DIRECCIÓN DE AUDITORÍA DOS

INFORME DE EXAMEN ESPECIAL AL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE $300.00 EN CONCEPTO DE SUBSIDIO A LAS FAMILIAS QUE DEJARON DE PERCIBIR INGRESOS POR LAS RESTRICCIONES SANITARIAS, PARA ATENDER LA EMERGENCIA GENERADA POR LA PANDEMIA DEL COVID-19, EJECUTADO POR EL MINISTERIO DE ECONOMIA Y SECRETARÍA DE INNOVACIÓN DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA, POR EL PERÍODO CORRESPONDIENTE DEL 1 DE MARZO AL 31 DE JULIO DE 2020

15 DE DICIEMBRE DE 2020

INDICE

		Pag.
1	Objetivos del Examen	1
2	Alcance del Examen	2-3
3	Procedimientos de Auditoría Aplicados	3-4
4	Resultados del Examen	4-84
5	Conclusión del Examen	85
6	Recomendaciones	85
7	Análisis de informes de Auditoría Interna y Firmas Privadas de Auditoría	85
8	Seguimiento a las recomendaciones de auditorías anteriores (emitidos por la Corte de Cuentas)	85
9	Párrafo Aclaratorio	85-86
10	Anexos	87-101

Licenciada
[redacted]
Ministra de Economía

[redacted]
Secretario de Innovación de la Presidencia de la República
Presente.

De conformidad con la atribución 9ª del artículo 195 de la Constitución de la República y artículos 5, numeral 1, art. 30 y 31 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República y de conformidad a la Orden de Trabajo No. 12/2020 de fecha 14 de abril de 2020, emitida por la Dirección de Auditoría Dos de la Corte de Cuentas, se realizó EXAMEN ESPECIAL AL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE $300.00 EN CONCEPTO DE SUBSIDIO A LAS FAMILIAS QUE DEJARON DE PERCIBIR INGRESOS POR LAS RESTRICCIONES SANITARIAS, PARA ATENDER LA EMERGENCIA GENERADA POR LA PANDEMIA DEL COVID-19, EJECUTADO POR EL MINISTERIO DE ECONOMIA Y SECRETARÍA DE INNOVACIÓN DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA, POR EL PERÍODO CORRESPONDIENTE DEL 1 DE MARZO AL 31 DE JULIO DE 2020.

1. OBJETIVOS DEL EXAMEN

1.1 OBJETIVO GENERAL

Emitir un informe que contenga los resultados del Examen Especial al proceso de distribución de $300.00 en concepto de subsidio a las familias que dejaron de percibir ingresos por las restricciones sanitarias, para atender la emergencia generada por la pandemia del covid-19, ejecutado por el Ministerio de Economía y la Secretaría de Innovación de la Presidencia de la República, por el período correspondiente del 1 de marzo al 31 de julio de 2020.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Evaluar la ejecución financiera del programa en cuanto a registro, soporte y naturaleza de las operaciones.

2. Concluir sobre la efectividad del control interno aplicable al programa.

3. Concluir sobre el cumplimiento de los criterios para la identificación de beneficiarios del subsidio de $300.00 en cumplimiento de la normativa aplicable.

4. Concluir sobre la legalidad de los procesos realizados, así como el cumplimiento de otras disposiciones aplicables al programa.

2. ALCANCE DEL EXAMEN ESPECIAL

El presente Examen Especial se realizó de conformidad con lo establecido en las Normas de Auditoría Gubernamental, emitidas por la Corte de Cuentas de la República, y se refiere a los aspectos relacionados con el proceso de distribución de $300.00 en concepto de subsidio a las familias que dejaron de percibir ingresos por las restricciones sanitarias, para atender la emergencia generada por la pandemia del covid-19, ejecutado por el Ministerio de Economía y la Secretaría de Innovación de la Presidencia de la República, por el período correspondiente del 1 de marzo al 31 de julio de 2020. Se examinaron los fondos relacionados con el pago del referido subsidio, independientemente su origen y fuente de financiamiento, así como el proceso para la selección e incorporación de los beneficiarios a la base de datos y contrataciones de proveedores de servicios.

En ese sentido, se han examinado los fondos transferidos al Ministerio de Economía para hacer efectivo el pago del referido subsidio, los cuales tienen su origen en el FONDO DE PROTECCIÓN CIVIL, PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE DESASTRES (FOPROMID), administrado por el Ministerio de Hacienda, y cualquier pago o gasto realizado por el Ministerio de Economía y/o Secretaria de Innovación de la Presidencia, en relación al programa. También revisaremos pagos que no correspondan al fondo, pero si se relacionen al programa.

Por lo tanto, se ha considerado los aspectos siguientes:

a. Origen de los fondos – fuente de financiamiento,
b. Marco Legal aplicable a las entidades relacionadas y al objeto de revisión,
c. Marco técnico aplicable a las entidades relacionadas y al objeto de revisión,
d. Unidades organizativas responsables de la ejecución y seguimiento del programa (dependencias, comisiones, comités, etc.), nombramiento, roles y funciones,
e. Criterios de elegibilidad de los beneficiarios (y sus modificaciones)
f. Plan de Ejecución Financiera (si lo hubiere)
g. Logística para efectuar transferencias/desembolsos MH-MINEC-Instituciones Financieras-Beneficiarios,
h. Registro y contabilización de la solicitud, recepción (en cuentas bancarias) y transferencias/desembolsos de los fondos y pagos de los subsidios,
i. Insumos o fuentes de información utilizados para la selección/determinación de beneficiarios,
j. Procesamiento de información y aplicación de criterios de elegibilidad para los beneficiarios,
k. Determinación de nóminas de beneficiarios,
l. Comunicación de autorización de desembolsos y nóminas para efectos de pago en el sistema financiero (según plan de ejecución financiera o similar),
m. Mecanismos de soporte para la implementación de pagos de los subsidios y sus costos asociados, y
n. Mecanismos de control y monitoreo diseñados e implementados y sus resultados y seguimiento a los mismos.
o. Legalidad en la contratación de servicios y realización de convenios.

En el Alcance del Examen Especial, también se consideró verificar la liquidación de fondos transferidos al Ministerio de Economía para la ejecución del programa, de conformidad a lo establecido en la Ley del Fondo de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres (FOPROMID) y su Reglamento.

3. PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA APLICADOS.

Entre los principales procedimientos de auditoría aplicados, se detallan los siguientes:

a. Identificamos las Leyes, Reglamentos y otras normas aplicables al examen.

b. Identificamos el personal clave de las entidades relacionadas, actuantes durante el período de examen.

c. En base a la información proporcionada por las entidades relacionadas, realizamos estudio y evaluación del sistema de control interno aplicable al Examen, utilizando la modalidad de narrativa.

d. Constatamos la existencia de informes de auditorías anteriores emitidos por la Corte de Cuentas con la finalidad de verificar el cumplimiento a las recomendaciones de auditoría. Así mismo constamos la existencia de denuncias ciudadanas o de alguna institución en relación al objeto de revisión con la finalidad de dar seguimiento.

e. Constatamos la existencia de informes remitidos por la Unidad de Auditoría Interna de las entidades relacionadas y/o firmas privadas, aplicables al período a examinar, a efecto de realizar el análisis respectivo, para la posterior comprobación e incorporación o no al informe del presente Examen Especial.

f. Verificamos la composición de los $400.000.000.00 del fondo FOPROMID, solicitados por el MIGOB para el programa de transferencias monetarias a familias vulnerables (bono de $300.00).

g. Verificamos el cumplimiento de las cláusulas del "Convenio de Cooperación entre la Secretaria de Innovación de la Presidencia de la República, el Ministerio de Salud y Ministerio de Economía, para hacer efectivo el pago del Bono de Compensación Económica, creado por Decreto Ejecutivo Número 12, en el Ramo de Salud, el día 21 de marzo de 2020", de fecha 28/03/2020.

h. Verificamos en la contabilidad del Ministerio de Economía, las partidas contables de las transferencias de fondos para el pago del subsidio por medio del Sistema Financiero y verificando la respectiva documentación de soporte y mecanismos de control en el manejo de los fondos recibidos y los transferidos para hacer efectivos los pagos del bono.

i. Verificamos las Conciliaciones Bancarias de las Cuentas aperturadas por el Ministerio de Economía para la emergencia COVID-19.

j. Obtuvimos muestra de beneficiarios no bancarizados y evaluamos el cumplimiento de requisitos para el pago del bono.

k. Evaluamos los expedientes de las Compras Directas realizadas por el Ministerio de Economía, verificando el desarrollo del proceso de conformidad a la legislación aplicable y que los servicios fueron prestados de conformidad a los documentos contractuales.

l. Evaluamos la Plataforma Tecnológica utilizada para la consulta, administración y distribución del pago del subsidio de $300.00 a los beneficiados seleccionados, producto de la emergencia del COVID19, integrada por los aspectos siguientes: Infraestructura, Software de Bancos y Sitios web.

m. Verificamos la gestión de reclamos efectuado por los ciudadanos, a través de las Plataformas tecnológicas de consulta y Call Centers, sobre el pago del subsidio de $300.00 a los beneficiados seleccionados.

n. Evaluamos las bases de datos de los beneficiarios del subsidio a través del Sistema Financiero por medio de diferentes consultas para verificar la generación de datos redundantes o repetitivos que demostraran el grado de confiabilidad e integridad a través del Sistema Financiero.

4. RESULTADOS DEL EXAMEN.

Los resultados obtenidos en el Examen Especial, son los siguientes:

1. INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULA CONTRACTUAL.

Constatamos que la Secretaria de Innovación de la Presidencia, no realizó control y cuadratura de los pagos procesados y efectuados en tiempo real, realizados por los diferentes bancos contratados para entregar el bono de los $300.00 en concepto de subsidio a las familias que dejaron de percibir ingresos por las restricciones sanitarias, para atender la emergencia generada por la pandemia del COVID-19.

Los Contratos de Procesamiento de Pagos de Subsidio a los Beneficiarios del Programa de Transferencias Directas como Efecto de las Medidas Decretadas en el Marco de Estado de Emergencia Nacional Motivada por el COVID-19, suscritos en fecha 27 de marzo de 2020 por la Secretaria de Innovación de la Presidencia conjuntamente con el Ministerio de Economía, con representantes de: [redacted]

[redacted] **los cuales en el Romano II.- Operatividad del Procesamiento de Pagos, numeral 10,** establecen: "La Secretaria de Innovación verificará un control y cuadratura de los pagos procesados y efectuados en tiempo real, para evitar duplicidades. Todo ello se hará mediante una base integrada a la que LA ENTIDAD PROCESADORA tendrá acceso permanente, las veinticuatro horas del día. LA ENTIDAD PROCESADORA no tendrá responsabilidad sobre la actualización de la base de datos de operaciones pagadas, ni sobre pagos duplicados, a menos que se compruebe negligencia de parte de LA ENTIDAD PROCESADORA. La Secretaria de Innovación es responsable de la integridad, tratamiento, y seguridad de la información contenida en la base de datos, así como de que no ocurran duplicidades ni fallos en la comunicación para que las operaciones puedan cerrar totalmente, durante todo el plazo de vigencia del presente Contrato"

La deficiencia se ha originado porque en el Secretario de Innovación de la Presidencia no diseñó ni giró instrucciones a sus subalternos, para que diseñaran mecanismos de control para ser implementados, a fin de dar cumplimiento al compromiso contractual.

La falta de mecanismos de control, ha originado que no se identifiquen y subsanen los errores e irregularidades en el procesamiento de datos y pagos en el marco del Programa.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

El Secretario de Innovación de la Presidencia de la República, no presentó comentarios a esta observación, no obstante haber sido notificado por medio de nota: ORD12/2020-RESULTADOS PRELIMINARES-7 de fecha 13 de agosto de 2020.

Por medio de nota sin referencia, de fecha 09 de diciembre de 2020, el Secretario de Innovación de la Presidencia, en respuesta a notificación de Borrador de Informe, manifiesta lo siguiente: "Sobre la presunta deficiencia detectada por el equipo auditor, en mi calidad de SECRETARIO DE INNOVACION DE LA PRESIDENCIA, COMO UNICO FUNCIONARIO PRESUNTAMENTE INVOLUCRADO, creo necesario resaltar que no estoy de acuerdo con la presunta deficiencia de auditoria establecida en el hallazgo que nos ocupa, la cual se basa en una presunta falta de diseño y ausencia de instrucciones de mi persona a mis subalternos a fin de diseñar un mecanismo de control y cuadratura de los pagos procesado y efectuados, realizados por los diferentes bancos contratados a efecto para el pago del bono de $300.00, y es que, es necesario resaltar que la Secretaria a mi cargo proporcionó a la sociedad [redacted] la base de datos de beneficiarios no bancarizados, siendo RESPONSABLES DIRECTOS de los PAGOS, CONTROL, CONSOLIDACION Y LIQUIDACION de los fondos para el pago de subsidios a dichos usuarios la sociedad SERSAPROSA y las Entidades Procesadoras tal como se lee en los CONTRATOS DE PROCESAMIENTO DE PAGOS DE SUBSIDIO A LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE TRANSFERENCIAS DIRECTAS COMO EFECTO DE LAS MEDIDAS DECRETADAS EN EL MARCO DE ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL MOTIVADDA POR EL COVID 189 SUSCRITOS EL 27 DE MARZO DE 2020 POR LA SECRETARIA DE INNOVACION JUNTAMENTE CON EL MINISTERIO DE ECONOMIA CON REPRESENTANTES DE BANCOS, invocados por los Auditores como norma presuntamente violentada en mi gestión, en sus Romanos II

numerales 9 y 11, literalmente establecen: 9- "El Gobierno a través, de la Secretaria de Innovación, dará acceso a [redacted] a la base de datos de beneficiarios no bancarizados, para que ésta la instale en sus sistema central y sea una base integrada a la que se conecten todos los cajeros del país, en agencias bancarais y fuera de ellas, que vayan a prestar el servicio de pago del subsidio al beneficiario no bancarizado, para lo que autoriza su uso"; 11- "Por cada pago efectuado se generará un registro...". Así como el Romano III OBLIGACIONES ESPECIFICAS DE [redacted] numeral 1 del mismo contrato, literalmente dice: "[redacted] proveerá acceso a las entidades procesadoras y sus corresponsales al sistema operativo o Software propiedad de [redacted] por medio del cual se manejará la base de datos que la Secretaria de Innovación proporcionará para el pago del beneficio. Las entidades procesadoras accesarán e interactuarán con dicho software donde autorizaran y registraran los pagos hechos a los beneficiarios". Así como se lee en la Guía Operativa anexa y que forma parte del mismo contrato, en su número 3-PAGO DE SUBSIDIO DE BENEFICIARIOS NO BANCARIZADOS se establece como Responsable DIRECTO de los pagos, control, consolidación y liquidación de los fondos para el pago de subsidios a dichos usuarios a SERSAPROSA y a Entidades Procesadoras, EN NINGUN MOMENTO SE ESTABLE RESPONSABILIDAD ALGUNA A LA SECRETARIA DE INNOVACION DE LA PRESIDENCIA, no obstante lo anterior, a fin de garantizar la eficiencia, efectividad y transparencia en el uso de los fondos, esta Secretaria CREO UN DOCUMENTO CON BASE AL CUAL EJERCIO EL CONTROL E IDENTIFICACION DE BENEFICIARIOS DEL BONO, documento que fue remitido por medio de nota ref. INNOV.008/2020 de fecha de trece de abril del presente año al licenciado [redacted] Director de Auditoria dos de esa Corte de Cuentas documento denominado "PROCESO PARA IDENTIFICAR A LOS BENEFICIARIOS DEL BONO DE COMPENSACION MENSUAL Y SUIS CONTROLES" en el cual se establece que la Secretaria de Innovación de la Presidencia decidió designar al Director General de Innovación y Desarrollo Tecnológico de esta Secretaria, como encargado de coordinar, depurar y establecer la base de datos a utilizar en la entrega de la compensación del bono, así como la depuración de los beneficiarios establecidos en el listado al beneficiarios del gas licuado de petróleo por medio de exclusión y comparación de las bases de datos que ahí se establecen, documento en el cual, así mismo, se establece puntualmente el procedimiento ha realizarse para dicho pago. Con base a todo lo manifestado, así como la documentación detallada que corre agregada en el expediente del presente examen especial, por haber sido remitido por medio de nota antes relacionada de la cual contamos con copia debidamente firmada de recibido en esa Corte de Cuentas, NO EXISTIENDO NINGUNA INOBSERVANCIA A NORMATIVA NI AL CONTRATO OBJETO DEL PRESUNTO HALLAZGO Y NO EXISTIENDO NEXO CAUSAL POR RESPONSABILIDAD DIRECTA SOBRE MI GESTION COMO SECRETARIO DE INNOVACION DE LA PRESIDENCIA, EL PRESUNTO HALLAZGO VENDRIA A SER INEXISTENTE".

COMENTARIOS DE LOS AUDITORES

La observación se mantiene, debido a que no se presentaron comentarios al respecto.
En respuesta a notificación de Borrador de Informe, el Secretario de Innovación de la Presidencia manifiesta que la entidad a su cargo, proporcionó a la sociedad [redacted] la base de datos de beneficiarios no bancarizados, y que los

responsables directos de los pagos, control, consolidación y liquidación de los fondos para el pago de subsidios a los usuarios fueron la sociedad [redacted] y las entidades procesadoras (bancos y entidades financieras), según contratos suscritos.

En efecto, los contratos establecen las responsabilidades que debían cumplir [redacted] y las entidades procesadoras, entre las que se encuentran las que el Secretario de Innovación menciona en sus comentarios; de la misma forma en los referidos contratos se establecieron las responsabilidades para la Secretaría de Innovación de la Presidencia, entidad representada por su titular, los cuales en el Romano II.- Operatividad del Procesamiento de Pagos, numeral 10, establecen: "La Secretaria de Innovación verificará un control y cuadratura de los pagos procesados y efectuados en tiempo real, para evitar duplicidades. Todo ello se hará mediante una base integrada a la que LA ENTIDAD PROCESADORA tendrá acceso permanente, las veinticuatro horas del día. LA ENTIDAD PROCESADORA no tendrá responsabilidad sobre la actualización de la base de datos de operaciones pagadas, ni sobre pagos duplicados, a menos que se compruebe negligencia de parte de LA ENTIDAD PROCESADORA. La Secretaria de Innovación es responsable de la integridad, tratamiento, y seguridad de la información contenida en la base de datos, así como de que no ocurran duplicidades ni fallos en la comunicación para que las operaciones puedan cerrar totalmente, durante todo el plazo de vigencia del presente Contrato".

Lo anterior indica además de una responsabilidad, una actividad que debía ser realizada por la Secretaría de Innovación para verificar el control y cuadratura de los pagos efectuados (por medio de [redacted] y las Entidades Procesadoras), con la finalidad de controlar que no existieran duplicidades.

Es decir que la Secretaria de Innovación por medio de su titular o quien éste delegara para tal efecto, debía diseñar el mecanismo por medio del cual daría cumplimiento a esta obligación contractual, implementar el control y documentarlo para que posteriormente pudiera ser revisado por los auditores.

Los auditores comprendemos que las actividades operativas del procesamiento de pagos correspondían a [redacted] y a las entidades procesadoras, pero también identificamos que, al respecto, la Secretaria de Innovación tenía que implementar controles y documentarlos, de conformidad a sus responsabilidades contractuales.

La deficiencia se mantiene al no haber presentado a los auditores la evidencia de las actividades desarrolladas para darle cumplimiento a lo establecido en el Romano II: Operatividad del Procesamiento de Pagos, numeral 10, de los contratos suscritos conjuntamente con el Ministerio de Economía con [redacted] y las entidades procesadoras de los pagos.

2. INADECUADO PROCESO DE ADQUISICIÓN DE SERVICIOS BANCARIOS.

Verificamos que el Ministerio de Economía realizó adquisición del servicio de procesamiento de pago del bono de $300.00, por medio de la celebración de cuatro

contratos denominados: "Contrato de Procesamiento de Pagos de Subsidio a los Beneficiarios del Programa de Transferencias Directas como Efecto de las Medidas Decretadas en el Marco de Estado de Emergencia Nacional Motivada por el COVID-19", todos de fecha 27 de marzo de 2020, suscritos con representantes de: [redacted] identificando las deficiencias siguientes:

1. No se emitió resolución para razonar la compra directa de dichos servicios, e instruir a la UACI para proceder con dicha contratación;

2. El requerimiento de contratación lo realizó el Secretario de Innovación de la Presidencia al Ministerio de Economía, quien indicó los nombres de los bancos y otras entidades con los que se debían realizar los trámites necesarios para establecer la operatividad del pago del subsidio de $300.00, no obstante que el Secretario de Innovación es un funcionario ajeno al Ministerio de Economía; y

3. No existe evidencia de participación de la UACI del Ministerio de Economía en el proceso de contratación de los servicios bancarios.

El Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, establece:

Art. 41: "El proceso de la adquisición o contratación dará inicio con la solicitud o requerimiento de la unidad solicitante.

...Cuando se tratare de adquisición por contratación directa, la autorización de la solicitud o requerimiento deberá constar en la resolución razonada que emitirá el titular de la Institución, Junta Directiva, Consejo Directivo o Concejo Municipal, por medio de la cual opta por esta forma de contratar, en la que se hará referencia a las razones que la motivan, tomando en cuenta lo dispuesto en la Ley. Posteriormente se emitirá resolución razonada de adjudicación.

Sin perjuicio de lo anterior, si se tratase de estados de emergencia o calificativos de urgencia y cuando las condiciones de la adquisición así lo exijan, la autorización de la solicitud y la justificación de optar por esta forma de contratación, podrán consignarse en la misma resolución que adjudica la contratación de la obra, bien o servicio".

El Reglamento Interno del Ministerio de Economía, aprobado mediante Acuerdo No. 138, del Órgano Ejecutivo en el Ramo de Economía de fecha 6 de febrero de 2019, en el CAPÍTULO III DESPACHO MINISTERIAL, establece:

Art. 7: Atribuciones del Ministro o de la Ministra, establece en literal c): "Refrendar los decretos y acuerdos dictados por el Presidente de la República, relacionados con su Despacho y los que emita el Consejo de Ministros, así como dictar los acuerdos, resoluciones, circulares u otras disposiciones ministeriales de los asuntos de este Ramo".

Así mismo, el Artículo 27 de dicho Reglamento, establece: "La Gerencia de Adquisiciones y Contrataciones Institucional tiene como objetivo, realizar todas las actividades relacionadas con la gestión de adquisiciones y contrataciones de obras, bienes y servicios".

El Manual de Organización y Funciones de la Gerencia de Adquisiciones y Contrataciones Institucional del Ministerio de Economía, vigente a partir del 9 de mayo de 2019 establece en literal m) numeral 3. Funciones Básicas: "Mantener actualizada la información requerida en los módulos de Registro; y llevar el control y la actualización del banco de datos institucional de oferentes y contratistas de acuerdo al tamaño de empresa y por el sector económico, con el objeto de facilitar la participación de éstas en las políticas de compras;".

La condición fue originada por la Ministra de Economía, al no haber emitido resolución razonada para la compra directa de los servicios bancarios, al mismo tiempo darle tramite al proceso de contratación del listado de Bancos remitido por la Secretaria de Innovación de la Presidencia, sin la participación de la Unidad de Adquisiciones del Ministerio de Economía, obviando la normativa interna.

