento de mi gestión, del 2018 hasta el 12 de septiembre de 2019, con el fin de desvanecer los hallazgos que se atribuyen a mi persona con relación a la auditoría antes citada.
- b) Que se tengan por desvanecidos los hallazgos señalados por dicha Auditoría en los términos antes expuestos."

El Oficial de Información Ad Honorem que fungió por el período del 12/09/2019 al 31/12/2020, no emitió comentarios. No obstante, que se le comunicó la observación mediante nota con referencia Ref. DA3-AG-18/20-CORSATUR-089/2022 de fecha

11 de agosto de 2022 y nota REF-DA3-894-2022 de fecha 20 de septiembre de 2022.

Comentarios del Auditor

Analizamos los comentarios y documentación de descargo presentados por el oficial de información y en virtud de ese análisis determinamos que el relacionado no presentó documentación de respaldo que evidencie la forma en que recolectó y publicó la información oficiosa durante su período de gestión que inicio el 1/1/2018 y culminó hasta el 12/9/19, período en el cual contó con el tiempo suficiente para poder alimentar la información en el sistema.

No obstante haber comunicado mediante Comunicación Preliminar Ref. DA3-AG-18/20-CORSATUR-089/2022 al Oficial de Información Ad Honorem que fungió por el período del 12/09/2019 al 31/12/2020 y nota REF-DA3-894-2022 de fecha 20 de septiembre de 2022, éste no presentó comentarios ni remitió documentación de descargo para su defensa, por lo que la condición se mantiene.

3. Sin facultades legales para exonerar marcaje de entrada y salida de personal

Verificamos que, sin contar con el respaldo de la normativa legal, se emitieron acuerdos de Presidencia N° 28/2014 de fecha 18 de junio de 2014 y N° 39/2020 de fecha 26 de noviembre de 2020, en el período del 1 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2020, mediante los cuales se exoneró del registro de entrada y salida de su jornada laboral, al siguiente personal de CORSATUR:

Año: 2018			
N°	Nombre	Cargo	Aprobación
1	[REDACTED]	Gerente General Ad-Honorem	Acuerdo de Presidencia N° 28/2014, de fecha 18/06/2014
2	[REDACTED]	Gerente General	
3	[REDACTED]	Gerente de Proyectos e Inversión	
4	[REDACTED]	Gerente de Turismo Interno	
5	[REDACTED]	Jefe de Unidad de Comunicaciones y R.R.P.P.	

Año: 2019			
N°	Nombre	Cargo	Aprobación
1	[REDACTED]	Gerente General Ad-Honorem	Acuerdo de Presidencia N° 28/2014, de fecha 18/06/2014
2	[REDACTED]	Gerente General	
3	[REDACTED]	Gerente de Proyectos e Inversión	
4	[REDACTED]	Gerente de Turismo Interno	
5	[REDACTED]	Jefe de Unidad de Comunicaciones y R.R.P.P.	

Año: 2020			
Nº	Nombre	Cargo	Aprobación
1	[REDACTED]	Gerente General	Acuerdo de Presidencia Nº 39/2020, de fecha 26/11/2020
2	[REDACTED]	Gerente de Proyectos e Inversión	
3	[REDACTED]	Gerente de Turismo Interno	
4	[REDACTED]	Gerente de Mercadeo	
5	[REDACTED]	Jefe de Unidad de Comunicaciones y R.R.P.P.	

El Artículo 31 literal a) de la Ley de Servicio Civil establece que un deber de los funcionarios y empleados es asistir con puntualidad a su trabajo en las audiencias señaladas y dedicarse a él durante las horas que correspondan según las leyes y reglamentos respectivos.

En Artículo 84 de las Disposiciones Generales de Presupuesto, se establece como un deber de los Empleados lo siguiente: "...En todas las oficinas públicas el despacho ordinario será de lunes a viernes, en una sola jornada de las ocho horas a las dieciséis horas, con una pausa de cuarenta minutos para tomar alimentos, pausa que será reglamentada de acuerdo a las necesidades del servicio,"

El numeral 2 del mismo artículo señala lo siguiente: "2. Quedan exceptuados de efectuar el despacho ordinario conforme lo establecido en la prescripción anterior, todas aquellas oficinas públicas cuyos horarios están señalados por leyes o reglamentos de carácter especial; pero en todo caso, el despacho en dichas oficinas no podrá ser menor del número de horas que se señalan en el inciso anterior, ..."

El Reglamento Interno de Trabajo de CORSATUR, en el Artículo 18 establece que el horario de la jornada ordinaria es de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. de lunes a viernes, otorgándoles a los trabajadores una pausa de cuarenta minutos que se realizará entre 12:30 p.m. y 1:10 p.m.

En el Manual de Bienvenida e Inducción, establece en el apartado "Nuestras Regulaciones" pág. 15, Asistencia: "El personal de CORSATUR deberá por medio electrónico existente, toda entrada y salida con su respectiva tarjeta de asistencia".

En las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de CORSATUR, Art. 14 establece que: "La Unidad de Recursos Humanos, será la responsable de orientar al nuevo empleado, en cuanto a su comportamiento dentro de la Institución y al cumplimiento de las diversas disposiciones Administrativas, de acuerdo al Manual de Bienvenida e Inducción".

El Artículo 27, de las mismas Normas Técnicas, señala que: "La Junta Directiva, Presidencia, Gerencia General y todas las unidades organizativas, serán responsables de establecer de manera integrada los procedimientos y actividades de control interno, que el resto del personal deberá cumplir como parte de sus obligaciones; así como también, de mantener actualizadas dichas actividades".

El Artículo 86 inciso final de la Constitución de la República, establece lo siguiente: "Los funcionarios del Gobierno son delegados del pueblo y no tienen más facultades que las que expresamente les da la ley".

La condición señalada se originó debido a que el Director (a) Presidente (a), autorizó y validó mediante acuerdos de Presidencia la exoneración de marcación personal, facultad que no está expresamente definida en la normativa legal e interna aplicable a la entidad.

No se cuenta con un control de asistencia del personal exonerado que permita verificar su asistencia a la Corporación.

Comentarios de la Administración a la Comunicación Preliminar

La Apoderada General Judicial del Director Presidente Ad honorem de CORSATUR, que fungió por el período del 01/01/2018 al 31/05/2019, en nota de fecha 19/08/2020 comentó lo siguiente: "Al respecto tenemos a bien aclarar que conforme el Reglamento de la Corporación Salvadoreña y Turismo, vigente al momento de la emisión de dicho acto administrativo, el Director Presidente tenía facultades para autorizar la exoneración conforme el artículo 9. "La administración de CORSATUR estará a cargo de director Presidente".

De ahí se determina que es el máximo referente de índole administrativo, institucionalmente, ya que la administración comprende todos los aspectos de carácter interno incluyendo la dirección y gestión del personal, principalmente a nivel ejecutivo y gerencial.

Por lo que se concluye que no ameritaba dicho acuerdo aprobación de la máxima autoridad, ya que eran facultades inherentes del Director Presidente.

Sumado a ello la legislación atinente a CORSATUR en materia laboral se ciñe al código de trabajo y el Reglamento Interno de Trabajo debidamente autorizado por Junta Directiva y por el Ministerio de Trabajo, y en este último establece en su capítulo VIII, Artículo 18 inc. 2º que, "en aquellos casos particulares en que la prestación de servicios requiera que el personal desempeñe sus labores en horas diferentes a las indicadas en su horario normal de trabajo se hará en común acuerdo entre este y su inmediato superior. Cuando el empleado por razones de servicio extienda la prestación de su jornada más allá del horario ordinario".

Por lo que no sería factible estar solicitando permiso a la Junta Directiva, por la dinámica diaria de la institución; y las funciones en campo y fuera de jornada ordinaria que realizaban los funcionarios detallados.

Así también en razón a la naturaleza de las funciones que desempeña los cargos Gerenciales y Jefe de Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas, se requiere de su disponibilidad de tiempo, inclusive fines de semana y días festivos,

adecuándose a la agenda de los compromisos de carácter institucional que las máximas autoridades de CORSATUR atienden; por lo que, se les exonera de registrar el ingreso y salida de la institución, basándose en el compromiso y confianza de estos empleados de cumplir con sus metas y obligaciones laborales no obstante la exoneración de registrar el ingreso y salida de la institución. Ya que en virtud de las finalidades institucionales de CORSATUR le compete realizar actividades en períodos en los que el país atiende una gran afluencia de turistas nacionales y extranjeros y se requiere que los servidores públicos de la Institución, durante esas épocas se encuentren a disposición, a fin de atender cualquier evento relacionado a la prestación de los servicios propios del sector.

Adicionalmente hay un registro de entradas y salida que siempre durante dicho periodo llevó la vigilancia en el área de recepción físicamente en libros, los cuales pueden ser solicitados.”

La Directora Presidenta de CORSATUR, que fungió por el período del 01/06/2019 al 31/12/2020, en nota Ref. PRES-099/2022 de fecha 19/08/2022 comentó lo siguiente: “Al respecto cabe advertir que Los Acuerdos de Presidencia No.20/2014 de fecha 18-06-2014 y No. 39/2020 de fecha 26-11-2020; tienen su asidero legal en el Art. 14 de la Ley de CORSATUR y en Los Art. 9 y 11 del Reglamento de La Ley de CORSATUR.

En stricto sensu quiere decir que siendo la marcación un aspecto administrativo por definición, en las disposiciones antes referidas atribuye al Director Presidente de CORSATUR el poder autorizar la exclusión de marcaje de asistencia a los empleados que considere pertinente.

Al respecto y circunscrito a la no marcación de: [REDACTED] del periodo junio a diciembre del 2019, y a las cinco personas detalladas del año 2020, debo advertir que por los cargos que ostentaban y las actividades que de sus cargos se derivan, todos desempeñaron sus labores antes de la hora de entrada (8:30 am) y terminando después de la hora de salida (4:30 pm). los siete días de la semana, incluso no importando si fuese vacación o asueto. Por lo tanto, se puede advertir que es atendible que como Directora Presidenta emitiera el Acuerdo No. 39/2020 de fecha 26-11-2020; a fin de no interferir las actividades de los empleados mencionados con anterioridad.”

Comentarios de la Administración al Borrador de Informe

La Directora Presidenta de CORSATUR, que fungió por el período del 01/06/2019 al 31/12/2020, en nota con firma autenticada por notario de fecha 29/09/2022 comentó lo siguiente: “Al respecto es oportuno mencionar y como muy bien lo tendrán Ustedes como equipo de auditores, las Normas Técnicas de Control Interno emitidas por la Corte de Cuentas de la República, en su artículo 1 establece que “Las Normas Técnicas de Control Interno, que en el presente Reglamento se podrán

denominar NTCI”, constituyen el marco básico que establece la Corte de Cuentas de la República, con carácter obligatorio a cada entidad del sector público y sus servidores, para regular el Sistema de Control Interno.”

De dicho instrumento se advierte, que la Corte de Cuentas de la República es el ente encargado de verificar y fiscalizar que las instituciones cuenten con sus respectivas normas de control interno, debidamente actualizadas y con cada una de las disposiciones que le permitan ejercer un adecuado control interno de las mismas.

En ese sentido, traigo como ejemplo las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de Control Interno del Ministerio de Turismo, las cuales en su artículo 40, expresamente establece que “Por la naturaleza de las funciones, no será necesaria la marcación de cierto personal, en reconocimiento dentro de la estructura jerárquica, tales como: Directores, asesores y asistentes de Despacho, condición que deberá ser autorizada mediante previo Acuerdo suscrito por el Titular”.

Expuesto lo anterior, es procedente afirmar que como muy bien advierte de los acuerdos bajo los cuales se exoneró de marcación, el tipo de personal al que se le exoneró de la misma es personal de alto nivel de la institución, es decir, personal gerencial, por lo cual evidentemente este tipo de personal tiene asignado el desarrollo de funciones que en la mayoría de los casos no pueden ser encajados para ejercerlos exclusivamente dentro de una oficina y el trabajo obligatoriamente se traslada al territorio, en razón de la naturaleza de la misión de esta institución: la promoción del turismo, motivo por el que evidentemente puede proceder a exonerar de marcación, hacerlo, no implica generar vulneración, ni mucho menos una afectación a los procesos de control interno de la institución.

En ese sentido, cuando se afirma por parte del equipo de auditores que se procedió a exonerar de marcación sin facultades legales para hacerlo, al entrar a verificar en la Ley de la CORSATUR, la Junta Directiva, como máxima autoridad de la Institución, tampoco tiene una disposición expresa para la exoneración de marcación del personal, y ello, es en razón que dentro de una ley no puede pretender regularse expresamente todo el accionar de una institución. Sin embargo, sí son las Normas Técnicas de Control Interno, el instrumento legal idóneo y oportuno, precisamente porque la exoneración de marcación constituye un mecanismo de control interno de las instituciones, en el cual debiese estar regulado un artículo, en el que se autorice la exoneración de marcación, como expresamente y a modo de ejemplo se han citado las Normas Técnicas Específicas de Control Interno del Ministerio de Turismo, y en razón de ello, al ser la Corte de Cuentas de la República el ente encargado de verificar y fiscalizar que las instituciones cuenten con sus respectivas normas de control interno, debidamente actualizadas y con cada una de las disposiciones que le permitan ejercer un adecuado control interno de las mismas, esto no ha sido así advertido por los equipos de la Corte de Cuentas encargados de esta fiscalización.

En este sentido, al ser mi persona el máximo referente de índole administrativo, institucionalmente, ya que la administración comprende todos los aspectos de

carácter interno incluyendo la gestión de personal a nivel ejecutivo y gerencial, es oportuna la exoneración de marcación del equipo relacionado en el Acuerdo N° 39/2020.”

El Director Presidente Ad Honorem de CORSATUR, que fungió por el período del 01/01/2018 al 31/05/2019, no emitió comentarios. No obstante, que se le comunicó la observación mediante nota REF-DA3-880-2022 de fecha 20 de septiembre de 2022 y esta fue recibida por su Apoderada General Judicial.

Comentarios del Auditor

En sus comentarios la Directora Presidenta de CORSATUR que fungió por el período del 01/06/2019 al 31/12/2020, sostiene que la exoneración del marcaje a personal de CORSATUR la realizó en función a lo dispuesto en el Art. 40 de las Normas Técnicas de Control Interno del Ministerio de Turismo, entidad que es independiente a la entidad auditada.

No obstante anterior, revisamos las Normas Técnicas de Control Interno de CORSATUR, a efecto de considerar lo alegado por la relacionada, para lo cual tomamos en cuenta lo dispuesto en el Art. 3 de su Ley de CORSATUR que indica que la entidad realizará su gestión administrativa con absoluta independencia, ateniéndose a las decisiones de su Junta Directiva, que deberá tomarlas de acuerdo a las Leyes de la República y será responsable de su gestión en forma total, pero no encontramos en el texto de las referidas Normas, ninguna disposición que faculte la exoneración de marcaje del personal. Por tanto, esa observación se mantiene.

En razón que el Director Presidente Ad Honorem de CORSATUR, que fungió por el período del 01/01/2018 al 31/05/2019, no presentó comentarios ni documentación de descargo a lo señalado, la observación se le mantiene.