Realizar la contratación de servicios bancarios incumpliendo los procesos internos del Ministerio de Economía, ha provocado vacíos que no permiten identificar las responsabilidades de los intervinientes en las actividades realizadas.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACION

Con fecha 20 de agosto de 2020 se recibió respuesta del Viceministro de Economía como encargado del Despacho y en nombre de la Ministra de Economía, por medio de NOTA-DM-169-2020-MM de fecha 19 de agosto de 2020, en la que expresa:

"4. INADECUADO PROCESO DE ADQUISICION DE SERVICIOS BANCARIOS.

En relación a este apartado se anexa Memorándum suscrito por la Jefa de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones, resultando importante mencionar lo siguiente:

Conforme lo estipulado en el Art.4 letra d) de la Ley de Adquisiciones de la Administración Publica-LACAP. Se consideran excluidos de la aplicación de esta Ley, los servicios bancarios y financieros, que no sean de seguros, celebrados por la Administración Publica.
La LACAP establece en lo pertinente que: "Por el Contrato de Suministro las instituciones adquieren o arriendan bienes muebles o servicios mediante una o varias entregas...Dentro de este contrato se entenderán incluidos los servicios financieros,

profesionales y de mantenimiento en general, relacionados con el patrimonio, así como los servicios de vigilancia, limpieza y similares".

En ampliación y desarrollo a la disposición antes señalada, el Art. 89 del Reglamento de la LACAP señala que "Constituyen suministro de servicios, aquellos contratos en los que su objeto, entre otros, pueda consistir en:

a) Servicios de carácter técnico, profesional, económico, industrial, comercial o cualquier otro de naturaleza análoga, siempre que no se encuentren comprendidos en los contratos de consultoría;
b) Los complementarios para el funcionamiento de la institución. tales como, los de mantenimiento, conservación y reparación de bienes, equipos e instalaciones;
c) Limpieza, vigilancia de inmuebles y protección a personalidades;
d) La contratación de los servicios relativos a bienes muebles que se encuentren incorporados o adheridos a inmuebles de /as instituciones, cuyo mantenimiento no implique modificación alguna al propio inmueble; y, e) La reconstrucción y mantenimiento de bienes muebles, maquila, seguro y transportación de bienes muebles o personas.

Tal como ha sido dispuesto tanto en la referida Ley, como en su Reglamento, los servicios bancarios y financieros, no se encuentran contemplados dentro de los contratos que regula la Ley de Adquisiciones de la Administración Pública, en ninguna de sus diferentes modalidades, tales como la libre gestión, la licitación, entre otras."

Por medio de NOTA-DM-300-2020-MM de fecha 09 de diciembre de 2020, la Ministra de Economía, manifiesta lo siguiente: "Según el borrador de informe de auditoría, aunque el artículo 4 literal d) de la LACAP no especifica a qué servicios bancarios se refiere, "es entendible que se refiere a aquellos servicios de apertura y manejo de cuentas necesarias para el funcionamiento de las instituciones y no como un servicio brindado al público en forma temporal, es decir, la contratación de los Bancos para el procesamiento del pago de subsidio de $300.00 a los beneficiarios".

En cuanto a la interpretación de la Ley, no es posible apartarnos de los criterios que constitucional y legalmente están previstos para realizar esta labor para no caer en arbitrariedades. Según el borrador de informe, el art. 4 letra d) Exclusiones de la LACAP, solo comprende a los servicios de apertura y manejo de cuentas en bancos. Pero veamos que esta disposición señala: "Se considerarán excluidos de la aplicación de esta ley [LACAP]: (...) LOS SERVICIOS BANCARIOS Y F|NANCIEROS, QUE NO SEAN DE SEGUROS, CELEBRADOS POR LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA".

En el informe no se explica qué criterio justifica la interpretación que permite concluir que el at1. 4 letra d) de la LACAP solo se refiere a ciertas operaciones pasivas realizadas por los bancos y no a la totalidad de servicios bancarios y financieros que no sean de seguros, como su texto indica. No obstante que esta falta de motivación es suficiente para que el hallazgo que se analiza sea eliminado, a continuación, se indican los criterios que la ley proporciona para una interpretación válida de las normas jurídicas con la finalidad de remarcar que la actuación de este Ministerio ha sido conforme al ordenamiento jurídico.

Según el Código Civil, art.9, cuando el sentido de la ley es claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu. Por su parte, el art. 20 del Código Civil dispone que las palabras de la ley se entenderán en su sentido natural y obvio, según el uso general de las mismas palabras; pero cuando el legislador las haya definido expresamente para ciertas materias, se les dará en éstas su significado legal. Mientras que el ar1.21 del Código Civil establece que las palabras técnicas de toda ciencia o arte se tomarán en el sentido que les den los que profesan la misma ciencia o arte, a menos que aparezca claramente que se han tomado en sentido diverso. De lo anterior deriva el aforismo de que en donde no distingue el legislador, no debe hacerlo el aplicador.

Asimismo, de estos criterios se colige que los conceptos de servicios bancarios y financieros, al no estar definidos en la LACAP, deben ser considerados con el alcance que les da el legislador en la normativa que regula el específico sector y no con el alcance que subjetivamente da el lector.

En este orden, la ley que tiene por objeto regular la función de Intermediación Financiera y las otras operaciones realizadas por los bancos, es la Ley de Bancos (art. 1). Este cuerpo normativo, en el art. 70, establece: "Los bancos efectuarán las operaciones y prestarán los servicios previstos en el Artículo 51 de esta Ley, de conformidad a las disposiciones del Código de Comercio y demás leyes aplicables, con apego a las sanas prácticas que propicien la seguridad de dichas operaciones y servicios y que procuren la adecuada atención de los usuarios".

Específicamente, el art. 51 de la Ley de Bancos enlista las operaciones (activas y pasivas) que pueden realizar los Bancos, que no se limitan a los depósitos a la vista o a plazos ni, por tanto, a la apertura y manejo de cuentas; éstas apenas abarcan tres de los veintitrés tipos de servicios que prestan los bancos.

A continuación, se transcribe el art. 51 de la Ley de Bancos para sustentar la anterior afirmación:

"Los bancos podrán efectuar las siguientes operaciones en moneda nacional o extranjera:

a) Recibir depósitos a la vista, retirables por medio de cheques u otros medios;
b) Recibir depósitos a plazo;
c) Recibir depósitos de ahorro;
d) Captar fondos mediante la emisión de títulos de capitalización de ahorro;
e) Captar fondos mediante la emisión y colocación de cédulas hipotecarias;
D Captar fondos mediante la emisión de bonos, u otros títulos valores negociables;
g) Captar fondos mediante la emisión de certificados de depósito, cédulas hipotecarias, bonos o cualquier otra modalidad que permita la captación de recursos de mediano y largo plazo para su colocación en el financiamiento de la vivienda, destinada a familias de bajos y medianos ¡ingresos;
h) Aceptar letras de cambio giradas a plazos contra el banco que provengan de operaciones de bienes o servicios,
i) Descontar letras de cambio, pagarés, facturas y otros documentos que representen obligaciones de pago;

j) Adquirir, ceder, celebrar contratos con pacto de retroventa y transferir a cualquier título efectos de comercio, títulos valores y otros instrumentos representativos de obligaciones de sociedades, excepto acciones de éstas cuando no fueren de las permitidas por el Artículo 190 de esta Ley; así como realizar similares operaciones con títulos valores emitidos o garantizados por el Estado o emitidos por el Banco Central y participar en el mercado secundario de hipotecas;
k) Aceptar y administrar fideicomisos, con la previa autorización de la Superintendencia;
l) Contratar créditos y contraer obligaciones con el Banco Central, bancos e instituciones financieras en general, del país o del extranjero;
m) Mantener activos y pasivos en monedas extranjeras y efectuar operaciones de compra y venta de divisas;
n) Aceptar, negociar y confirmar cartas de crédito y crédito documentario, lo mismo que expedir tales cañas de crédito;
o) Asumir obligaciones pecuniarias de carácter contingente mediante el otorgamiento de avales, fianzas u otras garantías, asegurando en favor de tercero el cumplimiento de una obligación determinada a cargo de algunos de sus clientes.
p) Efectuar cobranzas, pagos, transferencias de fondos y emitir tarjetas de crédito;
q) Emitir letras, cobranzas, órdenes de pago y giros contra sus propias oficinas o corresponsales:
r) Recibir valores y efectos para su custodia y prestar en general servicios de caja de seguridad y transporte de especies monetarias y valores;
s) Servir de agentes financieros de instituciones y empresas nacionales, extranjeros o internacionales, para la colocación de recursos en el país;
t) Conceder todo tipo de préstamos, tales como los referidos a las actividades relacionadas con la agricultura, ganadería, industria, comercio, transporte, construcción y demás formas de producción de bienes y servicios, adquisición de bienes duraderos y gastos de consumo;
u) Conceder créditos hipotecarios para la adquisición de viviendas o terrenos, sus mejoras, reparaciones, o cualquier otro destino de carácter habitacional;
v) Transferir a cualquier título créditos de su cartera, así como adquirir créditos, siempre y cuando dichas operaciones no se efectuaren con pacto de retroventa, el cual en caso de pactarse será nulo y de ningún valor; y
w) Otras operaciones activas y pasivas de crédito y otros servicios bancarios que apruebe el Banco Central" (la negrita es nuestra)

En ese sentido, es importante destacar que no existe explicación alguna en el informe ni tampoco resulta razonable la afirmación que los servicios bancarios a que se refiere solo son aquellos servicios de apertura y manejo de cuentas necesarias para el funcionamiento de las instituciones, sin tomar en cuenta las innumerables operaciones que realizan los Bancos como lo establece el Art. 51 antes transcrito.

Debe destacarse que las entidades públicas también hacen uso del servicio bancario de "cobranzas, pagos, transferencias de fondos (Art. 51 letra p) Ley de Bancos); entre tales instituciones destacan el Ministerio de Hacienda, el Centro Nacional de Registros, ANDA, Municipalidades, etc.; servicios que han sido adquiridos fuera del marco de la LACAP por la expresa exclusión, sin más excepción que los servicios de seguros, prevista en el art. 4letra d) de la referida ley.

Adicionalmente, la selección de ABANSA como apoyo en la entrega del bono, no fue algo al azar, sino que responde a la necesidad de agilizar la entrega del bono a la población más vulnerable y afectada por COVID-19. Y es que, según ¡información de la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador (ente regulador de ABANSA y otros), del total de agencias y establecimientos bancarios en el territorio nacional que se estiman en 477, el 73.21% de estos pertenecen a bancos agremiados en ABANSA. En adición, del total de cuentas corrientes y cuentas de ahorro existentes en el país, ABANSA concentra el 92.28% del total.

Por otra parte, en lo concerniente a los supuestos "vacíos que no permiten identificar las responsabilidades de /os intervinientes en las actividades realizadas", se insiste que en la contratación de los servicios bancarios no se ha incumplido la normativa interna del MINEC, citada en el borrador de Informe a folio 10, porque esta última está dirigida a las compras que deben realizarse en aplicación de la LACAP, no así en la contratación del servicio bancario que expresamente es excluido en el art. 4 letra d) de dicha ley y la Ley de FOPROMID.

Debe destacarse que los fondos utilizados para la contratación auditada fueron FOPROMID y que la Ley de Creación del Fondo de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres en su Art. 6 establece: "Por la naturaleza de los eventos que serán atendidos por FOPROMID y mientras duren los mismos, no se aplicará lo establecido en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, respecto a las adquisiciones de bienes y servicios que se requieran para atender la emergencia, que para tal efecto se haya declarado..."

Adicionalmente. la UNAC, emitió con fecha 19 de marzo de 2020 los Lineamientos Generales de Contratación Directa por Estado de Emergencia Nacional Decretado por la Pandemia COVID-19, estableció en su en el numeral 9: Las adquisiciones de obras, bienes y servicios vinculadas específicamente al decreto de estado de emergencia se efectuarán aplicando los presentes lineamientos: a excepción de los bienes y servicios que se adquieran con recursos provenientes del FONDO DE PROTECCIÓN CIVIL, PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE DESASTRES (FOPROMID) conforme el artículo 6 de la Ley de Creación del referido Fondo, así como en las demás exclusiones que prevea la Ley. (Anexo 4)

Finalmente, debe considerarse que las disposiciones legales citadas (Código Civil, Ley de Bancos, LACAP y Ley de Creación del Fondo de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres) prevalecen sobre las disposiciones señaladas por el equipo de Auditores y vinculadas al Reglamento Interno del Ministerio de Economía (art. 7 letra "C" y 27) y el Manual de Organización y Funciones de la Gerencia de Adquisiciones y Contrataciones institucional del Ministerio de Economía.

De lo anterior, resulta evidente que no existe criterio válido o razón que justifique la interpretación de que el art.4 letra d) de la LACAP solo se refiere a apertura y manejo de cuentas bancarias. No hay incumplimiento a normativa alguna, ni erogación indebida, ni los vacíos o falta de controles referidos en el borrador de informe. Por cuanto en el

contrato están claramente definidas las responsabilidades de los otorgantes en las actividades realizadas; por tanto, se reitera, que el hallazgo debe ser eliminado".

COMENTARIOS DE LOS AUDITORES

De acuerdo a la respuesta emitida por el Sr. Viceministro de Economía, si bien la LACAP no especifica en el Articulo 4, literal d) Exclusiones, a que servicios bancarios se refiere, es entendible que se refiere a aquellos servicios de apertura y manejo de cuentas, necesarias para el funcionamiento de las instituciones y no como un servicio brindado al público en forma temporal, es decir la contratación de los Bancos para el procesamiento del pago del subsidio de $ 300.00 a los beneficiarios.

Es de hacer notar que para el numeral 1) de nuestra observación, relacionada con la falta de resolución razonada, no se emitió ningún comentario, por lo tanto, la observación se mantiene.

Se recibió nota de respuesta firmada por el Viceministro de Economía, se adjuntó a la misma, una nota de autorización de permiso del Secretario Privado de la Presidencia, por incapacidad de salud de la Ministra en los días del 12 al 24 de agosto de 2020. También copia de Certificación de Acuerdo Presidencial No 289 del 17 de agosto de 2020, en la que se nombra al Viceministro de Economía para que se encargue del despacho ministerial en el período comprendido del 12 al 24 de agosto de 2020.

En su respuesta al Borrador de Informe de fecha 9 de diciembre de 2020 la Ministra de economía argumenta que: "...las disposiciones legales citadas en su nota de respuesta (Código Civil, Ley de Bancos, LACAP y Ley de Creación del Fondo de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres) prevalecen sobre las disposiciones señaladas por el equipo de Auditores y vinculadas al Reglamento Interno del Ministerio de Economía (art. 7 letra "C" y 27) y el Manual de Organización y Funciones de la Gerencia de Adquisiciones y Contrataciones institucional del Ministerio de Economía.", sin embargo no da respuesta al hecho de que el requerimiento de contratación, lo realizó el Secretario de Innovación de la Presidencia al Ministerio de Economía, quien indicó los nombres de los bancos y otras entidades con los que se debían realizar los trámites necesarios para establecer la operatividad del pago del subsidio de $300.00, no obstante que el Secretario de Innovación, es un funcionario ajeno al Ministerio de Economía; además que habiendo adquirido los servicios bancarios bajo un estado de emergencia, se omitió la resolución razonada de la compra directa, tal como lo establece el Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, en el párrafo cuarto del Articulo 4. "...Sin perjuicio de lo anterior, si se tratase de estados de emergencia o calificativos de urgencia y cuando las condiciones de la adquisición así lo exijan, la autorización de la solicitud y la justificación de optar por esta forma de contratación, podrán consignarse en la misma resolución que adjudica la contratación de la obra, bien o servicio." Por lo antes expuesto la observación se mantiene.

3. FALTA DE EVALUACION AL SERVICIO BRINDADO POR OPERADORES.

Al examinar el proceso de Contratación de operadoras que brindarían el "Servicio de Centro de Atención de llamadas (Call Center), para atención, orientación e información sobre la entrega del programa de ayuda monetaria COVID 19", identificamos que los Administradores de las Órdenes de Compra de Bienes y Servicios FOPROMID MINED 001/2020, 002/2020, 003/2020, 004/2020, 005/2020, 006/2020, 007/2020, 008/2020 y 009/2020, no evaluaron la calidad del servicio prestado al público por las operadoras de las empresas contratadas, mientras desarrollaban su labor, a través de escuchas de grabaciones de llamadas u otro mecanismo que permitiera verificar la actividad en desarrollo, para asegurarse que el contratista cumpliera con la obligación de garantizar que se brindara la debida atención, orientación e información a los usuarios.

Las Órdenes de Compra de Bienes y Servicios, Fopromid MINEC de la 001/2020 a la 009/2020, denominadas: "Servicio de Centro de Atención de llamadas (Call Center), para atención, orientación e información sobre la entrega del programa de ayuda monetaria COVID 19", establecen: "ADMINISTRADORES DE LA ORDEN DE COMPRA: Los Administradores de la presente Orden de Compra, estará a cargo [redacted] con cargos de Director y Subdirector de Hidrocarburos y Minas y Director y Subdirector del CENADE, respectivamente, quienes serán los responsables de verificar la buena marcha y el cumplimiento de las obligaciones emanadas del mismo..."

La condición fue originada por los Administradores de Órdenes de Compra de Bienes y Servicios, Fopromid MINEC de la 001/2020 a la 009/2020, al no asegurarse del cumplimiento de las obligaciones de los contratistas relacionada a garantizar que se brindará la debida atención, orientación e información a los usuarios, sobre la entrega del programa de ayuda monetaria COVID 19.

La deficiencia ha originado que el Ministerio de Economía, no haya tenido la certeza que el servicio se prestó de acuerdo a lo pactado.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACION

Por medio de nota de fecha 20 de agosto de 2020 los Administradores de las Órdenes de Compra de la 001/2020 a la 009/2020, manifiestan lo siguiente: "En primer término, consideramos necesario que sus autoridades tengan presente en el análisis contextual de esta respuesta, el entorno de la crisis generada por la pandemia de COVID-19, la emergencia nacional decretada por la autoridad competente, la cuarentena domiciliar y el efecto en el recurso humano en términos de la disminución a la capacidad operativa en el MINEC, al cual pertenecemos; pero también, en el otro extremo, al impacto que esto ocasionó a las empresas privadas que se dedican a la prestación de servicio de call center, que incluso debieron ser autorizadas expresamente por decreto ejecutivo para poder funcionar en medio de la crisis. De igual forma, y no por ello menos importante, valorar la finalidad y el espíritu de apoyo a la población económicamente vulnerable que este subsidio perseguía.

Dicho lo anterior y en la calidad antes citada, respondemos categóricamente que el presunto incumplimiento advertido y las afirmaciones realizadas para sostenerlo es inexistente.

Se sostiene que: "No encontramos evidencia que los Administradores de Órdenes de Compra nombrados por el Ministerio de Economía, evaluaron el control de calidad prestada al público por parte de operadores de las empresas contratadas para el "Servicio de Centro de Atención de llamadas (Call Center), para atención, orientación e información sobre la entrega del programa de ayuda monetaria COVID-19", mientras se desarrollaba su labor, a través de escuchas de grabaciones de llamadas y otro mecanismo que permitiera verificar la actividad en desarrollo" (las negritas son nuestras). En nuestro saber y entender, afirmar que la calidad al servicio prestado se tenía que evaluar por medio de "escuchas de grabaciones de llamadas" es una diligencia hipotética a la cual no encontramos asidero de legitimidad en ninguna de las obligaciones asignadas a los contratistas (grabar llamadas), ni es parte de las responsabilidades de control previamente definidas para los administradores en ningún documento contractual.

Claro está, y así lo fue, sí existieron otros mecanismos de control y verificación de las actividades desarrolladas por los contratistas que como administradores de las órdenes de compra realizamos para garantizar el buen servicio, considerando que se tiene registro verificado por estos administradores del flujo de más de tres millones doscientas mil llamadas entrantes.

Es vital entender que, por la naturaleza de las actividades que realizaría cada operador log in de cada call center, que dicho sea de paso fueron más de mil doscientos operadores trabajando en simultáneo, existía imposibilidad material de poder estar frente a cada uno de ellos para verificar cómo realizarían su trabajo. Es importante mencionar que, a cada operador, se le proporcionó un script o guion, de no más de 5 ítems, al cual se debían apegar las conversaciones telefónicas que realizaran. Este script o guion fue para nosotros una actividad previa sobre la atención e información que se brindaría a los usuarios, tal cual lo determinaba la letra d) de las órdenes de compra correspondientes.

Téngase presente que no se dispuso contratar a un grupo de personas inexpertas para que desarrollaran funciones requeridas; por el contrario, la idea central fue siempre apostar por la disponibilidad, pero más por la calidad comprobada y la eficacia y eficiencia en la función que desempeñarían. Se da por descontado decir que las empresas contratadas poseen altos estándares de calidad en el ejercicio de las actividades que realizan, porque se trata de especialistas en la rama de call centers en el país, con experiencia comprobada y con procesos de aseguramiento de la calidad permanente, ofrecida en sus estándares para la excelencia operativa. Es de nuestra consideración que todo ello es un elemento indispensable que nos ayudó a garantizar la correcta atención y manejo de la información brindada a los usuarios, sin perjuicio de otros mecanismos implementados para verificar y controlar.

En igual sentido, pero como una actividad de verificación preventiva sobre la información que los call center darían a los usuarios del servicio, se brindaron de parte de MINEC/CENADE personal de apoyo con experiencia en nuestro call center, supervisados

por nosotros, quienes realizaron capacitaciones previas y acompañamiento en la fase inicial a los 9 call centers contratados que servirían para solventar dudas y facilitar apoyo en esa delicada primera fase de la prestación del servicio. Adicionalmente se les proporcionó a los call centers contratados un video explicativo sobre cómo realizar las principales funciones de sus operadores, todo para garantizar, de forma previa, la correcta prestación del servicio al usuario.

Durante la vigencia de la prestación de los servicios contratados, los suscritos realizamos visitas sin previo aviso a CADA UNO de los call centers contratados, para verificar y controlar la correcta prestación de los mismos bajo las condiciones pactadas, comprobando con los coordinadores del proyecto en específico, que se estuviera cumpliendo con el script entregado, realizando recomendaciones de mejora cuando fue necesario, verificando cantidades de operadores activos in situ log in, preguntando sobre el buen funcionamiento y la calidad de la llamada entre el usuario y el proveedor contratado, todo para garantizar que se diera la debida atención, orientación e información a los usuarios. En varias de estas visitas requerimos a los encargados de los call centers escuchar en directo y en vivo llamadas que se estuvieran realizando, lo cual nos permitió verificar y comprobar personalmente y en plena pandemia, que se estuviera brindando la información y atención debida a los usuarios.

El personal especialista que se mencionó supra, permaneció diariamente en constante contacto vía telefónica y por WhatsApp con los coordinadores de los call center, con el propósito de retroalimentar y disipar dudas sobre cualquier tema que se les elevara a su conocimiento, quienes permanentemente recibían de parte nuestra las instrucciones que requerían y despachaban las que les demandaban.

Como administradores consideramos ineludible que cada call center contratado remitiera de manera diaria reportes de la actividad realizada, los que se iban cotejando y analizando día a día en nuestra base de operaciones en la Dirección de Hidrocarburos y Minas del MINEC, lo cual, dicho sea de paso, se realizó en plena emergencia nacional y cuarentena domiciliar obligatoria en el país.

Sostuvimos, de igual forma, reuniones presenciales y teleconferencias con call centers que nos lo requirieron y también cuando nosotros lo requerimos, principalmente para disipar dudas y ajustar reportes al estándar de exigencia impuesto por nosotros al efecto.

Cada administrador proporcionó su número de contacto y correo institucional para estar en comunicación directa con los project manager de los call center que necesitaran el apoyo o la orientación en algún tema relacionado al servicio contratado, algo que consideramos fue sumamente efectivo en el control ulterior del producto que se trasladaba al usuario de los servicios.

Creemos no menos importante resaltar que, como parte del convenio interinstitucional entre el MINEC y la Secretaria de Innovación de la Presidencia, quienes a tales efectos sirvieron como cliente "interno" de este proceso, se obtuvo un producto final del servicio prestado y recibido a satisfacción, al grado que no se tuvo ninguna observación de su parte al respecto, lo cual es un indicador más de que los controles establecidos por parte

de los administradores de contrato fueron acertados y que el servicio se prestó con excelencia operativa, a pesar de las extremas dificultades que el contexto de emergencia estableció.

Por todo lo anterior, hemos comprobado a su autoridad, con las acciones relatadas, el cumplimiento a las responsabilidades y obligaciones que como administradores nos fueron encomendados realizar conforme a las condiciones de contratación. Tan seguros de ello estamos que, bajo el principio de legalidad, las escuchas telefónicas no fueron pactadas entre las partes ni, por tanto, fueron escenarios exigibles por ninguna condición contractual expresa. Como queda dicho, mecanismos de verificación para garantizar la debida atención, orientación e información a los usuarios existieron y muchos, adicionalmente para muestra de la comprobación de realización de los mecanismos que se mencionan, los mismos están descritos y puntualizados en las cartas remitidas por los propios titulares o representantes de los call centers y dirigidas a los administradores, las cuales anexamos en copia para su conocimiento y valoración".

Por medio de nota sin referencia, de fecha 03 de diciembre de 2020, y en respuesta a notificación de Borrador de Informe, los administradores de las Órdenes de Compra de Bienes y Servicios, Fopromid MINEC de la 001/2020 a la 009/2020, denominadas: "Servicio de Centro de Atención de llamadas (Call Center), para atención, orientación e información sobre la entrega del programa de ayuda monetaria COVID 19", manifiestan lo siguiente: "Haciendo uso del plazo concedido, consideramos pertinente incorporar documentación complementaria, así como formular algunas precisiones técnicas importantes que desvirtúan las afirmaciones y comentarios expuestos por los auditores en el borrador relacionado.

En primer término, somos contestes en reiterar a su autoridad que para el análisis de este caso concreto se tiene que tener imperativamente presente el análisis contextual del desarrollo de la actividad realizada en nuestra calidad de administradores de las órdenes de compra de bienes y servicios de call center como lo es el entorno de la crisis generada en ese preciso momento por la pandemia de COVID-19, la emergencia nacional decretada por la autoridad competente, la cuarentena domiciliar y el efecto en el recurso humano en términos de la disminución a la capacidad operativa en el MINEC, al cual pertenecemos; pero también, en el otro extremo, al impacto que esto ocasiono a las empresas privadas que se dedican a la prestación de servicio de call center, cuya actividad estaba explícitamente prohibida y que incluso debió ser autorizadas expresamente por decreto ejecutivo para poder funcionar en medio de la crisis. De igual forma, y no por ello menos importante, se debe valorar la finalidad y el espíritu de apoyo a la población económicamente vulnerable que este subsidio perseguía.

Sin todo ello como telón de inicio de la valoración de los acontecimientos y servicios prestados, es imposible dimensionar lo que significó, en términos de cumplimiento de la ley y control de la operación contratada por el MINEC, nuestra labor como administradores de las órdenes de compra de bienes y servicios.

Respetamos -como siempre- la posición sostenida en el informe remitido, pero nos llaman poderosamente la atención algunas de las afirmaciones realizadas por los auditores en

este caso, por su alto contenido de subjetividad valorativa carente de todo parámetro objetivo derivado de los términos de la contratación, que es lo que como administradores estamos constreñidos a vigilar, respetar y exigir de los contratistas. Empero, jamás podremos demandar de ellos más que lo pactado; salirse de ese marco o exigir a un contratista más allá de las condiciones plasmadas y pactadas para la prestación de los servicios contratados también implica vulneración al principio de legalidad.

a)En los comentarios de los auditores se dice lo siguiente: "En la nota los Administradores de Órdenes de Compra exponen que las escuchas de llamadas no era una obligación asignada de los contratistas, ni tampoco era responsabilidad de control definidas paro los administradores en ningún documento contractual; sin embargo, debido a la naturaleza del servicio que prestan los Call Center, si, consideramos fundamental escuchar las conversaciones grabadas entre el usuario y el operador para conocer la calidad de atención, orientación e información sobre la entrega del programa de ayuda monetaria COVID-19", las negritas son nuestras.

Sobre esta particular afirmación, es importante dejar constancia que en ninguno de los documentos contractuales se consigna la palabra "calidad"; esa es una calificación terminológica meramente deductiva de los auditores carente de base objetiva, la cual pretenden derivar de la frase "debida atención, orientación e información a los usuarios".

Y no solo eso, pareciera ser que son ellos quienes a la postre definen cual es el mecanismo "idóneo" para acreditarla, pretendiendo con ello que los contratistas, sin haberlo así convenido, entendieran que es el método que debió haberse practicado para medirla.

b) En el borrador, más adelante, también se afirma que "(...) además es una práctica generalmente utilizada en dichas empresas para evaluar el servicio prestado por el operador {...)".

Respetamos pero desconocemos que es lo que ha llevado a la convicción de los auditores concluir en esta afirmación; hubiésemos compartido la misma siempre y cuando se hubiese soportado con datos objetivos y documentados que obrasen en el expediente para que la afirmación sea convincente, pero es un extremo que no logramos advertir, mucho menos colegir.

A diferencia de lo afirmado por los auditores, los operadores de call center contratados han sido enfáticos en expresar que no se grabaron las llamadas precisamente porque no fue una exigencia contractual hacerlo, eso sí está documentado. Y es que, si la afirmación a la que arriban los auditores en el borrador del informe fuese cierta, hubiera implicado que, previo a cualquiera de las 3.4 millones de llamadas recibidas en los call center, se tuviera que manifestar que "por motivos de control de calidad la llamada podría ser grabada"; esto para obtener el consentimiento del emisor de la llamada y superar el impedimento legal de grabación y escuchas de llamadas; caso contrario, se podría haber incurrido en violación de ley.

Por lo antes dicho, y principalmente por la posible vulneración a derecho a la intimidad que implica grabar llamadas sin el consentimiento del emisor y receptor, no es posible compartir las afirmaciones formuladas por los auditores en relación con este punto.

c) Párrafo seguido los auditores, a pesar que reconocen expresamente que sí realizamos los administradores otro tipo de controles orientados en esa línea, comentan lo siguiente: "Si bien se realizaron otro tipo de controles como visitas y emisión de reportes, estos se orientan básicamente a evaluar aspectos cuantitativos del servicio prestado".

Las negritas de la transcripción previa deliberadamente son nuestras y tienen como propósito identificar y evidenciar dos acciones diferenciadas que los auditores pretenden darle el mismo tratamiento, cuando no es así. Con ello en mente, podemos coincidir en parte con los auditores - aunque incluso es debatible- en que la emisión de reportes puede ser un control cuantitativo; pero lo que no podemos compartir bajo ningún criterio, es la afirmación de que las visitas in situ sean controles cuantitativos; nada más alejado de la verdad material.

El propósito de las visitas efectuadas en cada call center, como se hizo, fue la de verificar la calidad del servicio prestado que no solo se centraba en la llamada entre operador y usuario, sino en los sistemas utilizados, en el personal presente, en la constatación del personal conectado en ese momento, en escuchar llamadas en tiempo real para verificar que se estuviera dando la debida atención, orientación e información a los usuarios conforme los parámetros brindados. TODO ELLO no es cuantitativo es CUALITATIVO, es decir, vinculado a la buena prestación del servicio. Sumado a la anterior la exigencia, los administradores requerimos reportes diarios que incluyeron información específica del servicio: tiempo de atención por llamada, llamadas atendidas y no atendidas, cantidad de operadores y su tiempo de atención por llamada y donde adicionalmente se recopilaron en formato digital descargados desde el sistema operativo de cada operador, toda la data que garantiza que el servicio fue cumplido en su totalidad, información que ya les fue remitida a ustedes para valoración como prueba del control cualitativo y cuantitativo ejercido.

Por lo anterior se considera que existe suficiente y solida evidencia de que SI existieron controles cualitativos del servicio prestado que garantizaron el seguimiento adecuado conforme a las necesidades y variables que se iban presentando.

d) Contrario a lo que se afirma, que no se aportó evidencia de la actividad realizada, consta una serie de documentos entregados como prueba por los titulares de cada call center contratado, en los que consta que SI EXISTIERON LAS VISITAS DE SUPERVISION. Así todos confirmaron expresando lo siguiente: "Además hacemos constar que la visita de supervisión de diferentes autoridades del MINEC recibida el domingo 12 de abril en dicha visita supervisaron infraestructura, procedimientos, cantidad de personal, hardware, etc. Que el equipo de CENADE (que es nuestro equipo en la DHM) en todo momento estuvo monitoreando la buena marcha y producción del proyecto. En el sentido expresado dieron fe, en sendas cartas, los diferentes proveedores de servicios de call center durante el período auditado, prueba documental que no advertimos haya sido tomada en consideración en la elaboración del borrador de informe.

Así mismo, desde un inicio se tuvo control estrecho del proceso, tal como se hizo constar previamente, inclusive por los mismos operadores, que el equipo de la DHM en coordinación con estos administradores oriento y capacito a cada operador valorándose esta labor al ver los resultados finales del proceso (población atendida y ahorros logrados sobre lo presupuestado).

Es de destacar que, como parte de su control de calidad, algunos operadores como [redacted], implementaron una modalidad de control de calidad interno denominado "cliente oculto", que les permitió verificar que sus operadores dieran el servicio al usuario de forma adecuada, conforme a la capacitación recibida y el script proporcionado. De esto se presenta documento para constancia y valoración, algo que a nuestro criterio también es un elemento más que desvirtúa las afirmaciones realizadas por los auditores en este punto.

Finalmente, consideramos respetuosamente que los auditores, descontextualizando el argumento sostenido por nosotros, sacan deducciones o conclusiones que no se corresponden con lo expresado en nuestro informe previo, en el que manifestamos "En varias de estas visitas requerimos a los encargados de los call center escuchar en directo y en vivo llamadas que se estuvieran realizando [...]", a lo cual los auditores concluyen: "Con lo anterior ellos mismos reconocen la importancia de dicho control para evaluar la calidad de atención de las llamadas". Categóricamente desmentimos esa afirmación, porque jamás hemos reconocido una importancia mayor a las escuchas o grabaciones de llamadas frente al resto de actividades de control realizadas para garantizar la atención, orientación e información a los usuarios; la escucha aleatoria de llamadas en tiempo real en nuestras visitas in situ fue una, pero no la única ni la más relevante, de varias acciones de verificación y control adoptadas por nosotros como administradores de contratos para garantizar el buen servicio prestado a los usuarios, pero se insiste, no la más importante.

Los auditores omiten considerar como controles paralelos e igual de importantes para el servicio prestado la capacitación previa y durante al personal, la elaboración de un video previo explicativo de función a desempeñar, la entrega de un script puntual a los operadores o la capacitación y asistencia de empleados del MINEC a los operadores, entre otros de los mencionados.

Pese a todo, un factor clave que no podemos dejar mencionar en este informe y que, por lo visto no adquirió ningún grado de relevancia en el informe remitido, es que se obtuvo un resultado positivo que se tradujo en un ahorro de más de US$ 800.000.00 dólares en la prestación del servicio en favor del Estado, lo cual no se debió a que los proveedores de los servicios fueron deferentes con la contratante, sino a la oportuna intervención, verificación y control de los administradores y a los ajustes que derivados de los informes y controles se realizaron a los diferentes procesos, y a las acertadas acciones adoptadas para reconducir imperfecciones detectadas.

Todo lo anterior constituye, a juicio de los suscritos, una verdad irrefutable y cuantificable en términos de ahorro, pues de todos es sabido que el resultado en la dirección y supervisión de un proyecto como este está íntimamente vinculado al desempeño de los

costos, a la supervisión realizada y a la calidad del servicio prestado. A la fecha, no se tiene conocimiento de ni una tan sola observación a este aspecto por los usuarios.

Por todo lo anterior, creemos haber comprobado a su autoridad, con las acciones relatadas, el cumplimiento pleno y total de las responsabilidades y obligaciones que como administradores nos fueron encomendadas realizar conforme condiciones de contratación, límite al cual estuvimos obligados a respetar, exigir y hacer cumplir, aspecto clave que desvirtúa la observación sostenida en esta oportunidad por los auditores que redactan el borrador. Como queda dicho y ahora se reafirma, mecanismos de verificación para garantizar la debida atención, orientación e información a los usuarios existieron, y muchos, todos con la misma dimensión de importancia que el resto.

Anexamos copia de los informes remitidos recientemente por algunos de los call center involucrados en el proyecto, para su conocimiento y valoración".

COMENTARIOS DE LOS AUDITORES

En su nota de respuesta a notificación de resultados preliminares, los Administradores de Órdenes de Compra exponen que las escuchas de llamadas no era una obligación asignada a los contratistas, ni tampoco era responsabilidad de control definidas para los administradores en ningún documento contractual; sin embargo, debido a la naturaleza del servicio que prestan los Call Center, si, consideramos fundamental escuchar las conversaciones grabadas entre el usuario y el operador para conocer la calidad de atención, orientación e información sobre la entrega del programa de ayuda monetaria COVID-19, además es una práctica generalmente utilizada en dichas empresas para evaluar el servicio prestado por el operador, y no se puede, sencillamente asumir que por ser empresas con experiencia, y con sistemas de calidad implantados, desarrollarían a cabalidad el trabajo encomendado.

Si bien se realizaron otro tipo de controles como visitas y emisión de reportes, estos se orientan básicamente a evaluar aspectos cuantitativos del servicio prestado.

En otra parte de su nota los administradores manifiestan: "En varias de estas visitas requerimos a los encargados de los call centers escuchar en directo y en vivo llamadas que se estuvieran realizando...". Con lo anterior ellos mismos reconocen la importancia de dicho control para evaluar la calidad de atención de las llamadas, no obstante, tampoco aportaron evidencia de esta actividad de supervisión realizada.

Por lo antes descrito, los comentarios y evidencias aportados por los Administradores de Órdenes de compra no superan la deficiencia.

En la nota de respuesta del borrador del informe de fecha 3 de diciembre de 2020, los Administradores de Órdenes de Compra, reafirman que las escuchas telefónicas no fue una condición pactada con el contratista para garantizar que se brindara la debida atención, orientación e información a los usuarios, ante esto dejan en evidencia que tampoco definieron el mecanismo por medio del cual verificarían dicho cumplimiento, dejando a cada empresa la libertad de usar cualquier técnica. no obstante, en sus visitas

a los Call Center los Administradores manifiestan haber realizado escuchas telefónicas: "El propósito de las visitas efectuadas en cada call center, como se hizo, fue la de verificar la calidad del servicio prestado que no solo se centraba en la llamada entre operador y usuario, sino en los sistemas utilizados, en el personal presente, en la constatación del personal conectado en ese momento, en escuchar llamadas en tiempo real para verificar que se estuviera dando la debida atención, orientación e información a los usuarios conforme los parámetros brindados.", además destacan el hecho que el [redacted] implemento una modalidad de control denominado "cliente oculto", para verificar que sus operadores dieran el servicio conforme a la capacitación recibida.

Hay que destacar que tanto, las escuchas telefónicas ejecutadas en las visitas realizadas por los Administradores de Orden de Compra, como de las pruebas de cliente oculto realizado por el [redacted], no se nos proporcionó evidencia de los audios, con lo cual no pueden comprobar que efectivamente se cumplió con la cláusula de garantizar que se brindara la debida atención, orientación e información a los usuarios. Por lo antes expuesto la condición se mantiene.

4. DEFICIENTES MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN LA IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA DE ENTREGA DE BONO DE $300.00 A FAMILIAS VULNERABLES.

Constatamos que no obstante haberse emitido el Decreto Ejecutivo No. 12 del 21 de marzo de 2020, publicado en D.O. No 59, Tomo 426 de fecha 21 de marzo de 2020, el cual establece la entrega de un bono de $300.00, identificamos deficientes mecanismos de control interno para implementar y dar seguimiento al Programa, según detalle siguiente:

a. La Secretaría de Innovación de la Presidencia, no presentó el documento oficial de la designación emitida por la Presidencia de la República, para realizar actividades en el Programa de entrega del bono de $300.00, en la que, además, se establezca el – Levantamiento de la base de datos de todas las personas que serían beneficiadas con el apoyo económico de los $300.00. Tal actividad se realizó con personal de la referida Secretaria de Innovación, en donde se realizó la depuración y creación de la base de datos de las familias a beneficiar, para lo cual iniciaron con el listado ya establecido de los hogares que gozan del subsidio de energía eléctrica y gas propano del Ministerio de Economía, aplicando posteriormente criterios para la selección de los beneficiarios y todos los filtros correspondientes en cada una de las bases de datos entregadas por las instituciones involucradas.

   De igual forma, no existe designación expresa para que el Ministerio de Economía operativizara el pago del bono de compensación económica, por la suma de US$300.00 a cada beneficiario, como apoyo económico de las familias que han resultado afectadas económicamente por la Pandemia por COVID-19, según lo dispuesto en el Decreto No. 12, emitido por el Órgano Ejecutivo, en el Ramo de Salud en fecha 21 de marzo de 2020.

b. Asimismo, la Secretaría de Innovación de la Presidencia, ejerció funciones de operativización, sin contar con un respaldo legal que definiera las funciones y los criterios que se aplicarían para seleccionar a los beneficiarios, ya que el Decreto Ejecutivo No. 12, únicamente establece que se otorgará un bono de compensación de $300.00.

   De igual forma, la Secretaría de Innovación de la Presidencia, no cuenta con Manuales de Organización y Funciones o descriptores de puestos, que permitan relacionar las áreas o funcionarios que participaron en el Programa con sus funciones inherentes a ese cargo, o en su defecto, tampoco existe una designación del Secretario de Innovación, para asignar funciones y determinar responsabilidades por las tareas desarrolladas, de tal forma que existen empleados de la referida Secretaria que habiendo realizado actividades para el Programa, no es posible especificar los roles, tareas y actividades desarrolladas.

c. De conformidad a la documentación proporcionada a los auditores, constatamos que se cuenta con una nota firmada por el Secretario de Innovación en fecha 21 de marzo de 2020, anexo a nota dirigida al Director General de Innovación y Desarrollo Tecnológico de la referida Secretaria, por medio de la cual, se dan instrucciones para aplicar criterios de exclusión a la base de datos proporcionada por el Ministerio de Economía de los beneficiarios del subsidio del Gas Licuado de Petróleo (GLP) al mes de febrero de 2020, para así determinar los beneficiarios del Programa de entrega del bono de $300.00. Sobre estos criterios de exclusión, no se ha identificado su correspondencia y relación con lo establecido en el Art. 7 del Decreto Ejecutivo No 12 de fecha 21 de marzo de 2020, referente a los beneficiarios del referido bono de compensación y tampoco se demuestra la existencia de un documento oficial emitido previamente al desarrollo del proyecto y que contenga las instrucciones y procedimientos a desarrollar para aplicar los criterios con los cuales se realizaría la selección de los beneficiarios, utilizando como insumo principal la base de datos del Gas Licuadc del Petróleo (GLP), provista por el Ministerio de Economía, y tampoco se especifica cuáles serán las otras instituciones proveedoras de la información a procesar para determinar la base de dato final.

d. La Secretaria de Innovación de la Presidencia, no presentó evidencia de las instituciones que proporcionaron la información, ni de los documentos (notas, memorándums o similares) por medio de las cuales se requirió y recibió la referida información, la que según lo manifestado a los auditores, fue utilizada para filtrar o depurar la base de datos de beneficiarios del subsidio del Gas Licuado de petróleo (GLP), proporcionada por el Ministerio de Economía, a fin de obtener la base de datos final de beneficiarios del bono de compensación de $300.00. En tal sentido, no se ha documentado la coordinación y colaboración, así como el intercambio de información que se realizó con otras instituciones para realizar la depuración de datos y obtener la base de datos final de beneficiarios del bono de compensación económica de $300.00.

Las Normas Técnicas de Control Interno Especificas de la Presidencia de la República, autorizadas en Decreto No. 39 de la Corte de Cuentas de la República de fecha 6 de abril de 2006, publicadas en D. O. No. 87, Tomo No. 371 de fecha 15 de mayo de 2006, establecen:

Art. 35: "La máxima autoridad de cada dependencia debe distribuir la información, por medio de canales oficiales de comunicación, eficientes y confiables dentro de los plazos convenientes para que los usuarios internos y externos puedan cumplir en el tiempo oportuno con sus responsabilidades. El manejo de la comunicación interna y externa, está normada en el Manual de Procedimientos Administrativos de la Presidencia de la República y Manual de Procedimientos Financiero Institucional".

Art. 36: "La máxima autoridad de cada dependencia debe contar con archivos necesarios para preservar la información en forma ordenada y referenciada, en virtud de su procedencia y utilidad; requerimientos jurídicos y técnicos; según los plazos establecidos y designando espacios físicos seguros, con restricciones de acceso".

El Reglamento para el uso y control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las entidades del sector público, emitido por la Corte de Cuentas de la República mediante Decreto No. 24 y publicado en el D. O. No. 125, Tomo Nº 404, de fecha 8 de julio de 2014, establece:

Art. 22: "La máxima autoridad conforme a sus necesidades podrá realizar convenios entre instituciones u organismos para apoyarse con recursos de tecnología de información y comunicaciones y para compartir información de las bases de datos, definiendo el objetivo de la información o registros a compartir y las políticas de seguridad para el acceso y confidencialidad de la información".

La deficiencia se ha originado debido a que el Secretario de Innovación de la Presidencia y la Ministra de Economía para el caso del literal a, no cuentan con elementos de control interno institucionales que fortalezcan el desarrollo de programas de esta naturaleza, lo cual es responsabilidad de sus titulares. En el caso del literal b, la deficiencia se debe a que el Secretario de Innovación de la Presidencia, no se ha realizado las gestiones y acciones necesarias para contar con manuales institucionales que permitan normar entre otros, la participación del personal en este tipo de proyectos. Para el caso del literal c, la deficiencia se ha originado porque el Secretario de Innovación de la Presidencia no instruyó para que el personal de su entidad relacionada con la ejecución del proyecto, documentaran los criterios de selección utilizados ni la justificación y relación de los criterios de exclusión aplicados con el Decreto Ejecutivo No. 12 en el Ramo de Salud; y en lo que respecta al literal d, la deficiencia se ha originado por no haber documentado los intercambios de información realizados con otras instituciones.

La deficiencia ha originado que existan vacíos de control y consecuentemente se dificulte la asignación de funciones y la determinación de responsabilidades del personal relacionado con el Programa.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

El Secretario de Innovación de la Presidencia de la República no presentó comentarios a esta observación, no obstante haber sido notificado por medio de nota: ORD12/2020-RESULTADOS PRELIMINARES-7 de fecha 13 de agosto de 2020.

Por medio de NOTA-DM-169-2020-MM de fecha 19 de agosto de 2020 el Viceministro de Economía como encargado del Despacho y en nombre de la Ministra de Economía, manifiesta lo siguiente: "...Inciso Segundo y Tercero del literal a) del Informe en la cual se señala que no existe designación para que el Ministerio de Economía operativizara el pago del bono de compensación económica, por la suma de $300.00.