4. Gastos en publicidad nacional que no corresponden al giro de la entidad

En proceso DR-CAFTA 01/2020 denominado: “Contratación de Servicios Profesionales de Agencia de Publicidad para Campañas de Comunicación y Acciones de Promoción; para su Divulgación a Nivel Nacional 2020”, adjudicado a la empresa [REDACTED] por un monto de \$2,505,000.00, identificamos que se aprobaron y realizaron gastos en concepto de publicidad que no están relacionados con el giro ni con los objetivos de CORSATUR, cuyos datos por registro contable se presentan a continuación:

2. Elaboración de Sellos y Carnets:

Cor.	Cuenta Contable	Descripción	Registro Contable	Fecha	Monto \$ (Aplicado Retención 1%)
1	83421002	Servicios de Publicidad: Producción de 75 carnets institucionales para equipo de trabajo COVID-19	1058	19/05/20	296.47
2	83421002	Servicios de Publicidad: Producción de 58 carné de movilidad MITUR para el personal - Los carnet corresponden a Equipo Interdisciplinario de Contención Epidemiológica EICE-COVID19 - Equipo tomador de muestra,	10734	09/07/20	343.92
3	83421002	Servicios de Publicidad: Producción de 34 sellos de hule con cuerpo de madera para CORSATUR, en fecha 26 de agosto de 2020	10922	03/09/20	155.42
4	83421002	Servicios de Publicidad: Producción de sellos, 4 Sellos automáticos nuevos, cambios de carcasa (en su poder) almohadilla con tinta azul y hule con medidas 2.9 x2.9, 1 muestra en carcasa (utilizando el arte con texto más largo), 3 sellos nuevos de hule medida 3cms diámetro y cuerpo de madera, 1 muestra en sello de madera (utilizando arte con texto más largo)	11038	12/10/20	98.18
Total					893.99

3. Servicio de Diseño, Diagramación e Impresión de Memoria de Labores:

Cor.	Cuenta Contable	Descripción	Registro Contable	Fecha	Monto \$ (Aplicado Retención 1%)
1	83421002	Servicios de Publicidad: Producción de 3 memorias de labores CORSATUR V3 en medida cerrada de 8.5" x 11" en fecha 21 de agosto de 2020	10920	03/09/20	252.01
2	83421002	Servicios de Publicidad: Pago por servicio de diseño y diagramación de memoria de labores de CORSATUR, en fecha 23 de julio de 2020	10923	03/09/20	6,487.08
3	83421002	Servicios de Publicidad: Pago por servicio de diseño e impresión de memoria de 4 ejemplares de memoria de labores de CORSATUR, en fecha 20 de junio de 2020	10924	03/09/20	5,663.27
Total					12,402.32

4. Campaña Institucional Versión Proyectos – correspondiente a transmisión de pauta en televisión nacional del Himno Nacional del 08 al 16 de septiembre de 2020, en la cual se verificó que de 73 transmisiones contratadas con los diferentes medios televisión nacional, 28 corresponden al Himno Nacional y 45 al spot titulado según versión de monitoreo “Gobierno de El Salvador Vivimos una Pandemia”, ambos spots no están relacionados con el giro de la entidad ni con sus objetivos. Cabe mencionar que no se identificaron gastos relacionados a la producción de los mismos y la documentación de soporte proporcionada corresponde al Himno Nacional:

Cor.	Cuenta Contable	Descripción	Registro Contable	Fecha	Monto \$ (Aplicado Retención 1%)
1	83421002	Servicios de Publicidad: Pauta en Televisión del 08 al 16 de septiembre de 2020 en canales [REDACTED]	11124	10/11/20	88,188.80
Total					88,188.80

5. Producción de video animado en 3D, en su contenido no identifica que la Corporación Salvadoreña de Turismo está promoviéndolo:

Cor.	Cuenta Contable	Descripción	Registro Contable	Fecha	Monto \$ (Aplicado Retención 1%)
1	83421002	Servicios de Publicidad: Producción y Animación en formato 3D de 45 segundos, versión Reapertura - Turismo (de Parques y Turicentros)	11128	10/11/20	10,014.37
Total					10,014.37

6. Producción, Pauta en Televisión Nacional, Radio y Cable de Campaña Orgullo y Esperanza – versión Unidos:
Se identificó que el video no está relacionado a la promoción del Turismo interno y en su contenido no identifica que la Corporación Salvadoreña de Turismo está promoviéndolo:

Cor.	Cuenta Contable	Descripción	Registro Contable	Fecha	Monto \$ (Aplicado Retención 1%)
1	83421002	Servicios de Publicidad: Producción de audiovisual de comercial de televisión, versión unidos, incluye 3 días de filmación, producción local, personal y equipo técnico, casting, locaciones, edición y post producción	111115	18/11/20	17,696.00
2	83421002	Servicios de Publicidad: Pauta en Televisión Nacional Versión Unidos, [REDACTED] Matutino, [REDACTED] (\$103,214.20) del 7 al 21 de noviembre de 2022. Pauta en Televisión Nacional Versión Unidos, [REDACTED] y [REDACTED] (\$22,665.54) del 7 al 21 de noviembre de 2022	11376	31/12/20	125,879.74
3	83421002	Servicios de Publicidad: Pauta en Televisión Nacional, comercial, Unidos Complemento 2, 2 Spots en [REDACTED] 1:30 p.m.	11375	31/12/20	2,870.20
4	83421002	Servicios de Publicidad: Pauta en [REDACTED] de televisión nacional, Versión: Unidos (complemento) del 18 al 20 de noviembre de 2020	11365	31/12/20	10,441.20
Total					156,887.14

La Ley de **CORSATUR** en el Artículo 2, literal a) establece: "La Corporación tendrá como finalidad el desarrollo del sector turismo, a través de las siguientes actividades:

- a) La promoción de los atractivos turísticos de nuestro país en el extranjero;"

El Artículo No. 3, de la misma Ley, establece: "La Corporación es una institución autónoma con personalidad jurídica y patrimonio propio, con plenas facultades para ejercer derechos y contraer obligaciones; realizará su gestión administrativa con absoluta independencia, atendiéndose a las decisiones de su Junta Directiva, que deberá tomarlas de acuerdo a las Leyes de la República y será responsable de su gestión en forma total".

El Artículo No. 4 del Manual de procedimientos para el seguimiento de campañas publicitarias, aprobado en acuerdo N° 1462 en sesión de Junta Directiva N° 210/2011 celebrada el 08 de junio de 2011, establece los procedimientos de las Actividades Cronológicas de Campañas Publicitarias, según detalle siguiente:

1. Entrega Brief.
2. Elaboración y autorización de Plan de Medios.
3. Elaboración y autorización de modificaciones al plan de medios.

BRIEF: El o los administradores de contratos por servicios de agencia de publicidad proveerán un brief a la agencia de publicidad en el cual se explicará el objetivo de las campañas publicitarias con las cuales se desea trabajar. Este brief debe llevar firma del o los administradores de contrato, así como firma, fecha de recepción y sello de la agencia de publicidad.

PLAN DE MEDIOS: La agencia entrega plan de medios de la campaña al o los administradores de contrato en el cual se establece mezcla de medios, alcance y frecuencia, montos de inversión calendarizados. Este plan de medios también debe llevar firma del Director Presidente y Gerente General de CORSATUR.

MODIFICACIONES AL PLAN DE MEDIOS: Si hubiese modificaciones al plan de medios original se debe llevar un record de todas las modificaciones al plan de medios, las cuales deben poseer justificación de los cambios, debe llevar firma y sello del administrador de contratos, así como firma, fecha de recibido y sello de la agencia publicitaria.

La Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, en el Artículo 82 BIS, Administradores de Contrato, establece: "La unidad solicitante propondrá al titular para su nombramiento, a los administradores de cada contrato, quienes tendrán las responsabilidades siguientes:

- a) Verificar el cumplimiento de las cláusulas contractuales; así como en los procesos de libre gestión, el cumplimiento de lo establecido en las órdenes de compra o contratos;
- b) Elaborar oportunamente los informes de avance de la ejecución de los contratos e informar de ello tanto a la UACI como a la unidad responsable de efectuar los pagos o en su defecto reportar los incumplimientos;"

El Contrato LA 03/2020 suscrito el 06 de marzo de 2020, en la Cláusula Segunda Objetivo General, señala: "El objetivo general es que la contratista promoverá el turismo interno con el propósito de impulsar la oferta turística a nivel nacional" En la Cláusula Tercera Objetivos Específicos del mismo contrato, establece: "Los objetivos específicos que deberá realizar la contratista son:

1. Incentivar a que los salvadoreños realicen turismo interno con mayor frecuencia.
2. Incentivar la visita, pernoctación y recomendación de los destinos y productos turísticos para fortalecer a las economías locales.
3. Promocionar y posicionar la marca Surf City a nivel nacional."

En el Manual de Descripción de Puestos de CORSATUR, en el Perfil de Puesto del Jefe de Comunicaciones y Relaciones Públicas, en las funciones: 12) Coordinar las actividades para la elaboración de la Memoria Anual de Labores de CORSATUR.

La condición señalada se debe a que el Gerente de Mercadeo actuando como Administrador de Contrato y la Directora Presidenta validaron utilizar el contrato N° LA 03/2020 para ejecutar gastos de publicidad que no corresponden a la Promoción del Turismo y cuyo contenido no identifica a la Corporación Salvadoreña de Turismo está promoviéndolo.

En consecuencia, se pagaron fondos públicos por monto estimado de \$328,489.87 que no corresponden a la finalidad del desarrollo del sector turismo.

Comentarios de la Administración a la Comunicación Preliminar

✓ Numeral 1: Campaña Sensibilización Covid-19

- El Gerente de Mercadeo que fungió por el período del 14/10/2019 al 31/12/2020 y Administrador de Contrato LA 03/2020 y LA 04/2020 del 06/03/2020 al 31/12/2020, según nota de fecha 16/08/2022 comentó lo siguiente:

"La campaña en mención sí tiene relación con el quehacer institucional de CORSATUR y con el objeto del contrato No. LA 03/2020, dado que:

1. El Art. 3 de la Ley de CORSATUR especifica que La Corporación tiene "plenos facultades para ejercer derechos y contraer obligaciones"
2. El contrato LA 03/2020 detalla en su cláusula primera que "El objeto del presente contrato es la prestación de servicios profesionales de Agencia de Publicidad, responsable del diseño, producción e implementación de campañas de comunicación, y acciones de promoción; para su divulgación a nivel nacional 2020"
3. El 11 de febrero de 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró PANDEMIA a la enfermedad causada por el virus COVID-19, comúnmente conocido por "coronavirus", debido al comportamiento de incremento exponencial del brote a nivel mundial, reportando, la presencia de enfermos y fallecidos en los países del continente americano, siendo la fuente de contagio personal, con amplias posibilidades de transmitir el virus con personas que provienen del extranjero.
4. El Salvador es un Estado miembro de la Organización Mundial de Turismo (OMT).
5. En el barómetro del mes de mayo de 2020, la OMT declara que:
 - a. "Nos enfrentamos a una emergencia sanitaria, social y económica sin precedentes"
 - b. "El turismo se encuentra entre los sectores más afectados con los aviones en tierra, los hoteles cerrados y restricciones de viaje en prácticamente todos los países del mundo."
 - c. "La pandemia de COVID-19 ha reducido las llegadas de turistas internacionales en el primer trimestre de 2020"

6. En el mismo documento mencionado en el numeral anterior, la OMT mostraba en su matriz FODA el siguiente punto: "Capacidad de adaptación: protocolos de seguridad e higiene, viajes más cerca de casa, relación calidad-precio, consumo responsable.
 7. En julio de 2020, [REDACTED], especialista en Turismo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), hacía una publicación sobre los protocolos de bioseguridad en el turismo. En ese artículo, la especialista detalla que "Lo comunicación es elemento crítico e incluye al turista, lo población local y a todos los agentes que actúan en el sector. Los turistas deben ser comunicados de formo adecuado sobre las medidas implementadas en cada destino o negocio para aumentar la seguridad sanitaria, aumentar su confianza de viajar y formar parte integral de lo cadena de cuidados necesarios para controlar la pandemia."
 8. Tomando en cuenta los puntos anteriores, CORSATUR desarrolla una campaña de Sensibilización sobre el Covid-19."
- El Gerente de Mercadeo que fungió por el período del 14/10/2019 al 31/12/2020 y Administrador de Contrato LA 03/2020 y LA 04/2020 del 06/03/2020 al 31/12/2020, según nota de fecha 19/08/2022 comentó lo siguiente:

"La campaña en mención en efecto tiene relación con el quehacer institucional de CORSATUR y con el Objeto del contrato N° LA 03/2020 denominado "Contratación de Servicios Profesionales de Agencia de Publicidad para campañas de comunicación y acciones de promoción; para divulgación a nivel nacional 2020" resultado del Proceso de contratación N° LA DR-CAFTA 01/2020, dado que:

- a) El Art. 3 de la Ley de CORSATUR especifica que La Corporación tiene "plenas facultades para ejercer derechos y contraer obligaciones"
- b) El contrato LA 03/2020 detalla en su cláusula primera que "El objeto del presente contrato es la prestación de servicios profesionales de Agencia de Publicidad, responsable del diseño, producción e implementación de campañas de comunicación, y acciones de promoción; para su divulgación a nivel nacional 2020"
- c) El 11 de febrero de 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró PANDEMIA a la enfermedad causada por el virus COVID-19, comúnmente conocido por "Coronavirus", debido al comportamiento de incremento exponencial del brote a nivel mundial, reportando, la presencia de enfermos y fallecidos en los países del continente americano, siendo la fuente de contagio personal, con amplias posibilidades de transmitir el virus con personas que provienen del extranjero.
- d) El 14 de marzo del 2020 fue decretado por la Asamblea Legislativa "Estado de Emergencia Nacional" a través del Decreto Legislativo N° 593
- e) El Salvador es un Estado miembro de la Organización Mundial de Turismo (OMT).
- f) En el barómetro del mes de mayo de 2020. la OMT declara que:

- i. "Nos enfrentamos a una emergencia sanitaria. social y económica sin precedentes".
 - ii. "El turismo se encuentra entre los sectores más afectados con los aviones en tierra, los hoteles cerrados y restricciones de viaje en prácticamente todos los países del mundo".
 - iii. "La pandemia de COVID-19 ha reducido las llegadas de turistas internacionales en el primer trimestre de 2020".
- g) En el mismo documento mencionado en el numeral anterior, la OMT mostraba en su matriz FODA el siguiente punto: "Capacidad de adaptación protocolos de "seguridad e higiene, viajes más cerca de casa, relación calidad-precio, consumo responsable.
- h) En julio de 2020, [REDACTED] especialista en Turismo del Banco Interamericano de desarrollo (BID), hacía una publicación sobre los protocolos de bioseguridad en el turismo. En ese artículo, la especialista detalla que *"La comunicación es elemento crítico e incluye al turista, la población local y a todos los agentes que actúan en el sector. Los turistas deben ser comunicados de forma adecuada sobre las medidas implementadas en cada destino o negocio para aumentar la seguridad sanitaria, aumentar su confianza de viajar y formar parte integral de la cadena de cuidados necesarios para controlar la pandemia"*
- i) Tomando en cuenta los puntos anteriores, CORSATUR desarrolla una campaña de sensibilización sobre el Covid-19."
- La Directora Presidenta de CORSATUR, que fungió por el período del 01/06/2019 al 31/12/2020, en nota Ref. PRES-099/2022 de fecha 19/08/2022 comentó lo siguiente:

"La campaña en mención en efecto tiene relación con el quehacer institucional de CORSATUR y con el Objeto del contrato N° LA 03/2020 denominado "Contratación de Servicios Profesionales de Agencia de Publicidad para campañas de comunicación y acciones de promoción; para divulgación a nivel nacional 2020" resultado del Proceso de contratación N° LA DR-CAFTA 01/2020, dado que:

- a) El Art. 3 de la Ley de CORSATUR especifica que La Corporación tiene "plenas facultades para ejercer derechos y contraer obligaciones"
- b) El contrato LA 03/2020 detalla en su cláusula primera que "El objeto del presente contrato es la prestación de servicios profesionales de Agencia de Publicidad, responsable del diseño, producción e implementación de campañas de comunicación, y acciones de promoción; para su divulgación a nivel nacional 2020"
- c) El 11 de febrero de 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró PANDEMIA a la enfermedad causada por el virus COVID-19, comúnmente conocido por "Coronavirus", debido al comportamiento de incremento exponencial del brote a nivel mundial, reportando, la presencia de enfermos y

- fallecidos en los países del continente americano, siendo la fuente de contagio personal, con amplias posibilidades de transmitir el virus con personas que provienen del extranjero.
- d) El 14 de marzo del 2020 fue decretado por la Asamblea Legislativa "Estado de Emergencia Nacional" a través del Decreto Legislativo N° 593
 - e) El Salvador es un Estado miembro de la Organización Mundial de Turismo (OMT).
 - f) En el barómetro del mes de mayo de 2020, la OMT declara que:
 - i. "Nos enfrentamos a una emergencia sanitaria, social y económica sin precedentes".
 - ii. "El turismo se encuentra entre los sectores más afectados con los aviones en tierra, los hoteles cerrados y restricciones de viaje en prácticamente todos los países del mundo".
 - iii. "La pandemia de COVID-19 ha reducido las llegadas de turistas internacionales en el primer trimestre de 2020".
 - g) En el mismo documento mencionado en el numeral anterior, la OMT mostraba en su matriz FODA el siguiente punto: "Capacidad de adaptación protocolos de "seguridad e higiene, viajes más cerca de casa, relación calidad-precio, consumo responsable.
 - h) En julio de 2020, [REDACTED] especialista en Turismo del [REDACTED] hacía una publicación sobre los protocolos de bioseguridad en el turismo. En ese artículo, la especialista detalla que *"La comunicación es elemento crítico e incluye al turista, la población local y a todos los agentes que actúan en el sector. Los turistas deben ser comunicados de forma adecuada sobre las medidas implementadas en cada destino o negocio para aumentar la seguridad sanitaria, aumentar su confianza de viajar y formar parte integral de la cadena de cuidados necesarios para controlar la pandemia"*
 - i) Tomando en cuenta los puntos anteriores, CORSATUR desarrolla una campaña de sensibilización sobre el Covid-19."

✓ **Numeral 2: Elaboración de Sellos, Carnets para EICE-COVID19**

- El Gerente de Mercadeo que fungió por el período del 14/10/2019 al 31/12/2020 y Administrador de Contrato LA 03/2020 y LA 04/2020 del 06/03/2020 al 31/12/2020, según nota de fecha 16/08/2022 comentó lo siguiente:

"La producción de materiales sí tiene relación con el quehacer institucional de CORSATUR y con el objeto del contrato No. LA 03/2020, dado que:

1. El 6 de abril de 2020, el Gobierno de El Salvador creó el Equipo interdisciplinario de Contención Epidemiológica (EICE), conformado por el Ministerio de Salud (MINSAL), Fuerza Armada, Ministerio de Justicia y Seguridad Pública (MJSP), Dirección General de Migración y Extranjería

- (DGME), Ministerio de Obras Públicas (MOP), Ministerio de Turismo, Viceministerio de Transporte, Dirección General de Protección Civil (DGPC), Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial (MIGOBTD) y Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN). " Entre las principales funciones asignadas a este comité estarán la elaboración del perfil de persona infectada, establecimiento de nexos epidemiológicos ubicación geográfica del paciente, línea de contagio contactos inmediatos y personal médico, establecimiento de nexos secundarios) y Ejecución de traslados a los CCC".
2. En la Ley de CORSATUR, se establece en el artículo 3 que "La Corporación se relacionará con cualquier entidad pública a través del MINISTERIO DE TURISMO"
 3. El Art. 3 de la Ley de CORSATUR especifica que la Corporación tiene "plenas facultades para ejercer derechos y contraer obligaciones"
 4. El contrato LA 03/2020 detalla en su cláusula primera que "El objeto del presente contrato es la prestación de servicios profesionales de Agencia de Publicidad, responsable del diseño, producción e implementación de campañas de comunicación, y acciones de promoción; para su divulgación a nivel nacional 2020"
 5. En el literal J del contrato en mención, MATERIAL PROMOCIONAL Y MATERIAL IMPRESO, detallan que la Contratista debe diseñar y proveer materiales para uso institucional y promocional."
- El Gerente de Mercadeo que fungió por el período del 14/10/2019 al 31/12/2020 y Administrador de Contrato LA 03/2020 y LA 04/2020 del 06/03/2020 al 31/12/2020, según nota de fecha 19/08/2022 comentó lo siguiente:

"La producción de materiales en mención en efecto tiene relación con el quehacer institucional de CORSATUR y con el Objeto del contrato N° LA 03/2020 denominado "Contratación de Servicios Profesionales de Agencia de Publicidad para campañas de comunicación y acciones de promoción; para divulgación a nivel nacional 2020" resultado del Proceso de contratación N° LA DR-CAFTA 01/2020 dado que:

- a) El 14 de marzo del 2020 fue decretado por la Asamblea Legislativa "Estado de Emergencia Nacional" a través del Decreto Legislativo N°593.
- b) En ese contexto, el 6 de abril de 2020, el Gobierno de El Salvador creó el Equipo Interdisciplinario de Contención Epidemiológica (EICE), conformado por el Ministerio de Salud (MINSAU), Fuerza Armada, Ministerio de Justicia y Seguridad Pública (MJSP), Dirección General de Migración y Extranjería (DGME), Ministerio de Obras Públicas (MOP), Ministerio de Turismo, Viceministerio de Transporte, Dirección General de Protección Civil (DGPC), Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial (MIGOBTD) y Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN) "Entre las principales funciones asignadas a este Comité estarán la elaboración del perfil de

- persona infectada, establecimiento de nexo epidemiológico (ubicación geográfica del paciente, línea de contagio contactos inmediatos y personal médico, establecimiento de nexos secundarios) y Ejecución de traslados a los CCC.
- c) En la Ley de CORSATUR. se establece en el artículo 3 que "La Corporación se relacionará con cualquier entidad pública a través del MINISTERIO DE TURISMO" y durante la pandemia decretada a nivel internacional y Estado de Emergencia a nivel nacional, CORSATUR continuó con sus labores.
 - d) El Art. 3 de la Ley de CORSATUR especifica que La Corporación tiene "plenas facultades para ejercer derechos y contraer obligaciones".
 - e) El contrato LA 03/2020 detalla en su cláusula primera que "El Objeto del presente contrato es la prestación de servicios profesionales de Agencia de Publicidad, responsable del diseño, producción e implementación de campañas de comunicación, y acciones de promoción; para su divulgación a nivel nacional 2020".
 - f) En el literal j del contrato en mención, MATERIAL PROMOCIONAL Y MATERIAL IMPRESO. detallan que la Contratista debe diseñar y proveer materiales para uso institucional y promocional."
- La Directora Presidenta de CORSATUR, que fungió por el período del 01/06/2019 al 31/12/2020, en nota Ref. PRES-099/2022 de fecha 19/08/2022 comentó lo siguiente:

"La producción de materiales en mención en efecto tiene relación con el quehacer institucional de CORSATUR y con el Objeto del contrato N° LA 03/2020 denominado "Contratación de Servicios Profesionales de Agencia de Publicidad para campañas de comunicación y acciones de promoción; para divulgación a nivel nacional 2020" resultado del Proceso de contratación N° LA DR-CAFTA 01/2020 dado que:

- a) El 14 de marzo del 2020 fue decretado por la Asamblea Legislativa "Estado de Emergencia Nacional" a través del Decreto Legislativo N°593.
- b) En ese contexto, el 6 de abril de 2020, el Gobierno de El Salvador creó el Equipo Interdisciplinario de Contención Epidemiológica (EICE), conformado por el Ministerio de Salud (MINSAU), Fuerza Armada, Ministerio de Justicia y Seguridad Pública (MJSP), Dirección General de Migración y Extranjería (DGME), Ministerio de Obras Públicas (MOP), Ministerio de Turismo, Viceministerio de Transporte, Dirección General de Protección Civil (DGPC), Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial (MIGOBTD) y Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN) "Entre las principales funciones asignadas a este Comité estarán la elaboración del perfil de persona infectada, establecimiento de nexo epidemiológico (ubicación geográfica del paciente, línea de contagio contactos inmediatos y personal médico, establecimiento de nexos secundarios) y Ejecución de traslados a los CCC.

- c) En la Ley de CORSATUR. se establece en el artículo 3 que "La Corporación se relacionará con cualquier entidad pública a través del MINISTERIO DE TURISMO" y durante la pandemia decretada a nivel internacional y Estado de Emergencia a nivel nacional, CORSATUR continuó con sus labores.
- d) El Art. 3 de la Ley de CORSATUR especifica que La Corporación tiene "plenas facultades para ejercer derechos y contraer obligaciones".
- e) El contrato LA 03/2020 detalla en su cláusula primera que "El Objeto del presente contrato es la prestación de servicios profesionales de Agencia de Publicidad, responsable del diseño, producción e implementación de campañas de comunicación, y acciones de promoción; para su divulgación a nivel nacional 2020".
- f) En el literal j del contrato en mención, MATERIAL PROMOCIONAL Y MATERIAL IMPRESO. detallan que la Contratista debe diseñar y proveer materiales para uso institucional y promocional."

✓ **Numeral 3: Servicio de Diseño, Diagramación e Impresión de Memoria de Labores**

- El Gerente de Mercadeo que fungió por el período del 14/10/2019 al 31/12/2020 y Administrador de Contrato LA 03/2020 y LA 04/2020 del 06/03/2020 al 31/12/2020, según nota de fecha 16/08/2022 comentó lo siguiente:

"El servicio de Diseño, Diagramación e Impresión de Memoria de Labores sí tiene relación con el quehacer institucional de CORSATUR y con el objeto del contrato No. LA 03/2020, dado que:

1. El Art. 3 de la Ley de CORSATUR especifica que La Corporación tiene "plenas facultades para ejercer derechos y contraer obligaciones"
2. El contrato LA 03/2020 detalla en su cláusula primera que "El objeto del presente contrato es la prestación de servicios profesionales de Agencia de Publicidad, responsable del diseño, producción e implementación de campañas de comunicación, y acciones de promoción; para su divulgación a nivel nacional 2020"
3. En el literal J del contrato en mención, MATERIAL PROMOCIONAL Y MATERIAL IMPRESO, detallan que la Contratista debe diseñar y proveer materiales para uso institucional y promocional."

- El Gerente de Mercadeo que fungió por el período del 14/10/2019 al 31/12/2020 y Administrador de Contrato LA 03/2020 y LA 04/2020 del 06/03/2020 al 31/12/2020, según nota de fecha 19/08/2022 comentó lo siguiente:

"El servicio de Diseño, Diagramación e Impresión de Memoria de Labores en efecto tiene relación con el quehacer institucional de CORSATUR y con el Objeto del contrato N° LA 03/2020 denominado contratación de Servicios Profesionales de

Agencia de Publicidad para campañas de comunicación y acciones de promoción; para divulgación a nivel nacional 2020· resultado del Proceso de contratación N° LA DR-CAFTA 01/2020 dado que:

- a) El Art 16 de la Ley de Turismo establece una Contribución Especial y en el Art. 19 asigna a CORSATUR como receptora de dicha Contribución Especial
 - b) Dado que por la Pandemia se cancelaron vuelos aéreos y se redujo la cantidad de visitantes en alojamientos turísticos, se impactó a los 2 hechos generadores de la Contribución Especial.
 - c) El 14 de marzo del 2020 fue decretado por la Asamblea Legislativa "Estado de Emergencia Nacional" a través del Decreto Legislativo N°593
 - d) Con fecha 26 de marzo 2020 se recibe notificación del Ministerio de Hacienda a todas las instituciones de gobierno con la indicación de realizar contención del gasto, por lo cual se revisó presupuesto para responder a aquellos gastos ineludibles e inevitables. Dichas contenciones del gasto y recaudaciones fueron aprobadas por la Junta Directiva de CORSATUR, habiendo revisado las proyecciones de visitantes en el marco de la Pandemia generando de esta forma fondos para el contrato en mención.
 - e) El Art. 3 de la Ley de CORSATUR especifica que La Corporación tiene "plenas facultades para ejercer derechos y contraer obligaciones".
 - f) En el literal J del contrato en mención, MATERIAL PROMOCIONAL Y MATERIAL IMPRESO, detallan que la Contratista debe diseñar y proveer materiales para uso institucional y promocional.
- La Directora Presidenta de CORSATUR, que fungió por el período del 01/06/2019 al 31/12/2020, en nota Ref. PRES-099/2022 de fecha 19/08/2022 comentó lo siguiente:

"El servicio de Diseño, Diagramación e Impresión de Memoria de Labores en efecto tiene relación con el quehacer institucional de CORSATUR y con el Objeto del contrato N° LA 03/2020 denominado ·contratación de Servicios Profesionales de Agencia de Publicidad para campañas de comunicación y acciones de promoción; para divulgación a nivel nacional 2020· resultado del Proceso de contratación N° LA DR-CAFTA 01/2020 dado que:

- a) El Art 16 de la Ley de Turismo establece una Contribución Especial y en el Art. 19 asigna a CORSA TUR como receptora de dicha Contribución Especial
- b) Dado que por la Pandemia se cancelaron vuelos aéreos y se redujo la cantidad de visitantes en alojamientos turísticos, se impactó a los 2 hechos generadores de la Contribución Especial.
- c) El 14 de marzo del 2020 fue decretado por la Asamblea Legislativa "Estado de Emergencia Nacional" a través del Decreto Legislativo N°593
- d) Con fecha 26 de marzo 2020 se recibe notificación del Ministerio de Hacienda a todas las instituciones de gobierno con la indicación de realizar contención

del gasto, por lo cual se revisó presupuesto para responder a aquellos gastos ineludibles e inevitables. Dichas contenciones del gasto y recaudaciones fueron aprobadas por la Junta Directiva de CORSATUR, habiendo revisado las proyecciones de visitantes en el marco de la Pandemia generando de esta forma fondos para el contrato en mención.

- e) El Art. 3 de la Ley de CORSATUR especifica que La Corporación tiene "plenas facultades para ejercer derechos y contraer obligaciones".
- f) En el literal J del contrato en mención, MATERIAL PROMOCIONAL Y MATERIAL IMPRESO, detallan que la Contratista debe diseñar y proveer materiales para uso institucional y promocional.

✓ Numeral 4: Campaña Institucional Versión Proyectos

- El Gerente de Mercadeo que fungió por el período del 14/10/2019 al 31/12/2020 y Administrador de Contrato LA 03/2020 y LA 04/2020 del 06/03/2020 al 31/12/2020, según nota de fecha 16/08/2022 comentó lo siguiente:

"La Campaña Proyectos sí tiene relación con el quehacer institucional de CORSATUR y con el objeto del contrato No. LA 03/2020, dado que:

1. En diferentes textos relacionados con el apasionamiento de marcas de productos o servicios, entendido acá El Salvador como un producto turístico, se introduce el concepto "advocacy", el cual hace la referencia a un nivel máximo de vínculo de marca en el cual el usuario se vuelve promotor de esta.

En el concepto de "advocacy" establece la siguiente relación: "Para tener vínculo de marca con un producto de tal manera de ser un promotor de este, es preciso generar un nivel de identificación tal que el usuario promueve o defiende una marca de manera espontánea ante un estímulo dado. Para generar ese nivel de identificación es necesario que el usuario se sienta orgulloso de usar esa marca. Para que se sienta orgulloso, es necesario potenciar aquellos elementos con los cuales el usuario se identifica con la marca".

Una persona no promueve o defiende una marca con la cual no tiene elementos que la hagan identificarse. En el comercial, esos elementos a potenciar son el himno nacional y el desempeño que el país tuvo en la fecha, respecto a contrarrestar los efectos de la pandemia."

- El Gerente de Mercadeo que fungió por el período del 14/10/2019 al 31/12/2020 y Administrador de Contrato LA 03/2020 y LA 04/2020 del 06/03/2020 al 31/12/2020, según nota de fecha 19/08/2022 comentó lo siguiente:

La Campaña Proyectos en efecto tiene relación con el quehacer institucional de CORSATUR y con el Objeto del contrato N° LA03/2020 denominado "Contratación de Servicios Profesionales de Agencia de Publicidad para campañas de

comunicación y acciones de promoción; para divulgación a nivel nacional 2020" resultado del Proceso de contratación N° LA DR-CAFTA 01/2020 dado que:

- a) El 14 de marzo del 2020 fue decretado por la Asamblea Legislativa "Estado de Emergencia Nacional" a través del Decreto Legislativo N°593
- b) En la Ley de CORSATUR, se establece en el artículo 3 que "La Corporación se relacionará con cualquier entidad pública a través del MINISTERIO DE TURISMO" y durante la pandemia decretada a nivel internacional y Estado de Emergencia a nivel nacional, CORSATUR continuó con sus labores.
- c) En el marco de la Pandemia, el Ministerio de Turismo conceptualizó e implementó la Hoja de Ruta Estratégica para la reactivación del Sector Turismo cuyo cuarto pilar era la Información Mercadeo y Promoción que incluyó entre otras acciones "Lanzar campaña de promoción y difusión del Sector Turismo para comunicar acciones, promover turismo interno y recuperar la confianza del turista nacional y extranjero. Promover el paso de lo convencional a la etapa de reactivación".
- d) En diferentes textos relacionados con el apasionamiento de marcas de productos o servicios, entendido acá El Salvador como un producto turístico, se introduce el concepto "advocacy", el cual hace la referencia a un nivel máximo de vínculo de marca en el cual el usuario se vuelve promotor de esta.
- e) En el concepto de "advocacy" establece la siguiente relación: *"Para tener vínculo de marca con un producto de tal manera de ser un promotor de este, es preciso generar un nivel de identificación tal que el usuario promueve o defiende una marca de manera espontánea ante un estímulo dado. Para generar ese nivel de identificación es necesario que el usuario se sienta orgulloso de usar esa marca Para que se sienta orgulloso, es necesario potenciar aquellos elementos con los cuales el usuario se identifica con la marca".*

Una persona no promueve o defiende una marca con la cual no tiene elementos que la hagan identificarse. En el comercial, esos elementos a potenciar son el himno nacional y el desempeño que el país tuvo en la fecha, respecto a contrarrestar los efectos de la pandemia."