Al respecto, se adjunta copia del Decreto Ejecutivo número 13, publicado en Diario Oficial No 49, Tomo No 426, del 11 de marzo de este año, en el cual en el Artículo 1 se ordenó que: "todas /as carteras de Estado sin exclusión alguna y conforme a los considerandos de ese decreto deberán estar a disposición de las acciones que se tomen para prevenir y frenar el posible ingreso de la pandemia señalada en el mismo, debiendo priorizar en sus atribuciones la colaboración a la cartera de Estado cuya competencia es la coordinación de /as mencionadas acciones. "Asimismo, se anexa copia del Convenio Interinstitucional suscrito por la Secretaría de Innovación de la Presidencia, el Ministerio de Salud, en el que se establecieron las obligaciones y roles a desempeñar por cada Institución, atendiendo a la orden emitida en el Decreto Ejecutivo Presidencial antes mencionado.

Finalmente, se agrega nota MIGOBDT/DM/EM-0112020, de fecha 27 de marzo del presente año, en la que consta que los fondos provenientes de los recursos de FOPROMID, se ordenó fueran transferidos al Ministerio de Economía para efectuar el pago del bono de compensación de us$300.00".

Por medio de nota sin referencia, de fecha 09 de diciembre de 2020, el Secretario de Innovación de la Presidencia, en respuesta a notificación de Borrador de Informe, manifiesta lo siguiente: "Sobre la presunta deficiencia detectada por el equipo auditor, en mi calidad de SECRETARIO DE INNOVACION DE LA PRESIDENCIA, COMO UNICO FUNCIONARIO PRESUNTAMENTE INVOLUCRADO, creo necesario resaltar: En cuanto al literal a) manifiesto lo siguiente: De conformidad a lo establecido en el Decreto Ejecutivo número 13, publicado en el diario Oficial numero 49 tomo N° 426 del día once de marzo del presente año, en sus CONSIDERANDOS Romano XVI se establece que según el art. 129 del Código de Salud se declaran de interés público las acciones permanente del Ministerio de Salud contra las enfermedades transmisibles y establece que dicho ministerio tendrá a su cargo, en todos sus aspectos, al control de las enfermedades transmisibles y "para lo cual deberá prestarles su colaboración todos la entidades públicas y privadas en lo que sea su competencia", además de lo anterior, en su art. 1 se establece que "todas las carteras de estado sin exclusión alguna y con base a dicho Decreto deberán estar a disposición de las acciones que se tomen para prevenir y frenar el posible ingreso de la pandemia señalada en el mismo, debiendo priorizar en sus atribuciones la colaboración al Ministerio de Salud, cartera de estado cuya competencia es la coordinación de las mencionadas acciones, Decreto Ejecutivo que

constituye una Orden Presidencial Expresa para la atención integral de la emergencia nacional decretada a raíz de la pandemia de COVID -19, por lo tanto existiendo dicha normativa, como garante de la legalidad y a fin de no vulnerar el principio de legalidad constitucionalmente protegido de conformidad al Art. 86 inciso tercero de la Constitución de la República se da estricto cumplimiento a dicha orden presidencial, con base a la cual se prueba la existencia de un documento oficial de designación emitió por la Presidencia de la República que viabiliza las actividades realizaras en la entrega del bono de $300.00. En el mismo sentido debo recalcar que, tal como lo establece el mismo decreto número 13 en su romano XVI antes relacionado, la colaboración a la que por mandato legal y presidencial estuvimos obligados, se encuentra establecido en el Art. 53 K del decreto número 1 de fecha dos de junio de dos mil diecinueve, publicado en el Diario Oficial numero 101 tomo 423, en el cual se establece las facultades y competencias de esta Secretaría, en las que se demuestra la completa correspondencia de dichas facultades con las actividades de pago y control del bono de $300.00; En cuanto al literal b) manifiesto lo siguiente: En dicho literal b) de la presunta deficiencia, se señala que esta Secretaria no cuenta con Descriptor de Funciones y Manual de Puestos, es de hacer notar que en esta Secretaria se cuenta con dichos descriptores de puestos de Trabajo y funciones debidamente autorizados con mi visto bueno como Titular de la Secretaria de Innovación, en los cuales se definen la misión de cada puesto de trabajo, las funciones básicas y la línea de mando entre otros aspectos, los cuales se encuentran en proceso de remisión para aprobación del área competente de esta Presidencia y en los mismos se definen las líneas de mando y responsabilidad de cada uno de los puesto que conforman el Organigrama de esta Secretaria; En cuanto al literal C) de la presunta deficiencia manifiesto lo siguiente: según nota ref. INNOV.008/2020 de fecha de trece de abril del presente año se le remitió al licenciado [redacted], Director de Auditoria dos de esta Corte de Cuentas el documento denominado "PROCESO PARA IDENTIFICAR A LOS BENEFICIARIOS DEL BONO DE COMPENSACION MENSUAL Y SUS CONTROLES" en el cual se establecen que la Secretaria de Innovación de la Presidencia decidió designar al Director de Innovación como encargado de Coordinar, depurar y establecer la base de datos a utilizar en el entrega de la compensación del bono, así como la depuración de los beneficiarios establecidos en el listado a los beneficiarios del gas licuado de petróleo, por medio de exclusión y comparación de las bases de datos que ahí se establecen, documento en el cual así mismo. Se establece puntualmente el procedimiento realizado para la realización de dicho pago. DEBO RESALTAR QUE ESTAS OBSERVACIONES FUERON CONTESTADAS CON ANTERIORIDAD EN NOTAS REMITIDAS POR MI PERSONA AL EQUIPO AUDITOR EL DIA VEINTISIETE DE ABRIL DEL PRESENTE AÑO RESPUESTAS 4 Y 7. Con base a lo expuesto, y a los documentos de descargo que obra en manos del equipo auditor como evidencia de descargo EL PRESUNTO HALLAZGO DE AUDITORIA VIENE A SER INEXISTENTE".

Por medio de NOTA-DM-300-2020-MM de fecha 09 de diciembre de 2020, la Ministra de Economía, manifiesta lo siguiente: "Sin omitir que la redacción del informe es ambigua en cuanto a la deficiencia imputable al MINEC según la letra a. de este acápite, se insiste en la supuesta inexistencia de una autorización expresa a la señora Ministra y en la calificación de tal circunstancia como " deficiente mecanismo".

En cuanto a la designación de esta Cartera de Estado, se ha indicado que en el Decreto Ejecutivo número 13, publicado en el Diario Oficial No. 49, Tomo No 426 del 11 de marzo de este año, en el art. 1 el presidente de la República ordenó que todas las carteras de Estado sin exclusión alguna y conforme a los considerandos de este decreto deberán estar a disposición de las acciones que se tomarán en relación a la pandemia por el COVID-19.

Asimismo, en el punto IV del Acta de la Sesión Extraordinaria Número NUEVE de la Comisión Nacional de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres, celebrada a las doce horas del día veintisiete de marzo de este año, se acuerda: "Aprobar la erogación de recursos del Fondo de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres, solicitada por el Ministerio de Salud, por la cantidad de CUATROCIENTOS MILLONES DE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US $400,000.000.00), a ser transferidos al Ministerio de Economía. cuya finalidad es proveer a dicho Ministerio, con los fondos necesarios para asumir los compromisos financieros derivados de la ejecución del pago del bono de compensación económica, por la suma de TRESCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US$300.00) a cada beneficiario, como apoyo económico de las familias que han resultado afectadas económicamente por la Pandemia por COVID-I9, lo cual se realizará según lo dispuesto en el Decreto No. 12, emitido por el Órgano Ejecutivo en el Ministerio de Salud en fecha 21 de marzo de 2020, en forma coordinada por el Ministerio de Salud, la Secretaría de Innovación de la Presidencia de la República, y el Ministerio de Economía. siendo este último quien operativizará el pago y por ende su respectiva liquidación y cuyo uso será extensivo a toda actividad y erogación de fondos conexos con la finalidad que se ha detallado anteriormente. Fondos que deberán ser solicitados al Ministro de Hacienda por el Ministro de Gobernación y Desarrollo Territorial, a efecto sean transferidos para su ejecución y oportuna liquidación, lo cual deberá realizarse según lo dispuesto en la Ley de Creación del Fondo de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres, su Reglamento y demás normativa. 2) Todas las instituciones correspondientes, deberán adoptar las providencias dentro de sus respectivas competencias según las directrices emitidas por /as autoridades facultadas a tales efectos, con el objeto de garantizar el efectivo manejo a nivel nacional" (el subrayado es propio). (Anexo 5)

Adicionalmente, no puede pasar desapercibida la afirmación de la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, en la sentencia de las dieciocho horas con cincuenta y cinco minutos del ocho de junio de dos mil veinte, en el proceso de Inconstitucionalidad con referencia 21-2020123-2020124-2020125-2020, sobre las atribuciones de los ministros para afrontar la pandemia. Dicha Sala asegura que: "Cualquier funcionario del Órgano Ejecutivo -en especial, los ministros- tiene atribuciones para hacer frente a las situaciones de emergencia y de necesidad. Es decir que habría un error de comprensión si se afirmará que se requiere de una declaratoria de emergencia para poder afrontarla, pues tienen las competencias y facultades para realizar las acciones necesarias de ejecución de obras de prevención y mitigación...". Esta afirmación remarca y es totalmente coherente con los argumentos y disposiciones antes citadas.

Con lo anterior es clara la existencia de atribuciones y facultades y, por tanto, la designación del MINEC en virtud de la cual éste suscribió el Contrato de Procesamiento

de Pagos de Subsidio a los Beneficiaros del Programa de Transferencias directas como efecto de las medidas decretadas en el marco de estado de emergencia nacional motivada por el COVID I9" y realizó toda la actividad establecida en el mismo para operativizar la entrega del bono en cuestión.

Finalmente, es importante destacar que, según la Ley de Corte de Cuentas, un hallazgo solo puede sustentarse en el incumplimiento de la normativa y/o en una erogación indebida de fondos, pero en el presente caso, la observación sexta de la auditoría no se basa en ninguna de ellas.

No hay duda de que la normativa citada por el equipo auditor como supuestamente incumplida es impertinente al caso y la anterior circunstancia es suficiente para concluir que no hay fundamento legal alguno para afirmar que han existido deficientes mecanismos de control interno en cuanto a la ausencia de designación expresa; y, por tanto, el hallazgo debe ser eliminado.

COMENTARIOS DE LOS AUDITORES

En sus comentarios, el señor Viceministro como encargado del Despacho Ministerial hace referencia a documentos y disposiciones en los que no se especifica la designación para el Ministerio de Economía, como es el caso del Decreto Ejecutivo número 13, publicado en Diario Oficial No 49, Tomo No 426, del 11 de marzo de este año. Reiteramos que se carece de una designación expresa y que constituye una falla de control.

La observación se mantiene, debido a que no se presentaron comentarios al respecto por parte de la Secretaría de Innovación de la Presidencia.

En los comentarios emitidos en respuesta a la notificación del Borrador de Informe, el Secretario de Innovación de la Presidencia y la Ministra de Economía, nos indican para el literal a), que es el Decreto Ejecutivo No. 13 publicado en el Diario Oficial numero 49 tomo N° 426 del día once de marzo del presente año, y específicamente por lo establecido en el Art. 1 del mismo, un documento oficial de designación emitido por la Presidencia de la República que viabiliza las actividades realizadas en la entrega del bono de $300.00. Al respecto, los auditores coincidimos que el referido Decreto Ejecutivo No. 13 de fecha 11 de marzo de 2020 contiene instrucciones precisas para que en esos momentos (marzo de 2020), se tomaran medidas encaminadas a prevenir y frenar el posible ingreso de la pandemia al país, no obstante en el mismo Art. 1 se establece que todas las carteras de estado debían estar a disposición de las acciones que se tomaran a esa fecha, pero en base a los considerandos de este Decreto Ejecutivo No. 13 y en ninguno de los considerandos se establece el otorgamiento del bono de $300.00 y tampoco que sería la Secretaria de Innovación y el Ministerio de Economía las entidades a cargo de este proyecto.

La observación de los auditores se refiere a la ausencia de una instrucción escrita de carácter oficial, por medio de la cual se identifiquen las entidades participantes y las responsabilidades que se asumieron con el desarrollo del proyecto de entrega del bono de $300.00, lo cual en primera instancia definiría los alcances y facultades de cada

institución involucrada, para posteriormente generar registros sobre las actividades realizadas y su respectiva verificación.

En relación al literal b), el Secretario de Innovación manifiesta que si se cuenta con descriptores de puestos de Trabajo y funciones debidamente autorizados con visto bueno del Titular de la institución, pero a la vez aclara que están en proceso de aprobación del área respectiva, con lo cual se confirma la deficiencia identificada por los auditores, es decir que para las fechas en que se desarrolló el proyecto de entrega del subsidio de $300.00, la Secretaria de Innovación de la Presidencia no contaba con instrumentos administrativos en los que se definieran la misión de cada puesto de trabajo, las funciones básicas y la línea de mando entre otros aspectos.

Lo anterior constituyó una limitante en términos de control interno, aumentando el riesgo de cometimiento de errores por no estar claramente definidas las funciones de los integrantes de los equipos de trabajo que participaron por parte de la Secretaria de Innovación en el proyecto de entrega del subsidio de $300.00, y que al respecto no se identifiquen responsabilidades. De conformidad a lo manifestado por el Secretario de Innovación y ante la ausencia de Manuales de Organización y funciones en la entidad, la observación se mantiene.

En relación al literal c), el Secretario de Innovación de la Presidencia manifiesta que se remitió previamente a los auditores y durante la fase de campo del examen especial, el documento denominado: "PROCESO PARA IDENTIFICAR A LOS BENEFICIARIOS DEL BONO DE COMPENSACION MENSUAL Y SUS CONTROLES" en el cual, según los comentarios ahora presentados por el Secretario de Innovación, se establece que la Secretaria de Innovación decidió designar al Director de Innovación como encargado de Coordinar, depurar y establecer la base de datos a utilizar en el entrega de la compensación del bono, así como la depuración de los beneficiarios establecidos en el listado a los beneficiarios del gas licuado de petróleo, por medio de exclusión y comparación de las bases de datos que ahí se establecen. Al respecto, efectivamente este documento fue presentado a los auditores y verificamos que está suscrito por el Secretario de Innovación, y que en el mismo se establece la participación de un equipo de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico y a su respectivo Director como encargado de depurar los datos, obtener los listados y presentarlos al Secretario de Innovación para su visto bueno y posterior solicitud a la Superintendencia del Sistema Financiero para que esta entidad coordinara con las instituciones para proceder a operativizar los pagos respectivos del bono de $300.00 a los beneficiarios seleccionados.

Sin embargo los auditores señalamos que el contenido del referido documento no corresponde con el contenido del Decreto Ejecutivo No. 12, y además no está fechado y relaciona los hechos en pasado, es decir constituye una narración de actividades ya realizadas al momento de su redacción, con lo cual no puede considerarse que este documento fue emitido previo a aplicarse los criterios de exclusión que ahora se detallan y que guiaron las acciones de depuración de la base de datos del gas licuado proporcionado por el Ministerio de Economía. El contenido del documento no contiene instrucciones e indicaciones para desarrollar el proyecto, sino que es una narración de hechos ya consumados, lo cual indica que el proyecto se desarrolló sin contar con

instrucciones previas, por escrito y autorizadas por el Secretario de Innovación, quien, no obstante, no contar con una designación expresa para implementar el proyecto, fue en definitiva el titular responsable de su ejecución.

Sobre el literal d) de la observación, el Secretario de Innovación de la Presidencia no presentó comentarios, por lo tanto, se mantiene.

5. FALTA DE DIAGNÓSTICO DE LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS DEL PROYECTO.

Constatamos que la Secretaria de Innovación de la Presidencia, no desarrolló un diagnóstico de las necesidades y requerimientos tecnológicos del Proyecto de distribución del subsidio de $300.0 para la emergencia COVID-19, ni la estrategia para el uso de las tecnologías de información y comunicaciones, considerando los costos de transición, viabilidad, capacidad técnica, instalaciones, riesgos tecnológicos, vida útil y tasas de crecimiento de la infraestructura tecnológica.

El Reglamento para el uso y control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las entidades del sector público, emitido por la Corte de Cuentas de la República mediante Decreto No. 24 y publicado en el D. O. No. 125, Tomo N° 404, de fecha 8 de julio de 2014, establece:

Art. 13: "La Unidad de TIC, efectuará diagnóstico de las necesidades y requerimientos tecnológicos de las dependencias de la Entidad y deberá proyectar las mejoras de las tecnologías de información y comunicaciones, considerando los costos de transición, viabilidad, capacidad técnica, instalaciones, riesgos tecnológicos, vida útil y tasas de crecimiento de la infraestructura tecnológica".

La deficiencia fue ocasionada por el Secretario de Innovación de la Presidencia, al no realizar un diagnóstico de las necesidades y requerimientos tecnológicos del Proyecto de distribución del Subsidio $300.0 para la emergencia COVID-19, ni la estrategia para el uso de las tecnologías de información y comunicaciones.

Como efectos podemos mencionar: Efectos económicos, de seguridad de la información, falta de transparencia en todas las etapas del proyecto, falta de garantía de confiabilidad, integridad y disponibilidad de los datos.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

El Secretario de Innovación de la Presidencia de la República no presentó comentarios a esta observación, no obstante haber sido notificado por medio de nota: ORD12/2020-RESULTADOS PRELIMINARES-7 de fecha 13 de agosto de 2020.

Por medio de nota sin referencia, de fecha 09 de diciembre de 2020, el Secretario de Innovación de la Presidencia, en respuesta a notificación de Borrador de Informe, manifiesta lo siguiente: "Sobre la presunta deficiencia detectada por el equipo

auditor, en mi calidad de SECRETARIO DE INNOVACION DE LA PRESIDENCIA, COMO UNICO FUNCIONARIO PRESUNTAMENTE INVOLUCRADO, creo necesario resaltar: sobre esta presunta deficiencia se puede observar que el Criterio es decir las presuntas normas transgredidas, es decir el Art. 13 del Reglamento para el Uso y Control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las entidades del Sector Publico emitido por la Corte de Cuentas de la Republica mediante decreto número 24 y publicado en el Diario Oficial numero 125 tomo 404 de fecha ocho de julio de dos mil catorce, así como el Art. 22 de las NTCI Específicas de la Presidencia de la Republica no tienen relación alguna con el presunto incumplimiento detectado, dado que dichas normas están referidas al control interno de las dependencias de cada entidad dados los supuesto normativos de dicho artículo MAS NO SE REFIERE A PROYECTOS A EJECUTARSE POR LA ENTIDAD CON SUJETOS DE DERECHO EXTERNOS COMO ES EL CASO DEL PROYECTO DE PAGO DE DEL SUBSIDIO DE LOS $300.00 COMO LO HACEN PARECER LOS SENORES AUDITORES. Y es que toda norma jurídica debe ser interpretada gramaticalmente, es decir, de acuerdo al sentido estricto de las palabras, tal como lo establece el Art. 20 del Código Civil, CON BASE A LO CUAL LA INTERPRETACION ANTOJADIZA DADA POR EL EQUIPO AUDITOR, VULNERA EL PRINCIPIO DE LEGALIDAD CONSTITUCIONALMENTE PROTEGIDO. Por lo anterior el presente hallazgo de auditoria viene a ser INEXISTENTE".

COMENTARIOS DE LOS AUDITORES

La observación se mantiene, debido a que no se presentaron comentarios al respecto.

No obstante que el Secretario de Innovación, posterior a notificación de Borrador de Informe, responde ante el hallazgo de "FALTA DE DIAGNÓSTICO DE LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS DEL PROYECTO", que no es procedente debido a que los elementos mencionados están sustentados en criterios referidos al control interno de las dependencias del Estado, mas no a proyectos a ejecutarse por la entidad con sujetos de derecho externo; el desarrollo de un diagnóstico de las necesidades y requerimientos tecnológicos del Proyecto de distribución del subsidio de $300.00 para la emergencia COVID-19, así como la estrategia para el uso de las tecnologías de información y comunicaciones es una actividad interna y le compete a dicha Secretaría, el velar por la planificación, coordinación y fomento de las estrategias de innovación del Estado, así mismo las observaciones efectuadas responden a la necesidad de garantizar el bien jurídico tutelado, entendiendo por bien jurídico como aquellos valores fundamentales del ser humano y su entorno social que son protegidos por el orden jurídico en tiempo y lugar determinados, exhortando a un mejor manejo de los recursos públicos en cualquier tipo de institución y bajo cualquier circunstancia, por lo cual el hallazgo se mantiene.

6. FALTA DE COMISIÓN RESPONSABLE DEL DESARROLLO DEL PROYECTO.

Constatamos que para el desarrollo del proyecto de entrega del subsidio de los $300.00, relacionado con las bases de datos, no existió una Comisión responsable de dicho

proyecto, desde la fase de inicio hasta la puesta en marcha del proyecto, donde se definieran las responsabilidades de cada miembro de la comisión.

El Reglamento para el uso y control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las entidades del sector público, emitido por la Corte de Cuentas de la República mediante Decreto No. 24 y publicado en el D. O. No. 125, Tomo Nº 404, de fecha 8 de julio de 2014, establece:

Art. 14: "La Entidad deberá contar con una comisión responsable de la ejecución de los proyectos de TIC, desde la fase de inicio hasta la puesta en marcha del proyecto, definiendo responsabilidades de cada miembro de la comisión".

Las Normas Técnicas de Control Interno Especificas de la Presidencia de la República, autorizadas en Decreto No. 39 de la Corte de Cuentas de la República de fecha 6 de abril de 2006, publicadas en D. O. No. 87, Tomo No. 371 de fecha 15 de mayo de 2006, establecen:

Art. 22: "La máxima autoridad de cada dependencia, funcionarios, niveles gerenciales y jefaturas deben establecer formalmente y por escrito los procedimientos para autorizar o delegar, registrar y controlar en forma oportuna las operaciones. Dichos procedimientos serán documentados y comunicados a las jefaturas y al personal. Los funcionarios de las dependencias de la Presidencia, deben limitar las funciones de las unidades y sus servidores, de manera que exista independencia y separación entre las funciones incompatibles, como son las de autorización, ejecución, registro, custodia de fondos, valores y bienes, y control de las operaciones".

La causa se debe a que el Secretario de Innovación de la Presidencia, no creo ni definió los perfiles de los funcionarios idóneos para integrar la comisión responsable del Proyecto de distribución del Subsidio de $300.00.

La falta de nombramientos e instrumentos emitidos con las formalidades legales, imposibilita documentar la coordinación entre los técnicos y personas involucradas en todo el desarrollo del proyecto, para deducir responsabilidades sobre las acciones ejecutadas en los diferentes procesos.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

El Secretario de Innovación de la Presidencia de la República no presentó comentarios a esta observación, no obstante haber sido notificado por medio de nota: ORD12/2020-RESULTADOS PRELIMINARES-7 de fecha 13 de agosto de 2020.