- La Directora Presidenta de CORSATUR, que fungió por el período del 01/06/2019 al 31/12/2020, en nota Ref. PRES-099/2022 de fecha 19/08/2022 comentó lo siguiente:

La Campaña Proyectos en efecto tiene relación con el quehacer institucional de CORSATUR y con el Objeto del contrato N° LA03/2020 denominado "Contratación de Servicios Profesionales de Agencia de Publicidad para campañas de comunicación y acciones de promoción; para divulgación a nivel nacional 2020" resultado del Proceso de contratación N° LA DR-CAFTA 01/2020 dado que:

- a) El 14 de marzo del 2020 fue decretado por la Asamblea Legislativa "Estado de Emergencia Nacional" a través del Decreto Legislativo N°593
- b) En la Ley de CORSATUR, se establece en el artículo 3 que "La Corporación se relacionará con cualquier entidad pública a través del MINISTERIO DE TURISMO" y durante la pandemia decretada a nivel internacional y Estado de Emergencia a nivel nacional, CORSATUR continuó con sus labores.
- c) En el marco de la Pandemia, el Ministerio de Turismo conceptualizó e implementó la Hoja de Ruta Estratégica para la reactivación del Sector Turismo cuyo cuarto pilar era la Información Mercadeo y Promoción que incluyó entre otras acciones "Lanzar campaña de promoción y difusión del Sector Turismo para comunicar acciones, promover turismo interno y recuperar la confianza del turista nacional y extranjero. Promover el paso de lo convencional a la etapa de reactivación".
- d) En diferentes textos relacionados con el apasionamiento de marcas de productos o servicios, entendido acá El Salvador como un producto turístico, se introduce el concepto "advocacy", el cual hace la referencia a un nivel máximo de vínculo de marca en el cual el usuario se vuelve promotor de esta.
- e) En el concepto de "advocacy" establece la siguiente relación: *"Para tener vínculo de marca con un producto de tal manera de ser un promotor de este, es preciso generar un nivel de identificación tal que el usuario promueve o defiende una marca de manera espontánea ante un estímulo dado. Para generar ese nivel de identificación es necesario que el usuario se sienta orgulloso de usar esa marca Para que se sienta orgulloso, es necesario potenciar aquellos elementos con los cuales el usuario se identifica con la marca".*

Una persona no promueve o defiende una marca con la cual no tiene elementos que la hagan identificarse. En el comercial, esos elementos a potenciar son el himno nacional y el desempeño que el país tuvo en la fecha, respecto a contrarrestar los efectos de la pandemia."

✓ Numeral 5: Producción de video animado en 3D, en su contenido no identifica que la Corporación Salvadoreña de Turismo está promoviéndolo

- El Gerente de Mercadeo que fungió por el período del 14/10/2019 al 31/12/2020 y Administrador de Contrato LA 03/2020 y LA 04/2020 del 06/03/2020 al 31/12/2020, según nota de fecha 16/08/2022 comentó lo siguiente:

"La producción de video animado 3D, sí tiene relación con el quehacer institucional de CORSATUR y con el objeto del contrato N°. LA 03/2020, dado que:

1. Se promueve la reapertura del turismo.
2. Se muestra la marca EL SALVADOR, con la tipografía de [REDACTED] CORSATUR tiene el derecho de uso de esta tipografía.
3. El comercial cierra con el logo de Gobierno de El Salvador, el cual engloba a COSATUR, pero también a otras instituciones que tiene relación con el turismo:

Ministerio de Turismo, Instituto Salvadoreño de Turismo, Ministerio de Cultura o Ministerio de Medio Ambiente.”

- El Gerente de Mercadeo que fungió por el período del 14/10/2019 al 31/12/2020 y Administrador de Contrato LA 03/2020 y LA 04/2020 del 06/03/2020 al 31/12/2020, según nota de fecha 19/08/2022 comentó lo siguiente:

“La producción de video animado 30, en efecto tiene relación con el quehacer institucional de CORSATUR y con el Objeto del contrato N° LA 03/2020 denominado "Contratación de Servicios Profesionales de Agencia de Publicidad para campañas de comunicación y acciones de promoción; para divulgación a nivel nacional 2020" resultado del Proceso de contratación N° LA DR-CAFTA 01/2020 dado que:

- i. El 14 de marzo del 2020 fue decretado por la Asamblea Legislativa "Estado de Emergencia Nacional" a través del Decreto Legislativo N°593
 - ii. En la Ley de CORSATUR, se establece en el artículo 3 que "La Corporación se relacionará con cualquier entidad pública a través del MINISTERIO DE TURISMO y durante la pandemia decretada a nivel internacional y Estado de Emergencia a nivel nacional" CORSATUR continuó con sus labores.
 - iii. En el marco de la Pandemia, el Ministerio de Turismo conceptualizó e implementó la Hoja de Ruta Estratégica para la reactivación del Sector Turismo cuyo cuarto pilar era la Información Mercadeo y Promoción que incluyó entre otras acciones desarrollar y ejecutar una Estrategia Multifocal de Mercadeo que incluya una campaña para promover el turismo interno y recuperar el nivel de confianza tanto a nivel nacional como internacional. (Previo a la fase de reactivación que corresponda al Sector Turismo en su totalidad)".
 - iv. Y por consiguiente: a) se promueve la reapertura del turismo nacional que era el único viable en ese momento, b) se muestra la marca EL SALVADOR con la tipografía de ██████████ de la cual CORSATUR tiene el derecho de uso y c) el comercial cierra con el logo de Gobierno de El Salvador, el cual engloba no solo a CORSATUR, sino también a otras instituciones que tienen relación con el turismo: Ministerio de Turismo, Instituto Salvadoreño de Turismo, Ministerio de Cultura, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, entre otras.
- La Directora Presidenta de CORSATUR, que fungió por el período del 01/06/2019 al 31/12/2020, en nota Ref. PRES-099/2022 de fecha 19/08/2022 comentó lo siguiente:

La producción de video animado 30, en efecto tiene relación con el quehacer institucional de CORSATUR y con el Objeto del contrato N° LA 03/2020 denominado "Contratación de Servicios Profesionales de Agencia de Publicidad para campañas

de comunicación y acciones de promoción; para divulgación a nivel nacional 2020” resultado del Proceso de contratación N° LA DR-CAFTA 01/2020 dado que:

- v. El 14 de marzo del 2020 fue decretado por la Asamblea Legislativa "Estado de Emergencia Nacional" a través del Decreto Legislativo N°593
- vi. En la Ley de CORSATUR, se establece en el artículo 3 que "La Corporación se relacionará con cualquier entidad pública a través del MINISTERIO DE TURISMO y durante la pandemia decretada a nivel internacional y Estado de Emergencia a nivel nacional" CORSATUR continuó con sus labores.
- vii. En el marco de la Pandemia, el Ministerio de Turismo conceptualizó e implementó la Hoja de Ruta Estratégica para la reactivación del Sector Turismo cuyo cuarto pilar era la Información Mercadeo y Promoción que incluyó entre otras acciones desarrollar y ejecutar una Estrategia Multifocal de Mercadeo que incluya una campaña para promover el turismo interno y recuperar el nivel de confianza tanto a nivel nacional como internacional. (Previo a la fase de reactivación que corresponda al Sector Turismo en su totalidad)".
- viii. Y por consiguiente: a) se promueve la reapertura del turismo nacional que era el único viable en ese momento, b) se muestra la marca EL SALVADOR con la tipografía de [REDACTED] de la cual CORSATUR tiene el derecho de uso y c) el comercial cierra con el logo de Gobierno de El Salvador, el cual engloba no solo a CORSATUR, sino también a otras instituciones que tienen relación con el turismo: Ministerio de Turismo, Instituto Salvadoreño de Turismo, Ministerio de Cultura, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, entre otras.

✓ Numeral 6: Producción, Pauta en Televisión Nacional, Radio y Cable de Campaña Orgullo y Esperanza – versión Unidos

El Gerente de Mercadeo que fungió por el período del 14/10/2019 al 31/12/2020 y Administrador de Contrato LA 03/2020 y LA 04/2020 del 06/03/2020 al 31/12/2020, según nota de fecha 16/08/2022 comentó lo siguiente:

“La Orgullo y Esperanza sí tiene relación con el quehacer institucional de CORSATUR y con el objeto del contrato No. LA 03/ 2020, dado que:

1. Se consideran lo elementos aclaratorios del literal d de este documento.
 2. El comercial cierra con el logo de Gobierno de El Salvador, el cual engloba a CORSATUR.”
- El Gerente de Mercadeo que fungió por el período del 14/10/2019 al 31/12/2020 y Administrador de Contrato LA 03/2020 y LA 04/2020 del 06/03/2020 al 31/12/2020, según nota de fecha 19/08/2022 comentó lo siguiente:

"La Campaña Orgullo y Esperanza en efecto tiene relación con el quehacer institucional de CORSATUR y con el Objeto del contrato N° LA 03/2020 denominado contratación de Servicios Profesionales de Agencia de Publicidad para campañas de comunicación y acciones de promoción; para divulgación a nivel nacional 2020" resultado del Proceso de contratación N° LA DR-CAFTA 01/2020 dado que:

- a) El 14 de marzo del 2020 fue decretado por la Asamblea Legislativa "Estado de Emergencia Nacional" a través del Decreto Legislativo N°593
- b) En la Ley de CORSATUR, se establece en el artículo 3 que "La Corporación se relacionará con cualquier entidad pública a través del MINISTERIO DE TURISMO" y durante la pandemia decretada a nivel internacional y Estado de Emergencia a nivel nacional, CORSATUR continuó con sus labores.
- c) En el marco de la Pandemia el Ministerio de Turismo conceptualizó e implementó la Hoja de Ruta Estratégica para la reactivación del Sector Turismo cuyo cuarto pilar era la Información Mercadeo y Promoción que incluyó entre otras acciones "Lanzar campaña de promoción y difusión del Sector Turismo para comunicar acciones, promover turismo interno y recuperar la confianza del turista nacional y extranjero. Promover el paso de lo convencional a la etapa de reactivación".
- d) En diferentes textos relacionados con el apasionamiento de marcas de productos o servicios, entendido acá El Salvador como un producto turístico, se introduce el concepto "advocacy", el cual hace la referencia a un nivel máximo de vínculo de marca en el cual el usuario se vuelve promotor de esta.
- e) En el concepto de "advocacy" establece la siguiente relación: *"Para tener vínculo de marca con un producto de tal manera de ser un promotor de este, es preciso generar un nivel de identificación tal que el usuario promueve o defiende una marca de manera espontánea ante un estímulo dado. Para generar ese nivel de identificación es necesario que el usuario se sienta orgulloso de usar esa marca. Para que se sienta orgulloso, es necesario potenciar aquellos elementos con los cuales el usuario se identifica con la marca"*.
- f) Una persona no promueve o defiende una marca con la cual no tiene elementos que la hagan identificarse. En el comercial, esos elementos a potenciar son el himno nacional y el desempeño que el país tuvo en la fecha, respecto a contrarrestar los efectos de la pandemia.
- g) Y por consiguiente: a) se promueve la reapertura del turismo nacional que era el único viable en ese momento y b) el comercial cierra con el logo de Gobierno de El Salvador, el cual engloba no solo a CORSATUR, sino también a otras instituciones que tienen relación con el turismo: Ministerio de Turismo, Instituto Salvadoreño de Turismo, Ministerio de Cultura, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, entre otras."

- La Directora Presidenta de CORSATUR, que fungió por el período del 01/06/2019 al 31/12/2020, en nota Ref. PRES-099/2022 de fecha 19/08/2022 comentó lo siguiente:

“La Campaña Orgullo y Esperanza en efecto tiene relación con el quehacer institucional de CORSATUR y con el Objeto del contrato N° LA 03/2020 denominado contratación de Servicios Profesionales de Agencia de Publicidad para campañas de comunicación y acciones de promoción; para divulgación a nivel nacional 2020” resultado del Proceso de contratación N° LA DR-CAFTA 01/2020 dado que:

- a) El 14 de marzo del 2020 fue decretado por la Asamblea Legislativa "Estado de Emergencia Nacional" a través del Decreto Legislativo N°593
- b) En la Ley de CORSATUR, se establece en el artículo 3 que "La Corporación se relacionará con cualquier entidad pública a través del MINISTERIO DE TURISMO" y durante la pandemia decretada a nivel internacional y Estado de Emergencia a nivel nacional, CORSATUR continuó con sus labores.
- c) En el marco de la Pandemia el Ministerio de Turismo conceptualizó e implementó la Hoja de Ruta Estratégica para la reactivación del Sector Turismo cuyo cuarto pilar era la Información Mercadeo y Promoción que incluyó entre otras acciones "Lanzar campaña de promoción y difusión del Sector Turismo para comunicar acciones, promover turismo interno y recuperar la confianza del turista nacional y extranjero. Promover el paso de lo convencional a la etapa de reactivación".
- d) En diferentes textos relacionados con el apasionamiento de marcas de productos o servicios, entendido acá El Salvador como un producto turístico, se introduce el concepto "advocacy", el cual hace la referencia a un nivel máximo de vínculo de marca en el cual el usuario se vuelve promotor de esta.
- e) En el concepto de "advocacy" establece la siguiente relación: *"Para tener vínculo de marca con un producto de tal manera de ser un promotor de este, es preciso generar un nivel de identificación tal que el usuario promueve o defiende una marca de manera espontánea ante un estímulo dado. Para generar ese nivel de identificación es necesario que el usuario se sienta orgulloso de usar esa marca. Para que se sienta orgulloso, es necesario potenciar aquellos elementos con los cuales el usuario se identifica con la marca"*.
- f) Una persona no promueve o defiende una marca con la cual no tiene elementos que la hagan identificarse. En el comercial, esos elementos a potenciar son el himno nacional y el desempeño que el país tuvo en la fecha, respecto a contrarrestar los efectos de la pandemia.
- g) Y por consiguiente: a) se promueve la reapertura del turismo nacional que era el único viable en ese momento y b) el comercial cierra con el logo de Gobierno de El Salvador, el cual engloba no solo a CORSATUR, sino también a otras instituciones que tienen relación con el turismo: Ministerio de Turismo, Instituto Salvadoreño de Turismo, Ministerio de Cultura, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, entre otras."

Comentarios de la Administración al Borrador de Informe

La Directora Presidenta de CORSATUR, que fungió por el período del 01/06/2019 al 31/12/2020 y el Gerente de Mercadeo que fungió por el período del 14/10/2019 al 31/12/2020 y Administrador de Contrato LA 03/2020 y LA 04/2020 del 06/03/2020 al 31/12/2020, según notas de fecha 29/09/2022 comentaron lo siguiente:

✓ Numeral 1: Campaña Sensibilización Covid-19

"La campaña en mención sí tiene relación con el quehacer institucional de CORSATUR y con el objeto del contrato No. LA 03/2020, dado que el objeto del contrato establece que la Agencia de Publicidad adjudicada tiene de su marco de presentación de servicios las campañas de comunicación. Hacer una campaña de comunicación orientada a sensibilizar sobre el Covid-19 era de capital importancia en el año 2020. Las razones por las que se justifica esta campaña son las siguientes:

9. El Art. 3 de la Ley de CORSATUR especifica que La Corporación tiene "plenos facultades para ejercer derechos y contraer obligaciones"
10. El contrato LA 03/2020 detalla en su cláusula primera que "El objeto del presente contrato es la prestación de servicios profesionales de Agencia de Publicidad, responsable del diseño, producción e implementación de compañías de comunicación, y acciones de promoción; para su divulgación o nivel nacional 2020"
11. El 11 de febrero de 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró PANDEMIA a la enfermedad causada por el virus COVID-19, comúnmente conocido por "coronavirus", debido al comportamiento de incremento exponencial del brote a nivel mundial, reportando, la presencia de enfermos y fallecidos en los países del continente americano, siendo la fuente de contagio personal, con amplias posibilidades de transmitir el virus con personas que provienen del extranjero.
12. El Salvador es un Estado miembro de la Organización Mundial de Turismo (OMT).
13. En el barómetro del mes de mayo de 2020, la OMT declara que:
 - d. "Nos enfrentamos a una emergencia sanitaria, social y económica sin precedentes".
 - e. "El turismo se encuentra entre los sectores más afectados con los aviones en tierra, los hoteles cerrados y restricciones de viaje en prácticamente todos los países del mundo."
 - f. "La pandemia de COVID-19 ha reducido las llegadas de turistas internacionales en el primer trimestre de 2020"
14. En el mismo documento mencionado en el numeral anterior, la OMT mostraba en su matriz FODA el siguiente punto: "Capacidad de adaptación: protocolos de seguridad e higiene, viajes más cerca de casa, relación calidad-precio, consumo responsable.

15. En julio de 2020, [REDACTED], especialista en Turismo del [REDACTED] hacía una publicación sobre los protocolos de bioseguridad en el turismo. En ese artículo, la especialista detalla que "La comunicación es elemento crítico e incluye al turista, la población local y a todos los agentes que actúan en el sector. Los turistas deben ser comunicados de forma adecuada sobre las medidas implementadas en cada destino o negocio para aumentar la seguridad sanitaria, aumentar su confianza de viajar y formar parte integral de la cadena de cuidados necesarios para controlar la pandemia."
16. Tomando en cuenta los puntos anteriores, CORSATUR desarrolla una campaña de Sensibilización sobre el Covid-19."

✓ **Numeral 2: Elaboración de Sellos, Carnets para EICE-COVID19**

"La producción de materiales sí tiene relación con el quehacer institucional de CORSATUR y con el objeto del contrato No. LA 03/2020. La producción de materiales impresos con las marcas destino, contribuye al posicionamiento del destino turístico. Es importante considerar que la Agencia de publicidad, dentro del marco de servicios que ofrece, contiene "proveer materiales para uso institucional". Adicional a esto a esto, es importante considerar el contexto de sensibilización sobre el Covid-19:

6. El 6 de abril de 2020, el Gobierno de El Salvador creó el Equipo interdisciplinario de Contención Epidemiológica (EICE), conformado por el Ministerio de Salud (MINSAL), Fuerza Armada, Ministerio de Justicia y Seguridad Pública (MJSP), Dirección General de Migración y Extranjería (DGME), Ministerio de Obras Públicas (MOP), Ministerio de Turismo, Viceministerio de Transporte, Dirección General de Protección Civil (DGPC), Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial (MIGOBTD) y Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN). "Entre las principales funciones asignadas a este comité estarán la elaboración del perfil de persona infectada, establecimiento de nexos epidemiológicos (ubicación geográfica del paciente, línea de contagio contactos inmediatos y personal médico, establecimiento de nexos secundarios) y Ejecución de traslados a los CCC".
7. En la Ley de CORSATUR, se establece en el artículo 3 que "La Corporación se relacionará con cualquier entidad pública a través del MINISTERIO DE TURISMO"
8. El Art. 3 de la Ley de CORSATUR especifica que la Corporación tiene "plenas facultades para ejercer derechos y contraer obligaciones"
9. El contrato LA 03/2020 detalla en su cláusula primera que "El objeto del presente contrato es la prestación de servicios profesionales de Agencia de Publicidad, responsable del diseño, producción e implementación de

campañas de comunicación, y acciones de promoción; para su divulgación a nivel nacional 2020"

10. En el literal J del contrato en mención, MATERIAL PROMOCIONAL Y MATERIAL IMPRESO, detallan que la Contratista debe diseñar y proveer materiales para uso institucional y promocional.

11. La impresión de carnés, por lo tanto, fue un servicio de diseño e impresión para proveer materiales de uso institucional de CORSATUR."

✓ **Numeral 3: Servicio de Diseño, Diagramación e Impresión de Memoria de Labores**

"El servicio de Diseño, Diagramación e Impresión de Memoria de Labores sí tiene relación con el quehacer institucional de CORSATUR y con el objeto del contrato No. LA 03/2020. La Unidad de Comunicaciones de CORSATUR es la encargada de coordinar la elaboración dicha memoria; mientras que, con base al objeto de la contratación de la agencia de publicidad que se refiere a producción e implementación de campañas de comunicación y, con base a los servicios que ofrece el mismo referente a proveer materiales para uso institucional, la Memoria de Labores, que es un medio de comunicar el qué hacer institucional, puede imprimirse a través de la Agencia de Publicidad:

4. El Art. 3 de la Ley de CORSATUR especifica que La Corporación tiene "plenas facultades para ejercer derechos y contraer obligaciones"

5. El contrato LA 03/2020 detalla en su cláusula primera que "El objeto del presente contrato es la prestación de servicios profesionales de Agencia de Publicidad, responsable del diseño, producción e implementación de campañas de comunicación, y acciones de promoción; para su divulgación a nivel nacional 2020"

6. En el literal J del contrato en mención, MATERIAL PROMOCIONAL Y MATERIAL IMPRESO, detallan que la Contratista debe diseñar y proveer materiales para uso institucional y promocional.

7. La impresión de la Memoria de Labores, por tanto, fue por una parte un servicio de producción e implementación de campaña institucional para CORSATUR y, por otra parte, un servicio de diseño e impresión para proveer materiales de uso institucional de CORSATUR."

✓ **Numeral 4: Campaña Institucional Versión Proyectos**

"La Campaña Proyectos sí tiene relación con el quehacer institucional de CORSATUR y con el objeto del contrato No. LA 03/2020, dado que:

2. En diferentes textos relacionados con el apasionamiento de marcas de productos o servicios, entendido acá El Salvador como un producto turístico, se

introduce el concepto "advocacy", el cual hace la referencia a un nivel máximo de vínculo de marca en el cual el usuario se vuelve promotor de esta.

En el concepto de "advocacy" establece la siguiente relación: "Para tener vínculo de marca con un producto de tal manera de ser un promotor de este, es preciso generar un nivel de identificación tal que el usuario promueve o defiende una marca de manera espontánea ante un estímulo dado. Para generar ese nivel de identificación es necesario que el usuario se sienta orgulloso de usar esa marca. Para que se sienta orgulloso, es necesario potenciar aquellos elementos con los cuales el usuario se identifica con la marca".

Una persona no promueve o defiende una marca con la cual no tiene elementos que la hagan identificarse. En el comercial, esos elementos a potenciar son el himno nacional y el desempeño que el país tuvo en la fecha, respecto a contrarrestar los efectos de la pandemia."

✓ **Numeral 5: Producción de video animado en 3D, en su contenido no identifica que la Corporación Salvadoreña de Turismo está promoviéndolo**

"La producción de video animado 3D, sí tiene relación con el quehacer institucional de CORSATUR y con el objeto del contrato N°. LA 03/2020, dado que:

4. Se promueve la reapertura del turismo.
5. Se muestra la marca EL SALVADOR, con la tipografía de ██████████ CORSATUR tiene el derecho de uso de esta tipografía.
6. El comercial cierra con el logo de Gobierno de El Salvador, el cual engloba a CORSATUR, pero también a otras instituciones que tiene relación con el turismo: Ministerio de Turismo, Instituto Salvadoreño de Turismo, Ministerio de Cultura o Ministerio de Medio Ambiente."

✓ **Numeral 6: Producción, Pauta en Televisión Nacional, Radio y Cable de Campaña Orgullo y Esperanza – versión Unidos**

"La Orgullo y Esperanza sí tiene relación con el quehacer institucional de CORSATUR y con el objeto del contrato No. LA 03/ 2020, dado que:

3. En diferentes textos relacionados con el apasionamiento de marcas de productos o servicios, entendido acá El Salvador como un producto turístico, se introduce el concepto "advocacy", el cual hace la referencia a un nivel máximo de vínculo de marca en el cual el usuario se vuelve promotor de esta.

En el concepto de "advocacy" establece la siguiente relación: "Para tener vínculo de marca con un producto de tal manera de ser un promotor de este, es preciso generar

un nivel de identificación tal que el usuario promueve o defiende una marca de manera espontánea ante un estímulo dado. Para generar ese nivel de identificación es necesario que el usuario se sienta orgulloso de usar esa marca. Para que se sienta orgulloso, es necesario potenciar aquellos elementos con los cuales el usuario se identifica con la marca.

4. En diferentes momentos del comercial, se muestran destinos turísticos tales como el Centro Histórico de El Salvador, Playas, aeropuerto y servicios de alimentación.
5. El comercial cierra con el logo de Gobierno de El Salvador, el cual engloba a CORSATUR.”

Comentarios del Auditor

Luego de analizar los comentarios proporcionados por el Gerente de Mercadeo (Administrador de Contrato) y la Directora Presidenta, la condición señalada se mantiene considerando los aspectos siguientes:

✓ Numeral 1: Campaña Sensibilización Covid-19

El Contrato LA 03/2020, vigente desde el 06 de marzo al 31 de diciembre de 2020, suscrito entre CORSATUR y [REDACTED] tiene bien definido el objeto contractual en cuanto a la Promoción del Turismo a nivel nacional.

A través de los registros contables se verificó que los servicios relacionados a la campaña sensibilización Covid-19, fueron prestados por el proveedor en los meses de marzo y abril de 2020. Información anexa en la respuesta corresponden al mes de mayo (barómetro OMT) y julio 2020 (Especialista Turismo BID), por lo que, no hay relación entre los documentos descritos en los comentarios y el desarrollo de la campaña.

Pese a que la Corporación menciona que tienen como entidad plenas facultades para ejercer derechos y contraer obligaciones, pudimos comprobar que los gastos mencionados en esta condición no están relacionadas al cumplimiento de su giro y objetivos institucionales.

✓ Numeral 2: Elaboración de Sellos, Carnets para EICE-COVID19

La elaboración de sellos y carnet no corresponde a servicios de publicidad, si corresponde a una adquisición necesaria para el quehacer institucional, debió realizarse un nuevo proceso de compra.

El contrato con la Agencia de Publicidad, no debe considerarse una carta abierta para hacer por medio de este, cualquier tipo de adquisición.

✓ Numeral 3: Servicio de Diseño, Diagramación e Impresión de Memoria de Labores

En relación a la elaboración de la Memoria de Labores, el Manual de Descripción de Puestos de CORSATUR, en el Perfil de Puesto del Jefe de Comunicaciones y Relaciones Públicas, en las funciones: 12) Coordinar las actividades para la elaboración de la Memoria Anual de Labores de CORSATUR, por lo que no tiene relación al contrato de publicidad para promover el turismo a nivel nacional y ya está definido de manera expresa quién es el responsable de su gestión.

Ya está definido un área responsable dentro de la entidad, para coordinar la elaboración de memoria de labores y de esta forma cumplir con una de las atribuciones de Junta Directiva, definida en el Artículo 13, literal d) de la Ley de CORSATUR, en cuanto a rendir un informe en el RAMO DE TURISMO, acompañando los Estados Financieros correspondientes.

✓ Numeral 4: Campaña Institucional Versión Proyectos

En esta campaña consistente en pauta televisiva del Himno Nacional, no se identificaron registros contables con documentación relacionada a la producción de la misma, lo cual, confirma que no corresponde a una conceptualización implementada por la entidad, ni identifica que la Corporación está promoviéndolo.

Adicionalmente, se identificaron según el monitoreo de medios la transmisión de 45 spot titulado "Gobierno de El Salvador Vivimos una Pandemia", cuyo contenido no tiene ninguna relación a la promoción del turismo y que, de acuerdo a la documentación de respaldo de esta campaña, corresponde únicamente al Himno Nacional y no a ese spot. Lo cual confirma la utilización del contrato con la agencia de publicidad para la transmisión de estos spots, que no identifican en su contenido que la Corporación de Turismo lo hubiese promovido.

✓ Numeral 5: Producción de video animado en 3D, en su contenido no identifica que la Corporación Salvadoreña de Turismo está promoviéndolo y Numeral 6: Producción, Pauta en Televisión Nacional, Radio y Cable de Campaña Orgullo y Esperanza – versión Unidos

Con relación al video animado 3D, se verificó en la cuenta de YouTube del Gobierno de El Salvador videos animados sobre medidas de prevención: en buses, en espacios públicos y privados, en centros comerciales y restaurantes, en el aeropuerto, en turicentros y parques. Considerando que el video cierra únicamente con el Logo Gobierno de El Salvador, confirma que fue otra entidad quién promovió su producción y transmisión para hacerlo del conocimiento del público y no tiene relación con la promoción del turismo.

Respecto a los comentarios relacionados a la Campaña Orgullo y Esperanza - versión Unidos, no se está cuestionando si muestra destinos turísticos, playas, aeropuerto y servicios de alimentación, se señala que no identifica a la Corporación Salvadoreña de Turismo como promotor del mismo.

5. Falta de actualización de normativa

Verificamos que el Manual de Políticas de Afianzamiento y Cauciones elaborado por la Gerencia Administrativa y aprobado por la Gerencia General de la Corporación Salvadoreña de Turismo, para el período del 1 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2020, no ha sido revisado ni actualizado según las necesidades propias de la entidad desde su emisión en abril 2009, en cuanto a la inclusión o depuración de los cargos y montos a afianzar.

El Artículo 26 de las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de CORSATUR, establece: “La Gerencia General, establecerá y divulgará las políticas y procedimientos de control que garanticen razonablemente el cumplimiento del Sistema de Control Interno, por parte de las unidades organizativas.

Todas las unidades de la Corporación Salvadoreña de Turismo (CORSATUR) deberán contar con sus respectivos manuales de procedimientos, a fin de que sirvan de guía para la ejecución de las operaciones de las mismas”.

Por otra parte, el Artículo 39 de las mismas Normas Técnicas establece lo siguiente: “La Junta Directiva, Presidente y Gerencia General, implementarán por medio de un Manual, las políticas y procedimientos en materia de garantías, considerando la razonabilidad y la suficiencia para que sirva como medio de aseguramiento del adecuado cumplimiento de las funciones”.

El Manual de Políticas de Afianzamiento y Cauciones para la Corporación Salvadoreña de Turismo, elaborado por la Gerencia Administrativa y aprobado por la Gerencia General, vigente desde el 27 de abril de 2009, en el Romano III Políticas establece:

- 1) “Todo Funcionario o empleado que tenga bajo su responsabilidad el manejo de fondos o bienes propiedad de la Corporación Salvadoreña de Turismo, deberá de rendir una fianza que garantice el adecuado cumplimiento de sus funciones.
- 2) Inmediatamente tome posesión del cargo un funcionario o empleado que por la naturaleza de sus funciones maneje o administre fondos o bienes de la Corporación, la Gerencia Administrativa, deberá iniciar los trámites de dicho afianzamiento, para lo cual deberá de preverse en el presupuesto respectivo para tal fin.
- 3) CORSATUR, contratará una Compañía de Seguros y/o Fianzas legalmente autorizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero para el otorgamiento de las fianzas requeridas.
- 4) CORSATUR, deberá revisar a través de la Gerencia Administrativa los montos a afianzar en cada cargo por lo menos cada dos años, con el objeto de actualizar los montos afianzados según cada caso.”

La condición señalada se debe a que el Gerente Administrativo no revisó ni actualizó el Manual de Políticas de Afianzamiento y Cauciones para la Corporación Salvadoreña de Turismo durante el período evaluado.

Lo cual generó que no se contara con la normativa interna actualizada y aprobada, que sirviera de base legal que respalde las acciones realizadas por la entidad relacionadas al afianzamiento del personal.

Comentarios de la Administración a la Comunicación Preliminar

El Gerente Administrativo que fungió por el período del 01/01/2018 al 28/06/2019, según nota de fecha 17/08/2022 comentó lo siguiente: "El referido Manual en el Romano III POLÍTICAS, número 4 dice "CORSATUR, deberá revisar a través de la Gerencia Administrativa los montos a afianzar en cada cargo por lo menos cada dos años, con el objeto de actualizar los montos afianzados según cada caso. Con respecto a la observación planteada, con todo respeto expongo, que dicho documento no establece que el "Manual" deberá "revisarse y actualizarse" por lo menos cada dos años, sino que, lo que deberá revisarse con el objeto de actualizarlos- son "los montos afianzados según cada caso".