Por medio de nota sin referencia, de fecha 09 de diciembre de 2020, el Secretario de Innovación de la Presidencia, en respuesta a notificación de Borrador de Informe, manifiesta lo siguiente: "Sobre la presunta deficiencia detectada por el equipo auditor, en mi calidad de SECRETARIO DE INNOVACION DE LA PRESIDENCIA, COMO UNICO FUNCIONARIO PRESUNTAMENTE INVOLUCRADO, creo necesario resaltar: Sobre la presenta deficiencia de auditoria y en el mismo sentido del presunto hallazgo

número 7, se debe resaltar que ha sido sustentado con base al Art. 14 Reglamento para el Uso y Control de las Tecnologías de información y Comunicación, en las entidades del Sector Publico emitido por la Corte de Cuentas de la Republica mediante decreto número 24 y publicado en el Diario Oficial numero 125 tomo 404 de fecha ocho de julio de dos mil catorce, Así como en el Art. 22 de las NTCI Especificas de la Presidencia de la Republica cuyos supuestos normativos no tienen relación alguna con el presunto incumplimiento detectado, dado que dichas normas están referidas al control interno de las dependencias de cada entidad dados los supuesto normativos de dicho artículo MAS NO SE REFIERE A PROYECTOS A EJECUTARSE POR LA ENTIDAD CON SUJETOS DE DERECHO EXTERNOS COMO ES ELCASO DEL PROYECTO DE PAGO DE DEL SUBSIDIO DE LOS $300.00 COMO LO HACEN PARECER LOS SENORES AUDITORES. Y es que toda norma jurídica debe ser interpretada gramaticalmente, es decir, de acuerdo al sentido estricto de las palabras, tal como lo establece el Art. 20 del Código Civil, CON BASE A LO CUAL LA INTERPRETACION ANTOJADIZA DADAPOR EL EQUIPO AUDITOR, VULNERA EL PRINCIPIO DE LEGALIDAD CONSTITUCIONALMENTE PROTEGIDO. Por lo anterior el presente hallazgo de auditoria viene a ser INEXISTENTE".

COMENTARIOS DE LOS AUDITORES

La observación se mantiene, debido a que no se presentaron comentarios al respecto.

No obstante que en respuesta a notificación de Borrador de Informe, el Secretario de Innovación, responde ante el hallazgo de "FALTA DE COMISIÓN RESPONSABLE DEL DESARROLLO DEL PROYECTO", de forma idéntica al hallazgo anterior; que no es procedente debido a que los elementos mencionados están sustentados en criterios referidos al control interno de las dependencias del Estado, mas no a proyectos a ejecutarse por la entidad con sujetos de derecho externo; el desarrollo de un diagnóstico de las necesidades y requerimientos tecnológicos del Proyecto de distribución del subsidio de $300.00 para la emergencia COVID-19, así como la estrategia para el uso de las tecnologías de información y comunicaciones es una actividad interna y le compete a dicha Secretaría, el velar por la planificación, coordinación y fomento de las estrategias de innovación del Estado, así mismo las observaciones efectuadas responden a la necesidad de garantizar el bien jurídico tutelado, entendiendo por bien jurídico como aquellos valores fundamentales del ser humano y su entorno social que son protegidos por el orden jurídico en tiempo y lugar determinados, exhortando a un mejor manejo de los recursos públicos en cualquier tipo de institución y bajo cualquier circunstancia, por lo cual el hallazgo se mantiene.

7. FALTA DE EVIDENCIAS DE LAS CARACTERÍSTICAS DE INTEGRIDAD Y LAS RESTRICCIONES A LOS REGISTROS CONTENIDOS EN LOS CAMPOS DE LA BASE "CONTACTS", PROPORCIONADO POR LA SECRETARIA DE INNOVACIÓN DE LA PRESIDENCIA.

Constatamos que la Dirección General de Innovación y Desarrollo Tecnológico de la Secretaría de Innovación de la Presidencia, no elaboró una metodología para el ciclo de

vida del desarrollo de la Base de Datos, donde se almacenaron los reclamos a través de la plataforma para la selección y posterior pago del Subsidio de $300.00, asegurando su eficacia, seguridad, integridad, eficiencia y economía, ya que no se validó ningún campo; asimismo, que se ajuste al cumplimiento de las leyes, reglamentos y normativa vigente que les sean aplicables, condición que no se observa en la Base "contacts-backup-300dolares.sql".

El Reglamento para el uso y control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las entidades del sector público, emitido por la Corte de Cuentas de la República mediante Decreto No. 24 y publicado en el D. O. No. 125, Tomo N° 404, de fecha 8 de julio de 2014, establece, en el literal c):

Art. 15: "La Unidad de TIC implementará la metodología para el ciclo de vida del desarrollo de sistemas, asegurando que los sistemas de información sean eficaces, seguros, íntegros, eficientes y económicos, que impidan la modificación no autorizada; asimismo, se ajuste al cumplimiento de las leyes, reglamentos y normativa vigente que les sean aplicables y considerar además lo siguiente:

c) Procedimientos de actualización en los manuales de usuario y técnico, para el uso de los sistemas en producción y que se encuentra documentado el Control de cambios (versiones del Sistema) y los requerimientos se encuentren autorizados, realizados en el Sistema dentro del mismo".

Art. 16: "La Unidad de TIC debe contar con políticas y procedimientos para el procesamiento de la información, desde su origen, relacionados con la captura, actualización, procesamiento, almacenamiento y salida de los datos, que asegure que la información sea completa, precisa, confiable y válida para la toma de decisiones".

Art.18: "Al contratar servicios tecnológicos con terceros la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación deberá justificar la tercerización del servicio de software, siendo responsables de administrar los aspectos técnicos en la adquisición de los bienes y/o servicios de tecnología de información y comunicación.

Debe efectuarse una efectiva administración del riesgo, considerando acuerdos de confidencialidad, contratos de garantía, viabilidad de la continuidad del proveedor, conformidad con los requerimientos de seguridad, proveedores alternativos, penalizaciones e incentivos, entre otros."

Art. 37: "La Unidad de TIC deberá de contar con la documentación de soporte de las operaciones que realicen (físicas o electrónicas), para justificar e identificar la naturaleza, finalidad y resultado de la actividad realizada. La documentación debe estar debidamente custodiada y contar con procedimientos para su actualización oportuna.

Art. 38: "La máxima autoridad y la Unidad de TIC, deberán emitir políticas que fomenten el flujo oportuno de información interna por medio del uso del correo electrónico institucional como medio oficial de comunicación, digitalización de documentos, utilización del sitio web institucional, intranet e internet. Deberán definir por escrito los

controles generales de los recursos de tecnología de información, para asegurar la eficiencia, efectividad, confiabilidad y seguridad de la información".

Las Normas Técnicas de Control Interno Especificas de la Presidencia de la República, autorizadas en Decreto No. 39 de la Corte de Cuentas de la República de fecha 6 de abril de 2006, publicadas en D. O. No. 87, Tomo No. 371 de fecha 15 de mayo de 2006, establecen:

Art. 29: "Los responsables del área de informática de la Presidencia y sus dependencias, deben establecer por escrito, los procedimientos sobre controles de aplicación en el procesamiento de datos a través de programas de aplicación que controlen y garanticen que no ocurran alteraciones de datos durante el procesamiento, además de garantizar seguridad razonable de las transacciones internas que realizan en la institución".

La deficiencia se debe a que el Director General de Innovación y Desarrollo Tecnológico de la Secretaría de Innovación de la Presidencia, no definió los aspectos técnicos en la adquisición de la base de datos, tomando en cuenta la administración del riesgo, eficacia, seguridad, integridad, eficiencia y economía para el ciclo de vida del desarrollo de la Base de Datos para el pago del Subsidio de $300.00, lo cual tampoco fue instruido por el Secretario de Innovación de la Presidencia.

La falta de una metodología para el ciclo de vida del desarrollo de la Base de Datos tiene como resultado que no exista confiabilidad, integridad ni disponibilidad de la información de la base de datos creada por [redacted] debido a la falta de restricciones y validación de campos, permitiendo la generación de registros basura en la base de datos de reclamos, así como registros incompletos de la entrega de subsidio bancarizados y no bancarizados.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

El Secretario de Innovación de la Presidencia de la República no presentó comentarios a esta observación, no obstante haber sido notificado por medio de nota: ORD12/2020-RESULTADOS PRELIMINARES-7 de fecha 13 de agosto de 2020.

Con número de referencia Ref. INNOV.032/2020, de fecha 01 de septiembre de 2020, el Director General de Innovación y Desarrollo Tecnológico de la Secretaría de Innovación de la Presidencia, manifiesta lo siguiente: "La base de datos contacts-backup-300dolares.sql fue diseñada e implementada por una empresa externa, por lo tanto, yo no tengo información de los procedimientos externos de la empresa proveedora".

Por medio de nota sin referencia, de fecha 09 de diciembre de 2020, el Secretario de Innovación de la Presidencia y el Director General de Innovación y Desarrollo Tecnológico de la Secretaría de Innovación de la Presidencia, en respuesta a notificación de Borrador de Informe, manifiestan lo siguiente: "En cuanto a los presuntos hallazgos NUEVE, DOCE, CATORCE, DIECISIETE, DIECINUEVE, VEINTE, VEINTIDÓS, VEINTICINCO, esta Secretaría cuenta con la documentación de respaldo

pertinente para desvanecerlos la cual será aportada en el momento procesal oportuno, de conformidad al Art. 11 de la Constitución, a fin de que se nos garantice nuestro derecho de Audiencia y Defensa, constitucionalmente protegido".

COMENTARIOS DE LOS AUDITORES

Si bien es cierto que la base de datos contacts-backup-300dolares.sql, fue diseñada e implementada por una empresa externa, donde el solicitante fue la Secretaria de Innovación de CAPRES y que, donde se evidencia claramente que no se definieron los aspectos técnicos en la adquisición de la base de datos, tomando en cuenta la administración del riesgo, eficacia, seguridad, integridad, eficiencia y economía para el ciclo de vida del desarrollo de la Base de Datos para el pago del Subsidio de $300.00 y por lo que no existe confiabilidad, integridad ni disponibilidad de la información de la base de datos creada por [redacted] debido a la falta de restricciones y validación de campos, permitiendo la generación de registros basura. Incumpliendo el Art.18 del Reglamento para el uso y control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las entidades del sector público. De conformidad a lo anterior, la observación se mantiene.

El Secretario de Innovación de la Presidencia, y el Director General de Innovación y Desarrollo Tecnológico de la Secretaría de Innovación de la Presidencia, no presentaron comentarios a la presente observación, posterior a notificación de Borrador de Informe, solamente manifiestan que en el momento procesal oportuno será aportada la documentación de respaldo pertinente, por lo que la deficiencia se mantiene. Es oportuno mencionar que, en el Borrador de Informe, esta observación se notificó como Hallazgo NUEVE.

8. FALTA DE DOCUMENTOS QUE EVIDENCIEN LAS FASES DE DESARROLLO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA EL PAGO DEL SUBSIDIO.

Comprobamos que la Secretaría de Innovación, no documentó el ciclo de vida del desarrollo de la Plataforma Tecnológica para el proyecto de distribución del Subsidio de $300.00 USD de la emergencia COVID-19, careciendo de la documentación técnica y procedimental de su implementación en las diferentes fases de desarrollo, así como las características de confiabilidad, integridad y disponibilidad de los servicios de:

a. Desarrollo e implementación con Microsoft, bajo la plataforma en la nube con [redacted]
b. Desarrollo e implementación con la Empresa [redacted]
c. Desarrollo e implementación con [redacted], y servicios en la nube por [redacted] y la ciberseguridad implementada.

El Reglamento para el uso y control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las entidades del sector público, emitido por la Corte de Cuentas de la República mediante Decreto No. 24 y publicado en el D. O. No. 125, Tomo Nº 404, de fecha 8 de julio de 2014, establece:

Art. 17: "La Unidad de TIC, deberá identificar los cambios en las soluciones automatizadas, conforme a un análisis técnico, económico y operativo, con las diferentes alternativas de solución, analizando el impacto de la implementación de cambios, planificando las pruebas para reducir incidentes, caídas de red, e implementando y documentando los cambios exitosos y en tiempo disponible".

Art. 26: "La máxima autoridad, gerencias y demás jefaturas, deberán asegurar la correcta administración de la seguridad de la información, estableciendo y manteniendo controles que permitan que la información cumpla con las características de confidencialidad, integridad, disponibilidad, confiabilidad y cumplimiento legal."

Art. 37: "La Unidad de TIC deberá de contar con la documentación de soporte de las operaciones que realicen (físicas o electrónicas), para justificar e identificar la naturaleza, finalidad y resultado de la actividad realizada. La documentación debe estar debidamente custodiada y contar con procedimientos para su actualización oportuna".

Art. 38: "La máxima autoridad y la Unidad de TIC, deberán emitir políticas que fomenten el flujo oportuno de información interna por medio del uso del correo electrónico institucional como medio oficial de comunicación, digitalización de documentos, utilización del sitio web institucional, intranet e internet. Deberán definir por escrito los controles generales de los recursos de tecnología de información, para asegurar la eficiencia, efectividad, confiabilidad y seguridad de la información".

Las Normas Técnicas de Control Interno Especificas de la Presidencia de la República, autorizadas en Decreto No. 39 de la Corte de Cuentas de la República de fecha 6 de abril de 2006, publicadas en D. O. No. 87, Tomo No. 371 de fecha 15 de mayo de 2006, establecen:

Art. 29: "Los responsables del área de informática de la Presidencia y sus dependencias, deben establecer por escrito, los procedimientos sobre controles de aplicación en el procesamiento de datos a través de programas de aplicación que controlen y garanticen que no ocurran alteraciones de datos durante el procesamiento, además de garantizar seguridad razonable de las transacciones internas que realizan en la institución".

La deficiencia se debe a que el Secretario de Innovación de la Presidencia y el Director General de Innovación y Desarrollo Tecnológico de la Secretaría de Innovación de la Presidencia, no desarrollaron un análisis del proyecto, donde se realizara un diagnóstico de la relación entre el proyecto, las empresas proveedoras de los servicios tecnológicos y la participación debidamente documentada, que cada una de ellas tuvo en el proyecto, determinando su grado de viabilidad. Ambos funcionarios tampoco identificaron ni giraron instrucciones para que se identificaran los recursos para establecer las herramientas, instrumentos y medios con los que contaban para la ejecución del proyecto (humanos, económicos, tecnológicos, físicos y virtuales, entre otros recursos digitales). Ambos funcionarios no desarrollaron un plan de trabajo u hoja de ruta para determinar las fechas, los plazos de ejecución, las labores que se llevarán a cabo y las estrategias que se pondrán en marcha y un seguimiento a la valoración de los resultados para asegurar que en la marcha se cumplieran con los objetivos iniciales.

Lo anterior generó que la Secretaría de Innovación no garantizara la confiabilidad de la implementación, así como de su operatividad, al no documentar y transparentar el involucramiento de empresas proveedoras de servicios tecnológicos como, Microsoft, el desarrollo e implementación con la empresa [redacted] desarrollo e implementación con [redacted] y servicios en la nube, que le permitiera tener una descripción detallada de cada etapa de la prestación del servicio, de la operatividad de los sitios web https: [redacted] y https: [redacted], bases de datos y otros productos de software involucrados para la administración de proyecto.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

El Secretario de Innovación de la Presidencia de la República no presentó comentarios a esta observación, no obstante haber sido notificado por medio de nota: ORD12/2020-RESULTADOS PRELIMINARES-7 de fecha 13 de agosto de 2020.

Con número de referencia Ref. INNOV.032/2020, de fecha 01 de septiembre de 2020, el Director General de Innovación y Desarrollo Tecnológico de la Secretaría de Innovación de la Presidencia, manifiesta lo siguiente: "La Dirección General de Innovación de la Presidencia, no desarrolló ningún sistema para el pago o distribución del subsidio de $300.00".

Por medio de nota sin referencia, de fecha 09 de diciembre de 2020, el Secretario de Innovación de la Presidencia y el Director General de Innovación y Desarrollo Tecnológico de la Secretaría de Innovación de la Presidencia, en respuesta a notificación de Borrador de Informe, manifiestan lo siguiente: "Sobre la presunta deficiencia detectada por el equipo auditor, en nuestras calidades de DIRECTOR GENERAL DE INNOVACION Y DESARROLLO TECNOLOGICO y como SECRETARIO DE INNOVACION DE LA PRESIDENCIA, COMO FUNCIONARIOS PRESUNTAMENTE INVOLUCRADOS, anexamos análisis del proyecto (ANEXO 1), 2 folios".

COMENTARIOS DE LOS AUDITORES

El Secretario de Innovación de la Presidencia conjuntamente con el Director General de Innovación y Desarrollo Tecnológico de la Secretaría de Innovación, no desarrollaron un análisis del proyecto, realizando un diagnóstico de la relación entre el proyecto, las empresas proveedoras de los servicios tecnológicos y la participación debidamente documentada, que cada una de ellas tuvo en el proyecto, determinando su grado de viabilidad y no se desarrolló un plan de trabajo u hoja de ruta para determinar las fechas, los plazos de ejecución, las labores que se llevarán a cabo y las estrategias que se pondrán en marcha y un seguimiento a la valoración de los resultados para asegurar que en la marcha se cumplieran con los objetivos iniciales.

No se nos presentó la documentación del análisis de las diferentes solicitudes hacia las empresas contratadas para que elaborara la Base de Datos, donde se detallarían las diferentes fases del desarrollo de la plataforma y los problemas a que conllevo a cambiar de empresas. Se sabe que, con respecto a este proyecto la plataforma no fue elaborada

por Secretaría de Innovación de CAPRES, pero si con los lineamientos emanados por la misma; por lo tanto, al no realizar estos procedimientos, están incumpliendo el Art.18 del Reglamento para el uso y control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las entidades del Sector Público. De conformidad a lo anterior, la observación se mantiene.

Habiendo analizado el anexo 1 presentados por los funcionarios en respuesta a notificación de Borrador de Informe, se concluye que la observación se mantiene, debido a que la información presentada es deficiente, ya que lo presentado es un resumen escueto de algunas actividades y decisiones tomadas dentro del proyecto, que debió ser debidamente documentado y autorizado por la máxima autoridad, como por ejemplo, el incorporar la documentación del análisis de los diferentes requerimientos o convenios con las empresas contratadas para la implementación de la infraestructura de servidores y Base de Datos, detallando las diferentes fases del desarrollo de dicha plataforma con los planes de trabajo u hoja de ruta para determinar las fechas, los plazos de ejecución y el detalle de los recursos u activos de información involucrados, y registrar los problemas que llevaron a dicha Secretaria al continuo cambio de empresas para lograr operativizar el proyecto; por lo tanto, dichas respuestas dejan vacíos procedimentales y tecnológicos sobre la implementación con cada una de las empresas proveedoras de los servicios y del proyecto en general.

9. FALTA DE POLITICAS, PROCEDIMIENTOS, PROCESOS DE ALMACENAMIENTO, RESPALDOS Y RECUPERACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

En la ejecución del proyecto de distribución del Subsidio de $300.00 USD de la emergencia COVID-19, no se evidencia la existencia de una estrategia de almacenamiento, respaldos y recuperación de la información, para garantizar la confiabilidad, integridad y disponibilidad de la información de las Bases de Datos.

El Reglamento para el uso y control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las entidades del sector público, emitido por la Corte de Cuentas de la República mediante Decreto No. 24 y publicado en el D. O. No. 125, Tomo N° 404, de fecha 8 de julio de 2014, establece:

Art. 40: "El Área de TIC debe establecer y mantener actualizadas políticas y procedimientos para el respaldo y recuperación de la información, que le permitan tener acceso a la misma durante períodos de contingencias, causados por desperfectos en los equipos, pérdida de información u otras situaciones similares".

Las Normas Técnicas de Control Interno Especificas de la Presidencia de la República, autorizadas en Decreto No. 39 de la Corte de Cuentas de la República de fecha 6 de abril de 2006, publicadas en D. O. No. 87, Tomo No. 371 de fecha 15 de mayo de 2006, establecen:

Art. 33: "La máxima autoridad de cada dependencia debe elaborar los procesos para identificar, registrar y recuperar la información relativa al quehacer institucional que

permitan que la comunicación llegue a todos los destinatarios en forma oportuna, para contrarrestar cualquier contingencia que pueda suscitarse en los sistemas de información".

La deficiencia se ha originado porque el Director General de Innovación y Desarrollo Tecnológico de la Secretaría de Innovación de la Presidencia y el Secretario de la misma entidad, no desarrollaron una estrategia de almacenamiento, respaldos y recuperación de la información, para garantizar la confiabilidad, integridad y disponibilidad de la información de las Bases de Datos.

Por lo que dicha Secretaría no podrá garantizar el restablecimiento y restauración de la información contenida en las bases de datos utilizada para el proyecto de entrega del subsidio de los $300.00.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

El Secretario de Innovación de la Presidencia de la República no presentó comentarios a esta observación, no obstante haber sido notificado por medio de nota: ORD12/2020-RESULTADOS PRELIMINARES-7 de fecha 13 de agosto de 2020.

Con número de referencia Ref. INNOV.032/2020, de fecha 01 de septiembre de 2020, el Director General de Innovación y Desarrollo Tecnológico de la Secretaría de Innovación de la Presidencia, manifiesta lo siguiente: "En las bases de datos que estuvieron bajo mi responsabilidad se cumplió con el siguiente procedimiento: Se realizaba una copia de la base de datos diaria y/o antes de realizar alguna carga de registros a la misma. Y esta se almacenaba en un disco duro externo en un área segura. De igual manera la base de datos local era accedida con las credenciales de uso de la maquina protegida por el Director General de Innovación y Desarrollo Tecnológico"

Por medio de nota sin referencia, de fecha 09 de diciembre de 2020, el Secretario de Innovación de la Presidencia y el Director General de Innovación y Desarrollo Tecnológico de la Secretaría de Innovación de la Presidencia, en respuesta a notificación de Borrador de Informe, manifiestan lo siguiente: "Sobre la presunta deficiencia detectada por el equipo auditor, en nuestras calidades de DIRECTOR GENERAL DE INNOVACION Y DESARROLLO TECNOLOGICO y como SECRETARIO DE INNOVACION DE LA PRESIDENCIA, COMO FUNCIONARIOS PRESUNTAMENTE INVOLUCRADOS, anexamos la estrategia de almacenamiento, respaldos y recuperación de información. (ANEXO 2). 2 folios".

COMENTARIOS DE LOS AUDITORES

En la respuesta se menciona que se cumplió con la realización de copias de respaldo a la base de datos, la cual se hacía diariamente y/o antes de realizar alguna carga de registros almacenándola en un disco duro externo de área segura y que, además, se accedían con credenciales de la Institución; por lo cual el funcionario no presentó ninguna prueba al respecto como los lineamientos para el almacenamiento, respaldo y

recuperación de la información para poder analizar y verificar la información. De conformidad a lo anterior, la observación se mantiene.

Habiendo analizado el anexo 2, presentado por los funcionarios involucrados en respuesta a notificación de Borrador de Informe, se concluye que la observación se mantiene, debido a que, el instrumento normativo presentado como "Estrategia de almacenamiento, respaldos y recuperación de información de la Base de Datos" no cuenta con la descripción del fundamento legal, ni se encuentra autorizado por la máxima autoridad.

10. NO SE HA DOCUMENTADO LOS INCIDENTES DE CIBERATAQUE A LAS PLATAFORMAS PARA EL PAGO DEL SUBSIDIO DE $300.00.

Comprobamos que no se ha documentado los incidentes de ciberataque a las plataformas para el pago del subsidio de $300.00, que funcionó a través de los sitios web https: [redacted] y https: [redacted] al que se hace referencia en nota, oficio Ref. INNOV.023/2020 de fecha 01 de julio del corriente. Asimismo, ni las acciones legales consiguientes efectuadas conforme al reporte remitido a la Fiscalía General de la República y su seguimiento.

El Reglamento para el uso y control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las entidades del sector público, emitido por la Corte de Cuentas de la República mediante Decreto No. 24 y publicado en el D. O. No. 125, Tomo N° 404, de fecha 8 de julio de 2014, establece:

Art. 37: "La Unidad de TIC deberá de contar con la documentación de soporte de las operaciones que realicen (físicas o electrónicas), para justificar e identificar la naturaleza, fina idad y resultado de la actividad realizada. La documentación debe estar debidamente custodiada y contar con procedimientos para su actualización oportuna".