En tal sentido, la acción de revisar los montos afianzados se efectuaba de forma anual, al momento que se formulaban los Términos de Referencia -TDR-, para los procesos de contratación de Pólizas de Seguro de Bienes, los cuales se tramitaban todos los años. En dichos TDR se formulaban los anexos denominados "Términos Técnicos de Bienes", en los cuales se detallaban las diferentes coberturas a contratar, siendo una de ellas, la Fianza o Seguro de Fidelidad, en la cual se detallaban los Bienes Asegurados, las Coberturas, los Cargos Afianzados y las Clausulas Especiales, todo lo cual se revisaba conforme a la normativa correspondiente, y además, bajo las políticas y criterios establecidos en el Manual de Políticas de Afianzamiento y Cauciones, es decir bajo criterios de razonabilidad y suficiencia como lo establece el Romano II letra c). De esta revisión se determinó para esos períodos que los montos afianzados eran los adecuados y suficientes, ya que el fin perseguido de "reducir el riesgo en la administración y manejo de fondos" conforme a la letra a) del Romano 11, permanecía en un nivel aceptable, al no haberse reportado en ejercicios anteriores, reclamos por pérdidas en el manejo de fondos o bienes.

Por otra parte, si se revisan los cuadros de los cargos y montos afianzados de los años 2018 y 2019 en los Términos Técnicos de Bienes, se observa que en ellos se encuentran actualizados las denominaciones de algunos cargos que aparecen con otra denominación en el Manual, en virtud de cambios efectuados a la estructura organizativa, así como, ya no aparecen los cargos de Encargado de Venta de Material Promocional y el cargo de Encargado de Cursos de Capacitación, mismos a esa fecha ya no existían dentro de la estructura organizativa de CORSATUR, ni tampoco existían otros cargos que desarrollaran las funciones de venta de material promocional ni de cobro por cursos de capacitaciones, funciones por las cuales

estos cargos se encontraban incluidos, ya que percibían fondos a partir de la venta de material promocional en el caso del primero, y de cobro por cursos de capacitación en el caso del segundo, en aplicación del principio de eficacia y eficiencia en el gasto público, lo cual es producto de las revisiones que se efectuaban con respecto a los montos y cargos afianzados.

Por lo expuesto, pido se valoren los comentarios expresados y se tenga por desvanecida la observación establecida, en vista que lo establecido por el Manual de Políticas de Afianzamiento y Caucciones de revisar "los montos a afianzar en cada cargo por lo menos cada dos años", se cumplió por la Gerencia Administrativa, al revisarse de forma anual, los montos y cargos afianzados en la formulación de los "Términos Técnicos de Bienes", en el trámite de la contratación de los servicios de Pólizas de Seguro de Bienes para CORSATUR."

El Gerente Administrativo que fungió por el período del 04/07/2019 al 15/09/2020, según nota de fecha 15/08/2022 comentó lo siguiente: "Como se hace constar en el anexo proporcionado en la notificación emitida por la Corte de Cuentas de la Republica, El Manual de Políticas de Afianzamiento y Caucciones para la Corporación Salvadoreña de Turismo, elaborado por la Gerencia Administrativa y aprobado por la Gerencia General, se encuentra vigente desde el 27 de abril de 2009.

Desconozco las razones o motivos por los cuales las diferentes personas que ocuparon el cargo de Gerente Administrativo entre el 28 abril de 2009 y el 3 de julio de 2019 no realizaron ninguna actualización de los montos afianzados en cada cargo según el caso.

En cuanto a la aseveración de "CORSATUR, deberá revisar a través de la Gerencia Administrativa los montos a afianzar en cada cargo por lo menos cada dos años", cabe aclarar que ostente el cargo de Gerente Administrativo del 4 de julio de 2019 al 15 de septiembre de 2020, periodo en el cual no se había cumplido la totalidad del término de dos años para la revisión del Manual de Políticas de Afianzamiento y Caucciones para la Corporación Salvadoreña de Turismo, por lo tanto al momento de la separación de mi cargo aun contaba con 292 días para realizar dicha revisión. Por todo lo antes expuesto, le solicito a usted me sea admitida la presente en tiempo y forma, como respuesta a la solicitud de información para aportarles mayores elementos de juicio para esclarecer las condiciones relacionadas con aspectos de cumplimiento legal, técnico y financiero identificadas en el documento anexo a la notificación que se efectuara el día 15 de agosto de los corrientes, bajo la REF. DA3-AG-18/20-CORSATUR -108/2022".

Comentarios de la Administración al Borrador de Informe

El [REDACTED] Gerente Administrativo que fungió por el período del 01/01/2018 al 28/06/2019, no emitió comentarios. No obstante, que se

le comunicó la observación mediante nota con referencia REF-DA3-890-2022 de fecha 20 de septiembre de 2022.

El Gerente Administrativo que fungió por el período del 04/07/2019 al 15/09/2020, según nota de fecha 29/09/2022 comentó lo siguiente: "Como mencioné anteriormente, queda evidenciado que durante mi gestión como Gerente Administrativo no fui informado por ninguna Gerencia y/o Unidad de la Institución que el Director Suplente había sido incorporado como Firma Refrendaria (Firma D), ni tampoco encontré dentro de la documentación de entrega del puesto del [REDACTED] (Gerente Administrativo del 01/01/2018 al 26/06/2019) algún documento, expediente, memorándum relacionado con algún seguimiento a dicho tema, razón por la cual mi actuar se apegó de forma estricta a lo establecido y descrito por el Manual de Políticas de Afianzamiento y Cauciones para la Corporación Salvadoreña de Turismo aprobado y vigente desde el 27 de abril de 2009, razón por la cual no identifique ningún cambio importante en el Manual de Políticas de Afianzamiento y Cauciones que me indicara la necesidad de actualizar dicho Manual a la brevedad del caso.

Es importante mencionar que en atención a lo establecido dentro de las Normas Técnicas de Control Interno Específicas en coordinación con la unidad de Desarrollo Institucional Sistema de Gestión de Calidad se inició la revisión de la Matriz de Riesgos Institucionales 2021 dentro del período establecido como queda evidenciado en correo de 23 de diciembre de 2020 anexo a esta nota, en la cual se procedió a revisar TODOS los procedimientos del Área Administrativa de CORSATUR.

Debo mencionar que durante el período en el cual se encontraba en revisión la Matriz de Riesgos Institucionales nos vimos sorprendidos por el inicio de la pandemia COVID-19, esto obligo a la institución a enfocar los esfuerzos de todas las Gerencias de CORSATUR, a implementar medidas y procedimientos que permitieran mantener la operatividad de la Institución en este período de circunstancias excepcionales y más importante aún en asegurar la salud de todos los empleados de la institución y garantizar el adecuado resguardo y uso de bienes y activos de la Gerencia Administrativa.

Lo anterior, significó suspender todas las actividades de revisión y actualización de los Procedimientos y Manuales que se venía desarrollando en coordinación con la Unidad de Desarrollo Institucional y Sistema de Gestión de Calidad, y posteriormente a la apertura de las fases de la pandemia implicó enfocar la gestión en asegurar la adecuada incorporación de las actividades y procesos a la nueva realidad que implicaba los efectos colaterales de la Pandemia COVID-19, elaborando e implementando Lineamientos, Disposiciones y 12 protocolos como puede constatarse en los acuerdos de Junta Directiva N°382/2020 de fecha 23 de junio de 2020 relacionados a la reincorporación del personal a sus labores; al 15 de septiembre interpusé mi renuncia al cargo de Gerente Administrativo lo que me imposibilitó finalizar la actualización de TODOS los Procedimientos y Manuales de la Gerencia Administrativa, entre ellos el señalado pese a contar aún con 292 días

para poder finalizar la revisión al Manual de Políticas de Afianzamiento y Cauciones”.

Comentarios del Auditor

A toda normativa interna, es necesario definirle un período en el cual debe ser revisada, para evaluar la necesidad de modificarla y/o actualizarla, a efecto que responda a las necesidades actuales de la entidad. Debido a que dicha normativa se convierte en la base legal interna que respalda las diferentes actividades que se realizan en la entidad.

Es importante tener en consideración que si antes del período definido para revisar la normativa, surge un cambio importante, esta debe ser retomada por el área responsable para realizar las actualizaciones o modificaciones en los aspectos que se consideren pertinentes y seguir el proceso de autorización definido, para que finalmente pueda ser aplicada.

Debido a que el Gerente Administrativo que fungió por el período del 01/01/2018 al 28/06/2019 no emitió comentarios a la observación preliminar comunicada mediante nota con referencia REF-DA3-8XX-2022 de fecha 20 de septiembre de 2022, no se tuvieron elementos adicionales para ser analizados la condición se mantiene.

Sobre los comentarios proporcionados por el Gerente Administrativo que fungió por el período del 04/07/2019 al 15/09/2020, relacionados a la suspensión de todas las actividades de revisión y actualización de procedimientos y manuales, que se inició mediante la revisión de Matriz de Riesgos Institucional y del correo electrónico que anexa como evidencia; es importante mencionar, que las fechas descritas en el referido correo (23 de diciembre de 2020) el Gerente Administrativo que fungió por el período del 04/07/2019 al 15/09/2020, ya no estaba en funciones; por lo tanto, la justificación descrita no tienen ninguna relación.

Dentro de la documentación proporcionada no existe evidencia de las acciones realizadas durante el período que actuó como Gerente Administrativo, para identificar que dicha normativa no estaba acorde a la realidad institucional y de la necesidad de realizar una revisión y actualización, por lo que la condición se mantiene.

6. Falta de documentación que evidencie los gastos realizados en publicidad internacional

En el Proceso de Compra LA DR-CAFTA 02/2020 denominado: "Contratación de Servicios Profesionales de Agencia de Publicidad para Campañas de Comunicación, Acciones de Promoción, Relaciones Públicas y Comercialización; para su Divulgación a Nivel Internacional 2020", adjudicado hasta por un monto de \$3,035,000.00 a la empresa [REDACTED] se identificaron gastos sin la documentación que demuestre el servicio pagado; los casos verificados se describen a continuación

1. Pago de hospedaje en Torneo de Surf evento "Surf City El Salvador Alas 4 Estrellas Tour", desarrollado del 10 al 13 de diciembre de 2020:

Cor.	Cuenta Contable	Descripción	Registro Contable	Fecha	Monto \$ (Aplicado Retención 1%)
1	83421002	Servicios de Publicidad: Hospedaje adicional del 10 al 14 de diciembre para participantes del evento Torneo de Surf, "Surf City El Salvador Alas 4 Estrellas Tour 2020"	112160	14/12/2020	1,001.77
Total					1,001.77

2. Pago de personal de seguridad, alimentación, comentaristas, arrendamiento de local, premios a surfistas, entre otros, los cuales no detalla costos unitarios, ni anexa documentación que evidencie el pago realizado por los servicios proporcionados o subcontratados:

Cor.	Cuenta Contable	Descripción	Registro Contable	Fecha	Monto \$ (Aplicado Retención 1%)
1	83421002	Servicios de Publicidad: Pago a comentaristas del Evento Torneo de Surf, "Surf City El Salvador Alas 4 Estrellas Tour 2020" desarrollado en La Bocana de Plata El Tunco, La Libertad.	112162	15/12/2020	2,576.00
2	83421002	Servicios de Publicidad: Pago complementario a proveedor [REDACTED] para el evento Torneo de Surf, "Surf City El Salvador Alas 4 Estrellas Tour 2020" -	112163	15/12/2020	10,017.78
3	83421002	Servicios de Publicidad: Pago de premios a ganadores de evento Torneo de Surf, "Surf City El Salvador Alas 4 Estrellas Tour 2020"	112164	15/12/2020	6,440.00

Cor.	Cuenta Contable	Descripción	Registro Contable	Fecha	Monto \$ (Aplicado Retención 1%)
4	83421002	Servicios de Publicidad: Pago complementario a Staff deportivo del Evento Torneo de Surf, "Surf City El Salvador Alas 4 Estrellas Tour 2020" desarrollado en La Bocana de Playa El Tunco, La Libertad.	112169	16/12/2020	5,957.00
5	83421002	Servicios de Publicidad: Arrendamiento de local en la Bocana de Playa el Tunco, La Libertad del 04 al 14 de diciembre para el desarrollo del evento: Torneo de Surf, "Surf City El Salvador Alas 4 Estrellas Tour 2020"	112158	15/12/2020	7,728.00
6	83421002	Servicios de Publicidad: Servicio de Personal de Seguridad durante el desarrollo del Evento Torneo de Surf, "Surf City El Salvador Alas 4 Estrellas Tour 2020", del 10 al 13 de diciembre de 2020	112165	15/12/2020	1,127.00
Total					33,845.78

3. Gasto de Publicidad por Pauta en Televisión, transmisión de Campaña "Seguro que Vuelves" por valor de \$35,036.78, está documentado con comprobante de crédito fiscal emitido por empresa que presta Servicios de Seguridad Privada – [REDACTED] según detalle siguiente:

Cor.	Cuenta Contable	Descripción	Registro Contable	Fecha	Monto \$ (observado)
1	83421002	Servicios de Publicidad: Pauta publicitaria de Televisión en Estados Unidos, campaña Seguro que Vuelves, [REDACTED] del 17 de octubre al 19 de noviembre de 2020	11345	31/12/2020	35,036.78
Total					35,036.78

La Agencia: [REDACTED] emitió factura N° 0480 de fecha 27/01/2021, en el que incluye el cobro de 245 Spots de 30", transmitidos del 17 de octubre al 15 de noviembre de 2020, mediante Tele El Salvador, de la Campaña "Seguro que Vuelves"; anexando como comprobante del servicio contratado el comprobante de crédito fiscal N°0156 de fecha 30 de noviembre de 2020, emitido por la empresa [REDACTED] de acuerdo al documento, la empresa presta Servicios de Seguridad Privada.

La Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, en el Artículo 82 BIS, Administradores de Contrato, establece: "La unidad solicitante

propondrá al titular para su nombramiento, a los administradores de cada contrato, quienes tendrán las responsabilidades siguientes:

- a) Verificar el cumplimiento de las cláusulas contractuales; así como en los procesos de libre gestión, el cumplimiento de lo establecido en las órdenes de compra o contratos;
- b) Elaborar oportunamente los informes de avance de la ejecución de los contratos e informar de ello tanto a la UACI como a la unidad responsable de efectuar los pagos o en su defecto reportar los incumplimientos;"

El Reglamento de la Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado, en el Artículo 193, Soporte de los Registros Contables señala lo siguiente: "Toda operación que dé origen a un registro contable deberá contar con la documentación necesaria y toda la información pertinente que respalde, demuestre e identifique la naturaleza y finalidad de la transacción que se está contabilizando".

El Contrato LA 04/2020 suscrito el 06 de marzo de 2020, en la Cláusula Segunda: Documentos Contractuales, establece lo siguiente: "Los documentos contractuales se encuentran constituidos por a) Bases de Licitación abierta cubierta por el DR-CAFTA N° 02/2020, b) Adendas o enmiendas, c) Adjudicación mediante acuerdo de Junta Directiva de CORSATUR N° 3150-377/2020, d) Oferta técnica y económica de la Contratista y sus anexos, e) Las Garantías, h) Orden de Inicio, i) Resoluciones modificativas, j) Resoluciones de Prórroga, k) Actas de recepción a satisfacción. Los anteriores documentos formarán un todo y deberá interpretarse de manera conjunta".

En el mismo contrato, en la Cláusula Quinta Productos Esperados: literal l) Documentos de Soporte y Facturación:

"3) Para la fase de facturación La Contratista deberá presentar su respectiva factura y todas las actividades realizadas deben contar con soportes documentales del servicio contratado".

En las Bases de Licitación Abierta Cubierta por el DR-CAFTA, SECCIÓN IV – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, 5. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN, 5.2, DESCRIPCIÓN, 5.2.3 PRINCIPALES ACTIVIDADES A REALIZAR, literal S), señala lo siguiente: "Entregar a CORSATUR el soporte documental del desarrollo de todas las acciones realizadas de acuerdo a lo requerido por el Administrador de Contrato"; en el apartado 5.2.4 PRODUCTOS ESPERADOS, literal m) CONDICIONES A TOMAR EN CUENTA, numeral 5), establece lo siguiente: "No se seleccionará proveedores (en caso de subcontratación), ni realizará ninguna acción o hará cambios al plan de medios y/o acciones de promoción, sin previa autorización del administrador de contrato" y finalmente en el numeral 10) del mismo apartado, señala que: "**Las subcontrataciones deberán ser aprobadas por CORSATUR, bajo los criterios de transparencia, eficacia y costos**".