Art. 40: "El Área de TIC debe establecer y mantener actualizadas políticas y procedimientos para el respaldo y recuperación de la información, que le permitan tener acceso a la misma durante períodos de contingencias, causados por desperfectos en los equipos, pérdida de información u otras situaciones similares".

Las Normas Técnicas de Control Interno Especificas de la Presidencia de la República, autorizadas en Decreto No. 39 de la Corte de Cuentas de la República de fecha 6 de abril de 2006, publicadas en D. O. No. 87, Tomo No. 371 de fecha 15 de mayo de 2006, establecen:

Art. 29: "Los responsables del área de informática de la Presidencia y sus dependencias, deben establecer por escrito, los procedimientos sobre controles de aplicación en el procesamiento de datos a través de programas de aplicación que controlen y garanticen que no ocurran alteraciones de datos durante el procesamiento, además de garantizar seguridad razonable de las transacciones internas que realizan en la institución".

La deficiencia se debe a que el Secretario de Innovación de la Presidencia conjuntamente con el Director General de Innovación y Desarrollo Tecnológico de la Secretaría de Innovación de la Presidencia, no determinaron el nivel de riesgo y preparación en ciberdefensa para el proyecto, de tal forma que se pudieran definir lineamientos para combatir las potenciales amenazas. Por lo que no se conoce como dicha Secretaría se preparó contra ataques cibernéticos, así mismo, no presentó el reporte técnico de ciberataques presuntamente recibidos a la plataforma tecnológica del proyecto para la distribución de los $300.00 USD, en la cual, estuvo involucrados tecnologías y servicios prestados por [redacted] y Servicios de alojamiento en la nube de [redacted] por parte de [redacted]

Al no definirse una estrategia de ciberseguridad para administrar la complejidad y diversidad de las amenazas de acceso ilegal a la información, la plataforma tecnológica queda expuesta a sabotajes, situación que agrava ante el ocultamiento de los resultados de los eventos de seguridad sufridos.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

El Secretario de Innovación de la Presidencia de la República no presentó comentarios a esta observación, no obstante haber sido notificado por medio de nota: ORD12/2020-RESULTADOS PRELIMINARES-7 de fecha 13 de agosto de 2020.

Con número de referencia Ref. INNOV.032/2020, de fecha 01 de septiembre de 2020, el Director General de Innovación y Desarrollo Tecnológico de la Secretaría de Innovación de la Presidencia, manifiesta lo siguiente: "Mi persona y la Dirección a mi cargo no éramos los responsables de realizar ese tipo de trámites".

Por medio de nota sin referencia, de fecha 09 de diciembre de 2020, el Secretario de Innovación de la Presidencia y el Director General de Innovación y Desarrollo Tecnológico de la Secretaría de Innovación de la Presidencia, en respuesta a notificación de Borrador de Informe, manifiestan lo siguiente: "En cuanto a los presuntos hallazgos NUEVE, DOCE, CATORCE, DIECISIETE, DIECINUEVE, VEINTE, VEINTIDÓS, VEINTICINCO, esta Secretaría cuenta con la documentación de respaldo pertinente para desvanecerlos la cual será aportada en el momento procesal oportuno, de conformidad al Art. 11 de la Constitución, a fin de que se nos garantice nuestro derecho de Audiencia y Defensa, constitucionalmente protegido".

COMENTARIOS DE LOS AUDITORES

En sus comentarios, el Director General de Innovación y Desarrollo Tecnológico de la Secretaría de Innovación de la Presidencia, manifiesta que no era responsable de realizar ese tipo de trámites, sin embargo, no presenta pruebas al respecto de las diferentes funciones asignadas, para constatar que estas tareas no le fueron delegadas.

La Secretaría de Innovación no garantizo la seguridad de la Plataforma Tecnológica y las bases de datos relacionadas, debido a que no definió una estrategia de ciberseguridad para administrar la complejidad y diversidad de las amenazas que tienen como fin el

acceso ilegal a la información, así como el sabotaje de la plataforma tecnológica. Así mismo el ocultamiento de los resultados de los eventos de seguridad sufridos en la plataforma del proyecto. De conformidad a lo anterior, la observación se mantiene.

El Secretario de Innovación de la Presidencia, y el Director General de Innovación y Desarrollo Tecnológico de la Secretaría de Innovación de la Presidencia, no presentaron comentarios a la presente observación, posterior a notificación de Borrador de Informe, solamente manifiestan que en el momento procesal oportuno será aportada la documentación de respaldo pertinente, por lo que la deficiencia se mantiene. Es oportuno mencionar que, en el Borrador de Informe, esta observación se notificó como Hallazgo DOCE.

11. FALTA DE METODOLOGIAS DE CIBERSEGURIDAD.

Verificamos que no existe metodología de ciberseguridad y no se realizó, ni se elaboró políticas, ni estrategias para garantizar la ciberseguridad y continuidad del servicio en la Plataforma Tecnológica y bases de datos del Proyecto de distribución del Subsidio $300.00 para la emergencia COVID-19.

El Reglamento para el uso y control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las entidades del sector público, emitido por la Corte de Cuentas de la República mediante Decreto No. 24 y publicado en el D. O. No. 125, Tomo N° 404, de fecha 8 de julio de 2014, establece:

Art. 34: "La Unidad de TIC definirá políticas y procedimientos de seguridad que garantice la confiabilidad, integridad y compatibilidad de la plataforma tecnológica y que contemple el suministro de energía eléctrica para la continuidad del negocio en caso de fallas temporales en la red eléctrica".

Art. 35: "La Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación, deberá implementar medidas de seguridad física y lógica para las redes institucionales, esquemas de red con DMZ, consolas de antivirus, manteniéndolos actualizados en la red. Para el caso de los equipos informáticos sin acceso a la red, se deberán de crear políticas para su actualización".

Art. 36: "La Unidad de TIC debe de elaborar y ejecutar un plan de Mantenimiento de Equipo Informático debidamente diseñado, que contenga objetivos, políticas, prioridades, programación de actividades en el que se identifique a los responsables de ejecutarlas y la determinación de los costos estimados; además, la identificación de metas programadas formuladas de manera precisa, factible, viable y medible, para que se pueda ejercer un seguimiento, evaluación de objetivos y su cumplimiento. Este plan deberá ser comunicado a los niveles responsables de su ejecución".

Art. 37: "La Unidad de TIC deberá de contar con la documentación de soporte de las operaciones que realicen (físicas o electrónicas), para justificar e identificar la naturaleza,

finalidad y resultado de la actividad realizada. La documentación debe estar debidamente custodiada y contar con procedimientos para su actualización oportuna".

Art. 38: "La máxima autoridad y la Unidad de TIC, deberán emitir políticas que fomenten el flujo oportuno de información interna por medio del uso del correo electrónico institucional como medio oficial de comunicación, digitalización de documentos, utilización del sitio web institucional, intranet e internet. Deberán definir por escrito los controles generales de los recursos de tecnología de información, para asegurar la eficiencia, efectividad, confiabilidad y seguridad de la información".

Art. 39: "La Unidad de TIC, deberá contar con un plan de contingencia autorizado por la máxima autoridad de la entidad, este plan debe ser viable, que detalle las acciones, procedimientos y recursos financieros, humanos y tecnológicos, considerando los riesgos y amenazas de TIC que afecten de forma parcial o total la operatividad normal de los servicios de la Entidad, categorizando el tipo de acción a realizar en cuanto a la medición en tiempo para el restablecimiento de las operaciones tecnológicas, este plan debe probarse y actualizarse atendiendo la realidad tecnológica de la entidad al menos una vez al año. Deberá ser comunicado a los niveles pertinentes".

Art. 40: "El Área de TIC debe establecer y mantener actualizadas políticas y procedimientos para el respaldo y recuperación de la información, que le permitan tener acceso a la misma durante períodos de contingencias, causados por desperfectos en los equipos, pérdida de información u otras situaciones similares.
Papel finalizado 21 de julio de 2020".

Las Normas Técnicas de Control Interno Especificas de la Presidencia de la República, autorizadas en Decreto No. 39 de la Corte de Cuentas de la República de fecha 6 de abril de 2006, publicadas en D. O. No. 87, Tomo No. 371 de fecha 15 de mayo de 2006, establecen:

Art. 21: "Las actividades de control interno diseñadas por la Presidencia y sus dependencias, se establecerán para ejercer control de tal modo que estén integradas en los procesos".

Art. 29: "Los responsables del área de informática de la Presidencia y sus dependencias, deben establecer por escrito, los procedimientos sobre controles de aplicación en el procesamiento de datos a través de programas de aplicación que controlen y garanticen que no ocurran alteraciones de datos durante el procesamiento, además de garantizar seguridad razonable de las transacciones internas que realizan en la institución".

La deficiencia se debe a que el Secretario de Innovación, conjuntamente con Director General de Innovación y Desarrollo Tecnológico de la Secretaría de Innovación de la Presidencia, no definieron una metodología para combatir las potenciales amenazas de ciberseguridad, tanto internas como de los servicios tercerizados.

La falta de metodología de ciberseguridad, poner en riesgo la seguridad de la plataforma tecnología y las bases de datos relacionadas

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

El Secretario de Innovación de la Presidencia de la República no presentó comentarios a esta observación, no obstante haber sido notificado por medio de nota: ORD12/2020-RESULTADOS PRELIMINARES-7 de fecha 13 de agosto de 2020.

Con número de referencia Ref. INNOV.032/2020, de fecha 01 de septiembre de 2020, el Director General de Innovación y Desarrollo Tecnológico de la Secretaría de Innovación de la Presidencia, manifiesta lo siguiente: "Se realizaba una copia de la base de datos diaria y/o antes de realizar alguna carga de registros a la misma. Y esta se almacenaba en un disco de duro externo en un área segura. De igual manera la base de datos local era accedida con las credenciales de uso de la maquina protegida por el Director General de Innovación y Desarrollo Tecnológico".

Por medio de nota sin referencia, de fecha 09 de diciembre de 2020, el Secretario de Innovación de la Presidencia y el Director General de Innovación y Desarrollo Tecnológico de la Secretaría de Innovación de la Presidencia, en respuesta a notificación de Borrador de Informe, manifiestan lo siguiente: "En cuanto a los presuntos hallazgos NUEVE, DOCE, CATORCE, DIECISIETE, DIECINUEVE, VEINTE, VEINTIDÓS, VEINTICINCO, esta Secretaría cuenta con la documentación de respaldo pertinente para desvanecerlos la cual será aportada en el momento procesal oportuno, de conformidad al Art. 11 de la Constitución, a fin de que se nos garantice nuestro derecho de Audiencia y Defensa, constitucionalmente protegido".

COMENTARIOS DE LOS AUDITORES

Reiteramos que no se definió una metodología para combatir las potenciales amenazas de ciberseguridad, llámese a esto conjunto de elementos, medidas y equipos destinados a controlar la seguridad informática de una entidad o espacio virtual, tanto internas como de los servicios tercerizados. Al respecto, el Director General de Innovación y Desarrollo Tecnológico de la Secretaría de Innovación de la Presidencia, no presentó con sus comentarios, ninguna prueba para ser revisada. De igual forma reiteramos que la Secretaría de Innovación no garantizó la seguridad de la Plataforma Tecnológica y las bases de datos relacionadas.

El Secretario de Innovación de la Presidencia, y el Director General de Innovación y Desarrollo Tecnológico de la Secretaría de Innovación de la Presidencia, no presentaron comentarios a la presente observación, posterior a notificación de Borrador de Informe, solamente manifiestan que en el momento procesal oportuno será aportada la documentación de respaldo pertinente, por lo que la deficiencia se mantiene. Es oportuno mencionar que, en el Borrador de Informe, esta observación se notificó como Hallazgo CATORCE.

12. NO SE DOCUMENTÓ EL PROCESO DE INTEGRACIÓN E INVOLUCRAMIENTO DE PROVEEDORES DE TECNOLOGÍA.

Comprobamos que la Secretaría de Innovación de la Presidencia, no documentó el proceso de integración e involucramiento de los proveedores de tecnología, [redacted] en la trazabilidad del desarrollo e implementación de la Plataforma Tecnológica, utilizada para la consulta y distribución del pago del bono de $300.00.

Asimismo, no se detallaron los productos de hardware y software, así como las soluciones o estrategias provistas por cada uno de los proveedores, costos de los servicios, o si existió por parte de alguno de ellos de prestación del servicio en calidad de donación, para el desarrollo de la plataforma tecnológica, y servicios en la nube, de los sitios web https:[redacted] y https:[redacted] y otros productos involucrados para la administración del proyecto, de los cuales no se evidenció la existencia de SLA o Service Level Agreement, traducido como Acuerdo de Nivel de Servicio anexo al Contrato de Prestación de Servicios, acuerdos de confidencialidad, contratos de garantía, viabilidad de la continuidad del proveedor, conformidad con los requerimientos de seguridad, proveedores alternativos, penalizaciones e incentivos, entre otros.

El Reglamento para el uso y control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las entidades del sector público, emitido por la Corte de Cuentas de la República mediante Decreto No. 24 y publicado en el D. O. No. 125, Tomo N° 404, de fecha 8 de julio de 2014, establece:

Art. 18: "Al contratar servicios tecnológicos con terceros, la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación deberá justificar la tercerización del servicio de software, siendo responsables de administrar los aspectos técnicos en la adquisición de los bienes y/o servicios de tecnología de información y comunicación.

Debe efectuarse una efectiva administración del riesgo, considerando acuerdos de confidencialidad, contratos de garantía, viabilidad de la continuidad del proveedor, conformidad con los requerimientos de seguridad, proveedores alternativos, penalizaciones e incentivos, entre otros".

Art. 19: "La Unidad de TIC deberá implementar y gestionar la aprobación de una metodología estándar de desarrollo y adquisición de software, realizado con terceros. Documentando en un expediente o portafolio el ciclo de vida de desarrollo de sistemas de los proyectos tecnológicos".

Art. 20: "La Unidad de TIC deberá contar con registros para el control de la vigencia de las garantías de fábrica que cubran desperfectos y aseguren el funcionamiento de los equipos de tecnología de información y comunicación, para lo cual creará procedimientos en conjunto con la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional".

Art. 21 "La Unidad de TIC, deberá emitir procedimientos de control para monitorear los servicios de enlaces brindados por terceros, asegurándose que se cumpla con la recepción del servicio, la confidencialidad e integridad de la información a la cual tengan acceso, y operación de la infraestructura tecnológica".

Art. 26: "La máxima autoridad, gerencias y demás jefaturas, deberán asegurar la correcta administración de la seguridad de la información, estableciendo y manteniendo controles que permitan que la información cumpla con las características de confidencialidad, integridad, disponibilidad, confiabilidad y cumplimiento legal."

Las Normas Técnicas de Control Interno Especificas de la Presidencia de la República, autorizadas en Decreto No. 39 de la Corte de Cuentas de la República de fecha 6 de abril de 2006, publicadas en D. O. No. 87, Tomo No. 371 de fecha 15 de mayo de 2006, establecen:

Art. 29: "Los responsables del área de informática de la Presidencia y sus dependencias, deben establecer por escrito, los procedimientos sobre controles de aplicación en el procesamiento de datos a través de programas de aplicación que controlen y garanticen que no ocurran alteraciones de datos durante el procesamiento, además de garantizar seguridad razonable de las transacciones internas que realizan en la institución".

El Secretario de Innovación de la Presidencia no utilizó una metodología para documentar la implementación de los productos de hardware y software, así como las soluciones o estrategias provistas por cada uno de los proveedores, costos de los servicios, o si existió por parte de alguno de ellos de prestación del servicio en calidad de donación, para el desarrollo de la plataforma tecnológica, y servicios en la nube, de los sitios web https:[redacted] y https:[redacted] y otros productos involucrados para la administración del proyecto, de los cuales no se evidenció la existencia de SLA o Service Level Agreement, traducido como Acuerdo de Nivel de Servicio anexo al Contrato de Prestación de Servicios, acuerdos de confidencialidad, contratos de garantía, viabilidad de la continuidad del proveedor, conformidad con los requerimientos de seguridad, proveedores alternativos, penalizaciones e incentivos, entre otros.

Por lo que el involucramiento de proveedores de tecnología en la construcción de la plataforma tecnológica utilizada para la consulta y distribución del pago del bono de $300.00, para la distribución de subsidio de los $300.00 USD no es confiable.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

El Secretario de Innovación de la Presidencia de la República no presentó comentarios a esta observación, no obstante haber sido notificado por medio de nota: ORD12/2020-RESULTADOS PRELIMINARES-7 de fecha 13 de agosto de 2020.

Por medio de nota sin referencia, de fecha 09 de diciembre de 2020, el Secretario de Innovación de la Presidencia, en respuesta a notificación de Borrador de Informe, manifiesta lo siguiente: "En relación a las SLA o Service Level Agreement, se

hace la aclaración que cada compañía proveedora establecen sus SLA los cuales son públicos y se encuentran establecidos previamente los cuales no pueden ser negociados o cambiados ya que son parte de las políticas de cada proveedor".

COMENTARIOS DE LOS AUDITORES

La deficiencia se mantiene, debido a que no se presentaron comentarios para su análisis.

Después de analizar las respuestas del Secretario de Innovación presentadas posterior a notificación de Borrador de Informe, se concluye que la observación se mantiene, debido a que no se documentó el proceso de integración e involucramiento de los proveedores de tecnología, [redacted] en la trazabilidad del desarrollo e implementación de la Plataforma Tecnológica, utilizada para la consulta y distribución del pago del subsidio de $300.00, y si bien, el Secretario de Innovación aduce que sobre los Service Level Agreement (SLA), en español, Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), "son públicos y se encuentran establecidos previamente los cuales no pueden ser negociados ni cambiados ya que son parte de las políticas de cada proveedor", tampoco se han incorporado al expediente, ni presentado un análisis de los mismos, para garantizar que el servicio cumpliera con las necesidades requeridas, y que el Cliente, para este caso la Secretaría de Innovación, conociera el contenido qué se incluye en estos documentos para ser incorporados en un contrato o documento de servicios donde se integran los objetivos del mismo, las características de los servicios contratados, las responsabilidades, tanto del proveedor como del cliente y, finalmente, las acciones a realizar en caso de incumplimiento (compensaciones o sanciones).

13. FALTA DE JUSTIFICACIÓN TÉCNICA PARA PROCEDER A LA TERCERIZACIÓN DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS Y DE CALL CENTER EN APOYO AL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DEL BONO DE $300.00.

La Secretaría de Innovación, no documentó la justificación para ejecutar el proceso de tercerización con 9 empresas de Call Center y de servicios tecnológicos, por medio de los cuales se creó la base de datos de reclamos, demostrando las necesidades y limitantes técnicas para la atención ciudadana, así como el costo beneficio en la adquisición de los bienes y/o servicios de tecnología de información y comunicación adquiridos para el proyecto.

El Reglamento para el uso y control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las entidades del sector público, emitido por la Corte de Cuentas de la República mediante Decreto No. 24 y publicado en el D. O. No. 125, Tomo Nº 404, de fecha 8 de julio de 2014, establece:

Art. 13: "La Unidad de TIC, efectuará diagnóstico de las necesidades y requerimientos tecnológicos de las dependencias de la Entidad y deberá proyectar las mejoras de las tecnologías de información y comunicaciones, considerando los costos de transición, viabilidad, capacidad técnica, instalaciones, riesgos tecnológicos, vida útil y tasas de crecimiento de la infraestructura tecnológica".

Art. 18: "Al contratar servicios tecnológicos con terceros, la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación deberá justificar la tercerización del servicio de software, siendo responsables de administrar los aspectos técnicos en la adquisición de los bienes y/o servicios de tecnología de información y comunicación.

Debe efectuarse una efectiva administración del riesgo, considerando acuerdos de confidencialidad, contratos de garantía, viabilidad de la continuidad del proveedor, conformidad con los requerimientos de seguridad, proveedores alternativos, penalizaciones e incentivos, entre otros".

Art. 19: "La Unidad de TIC deberá implementar y gestionar la aprobación de una metodología estándar de desarrollo y adquisición de software, realizado con terceros. Documentando en un expediente o portafolio el ciclo de vida de desarrollo de sistemas de los proyectos tecnológicos".

El Secretario de Innovación de la Presidencia no desarrolló un diagnóstico de viabilidad para efectuar la tercerización de proveedores de servicio de atención al Cliente (Call Center), tomando en cuenta las limitantes reales de la plataforma tecnológica adquirida para dicho proyecto.

Por lo que, la tercerización de proveedores de servicio de atención al Cliente) Call Center) no fue eficiente ni económica, en el apoyo a la distribución del pago del bono de $300.00, ya que la base de datos de los reclamos almacenó 2,976,630 registros, de los cuales, luego de efectuar el primer proceso de depuración se redujo a 93,149 registros de reclamos, por lo tanto, existió 2,883,481 descartados, entre DUIS repetidos, contenido basura (datos que no son congruentes con al tipo de campo, por ejemplo en un campo donde se debería almacenar un DUI permitió almacenar texto, etc.) números telefónicos, DUIS previamente seleccionados para entrega de subsidio, entre otros, los cuales pudieron haberse evitado al incluir restricciones y validaciones en los campos de la base de datos de la plataforma adquirida.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

El Secretario de Innovación de la Presidencia de la República no presentó comentarios a esta observación, no obstante haber sido notificado por medio de nota: ORD12/2020-RESULTADOS PRELIMINARES-7 de fecha 13 de agosto de 2020.

Por medio de nota sin referencia, de fecha 09 de diciembre de 2020, el Secretario de Innovación de la Presidencia, en respuesta a notificación de Borrador de Informe, manifiesta lo siguiente: "Se les hace ver que el Estado no cuenta con la capacidad y la infraestructura para la prestación de servicio necesario para llevar a cabo el proyecto de la entrega del bono así como los reclamos posteriores, así mismo los call center Estatales ya que cada uno tiene su propia misión y características especiales".

COMENTARIOS DE LOS AUDITORES

La deficiencia se mantiene, debido a que no se presentaron comentarios para su análisis.

Se concluye que la deficiencia se mantiene, al no haber presentado a los auditores, posterior a la notificación del Borrador de Informe, la evidencia de la documentación técnica que justifique el proceder a la Tercerización de los Servicios Tecnológicos y de Call Center, en apoyo al proceso de distribución del bono de $300.00; por lo mismo que mencionan, que el Estado no cuenta con la capacidad y la infraestructura para la prestación de servicio necesario para llevar a cabo el proyecto de la entrega del subsidio, así como los reclamos posteriores, y la contratación de los Call Center.

14. FALTA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL PARA MONITOREAR LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS BRINDADOS POR TERCEROS.

La Secretaría de Innovación no evidenció el desarrollo de procedimientos de control para monitorear los servicios tecnológicos brindados por terceros, para garantizar el cumplimiento con la recepción del servicio, reclamación de garantías, enlaces de comunicación, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, a la cual tuvieron acceso las partes involucradas en la trazabilidad del proceso de distribución del subsidio, y operación de la plataforma tecnológica en general (Secretaría de Innovación, Ministerio de Economía, [redacted] Bancos del Sistema financiero privados y Estatales y cajas de crédito [redacted]

El Reglamento para el uso y control de las Tecnologías de Información y **Comunicación en las entidades del sector público, emitido por la Corte de Cuentas de la República mediante Decreto No. 24 y publicado en el D. O. No. 125, Tomo N° 404, de fecha 8 de julio de 2014**, establece:

Art. 19: "La Unidad de TIC deberá implementar y gestionar la aprobación de una metodología estándar de desarrollo y adquisición de software, realizado con terceros. Documentando en un expediente o portafolio el ciclo de vida de desarrollo de sistemas de los proyectos tecnológicos".