En el Artículo 114 del Código Tributario, Requisitos de los Documentos, literal b) Facturas u otros documentos a emitir a no contribuyentes del impuesto o consumidores finales, en el numeral 2) establece lo siguiente: "2) Descripción de los bienes y servicios especificando las características que permitan individualizar e identificar plenamente tanto el bien como el servicio comprendido en la operación, el precio unitario, cantidad y monto total de la operación;"

El Manual de Descripción de Puestos de CORSATUR, en el Perfil de Puesto del Gerente Financiero, define en el propósito del puesto, lo siguiente: "Dirigir, coordinar, integrar y supervisar las actividades de presupuesto, tesorería y contabilidad gubernamental, relacionados con la gestión financiera institucional, velando por el cumplimiento de las disposiciones legales y técnicas vigentes". En el perfil del puesto del Contador General, del mismo manual, función N° 2, establece: "Validar la consistencia de la documentación probatoria con la información registrada por las Áreas de Presupuesto y Tesorería, en los Auxiliares de la Aplicación Informática SAFI, previo a la generación de las partidas contables, de acuerdo con los requisitos exigibles en el orden legal y técnico".

La condición señalada, se debe a lo siguiente:

1. El Gerente de Mercadeo actuando como Administrador de Contrato y la Directora Presidenta validaron la recepción y pago mediante el contrato N° LA 04/2020, sin haber recibido del proveedor el soporte documental que evidenciara los servicios recibidos.
2. El Gerente Financiero no supervisó al Contador Institucional, respecto de los registros contables y la documentación de soporte de los mismos.
3. El Contador Institucional no verificó que la documentación entregada por el proveedor contara con toda la información pertinente que respalde, demuestre e identifique la naturaleza y finalidad de la transacción que se estaba contabilizando.

En consecuencia, se pagaron fondos públicos por monto estimado de \$69,884.33 que no poseen la documentación de respaldo que evidencie plenamente los servicios recibidos.

Comentarios de la Administración a la Comunicación Preliminar

- La **Directora Presidenta** de CORSATUR, que fungió por el período del 01/06/2019 al 31/12/2020, en nota Ref. PRES-099/2022; el **Gerente de Mercadeo** que fungió por el período del 14/10/2019 al 31/12/2020 y Administrador de Contrato LA 03/2020 y LA 04/2020 del 06/03/2020 al 31/12/2020; el **Gerente Financiero** que fungió por el período del 01/01/2018 al 31/12/2020 y **Contador Institucional** que fungió por el período del 01/01/2018 al 31/12/2020, según notas de fecha 19/08/2022 comentaron lo siguiente:

- o Numeral 1: Pago de hospedaje en Torneo de Surf
- a. "El Art. 3 de la Ley de CORSATUR especifica que la Corporación tiene "plenas facultades para ejercer derechos y contraer obligaciones";
- b. En sesión de Junta Directiva Extraordinaria No 377/2020, consta el acuerdo No 3150 en el cual se adjudica el proceso de licitación abierta por el DR_CAFTA No. 02/2020 CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE AGENCIA DE PUBLICIDAD PARA CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN, ACCIONES DE PROMOCIÓN, RELACIONES PÚBLICAS Y COMERCIALIZACIÓN, PARA SU DICULGACIÓN A NIVEL INTERNACIONAL 2020 al ofertante [REDACTED]
- c. El día seis de marzo de dos mil veinte se firma el contrato LA 04/2020 entre CORSATUR y [REDACTED] con lo cual se conviene que la primera será el CONTRATANTE y la segunda la CONTRATISTA (Anexo #1).
- d. El contrato LA 04/2020 detalla en su cláusula primera que "El objeto de la presente contratación es contar con los servicios profesionales de una agencia de publicidad especializada, responsable del diseño, producción e implementación de campañas de comunicación, acciones de promoción, relaciones públicas y comercialización para su divulgación a nivel internacional".
- e. En la CLÁUSULA QUINTA, literal i) **EVENTOS, ACTIVIDADES Y ACTIVACIONES PROMOCIONALES**, se detalla en los numerales 3 y 4 que, dentro de los productos esperados a ejecutar por La Contratista, están:
 - 3.- Organización, logística, desarrollo, montaje y desmontaje de eventos, actividades y activaciones.
 - 4.- Proveer y coordinar los servicios necesarios para el buen desarrollo de eventos, actividades y activaciones.
- f. En Sesión de Junta Directiva virtual No 393/2020, consta el acuerdo No 3247 en el cual se autoriza realizar el evento "Surf City El Salvador Alas 4 Estrellas Tour".
- g. El 30/11/2020 se firma una carta de entendimiento entre CORSATUR y [REDACTED] propietaria del [REDACTED]. En la CLAUSULA TERCER de esta carta de entendimiento, se detallan como obligaciones de CORSATUR, la alimentación y el hospedaje para el evento. (Anexo# 2)

Basados en el contenido de los literales precedentes se afirma lo siguiente:

1. La relación contractual es entre CORSATUR y [REDACTED] y no con los proveedores, por lo que se puede evidenciar

el pago hecho a [REDACTED] pero no a los proveedores, en ente caso hoteles. Es [REDACTED] publicidad por lo tanto y no CORSATUR quien posee documentación que evidencie el pago realizado a los proveedores.

2. CORSATUR, como parte contratante, hace una solicitud a [REDACTED] como parte contratista, con base a las cláusulas del contrato. En el caso del literal i), CORSATUR puede solicitar a [REDACTED] proveer y coordinar los servicios necesarios para el buen desarrollo de eventos, actividades y activaciones.
3. Por tratarse de un evento de carácter internacional, proveer y coordinar servicios de hoteles y alimentación para que los asistentes se hospeden, es parte de las funciones dela [REDACTED] CORSATUR proporciona a [REDACTED] la cantidad de personas que deberán ser hospedadas.

Respuesta a Notas:

- a) Nota 1: El informe presentado con fotografías de hotel [REDACTED] [REDACTED] contiene además las del hotel [REDACTED].
- b) Nota 2: Como parte de los protocolos de bioseguridad que se implementaron para este evento, CORSATUR consideró hoteles para cuarentena de hasta 15 días para los extranjeros asistentes a este evento internacional que resultaran positivos en las pruebas Covid-19 durante el evento; por tal razón, se requirió alojamiento adicional en fechas posteriores a la realización del evento”.

✓ Numeral 2: Montaje, producción y supervisión de Evento Torneo de Surf

- a. “La relación contractual es entre CORSATUR y [REDACTED] [REDACTED] y no con los proveedores, por lo que se puede evidenciar el pago hecho a [REDACTED] pero no a los proveedores, en ente caso hoteles. Es [REDACTED] publicidad por lo tanto y no CORSATUR quien posee documentación que evidencie el pago realizado a los proveedores.
- b. En la cláusula decimosegunda FORMA DE PAGO los siguientes: a) Acta de Recepción a Satisfacción del Servicio Prestado, b) Factura de Consumidor Final emitida a nombre de CORSATUR y c) la retención del uno por ciento del Impuesto al Valor Agregado.”

- ✓ Numeral 3: Pago de personal de seguridad, alimentación, comentaristas, arrendamiento de local, premios a surfistas
 - a) "La relación contractual es entre CORSATUR y [REDACTED] y no con los proveedores, por lo que se puede evidenciar el pago hecho a [REDACTED] pero no a los proveedores. Es [REDACTED] publicidad por lo tanto y no CORSATUR quien posee documentación que evidencie el pago realizado a los proveedores.
 - b) CORSATUR, como parte contratante, hace una solicitud a [REDACTED] como parte contratista, con base a las cláusulas del contrato. En el caso del literal i), CORSATUR puede solicitar a [REDACTED] *proveer y coordinar los servicios necesarios para el buen desarrollo de eventos, actividades y activaciones.*"

- ✓ Numeral 4: Gastos de publicidad por Pauta en Televisión, transmisión de Campaña "Seguro que Vuelves"
 - a) "La relación contractual es entre CORSATUR y [REDACTED] y no con los proveedores, por lo que se puede evidenciar el pago hecho a [REDACTED] pero no a los proveedores.
 - b) Dentro de las obligaciones contractuales de la agencia está el hacer campañas de publicidad y presentar planes de medios.
 - c) En la cláusula quinta PRODUCTOS ESPERADOS, literal T DOCUMENTOS DE SOPORTE Y FACTURACIÓN numeral 6 indica que dichos documentos para facturación son: i) Bitácora o reporte de transmisión con el detalle del número de spots y ii) Certificación de pauta.
 - d) En el reporte de ejecución de la campaña "Seguro que Vuelves" está documentado el plan de medios, así como la bitácora y certificación de pauta de Tele El Salvador por lo tanto desde la óptica de la CONTRATANTE, los documentos estaban completos para su posterior pago."

Comentarios de la Administración al Borrador de Informe

- La Directora Presidenta de CORSATUR, que fungió por el período del 01/06/2019 al 31/12/2020 y el Gerente de Mercadeo que fungió por el período del 14/10/2019 al 31/12/2020 y Administrador de Contrato LA 03/2020 y LA 04/2020 del 06/03/2020 al 31/12/2020, según notas de fecha 29/09/2022 comentaron lo siguiente:

o Numeral 1: Pago de hospedaje en Torneo de Surf

“Al respecto aclaramos que la relación contractual es entre CORSATUR y la Agencia de Publicidad, la cual es seleccionada mediante licitación pública en estricto cumplimiento con la Ley LACAP. Para seleccionar la Agencia de Publicidad, las personas naturales o jurídicas participantes en el concurso, son evaluadas con base a los criterios de las Bases de Competencia respectivas, por parte de un comité de evaluación nombrado de acuerdo con los lineamientos de la UACI. Este comité evalúa, entre otros aspectos, el cumplimiento de la capacidad técnica y evalúa la oferta económica de cada participante para seleccionar la mejor propuesta, siempre con ciñéndose a las Bases de competencia de la Licitación. En detalle podemos definir que:

- a. El Art. 3 de la Ley de CORSATUR especifica que “La Corporación es una institución autónoma con personalidad jurídica y patrimonio propio, con plenas facultades para ejercer derechos y contraer obligaciones...”
- b. En sesión de Junta Directiva Extraordinaria No 377/2020, consta el acuerdo No 3150 en el cual se adjudica el proceso de licitación abierta por el DR_CAFTA No. 02/2020 “Contratación de servicios profesionales de Agencia de Publicidad para campañas de comunicación, acciones de promoción, relaciones públicas y comercialización, para su divulgación a nivel internacional 2020” al ofertante [REDACTED]
- c. El día seis de marzo de dos mil veinte se firma el contrato LA 04/2020 entre CORSATUR y [REDACTED] con lo cual se conviene que la primera será el CONTRATANTE y la segunda la CONTRATISTA.
- d. El contrato LA 04/2020 detalla en su cláusula primera que “El objeto de la presente contratación es contar con los servicios profesionales de una agencia de publicidad especializada, responsable del diseño, producción e implementación de campañas de comunicación, acciones de promoción, relaciones públicas y comercialización para su divulgación a nivel internacional”.
- e. En la CLÁUSULA QUINTA, literal i) **EVENTOS, ACTIVIDADES Y ACTIVACIONES PROMOCIONALES**, se detalla en los numerales 3 y 4 que, dentro de los productos esperados a ejecutar por La Contratista, están:
 - 3.- Organización, logística, desarrollo, montaje y desmontaje de eventos, actividades y activaciones.
 - 4.- Proveer y coordinar los servicios necesarios para el buen desarrollo de eventos, actividades y activaciones.
- f. En Sesión de Junta Directiva virtual No 393/2020, consta el acuerdo No 3247 en el cual se autoriza realizar el evento “Surf City El Salvador Alas 4 Estrellas Tour”.

- g. El 30 de noviembre de 2020 se firma una carta de entendimiento entre CORSATUR y [REDACTED] propietaria del Tour ALAS. En la CLAUSULA TERCER de esta carta de entendimiento, se detallan como obligaciones de CORSATUR, la alimentación y el hospedaje para el evento.

Por tanto:

1. La relación contractual es entre CORSATUR y [REDACTED] y no con los proveedores, por lo que se puede evidenciar el pago hecho a [REDACTED] pero no a los proveedores, en ente caso hoteles. Es [REDACTED] publicidad por lo tanto y no CORSATUR quien posee documentación que evidencie el pago realizado a los proveedores.
2. CORSATUR, como parte contratante, hace una solicitud a [REDACTED] como parte contratista, con base a las cláusulas del contrato. En el caso del literal i), CORSATUR puede solicitar a [REDACTED] proveer y coordinar los servicios necesarios para el buen desarrollo de eventos. actividades y activaciones.
3. Por tratarse de un evento de carácter internacional, proveer y coordinar servicios de hoteles y alimentación para que los asistentes se hospeden, es parte de las funciones de la [REDACTED] CORSATUR proporciona a [REDACTED] la cantidad de personas que deberán ser hospedadas, sin necesidad de saber el nombre de las personas que [REDACTED] acomoda en cada hotel.

- ✓ Numeral 2: Pago de personal de seguridad, alimentación, comentaristas, arrendamiento de local, premios a surfistas.

Al respecto aclaramos que:

- a) "La relación contractual es entre CORSATUR y [REDACTED] y no con los proveedores, por lo que se puede evidenciar el pago hecho a [REDACTED] pero no a los proveedores. Es [REDACTED] publicidad por lo tanto y no CORSATUR quien posee documentación que evidencie el pago realizado a los proveedores.

- ✓ Numeral 3: Gastos de publicidad por Pauta en Televisión, transmisión de Campaña "Seguro que Vuelves"

Al respecto aclaramos que:

- a) Dentro de las obligaciones contractuales de [REDACTED] está el hacer campañas de publicidad y presentar planes de medios de comunicación para llevar a cabo las mismas.

- b) Los documentos de facturación, de acuerdo con el contrato, para el medio Televisión, son:
 - a) Bitácora o reporte de transmisión con el detalle del número de spots
 - b) Certificación de pauta.
 - c) En el reporte de ejecución de la campaña "Seguro que Vuelves" está documentado el plan de medios, así como la bitácora y certificación de pauta de Tele El Salvador.
 - d) Quien contrató a Tele El Salvador es la agencia de publicidad [REDACTED]
 - e) La relación contractual es entre CORSATUR y [REDACTED] no son con los proveedores, por lo que CORSATUR no tiene ninguna responsabilidad de contratación con el proveedor.
- El Gerente Financiero y Contador General, que fungieron por el período del 01/01/2018 al 31/12/2020, según notas de fecha 27/09/2022 y recibidas el 29/09/2022 comentaron lo siguiente:
 - o Numeral 1: Pago de hospedaje en Torneo de Surf

"En cumplimiento a las disposiciones normativas de La Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP), establece en el Art. 1.- ".....Tiene por objeto establecer las normas básicas que regularan las acciones relativas a la planificación, adjudicación, contratación, seguimiento y liquidación de las adquisiciones de obras, bienes y servicios de cualquier naturaleza, que la administración pública deba celebrar para la consecución de sus fines. Las adquisiciones de la administración pública se regirán por principios y valores tales como: NO DISCRIMINACION, PUBLICIDAD, LIBRE COMPETENCIA, IGUALDAD, ETICA, TRANSPARENCIA, IMPARCIALIDAD, PROBIDAD, CENTRALIZACION NORMATIVA y DESCENTRALIZACION OPERATIVA, TAL COMO ESTAN DEFINIDOS EN LA LEY DE ETICA GUBERNAMENTAL"

De igual forma en el CAPITULO 11 de la LACAP, en el Art. 59 define claramente la definición de Licitación: "La Licitación Pública es el procedimiento por cuyo medio se promueve competencia, invitando públicamente a todas las personas naturales o jurídicas interesadas en proporcionar obras, bienes y servicios que no fueren de consultoría."