Art. 20: "La Unidad de TIC deberá contar con registros para el control de la vigencia de las garantías de fábrica que cubran desperfectos y aseguren el funcionamiento de los equipos de tecnología de información y comunicación, para lo cual creará procedimientos en conjunto con la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional".

Art. 21: "La Unidad de TIC, deberá emitir procedimientos de control para monitorear los servicios de enlaces brindados por terceros, asegurándose que se cumpla con la recepción del servicio, la confidencialidad e integridad de la información a la cual tengan acceso, y operación de la infraestructura tecnológica".

Art. 26: "La máxima autoridad, gerencias y demás jefaturas, deberán asegurar la correcta administración de la seguridad de la información, estableciendo y manteniendo controles que permitan que la información cumpla con las características de confidencialidad, integridad, disponibilidad, confiabilidad y cumplimiento legal."

Art. 27: "La Unidad de TIC administrará adecuadamente la seguridad física y lógica de sus recursos; estableciendo políticas y procedimientos que permitan identificar, autenticar y autorizar el acceso a los sistemas de información, sistemas operativos y bases de datos y dar seguimiento a las transacciones que se ejecutan en los sistemas de información, bases de datos y sistemas operativos, así como el resguardo de servidores, switch y otros dispositivos."

Art. 29: "La Unidad de TIC, deberá garantizar la seguridad lógica a las bases de datos institucionales que resguardan información, evitando en la medida de lo posible la generación de datos redundantes o repetitivos. El usuario del sistema de información es el responsable del contenido de la información almacenada en las bases de datos."

Las Normas Técnicas de Control Interno Especificas de la Presidencia de la República, autorizadas en Decreto No. 39 de la Corte de Cuentas de la República de fecha 6 de abril de 2006, publicadas en D. O. No. 87, Tomo No. 371 de fecha 15 de mayo de 2006, establecen:

Art. 37: "La máxima autoridad de cada dependencia, funcionarios, niveles gerenciales y jefaturas, establecerán y mantendrán un adecuado control durante la ejecución de las operaciones y evaluarán en forma periódica la calidad para evitar errores posteriores".

El Secretario de Innovación de la Presidencia no definió lineamientos ni metodologías para monitorear los servicios brindados por terceros, principalmente los relacionados con la plataforma tecnológica provista por [redacted]

La falta del monitoreo no garantizó que los servicios fueran prestados de manera confiable, arriesgando la seguridad y transparencia de los procesos, así como asegurarse que todas las personas involucradas recibieran la información actualizada sobre el estado de, transacciones, cambios y adiciones de registros de las bases de datos, así como de problemas técnicos u operativas, que pudieron surgir en el camino.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

El Secretario de Innovación de la Presidencia de la República no presentó comentarios a esta observación, no obstante haber sido notificado por medio de nota: ORD12/2020-RESULTADOS PRELIMINARES-7 de fecha 13 de agosto de 2020.

Por medio de nota sin referencia, de fecha 09 de diciembre de 2020, el Secretario de Innovación de la Presidencia, en respuesta a notificación de Borrador de Informe, manifiesta lo siguiente: "En cuanto a los presuntos hallazgos NUEVE, DOCE, CATORCE, DIECISIETE, DIECINUEVE, VEINTE, VEINTIDÓS, VEINTICINCO, esta Secretaría cuenta con la documentación de respaldo pertinente para desvanecerlos la cual será aportada en el momento procesal oportuno, de conformidad al Art. 11 de la Constitución, a fin de que se nos garantice nuestro derecho de Audiencia y Defensa, constitucionalmente protegido".

COMENTARIOS DE LOS AUDITORES

La deficiencia se mantiene, debido a que no se presentaron comentarios para su análisis.

El Secretario de Innovación de la Presidencia, no presentó comentarios a la presente observación, posterior a notificación de Borrador de Informe, solamente manifiesta que en el momento procesal oportuno será aportada la documentación de respaldo pertinente, por lo que la deficiencia se mantiene. Es oportuno mencionar que, en el Borrador de Informe, esta observación se notificó como Hallazgo DIECISIETE.

15. FALTA DE CONTRATO Y ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO QUE GARANTICEN LA CONFIABILIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS A LA EMPRESA [redacted]

Comprobamos que la Secretaría de Innovación de la Presidencia, no suscribió contrato, así como tampoco emitió documentación legal y técnica que garantizara la confiabilidad y disponibilidad de los servicios suministrados por la Empresa [redacted] para la implementación de la Plataforma Tecnológica, utilizada para la consulta del bono $300.00, según el siguiente detalle:

a. SOBRE LA RECEPCIÓN DEL SERVICIO: No se evidenciaron las pruebas correspondientes sobre la funcionabilidad y robustez del sitio web, que la Secretaría de Innovación expone haber efectuado en el expediente del suministro de recepción de dicho servicio, el cual se realizó a entera satisfacción por parte de funcionarios de la Secretaría de Innovación en calidad de representantes de la Presidencia de la República.

b. SOBRE LAS GARANTÍAS CONTRACTUALES: La contratación de servicios no se realizó a través de un contrato de prestación de servicios, que concentrara entre sus cláusulas las garantías sobre la confiabilidad, disponibilidad e integridad de los servicios, las condiciones de contratación en función del tipo de datos que se van a procesar, las medidas de seguridad exigibles, el esquema de subcontratación, la localización de los datos, la portabilidad de los mismos y cualquier otro aspecto de adecuación a la regulación Nacional e internacional, y a las restricciones que esta regulaciones implican.

c. SOBRE LA LOCALIZACIÓN DEL PROCESO Y DE LOS DATOS: No se detalla si la Empresa [redacted] dispone de toda la infraestructura necesaria en la implementación del suministro de la Plataforma Tecnológica que administra directamente, y la contratación a terceros en función de los servicios en la nube a través de Amazon, ya que no se aclaran los aspectos técnicos, costos y garantías, así como de los derechos y obligaciones relativos a dichos datos han de garantizarse siempre.

La Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, LACAP, aprobado a través de decreto número 868, publicado en el Diario Oficial número 88, tomo número 347 de fecha 15 de mayo de 2000, establece:

Responsabilidades de los Solicitantes

Art. 20 Bis: "Para efectos de esta Ley se entenderá por solicitantes, las unidades o dependencias internas de la institución que requieran a la UACI la adquisición de obras, bienes o servicios. Estos deberán realizar los actos preparatorios de conformidad a las responsabilidades siguientes:

c) 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;

g) Integrar y mantener actualizado el expediente administrativo de la solicitud, de tal manera que esté conformado por la recopilación del conjunto de documentos necesarios que se generen por las acciones realizadas desde la identificación de la necesidad hasta la solicitud de la adquisición;

h) Cualquier otra responsabilidad que establezca la presente Ley."

El Reglamento para el uso y control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las entidades del sector público, emitido por la Corte de Cuentas de la República mediante Decreto No. 24 y publicado en el D. O. No. 125, Tomo N° 404, de fecha 8 de julio de 2014, establece:

Art. 13: "La Unidad de TIC, efectuará diagnóstico de las necesidades y requerimientos tecnológicos de las dependencias de la Entidad y deberá proyectar las mejoras de las tecnologías de información y comunicaciones, considerando los costos de transición, viabilidad, capacidad técnica, instalaciones, riesgos tecnológicos, vida útil y tasas de crecimiento de la infraestructura tecnológica".

Art. 18: "Al contratar servicios tecnológicos con terceros, la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación deberá justificar la tercerización del servicio de software, siendo responsables de administrar los aspectos técnicos en la adquisición de los bienes y/o servicios de tecnología de información y comunicación.

Debe efectuarse una efectiva administración del riesgo, considerando acuerdos de confidencialidad, contratos de garantía, viabilidad de la continuidad del proveedor, conformidad con los requerimientos de seguridad, proveedores alternativos, penalizaciones e incentivos, entre otros".

Art. 19: "La Unidad de TIC deberá implementar y gestionar la aprobación de una metodología estándar de desarrollo y adquisición de software, realizado con terceros.

Documentando en un expediente o portafolio el ciclo de vida de desarrollo de sistemas de los proyectos tecnológicos".

Art. 20: "La Unidad de TIC deberá contar con registros para el control de la vigencia de las garantías de fábrica que cubran desperfectos y aseguren el funcionamiento de los equipos de tecnología de información y comunicación, para lo cual creará procedimientos en conjunto con la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional".

Art. 21: "La Unidad de TIC, deberá emitir procedimientos de control para monitorear los servicios de enlaces brindados por terceros, asegurándose que se cumpla con la recepción del servicio, la confidencialidad e integridad de la información a la cual tengan acceso, y operación de la infraestructura tecnológica".

La deficiencia se ha originado porque el Secretario de Innovación de la Presidencia, aceptó la prestación de servicios tecnológicos de la Empresa [redacted] sin definir en un Contrato de prestación de servicios, las condiciones a las que estarían sujetas ambas partes.

La recepción del servicio, generó que no se evidenciaran las pruebas correspondientes sobre la funcionabilidad y robustez del sitio web, que la Secretaría de Innovación expone haber efectuado en el expediente del suministro de recepción de dicho servicio, el cual se realizó a entera satisfacción por parte de funcionarios de la Secretaría de Innovación en calidad de representantes de la Presidencia de la República.

Así mismo se implementó y utilizó la plataforma Tecnológica sin las garantías contractuales sobre la confiabilidad, disponibilidad e integridad de los servicios, las condiciones de contratación en función del tipo de datos que se procesarían, las medidas de seguridad exigibles, el esquema de subcontratación, la localización de los datos, la portabilidad de los mismos y cualquier otro aspecto de adecuación a la regulación Nacional e internacional y a las restricciones que esta regulaciones implican.

Además, sobre la localización del proceso y de los datos, no se garantizó que [redacted] contara con toda la infraestructura necesaria en la implementación del suministro de la Plataforma Tecnológica que administra directamente, y la contratación a terceros en función de los servicios en la nube a través de [redacted] ya que no se esclarecen los aspectos técnicos, costos y garantías, así como de los derechos y obligaciones relativos al procesamiento y uso de los datos y sitios web involucrados.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

El Secretario de Innovación de la Presidencia de la República no presentó comentarios a esta observación, no obstante haber sido notificado por medio de nota: ORD12/2020-RESULTADOS PRELIMINARES-7 de fecha 13 de agosto de 2020.

Por medio de nota sin referencia, de fecha 09 de diciembre de 2020, el Secretario de Innovación de la Presidencia, en respuesta a notificación de Borrador de Informe, manifiesta lo siguiente: [redacted] es el propietario de la infraestructura de 4

servidores que fue utilizada, en la cual [redacted] fue el proveedor. Esto fue realizado de esta forma, ya que [redacted] no alquila infraestructura de forma directa, sino a través de partners o terceros. Sin embargo, las garantías del servicio de [redacted] están publicadas en su página web y son aceptados de forma inherente al momento de adquirir el servicio".

COMENTARIOS DE LOS AUDITORES

La deficiencia se mantiene, debido a que no se presentaron comentarios para su análisis.

Se concluye que la deficiencia se mantiene al no haber presentado a los auditores posterior a la notificación de Borrador de Informe, la evidencia de lo observado "Contrato y Acuerdos de Niveles de Servicios contratados a la empresa [redacted]". Ya que son estos, los que responden por los servicios subcontratados ofrecidos a la Secretaria de Innovación. Y que el compromiso adquirido fue con [redacted] no con [redacted], por lo tanto, dicha empresa será la responsable de asegurar los servicios y las garantías contractuales.

16. NO SE EVIDENCIÓ LA COORDINACIÓN CON LAS DIFERENTES ENTIDADES DEL ESTADO Y BANCOS DEL SISTEMA FINANCIERO, QUE FORMARON PARTE DEL PROCESO DE ENTREGA DEL BONO.

No se presentó evidencia documental sobre los principales enlaces de las diferentes entidades del Estado y Bancos del sistema financiero, y la metodología y medios tecnológicos y/o físicos que formaron parte del proceso de Coordinación para la entrega del bono de los $300.00, específicamente para:

a. Intercambio de información para depurar y obtener la base de datos de beneficiarios del bono,
b. Seguimiento a la operativización de los pagos, de conformidad a los contratos suscritos con entidades financieras,
c. Cooperación con entidades del Estado para depurar la base de datos de reclamos.

El Reglamento para el uso y control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las entidades del sector público, emitido por la Corte de Cuentas de la República mediante Decreto No. 24 y publicado en el D. O. No. 125, Tomo Nº 404, de fecha 8 de julio de 2014, establece:

Art. 21: "La Unidad de TIC, deberá emitir procedimientos de control para monitorear los servicios de enlaces brindados por terceros, asegurándose que se cumpla con la recepción del servicio, la confidencialidad e integridad de la información a la cual tengan acceso, y operación de la infraestructura tecnológica".

Las Normas Técnicas de Control Interno Especificas de la Presidencia de la República, autorizadas en Decreto No. 39 de la Corte de Cuentas de la República de fecha 6 de abril de 2006, publicadas en D. O. No. 87, Tomo No. 371 de fecha 15 de mayo de 2006, establecen:

Art. 29: "Los responsables del área de informática de la Presidencia y sus dependencias, deben establecer por escrito, los procedimientos sobre controles de aplicación en el procesamiento de datos a través de programas de aplicación que controlen y garanticen que no ocurran alteraciones de datos durante el procesamiento, además de garantizar seguridad razonable de las transacciones internas que realizan en la institución".

La deficiencia se ha originado porque el Secretario de Innovación de la Presidencia, no implementó una metodología por escrito para la coordinación de las operaciones y la logística, para la ejecución del proyecto para la entrega del bono de los $300.00 en la emergencia COVID 19.

Como consecuencia la Secretaría de Innovación, no garantizó la efectiva intercomunicación y coordinación, arriesgando la confiabilidad en el intercambio de información para depurar y obtener la base de datos de beneficiarios del bono, seguimiento a la operativización de los pagos, de conformidad a los contratos suscritos con entidades financieras y la cooperación con entidades del Estado para depurar la base de datos de reclamos.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

El Secretario de Innovación de la Presidencia de la República no presentó comentarios a esta observación, no obstante haber sido notificado por medio de nota: ORD12/2020-RESULTADOS PRELIMINARES-7 de fecha 13 de agosto de 2020.

Por medio de nota sin referencia, de fecha 09 de diciembre de 2020, el Secretario de Innovación de la Presidencia, en respuesta a notificación de Borrador de Informe, manifiesta lo siguiente: "En cuanto a los presuntos hallazgos NUEVE, DOCE, CATORCE, DIECISIETE, DIECINUEVE, VEINTE, VEINTIDÓS, VEINTICINCO, esta Secretaría cuenta con la documentación de respaldo pertinente para desvanecerlos la cual será aportada en el momento procesal oportuno, de conformidad al Art. 11 de la Constitución, a fin de que se nos garantice nuestro derecho de Audiencia y Defensa, constitucionalmente protegido".

COMENTARIOS DE LOS AUDITORES

La deficiencia se mantiene, debido a que no se presentaron comentarios para su análisis.

El Secretario de Innovación de la Presidencia, no presentó comentarios a la presente observación, posterior a la notificación de Borrador de Informe, solamente manifiesta que en el momento procesal oportuno será aportada la documentación de respaldo pertinente, por lo que la deficiencia se mantiene. Es oportuno mencionar que, en el Borrador de Informe, esta observación se notificó como Hallazgo DIECINUEVE.

17. EL PROCESO DE DEPURACIÓN DE LOS REGISTROS DE LA BASE DE DATOS DE 2,976,630 RECLAMOS, NO ES CONFIABLE.

Verificamos que la gestión para la depuración de los reclamos efectuado por los ciudadanos, a través de las Plataformas tecnológicas de consulta y Call Centers, sobre el pago del subsidio de $300.00 a los beneficiados seleccionados no es confiable, debido a la falta de documentación de la aplicación de filtros y de una base especifica que respalde el resultado de dicho proceso de depuración, para lo cual se detallan los aspectos siguientes:

a) La Secretaría de Innovación no documentó la trazabilidad de la aplicación de filtros para la depuración de la base de datos de 2,976,630 de reclamos, implementada por [redacted] y disponible a través de los servicios web en la nube de [redacted]. Tampoco se evidenciaron lineamientos definidos por la comisión y/o los responsables de la aplicación de los criterios de selección en el proceso de depuración de la base de datos,

b) No se evidenció el detalle de las Instituciones del Estado que fueron requeridas por la Secretaría de Innovación de la presidencia, para realizar acciones de colaboración y apoyo para procesar/depurar información de la base de datos de reclamos,

c) No existe una base de datos definitiva de los reclamos depurados; debido a que dicha base no fue proporcionada, ni el dato exacto del número de beneficiarios resultantes de la depuración, por lo tanto, no se puede garantizar que todos los beneficiados seleccionados y enviados a la base de datos de [redacted], hayan pasado por los filtros relacionados con el proceso de la depuración de reclamos.

d) La Secretaría de innovación no desarrolló bitácoras de control de cambios y versiones de la base de datos como resultado de todos los criterios y filtros aplicados a los ~2.9 millones de registros de la Base de Reclamos inicial, limitando la transparencia de la trazabilidad de la aplicación de filtros a la base de datos de reclamos, y la identificación por fecha en que se modificó un determinado registro, quién hizo ese cambio o el poder realizar comparaciones a lo largo del tiempo, y

e) Falta de confiabilidad en la aplicación de los criterios de elegibilidad de la base de datos de reclamos, debido a que la depuración de los registros contempló dos modalidades la aplicación de filtros, automatizados por medio script, definidos dentro de la base de datos y la depuración por criterios basados en decisiones humanas, las últimas, no han sido informadas por escrito al equipo de auditoría, ni los criterios de selección, ni el personal responsable de la toma de decisiones finales, ni las entidades responsables de apoyar a la Secretaría de Innovación en el proceso de depuración. El proceso para la toma de decisiones de la depuración de la base no está documentado.

de la República mediante Decreto No. 24 y publicado en el D. O. No. 125, Tomo Nº 404, de fecha 8 de julio de 2014, establece:

Art. 26: "La máxima autoridad, gerencias y demás jefaturas, deberán asegurar la correcta administración de la seguridad de la información, estableciendo y manteniendo controles que permitan que la información cumpla con las características de confidencialidad, integridad, disponibilidad, confiabilidad y cumplimiento legal."

Art. 27: "La Unidad de TIC administrará adecuadamente la seguridad física y lógica de sus recursos; estableciendo políticas y procedimientos que permitan identificar, autenticar y autorizar el acceso a los sistemas de información, sistemas operativos y bases de datos y dar seguimiento a las transacciones que se ejecutan en los sistemas de información, bases de datos y sistemas operativos, así como el resguardo de servidores, switch y otros dispositivos."

Art. 29: "La Unidad de TIC, deberá garantizar la seguridad lógica a las bases de datos institucionales que resguardan información, evitando en la medida de lo posible la generación de datos redundantes o repetitivos. El usuario del sistema de información es el responsable del contenido de la información almacenada en las bases de datos."

Las Normas Técnicas de Control Interno Especificas de la Presidencia de la República, autorizadas en Decreto No. 39 de la Corte de Cuentas de la República de fecha 6 de abril de 2006, publicadas en D. O. No. 87, Tomo No. 371 de fecha 15 de mayo de 2006, establecen:

Art. 29: "Los responsables del área de informática de la Presidencia y sus dependencias, deben establecer por escrito, los procedimientos sobre controles de aplicación en el procesamiento de datos a través de programas de aplicación que controlen y garanticen que no ocurran alteraciones de datos durante el procesamiento, además de garantizar seguridad razonable de las transacciones internas que realizan en la institución".

La deficiencia se debe a que el Secretario de Innovación de la Presidencia de la República, no documentó la trazabilidad de la aplicación de filtros para la depuración de la base de datos de 2,976,630 de reclamos, implementada por [redacted] y disponible a través de los servicios web en la nube de [redacted] Tampoco se evidenciaron lineamientos definidos por la comisión y/o los responsables de la aplicación de los criterios de selección en el proceso de depuración de la base de datos de datos. Así mismo no definió por escrito los lineamientos y el detalle de las Instituciones del Estado que fueron requeridas por la Secretaría de Innovación de la presidencia, para realizar acciones de colaboración y apoyo para procesar/depurar información de la base de datos de reclamos, para la cual se contempló dos modalidades la aplicación de filtros, automatizados por medio script, definidos dentro de la base de datos y la depuración por criterios basados en decisiones humanas, las últimas tampoco dejó el registro de bitácoras de control de cambios y versiones de la base de datos como resultado de todos los criterios y filtros aplicados a los ~2.9 millones de registros de la Base de Reclamos inicial.

En consecuencia, no existe una base de datos definitiva de los reclamos depurados; debido a que dicha base no fue proporcionada, ni el dato exacto del número de beneficiarios resultantes de la depuración, por lo tanto, no se puede garantizar la confiabilidad, integridad y disponibilidad de la información en el proceso de aplicación de los criterios de elegibilidad de la base de datos de reclamos, para los beneficiados seleccionados y que fueron enviados a la base de datos de [redacted] la transparencia de la trazabilidad de la aplicación de filtros a la base de datos de reclamos, y la identificación por fecha en que se modificó un determinado registro, quién hizo ese cambio o el poder realizar comparaciones a lo largo del tiempo.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

El Secretario de Innovación de la Presidencia de la República no presentó comentarios a esta observación, no obstante haber sido notificado por medio de nota: ORD12/2020-RESULTADOS PRELIMINARES-7 de fecha 13 de agosto de 2020.

Por medio de nota sin referencia, de fecha 09 de diciembre de 2020, el Secretario de Innovación de la Presidencia, en respuesta a notificación de Borrador de Informe, manifiesta lo siguiente: "En cuanto a los presuntos hallazgos NUEVE, DOCE, CATORCE, DIECISIETE, DIECINUEVE, VEINTE, VEINTIDÓS, VEINTICINCO, esta Secretaría cuenta con la documentación de respaldo pertinente para desvanecerlos la cual será aportada en el momento procesal oportuno, de conformidad al Art. 11 de la Constitución, a fin de que se nos garantice nuestro derecho de Audiencia y Defensa, constitucionalmente protegido".

COMENTARIOS DE LOS AUDITORES

La deficiencia se mantiene, debido a que no se presentaron comentarios para su análisis.

El Secretario de Innovación de la Presidencia, no presentó comentarios a la presente observación, posterior a la notificación de Borrador de Informe, solamente manifiesta que en el momento procesal oportuno será aportada la documentación de respaldo pertinente, por lo que la deficiencia se mantiene. Es oportuno mencionar que, en el Borrador de Informe, esta observación se notificó como Hallazgo VEINTE.

18. LAS BASES DE DATOS DE LOS BENEFICIARIOS SELECCIONADOS Y DETERMINADA COMO FINAL DEL PROYECTO PRESENTAN INCONSISTENCIAS.