De acuerdo con el contenido de la nota citada en el primer párrafo del presente documento, en el cual establece que debe presentarse información documental adicional, es importante mencionar que los registros contables relacionados con el devengamiento y el pago están debidamente respaldados documentalmente, sobre la base de lo establecido en la legislación SAFI, particularmente en el Manual de procesos para la Ejecución Presupuestaria literal D DEVENGADO DEL EGRESO, "iii) El Área de Tesorería será responsable de entregar el

quedan al proveedor o suministrante, previa recepción de la factura o recibo correspondiente. Dichos documentos deberán contar con el sello y firma de recibido de **conformidad por la Unidad o Dependencia responsable de la recepción del bien o servicio, o en su defecto estarán acompañados de una copia del Acta de Recepción de Conformidad, según sea el caso. Asimismo, deberá detallarse en dichos documentos el número de orden de compra o contrato que respalda la adquisición y el N° de Compromiso Presupuestario que la ampara".**

La práctica actual para soportar los devengamientos y pagos de la Corporación Salvadoreña de Turismo (CORSATUR), en congruencia con las disposiciones normativas mencionadas en el párrafo precedente, son las siguientes:

- a) Quedan emitido al proveedor.
- b) Acta de Recepción a Satisfacción de Servicio, Firmada por el Administrador del Contrato y el Proveedor
- c) Factura emitida por el Proveedor, con el cual se ha suscrito la Orden de Compra o Contrato; reflejándose la retención del 1%.
- d) Compromiso presupuestario, emitido del módulo de Presupuesto.
- e) Presupuesto emitido por el proveedor, debidamente aprobado por el Administrador del Contrato.

Basados en la legislación que rige el marco lógico normativo de las compras del establecido, se obtuvo como resultado la aprobación de Junta Directiva Extraordinaria No. 377/2020, en la cual consta la adjudicación del proceso del proceso de licitación abierta DR_CAFTA No. 04/2020 "CONTRATACION DE SERVICIOS PROFESIONALES DE AGENCIAS DE PUBLICIDAD PARA CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN, ACCIONES DE PROMOCION, RELACIONES PUBLICAS Y COMERCIALIZACION, PARA SU DIVULGACION A NIVEL INTERNACIONAL 2020", al ofertante [REDACTED]

Derivado de la adjudicación que se menciona en el párrafo precedente, se deriva la creación de un contrato entre la Corporación Salvadoreña de Turismo (CORSATUR) y [REDACTED] es decir se oficializa una relación comercial entre CORSATUR y [REDACTED]

En conclusión, basados en el contenido literal de las cláusulas contempladas en el contrato denominado "Contratación de Servicios Profesionales de Agencia de Publicidad para Campañas de Comunicación, Acciones de Promoción, Relaciones Publicas y Comercialización; para su Divulgación a Nivel Internacional 2020", establece en la Cláusula Decima Segunda: FORMA DE PAGO; Los pagos se realizaran en la Tesorería Institucional de CORSATUR dentro de los sesenta días calendarios posteriores al retiro del QUEDAN, contra entrega de los documentos requeridos, salvo por caso fortuito o fuerza mayor, para lo cual la CONTRATISTA, deberá haber presentado a la Unidad Financiera, original de la respectiva acta de Recepción a Satisfacción del servicio prestado, firmada y sellada por el Administrador del Contrato y Factura del Consumidor Final emitida a nombre de la Corporación Salvadoreña de Turismo, en el cual se detallara el 1% del IVA retenido"

- ✓ Numeral 2: Pago de personal de seguridad, alimentación, comentaristas, arrendamiento de local, premios a surfistas.

“Manteniendo la congruencia de la relación comercial mencionada en la exposición fáctica del romano 1, del presente informe, se ratifica que la relación comercial y contractual está sustentada en la suscripción del contrato LA 04/2020, la cual es entre la CORPORACION SALVADOREÑA DE TURISMO (CONTRATANTE) y [REDACTED] (LA CONTRATISTA), situación que confirma que los pagos están efectuados correctamente a la Contratista, de acuerdo a la legislación SAFI, mencionada puntualmente en el numeral 1 y a las cláusulas del contrato citado; por lo tanto no es responsabilidad de CORSATUR contar con la documentación de los pagos que la agencia de publicidad [REDACTED] efectúa a sus proveedores.”

- ✓ Numeral 3: Gastos de publicidad por Pauta en Televisión, transmisión de Campaña “Seguro que Vuelves”

“Sobre la base del contenido del contrato citado, es de suma importancia mencionar lo establecido en la CLAUSULA QUINTA: PRODUCTOS ESPERADOS, según el literal e) Plan de Medios, literal g) Monitoreo y Seguimiento de pauta; "1) Para TV y Radio: Realizar y presentar el monitoreo de pauta, para TV...." Los documentos de soporte y facturación, la Contratista deberá elaborar un presupuesto por las actividades y servicios solicitados por el administrador de contrato, de acuerdo al formato proporcionado por CORSATUR; de igual forma para efectos de comprometer la actividad a ejecutar deberá presentar a la Gerencia Financiera el presupuesto firmado por el administrador de contrato con Visto Bueno del Gerente de Mercadeo.

Los documentos para presentar como respaldo según las disposiciones del contrato LA 04 2020, en el caso de pautas de Televisión son:

- a) Bitácora o reporte de transmisión con el detalle del número de spots.
- b) Certificación de la Pauta.

En una forma concluyente los pagos a la agencia de publicidad [REDACTED] en materia de pautas de publicidad se han realizado en el marco de la normativa SAFI, disposiciones contenidas Contractualmente entre CORSATUR y [REDACTED] como responsable directo de dar a satisfacción los bienes y servicios comprendidos en el Objeto del contrato mencionado, el cual establece: "El objeto de la presente contratación es de contar con los servicios profesionales de la Contratista quien será la responsable del diseño, producción e implementación de campañas de comunicación, acciones de promoción, relaciones públicas y comercialización para su divulgación a nivel internacional". En ningún momento y contenido del contrato se menciona la relación comercial con terceros, limitándolo al vínculo comercial con [REDACTED] Para efectos de respaldo, se anexan el plan de medios, Bitácora de transmisión con el detalle del número de spots, así como también la Certificación de la Pauta.”

Comentarios del Auditor

Considerando que las Bases de Licitación (DR-CAFTA N°02/2020), forman parte de los documentos contractuales, según se establece en la cláusula segunda del Contrato LA 04/2020 y que en las referidas bases en SECCIÓN IV – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, 5. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN, 5.2, DESCRIPCIÓN; apartado 5.2.4 PRODUCTOS ESPERADOS, literal m) CONDICIONES A TOMAR EN CUENTA; en el numeral 10) define que: “Las subcontrataciones deberán ser aprobadas por CORSATUR, bajo los criterios de transparencia, eficacia y costos”, es decir; que CORSATUR debe conocer cual proveedor será subcontratado para prestar un determinado servicio y del costo que cobrará por el mismo, debido a que dichos costos son la base para el cálculo **del porcentaje de la comisión por servicio** que cobra la agencia de publicidad, la cual está definida en las bases de licitación para los Servicios de: “Producción audiovisual, impresa, montaje de eventos, caravanas, ferias internacionales entre otros” y que para el caso de la contratación con [REDACTED] según consta en diferentes documentos tales como: Acta de recepción de ofertas, Informe de Evaluación de Ofertas y Acta de Recomendación de la Comisión de Evaluación de Ofertas, Acuerdo de Junta Directiva N° 3150 de Sesión Extraordinaria 377/2020 de fecha 24/02/2020, detalla que [REDACTED] definió el 15% como porcentaje de comisión por servicio.

Para el caso de la documentación presentada, relacionada al pago de hospedaje en Torneo de Surf, se validó que, a los montos descritos en la reserva en hoteles y alimentación, se le había adicionado el 15% de comisión por servicio, siendo el costo pagado al hotel más la comisión, el valor total facturado por la Agencia de Publicidad. De esta forma se desvanecieron algunas de las condiciones señaladas.

En el párrafo anterior se describe la importancia de conocer y validar el costo que el proveedor está cobrando, respecto de los servicios subcontratados, para que tanto el Administrador de Contrato y del área Financiera de CORSATUR puedan validar que los servicios que está facturando el proveedor, corresponda a los servicios subcontratados.

De las condiciones observadas, de las que presentan la misma documentación ya verificada en los registros contables, no desvanecen las condiciones señaladas.

Adicionalmente, se comprobó mediante la revisión de otros registros contables, con relación a los servicios subcontratados, que CORSATUR anexa como parte de la documentación de respaldo, copia de los comprobantes de crédito fiscal emitidos por el proveedor a la agencia de publicidad, no así a los que fueron señalados en esta condición.

El soporte documental que debe presentar el proveedor, comprende toda la documentación que compruebe e identifique los servicios proporcionados a CORSATUR en el marco del contrato LA 04/2020.

En virtud que la Administración no presentó documentación de soporte suficiente para el descargo de las condiciones la observación se mantiene.

V.3 Nombre del Área Examinada: Plan Operativo Gerencia de Proyectos e Inversión

Proceso misional evaluado: Mejora de los espacios turísticos, proyectos Mejoramiento Hotel de Montaña del Cerro Verde y la construcción de la Plaza Marinera en el Puerto de La Libertad.

V.3.1 Hallazgos

No se determinaron hallazgos para esta área examinada, se remite únicamente Carta de Gerencia con Asuntos Menores de Referencia DATRES- 953/2022 y fecha 18 de Octubre de 2022.

V. ANALISIS DE INFORMES DE AUDITORIA INTERNA Y FIRMAS PRIVADAS DE AUDITORIA.

Analizamos 37 informes emitidos por la Unidad de Auditoría Interna, de los cuales 36 por no contener observaciones relevantes o haber sido superados los hallazgos no fueron retomados para el proceso de auditoría; sin embargo, 1 informe presenta observaciones que serán consideradas en la fase de ejecución. Los informes analizados por año son los siguientes:

Año 2018

1. Examen Especial al área de disponibilidades de la Corporación Salvadoreña de Turismo, por el período comprendido del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2017.
2. Examen Especial al proceso de compras de bienes y servicios del período del 01 de julio al 31 de diciembre de 2017.
3. Informe de Gerencia de Mercadeo (unidad de promoción y publicidad), por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.
4. Informe de Gerencia de Mercadeo (unidad de comercialización y ferias), por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.
5. Examen Especial de procesos de licitaciones públicas del período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.
6. Examen Especial-arqueo al fondo circulante de monto fijo-julio 2018.

7. Examen Especial al área de disponibilidades de la Corporación Salvadoreña de Turismo, por el período comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2018.
8. Examen Especial al proceso de compras de bienes y servicios del período del 01 de enero al 30 de junio de 2018.
9. Examen Especial al área de disponibilidades de la Corporación Salvadoreña de Turismo, por el período comprendido del 01 de julio al 30 de septiembre de 2018.
10. Examen Especial sobre la ejecución de obras y consultoría del programa de desarrollo turista de la franja costero-marina-2018.
11. Examen Especial-arqueo al fondo circulante de monto fijo-diciembre 2018.
12. Examen Especial al seguimiento a recomendaciones de informes de auditoría interna y de la Corte de Cuentas de la República ejercicios anteriores.

Año 2019

13. Examen Especial sobre la ejecución de obras y consultoría del programa de desarrollo turista de la franja costero-marina-2018.
14. Examen Especial al Proceso de Compra de Bienes y Servicios del período del 01 de julio al 31 de diciembre de 2018.
15. Informe de Gerencia de Mercadeo (Unidad de Promoción y Publicidad), por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018.
16. Informe de Gerencia de Mercadeo-Unidad de Comercialización, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018.
17. Examen Especial al Proceso de Compras de Bienes y Servicios del período del 01 de enero al 31 de marzo de 2019.
18. Examen Especial al área de Disponibilidades de la Corporación Salvadoreña de Turismo, por el período comprendido del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2018.
19. Examen Especial al Seguimiento a Recomendaciones de la Corte de Cuentas de la República informes y de Auditoría Interna del período 2017-2018.
20. Examen especial-arqueo al fondo circulante de monto fijo-mayo 2019.
21. Examen Especial de Verificación de Cumplimiento de Convenios Institucionales vigentes a 2019.
22. Examen especial al área de Disponibilidades de la Corporación Salvadoreña de Turismo, por el período comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2019.
23. Examen Especial del Proceso de Compra de Bienes y Servicios del período del 01 de abril al 30 de junio de 2019.
24. Examen especial al área de disponibilidades de la Corporación Salvadoreña de Turismo, por el período comprendido del 01 de julio al 30 de septiembre de 2019.
25. Examen Especial-arqueo al fondo circulante de monto fijo-diciembre 2019.

Año 2020

26. Examen Especial al área de Disponibilidades de la Corporación Salvadoreña de Turismo, por el período comprendido del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2019.
27. Examen Especial del Proceso de Compra de Bienes y Servicios del periodo del 01 de julio al 31 de diciembre de 2019.
28. Informe de Gerencia de Mercadeo-Unidad de Comercialización, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019.
29. Examen Especial sobre la ejecución de obras y consultoría del Programa de Desarrollo Turístico de la Franja Costero-Marina 2019.
30. Informe de Gerencia de Mercadeo (Unidad de promoción y Publicidad), por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019.
31. Examen Especial-Arqueo al Fondo Circulante de Monto Fijo-septiembre 2020.
32. Examen Especial al área de Disponibilidades de la Corporación Salvadoreña de Turismo, por el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2020.
33. Examen Especial del Proceso de Compras de Bienes y Servicios del periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2020.
34. Informe de Auditoría de Examen Especial al área de Disponibilidades de la Corporación Salvadoreña de Turismo, por el período comprendido del 01 de julio al 30 de septiembre de 2020.
35. Informe de Auditoría de Examen Especial Activo Fijo-Bienes Muebles de la Corporación Salvadoreña de Turismo al 31 de diciembre de 2020.
36. Informe de Auditoría de Examen Especial-Arqueo al Fondo Circulante de Monto Fijo-diciembre 2020.
37. Informe de Examen Especial al Seguimiento a Recomendaciones de la Corte de Cuentas de la República e Informes de Auditoría Interna del período 2019-2020.

Se nos manifestó por escrito que para los años 2018, 2019 y 2020 ninguna firma privada de auditoría externa, practicó auditoría a CORSATUR.

VI. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DE AUDITORIAS ANTERIORES.

En el "INFORME DE AUDITORÍA FINANCIERA A LA CORPORACIÓN SALVADOREÑA DE TURISMO (CORSATUR) PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017" con fecha 24 de enero del 2019, se identificó la única recomendación que contiene, la cual fue establecida de la forma siguiente: "Recomendamos a la Junta Directiva de CORSATUR, que se asegure que el Gerente Administrativo gestione la realización del revalúo de los bienes inmuebles propiedad de la Institución".

Con el objetivo de verificar su cumplimiento, mediante nota dirigida a la Directora Presidente de CORSATUR, de fecha 28 de abril del 2022, solicitamos información y documentación sobre las acciones implementadas para su cumplimiento, en respuesta se nos anexó copia de "ACUERDO JD No.2974", contenido en Sesión de Junta Directiva No.356/2019 celebrada a las doce horas treinta minutos del 23 de mayo de 2019, en el que la Junta Directiva de CORSATUR aprobó el informe por revalúo de los seis inmuebles señalados en el referido informe de auditoría, el cual fue realizado por parte del Perito Valuador (Ing. [REDACTED] inscrito en el Registro de Peritos Valuadores de la Superintendencia del Sistema Financiero con No. [REDACTED] con lo cual se dio por cumplida.

En cuanto al "INFORME DE EXAMEN ESPECIAL AL PROYECTO DE REHABILITACIÓN DE LAS INSTALACIONES DEL HOTEL DE MONTAÑA FASE I Y FASE II CORRESPONDIENTE AL PERÍODO DEL 1 DE JUNIO DE 2016 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018", por no contener recomendaciones de auditoría, no fue objeto de seguimiento.

VII. CONCLUSIONES

Con base a los procedimientos desarrollados concluimos que excepto por lo informado en los resultados de este informe, la administración de la Corporación Salvadoreña de Turismo realizó con eficiencia, eficacia y economía los programas examinados durante el período del 1 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2020. Con respecto a las áreas no examinadas nada llamó nuestra atención que nos hiciera creer que CORSATUR no haya gestionado bajo esos mismos parámetros de gestión durante el período mencionado.

VIII. RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA

Este borrador de informe no contiene recomendaciones de auditoría.

San Salvador, 18 de octubre de 2022.

DIOS UNIÓN LIBERTAD


Director de Auditoría Tres.