Comprobamos inconsistencias entre los registros recibidos de las diferentes Empresas Bancarias, [redacted] registros almacenados a través del Sistema [redacted] y los registros almacenados en la nube de [redacted], empresa contratada por La Secretaría de Innovación de CAPRES, para la creación y el funcionamiento de las Plataformas Web y el almacenamiento de registros generados para cubrir y atender la emergencia por la pandemia del COVID-19, poniendo en riesgo la confiabilidad, integridad y disponibilidad de ≈ 1,104,036 de beneficiarios, haciendo un total de entregas del subsidios de $331,210,800.00 USD. Según datos reportados por los Bancos para

proceso de cobros al Ministerio de Economía (MINEC), identificándose las siguientes inconsistencias con los registros de los beneficiarios:

a) Se verificó que en las entregas del subsidio a los "No Bancarizados", beneficiarios por medio de las diferentes ventanillas de las Agencias de los BANCOS, un total de entregas de 724,151 subsidios, estos registros tendrían que ser los mismos reportados por el Sistema [redacted] de [redacted] el cual reportó 785,421 registros. Y con las verificaciones realizadas a los registros recibidos de [redacted], tabla [redacted], solo se encuentran los registros de 80,853 entregas del susidio a "No Bancarizados". (Ver anexo 1)

b) Se verificó inconsistencia en las entregas del subsidio por Depósitos a las cuentas de los beneficiarios llamados los "Bancarizados", que los bancos realizaron en total 270,767 depósitos del subsidio. Y de las verificaciones de los registros recibidos de [redacted], tabla [redacted], se registran un total de 316,265 depósitos a cuentas de beneficiarios Bancarizados, existiendo una diferencia de 45,498 depósitos. (Ver anexo 1).

c) Se verificó que, en los registros [redacted], de [redacted] donde se almacenaron 848,810 beneficiarios "No Bancarizados", para pagos por ventanillas a través del Sistema [redacted] donde se conectaban los bancos para el procedimiento de la entrega del subsidio, se verificó que, 56 DUIS no se encontraron en la Base de Datos [redacted] que contiene el total de personas seleccionadas para la entrega del subsidio por parte de Secretaria de Innovación de CAPRES, la cual está conformada por 1,166,303 registros de dui y nombres de los cuales 850,038 son "No bancarizados". Que de las 56 personas 54 se encuentran en estado NO PAGADO y dos se encuentran con estado PAGADO. (Ver anexo 2).

d) Se verificó que, en los registros de [redacted] se encontraron a beneficiarios fallecidos con estado "NO PAGADO", cuando los bancos lo declaran en sus registros como PAGADOS, se detalla a continuación los nombres y bancos: [redacted], con DUI: [redacted] con un estado "NO PAGADO", cuando el Banco [redacted] en sus registros lo declara como PAGADO detallando el nombre del familiar que reclamó el subsidio. [redacted], con DUI: [redacted] y [redacted], con DUI: [redacted], con estados "NO PAGADOS", cuando el Banco [redacted] en sus registros lo declara como PAGADO detallando el nombre del familiar que reclamo el subsidio.

Lo detallado en los literales a y b, se resume a continuación:

a. **Beneficiarios No Bancarizados**		
Reportes bancarios	724,151	Equivalente a $ 217,245,300.00
[redacted]	785,421	Equivalente a $ 235,626,300.00
Registros de [redacted]	80,853	Equivalente a $ 24,255,900.00

b. Beneficiarios Bancarizados		
Reportes bancarios	270,767	Equivalente a $ 81,230,100.00
Registros de [redacted]	316,265	Equivalente a $ 94,879,500.00

El Reglamento para el uso y control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las entidades del sector público, emitido por la Corte de Cuentas de la República mediante Decreto No. 24 y publicado en el D. O. No. 125, Tomo N° 404, de fecha 8 de julio de 2014, establece:

Art. 26: "La máxima autoridad, gerencias y demás jefaturas, deberán asegurar la correcta administración de la seguridad de la información, estableciendo y manteniendo controles que permitan que la información cumpla con las características de confidencialidad, integridad, disponibilidad, confiabilidad y cumplimiento legal."

Art. 27: "La Unidad de TIC administrará adecuadamente la seguridad física y lógica de sus recursos; estableciendo políticas y procedimientos que permitan identificar, autenticar y autorizar el acceso a los sistemas de información, sistemas operativos y bases de datos y dar seguimiento a las transacciones que se ejecutan en los sistemas de información, bases de datos y sistemas operativos, así como el resguardo de servidores, switch y otros dispositivos."

Art. 29: "La Unidad de TIC, deberá garantizar la seguridad lógica a las bases de datos institucionales que resguardan información, evitando en la medida de lo posible la generación de datos redundantes o repetitivos. El usuario del sistema de información es el responsable del contenido de la información almacenada en las bases de datos."

Los Contratos de Procesamiento de Pagos de Subsidio a los Beneficiarios del Programa de Transferencias Directas como Efecto de las Medidas Decretadas en el Marco de Estado de Emergencia Nacional Motivada por el COVID-19, suscritos en fecha 27 de marzo de 2020 por la Secretaria de Innovación de la Presidencia conjuntamente con el Ministerio de Economía, con representantes de: Banco [redacted] así también con representante del Banco [redacted] establecen: "VIII. RESPONSABILIDAD.

1.- Es entendido que la responsabilidad de LAS ENTIDADES PROCESADORAS es meramente operativa, sin embargo, éstas se obligan a garantizar la identidad del beneficiario o quien cobre por éste por medio del documento único de identidad presentado por el beneficiario o quien cobre por éste que permitan verificar su identidad,

por lo que, las ENTIDADES PROCESADORAS no asumen responsabilidad alguna por el resultado de los pagos si los mismos fueren cumplidos acorde a las instrucciones generadas por la Secretaría de Innovación. Por tanto, LAS ENTIDADES PROCESADORAS no estarán obligadas a realizar ningún pago si la Secretaría de Innovación no provee la información inequívoca para el procesamiento de dichos pagos. En los casos en que los beneficiarios deban presentarse personalmente a las agencias o puntos de pago de las ENTIDADES PROCESADORAS, según la información inequívoca generada por la Secretaria de Innovación, se establece que por regla general las ENTIDADES PROCESADORAS únicamente pagarán a los beneficiarios con la presentación de su documento único de identidad vigente, y que estén registrados en la base de datos respectiva proporcionada por la Secretaría de Innovación".

Las Normas Técnicas de Control Interno Especificas de la Presidencia de la República, autorizadas en Decreto No. 39 de la Corte de Cuentas de la República de fecha 6 de abril de 2006, publicadas en D. O. No. 87, Tomo No. 371 de fecha 15 de mayo de 2006, establecen:

Art. 29: "Los responsables del área de informática de la Presidencia y sus dependencias, deben establecer por escrito, los procedimientos sobre controles de aplicación en el procesamiento de datos a través de programas de aplicación que controlen y garanticen que no ocurran alteraciones de datos durante el procesamiento, además de garantizar seguridad razonable de las transacciones internas que realizan en la institución".

La deficiencia se debe a que el Secretario de Innovación de la Presidencia conjuntamente con el Director General de Innovación y Desarrollo Tecnológico de la Secretaría de Innovación de la Presidencia, no implementaron una metodología y controles de calidad para el proceso de integración y depuración de las bases de datos utilizadas, así mismo, la falta de un análisis previo a utilizar como insumos principales bases de datos con información comprometida, la cuales no contaban con las características de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, como son las bases de datos del GLP y del RNPN.

Por lo tanto, no se garantizó la confiabilidad, integridad y disponibilidad de ≈ 1,104,036 de beneficiarios, haciendo un total de entregas del subsidios de $331,210,800.00 USD, arriesgando el cumplimiento de los objetivos para los cuales se desarrolló el proyecto de entrega del subsidio de los $300.00 en la emergencia COVID-19.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

El Secretario de Innovación de la Presidencia de la República no presentó comentarios a esta observación, no obstante haber sido notificado por medio de nota: ORD12/2020-RESULTADOS PRELIMINARES-7 de fecha 13 de agosto de 2020.

Con número de referencia Ref. INNOV.032/2020, de fecha 01 de septiembre de 2020, el Director General de Innovación y Desarrollo Tecnológico de la Secretaría de Innovación de la Presidencia, manifiesta lo siguiente: "a) La base de datos de beneficiarios no bancarizados publicada en la web solamente mostraba a los

beneficiarios que podrían cobrar en ventanilla a partir del 15 de abril del presente año. b) Nuestro total de beneficiarios por banco son igual que la empresa [redacted] c) Por solicitud del Secretario de Innovación me pidió que cruzara una base de datos de trabajadores del Ministerio de Cultura contra los beneficiarios del subsidio y las personas que aparecieron como empleados fueron depuradas de la base de datos. d) Desconozco cuál era la metodología de actualización de estado de pagado o no pagado en el sistema de pagado o no pagado en el sistema de [redacted].

Por medio de nota sin referencia, de fecha 09 de diciembre de 2020, el Secretario de Innovación de la Presidencia y el Director General de Innovación y Desarrollo Tecnológico de la Secretaría de Innovación de la Presidencia, en respuesta a notificación de Borrador de Informe, manifiestan lo siguiente: "Sobre la presunta deficiencia detectada por el equipo auditor, en nuestras calidades de DIRECTOR GENERAL DE INNOVACION Y DESARROLLO TECNOLOGICO y como SECRETARIO DE INNOVACION DE LA PRESIDENCIA, COMO FUNCIONARIOS PRESUNTAMENTE INVOLUCRADOS, se anexa la metodología y controles de calidad para la integración y depuración de la base de datos. (ANEXO 4). 2 folios".

COMENTARIOS DE LOS AUDITORES

En relación a los comentarios presentados por el Director General de Innovación y Desarrollo Tecnológico de la Secretaría de Innovación de la Presidencia, comentamos lo siguiente:

a) No presenta pruebas sobre dónde se encuentran plasmada esa metodología de almacenamiento de los "No Bancarizados".
b) No se presentaron las pruebas sobre la afirmación que el total de beneficiarios por banco son igual que la base de datos almacenada por la empresa [redacted]
c) No presentaron pruebas a la afirmación realizada en este literal, sobre las acciones realizadas con los datos del Ministerio de Cultura.
d) Se constató que los diferentes funcionarios de Secretaria de Innovación que estuvieron involucrados desconocen de las diferentes etapas del Proyecto y su desarrollo.

Por lo tanto, reiteramos que no se garantizó la confiabilidad, integridad y disponibilidad de ≈ 1,104,036 de beneficiarios, haciendo un total de entregas del subsidio de $331,210,800.00 USD, arriesgando el cumplimiento de los objetivos para los cuales se desarrolló el proyecto de entrega del subsidio de los $300.00 en la emergencia COVID-19. De conformidad a lo anterior, la observación se mantiene.

Se concluye que la deficiencia se mantiene, al no haber presentado a los auditores posterior a la notificación de Borrador de Informe, las explicaciones a las evidencias reportadas en el Hallazgo, asimismo, en el ANEXO 4 únicamente se presentó un documento donde describe la metodología y control de calidad para el proceso de integración y depuración de las bases de datos (documento que no se relaciona con lo observado), más no, la confirmación o contradicción de las inconsistencias en los registros identificados por el equipo auditor y que se relacionan con empresas bancarias, Sersaprosa y registros almacena en las bases de datos de [redacted]

19. PLATAFORMA ELABORADA POR [redacted] CONTRATADA POR LA SECRETARIA DE INNOVACIÓN DE CAPRES Y UTILIZADA PARA EL PROCESO Y SELECCIÓN DE RECLAMOS, CARECEN DE VALIDACIONES EN LOS CAMPOS.

Comprobamos en las revisiones de los registros de la base de datos 'contacts-backup-300dolares.sql', que contienen 2,976,630 solicitudes de reclamos, llenados por los ciudadanos que tienen acceso a internet y, a través de los 9 Call Centers contratados, los cuales atendían la demanda de los ciudadanos que no poseían acceso a internet; que, esta plataforma utilizada para este proceso, no tiene validaciones en los campos siguientes: "dui", "nis", "pone" y "empresa"; provocando la generación de registros basura como, por ejemplo: registros repetitivos en el caso del campo "dui", donde aparece introducido 1,293 veces un número de DUI, además de permitir texto y caracteres especiales, así con los demás campos; de forma que se crea una base de datos no confiable y poco funcional para la toma de decisiones.

Por lo tanto, la plataforma elaborada por [redacted], contratada por la Secretaria de Innovación de la Presidencia y utilizada para el proceso y selección de reclamos no es confiable, ya que no se implementaron validaciones para limitar la información que se escribe en un campo de tabla o en un control (como un cuadro de texto) de un formulario; así mismo, un efecto materializado es el caso de la base de datos de los reclamos, la cual almacenó 2,976,630 registros, de los cuales, luego de efectuar el primer proceso de depuración se redujo a 93,149 registros de reclamos, por lo tanto, existió 2,883,481 descartados, entre DUIS repetidos, con contenido basura (datos que no son congruentes con el tipo de campo, por ejemplo en un campo donde se debería almacenar un DUI permitió almacenar texto, etc.), números telefónicos, DUIS previamente seleccionados para entrega de subsidio, entre otros, los cuales pudieron haberse evitado al incluir restricciones y validaciones en los campos de la base de datos de la plataforma adquirida.

El Reglamento para el uso y control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las entidades del sector público, emitido por la Corte de Cuentas de la República mediante Decreto No. 24 y publicado en el D. O. No. 125, Tomo Nº 404, de fecha 8 de julio de 2014, establece:

Art. 16: "La Unidad de TIC debe contar con políticas y procedimientos para el procesamiento de la información desde su origen, relacionados con la captura, actualización, procesamiento, almacenamiento y salida de los datos, que asegure que la información sea completa, precisa, confiable y válida para la toma de decisiones."

Art. 18: "Al contratar servicios tecnológicos con terceros, la Unidad de Tecnología de Información y Comunicaciones deberá justificar la tercerización del servicio de software, siendo responsable de administrar los aspectos técnicos en la adquisición de los bienes y/o servicios de tecnología de información y comunicación.

Deberá efectuarse una efectiva administración del riesgo, considerando acuerdos de confiabilidad, contratos de garantía, viabilidad de la continuidad del proveedor,

conformidad con los requerimientos de seguridad, proveedores alternativos, penalizaciones e incentivos, entre otros."

Art. 19: "La Unidad de TIC deberá implementar y gestionar la aprobación de una metodología estándar de desarrollo y adquisición de software, realizado con terceros. Documentado en un expediente o portafolio el ciclo de vida de desarrollo de sistemas de los proyectos tecnológicos."

Art. 26: "La máxima autoridad, gerencias y demás jefaturas, deberán asegurar la correcta administración de la seguridad de la información, estableciendo y manteniendo controles que permitan que la información cumpla con las características de confidencialidad, integridad, disponibilidad, confiabilidad y cumplimiento legal."

Art. 29: "La Unidad de TIC, deberá garantizar la seguridad lógica a las bases de datos institucionales que resguardan información, evitando en la medida de lo posible la generación de datos redundantes o repetitivos. El usuario del sistema de información es el responsable del contenido de la información almacenada en las bases de datos."

Las Normas Técnicas de Control Interno Especificas de la Presidencia de la República, autorizadas en Decreto No. 39 de la Corte de Cuentas de la República de fecha 6 de abril de 2006, publicadas en D. O. No. 87, Tomo No. 371 de fecha 15 de mayo de 2006, establecen:

Art. 29: "Los responsables del área de informática de la Presidencia y sus dependencias, deben establecer por escrito, los procedimientos sobre controles de aplicación en el procesamiento de datos a través de programas de aplicación que controlen y garanticen que no ocurran alteraciones de datos durante el procesamiento, además de garantizar seguridad razonable de las transacciones internas que realizan en la institución".

La deficiencia se debe a que el Secretario de Innovación no formuló los requerimientos a la empresa [redacted] para el desarrollo de la base de datos con opciones de validación para asegurarse de que los datos se introducen correctamente y con las características de la confiabilidad, integridad y disponibilidad de la información

La falta de validación de la información, ha provocado la generación de registros basura, creando una base de datos no confiable y poco funcional para la toma de decisiones.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

El Secretario de Innovación de la Presidencia de la República no presentó comentarios a esta observación, no obstante haber sido notificado por medio de nota: ORD12/2020-RESULTADOS PRELIMINARES-7 de fecha 13 de agosto de 2020.

Por medio de nota sin referencia, de fecha 09 de diciembre de 2020, el Secretario de Innovación de la Presidencia, en respuesta a notificación de Borrador de Informe, manifiesta lo siguiente: "En cuanto a los presuntos hallazgos NUEVE, DOCE, CATORCE, DIECISIETE, DIECINUEVE, VEINTE, VEINTIDÓS, VEINTICINCO, esta

Secretaría cuenta con la documentación de respaldo pertinente para desvanecerlos la cual será aportada en el momento procesal oportuno, de conformidad al Art. 11 de la Constitución, a fin de que se nos garantice nuestro derecho de Audiencia y Defensa, constitucionalmente protegido".

COMENTARIOS DE LOS AUDITORES

La deficiencia se mantiene, debido a que no se presentaron comentarios para su análisis.

El Secretario de Innovación de la Presidencia, no presentó comentarios a la presente observación, posterior a la notificación de Borrador de Informe, solamente manifiesta que en el momento procesal oportuno será aportada la documentación de respaldo pertinente, por lo que la deficiencia se mantiene. Es oportuno mencionar que, en el Borrador de Informe, esta observación se notificó como Hallazgo VEINTIDOS.

20. INADECUADO PROCESO DE ADQUISICIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER.

Verificamos que el Ministerio de Economía, por medio de la Resolución No. 169 de fecha 30 de marzo de 2020, contrató empresas para la atención de llamadas de la población relacionadas con la entrega del subsidio de $300.00, utilizando como justificaciones, solamente notas de fechas 30 de marzo y 1 de abril del presento año, emitidas por la Secretaria de Innovación de la Presidencia de la República, donde se indican nombres de proveedores y montos a contratar. Al revisar el proceso realizado por la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional del MINEC, para la contratación del servicio requerido, no se encontró evidencia de invitación a participar en el proceso a otras empresas de Call Center, a pesar que actualmente existen según registros del Ministerio de Hacienda, un mínimo de 98 empresas de este tipo, obteniendo como resultado final, la contratación de las mismas empresas y los montos sugeridos por la Secretaria de Innovación de la Presidencia, según detalle:

No.	Call Center contratado	Fecha de solicitud de la Secretaria de Innovación. y monto indicado ($)	Fecha de invitación directa del MINEC	Fecha y Monto de Oferta del Proveedor ($)	No. de Orden de Compra/fecha en MINEC	Fecha Orden de Compra y Monto ($)
1	[redacted]	30 de marzo de 2020	30 de marzo de 2020	31 de marzo de 2020	001/2020	31 de marzo de 2020
		$405,905.04		$405,905.04		$405,905.04
2		30 de marzo de 2020	30 de marzo de 2020	31 de marzo de 2020	002/2020	31 de marzo de 2020
		$423,832.50		$423,832.50		$423,832.50
3		30 de marzo de 2020	30 de marzo de 2020	31 de marzo de 2020	003/2020	31 de marzo de 2020
		$28,123.68		$28,123.68		$28,123.68
4		30 de marzo de 2020	30 de marzo de 2020	31 de marzo de 2020	004/2020	31 de marzo de 2020
		$309,964.79		$309,964.79		$309,964.79
5		01 de abril de 2020	01 de abril de 2020	01 de abril de 2020	005/2020	02 de abril de 2020
		$399,276.00		$399,276.00		$399,276.00

6	[redacted]	01 de abril de 2020	01 de abril de 2020	01 de abril de 2020	006/2020	03 de abril de 2020
		$137,905.20		$137,905.20		$137,905.20
7		01 de abril de 2020	01 de abril de 2020	03 de abril de 2020	007/2020	03 de abril de 2020
		$180,547.20		$180,547.20		$180,547.20
8		01 de abril de 2020 por	01 de abril de 2020	03 de abril de 2020	008/2020	03 de abril de 2020
		$60,360.08		$60,360.08		$60,360.08
9		01 de abril de 2020 por	01 de abril de 2020	03 de abril de 2020	009/2020	03 de abril de 2020
		$24,982.18		$24,982.18		$24,982.18

El Reglamento Interno del Ministerio de Economía (MINEC) vigente desde el 6 de febrero de 2019, establece en el Artículo 27: "La Gerencia de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, tiene como objetivo, realizar todas las actividades relacionadas con la gestión de adquisiciones y contrataciones de obras, bienes y servicios".

El Manual de Organización y Funciones de la Gerencia de Adquisiciones y Contrataciones Institucional del Ministerio de Economía, vigente a partir del 9 de mayo de 2019 establece en literal m) numeral 3. Funciones Básicas: "Mantener actualizada la información requerida en los módulos de Registro; y llevar el control y la actualización del banco de datos institucional de oferentes y contratistas de acuerdo al tamaño de empresa y por el sector económico, con el objeto de facilitar la participación de éstas en las políticas de compras;"

La condición fue originada por la Ministra de Economía, al haber aceptado las empresas y montos proporcionados por la Secretaria de Innovación, sin permitir que la Unidad de Adquisiciones de dicha cartera participara en la selección de los call center para la atención de consultas ciudadana relacionada con la entrega del subsidio de $300.00,

La deficiencia ha originado incumplimiento a la normativa interna vigente del Ministerio de Economía.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACION

Por medio de NOTA-DM-172-2020-MM de fecha 27 de agosto de 2020, la Ministra de Economía, manifiesta lo siguiente: "Hago referencia a su nota ORD12/2O2O-RESULTADOS PRELIMINARES-9, de fecha 20 de agosto de 2020, en la que solicitan comentarios y documentación para esclarecer los resultados obtenidos de forma preliminar en el examen especial de auditoría que actualmente se lleva a cabo en este Ministerio, al respecto expreso que:

25. INADECUADO PROCESO DE ADQUISICION DE SERVICIO DE CALL CENTER.
Se adjunta Memorándum suscrito por la Jefa de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones, de fecha 25 de agosto de 2020, informando lo siguiente:

"Sobre esta observación en particular, debe traerse a consideración el contexto en que el país se encontraba en Estado de Emergencia Nacional, originado en la Declaratoria

de Estado de Emergencia Nacional, Estado de Calamidad Pública y Desastre Natural, emitido para todo el territorio de la República, con base Decreto Legislativo No. 593 del presente año, por la pandemia del Covid-19, (D.O. No. 52, Tomo 426 del 14 de marzo de 2020).

Este Ministerio emitió la Resolución No. 169 del día 30 de marzo de 2020, autorizando proceder a la contratación directa de los servicios de centros de llamadas (call centers) a requerimiento de la Secretaria de Innovación de la Presidencia de la República; las cuales iniciaron operaciones de forma inmediata, respondiendo a la necesidad imperiosa de atender a la población desde el 31 de marzo vía telefónica, servicio que se realizó a través de 9 empresas de diferentes tamaños para cubrir la alta demanda.

Es importante advertir que el origen de los fondos utilizados para la presente contratación fueron FOPROMID y la Ley de Creación del Fondo de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres en su Art. 6 establece: Por la naturaleza de los eventos que serán atendidos por FOPROMID y mientras duren /os mismos, no se aplicará lo establecido en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, respecto a las adquisiciones de bienes y servicios que se requieran para atender la emergencia, que para tal efecto se haya declarado..."

Por medio de NOTA-DM-300-2020-MM de fecha 09 de diciembre de 2020, la Ministra de Economía, manifiesta lo siguiente: "Al respecto, el Art. 10 de la LACAP, dentro de las atribuciones del Jefe de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, dice claramente que dicho funcionario tiene la atribución de ejecutar los procesos de adquisiciones y contrataciones objeto de esa ley 1, y es que, como se ha explicado anteriormente, la contratación de los call centers, fueron realizadas por medio de FOPROMID, y que por el art. 6 de la Ley de Creación del Fondo de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres, para este tipo de contratación no le son aplicables los preceptos de la LACAP.

Adicionalmente la UNAC emitió con fecha 19 de marzo de 2020 los Lineamientos Generales de Contratación Directa por Estado de Emergencia Nacional Decretado por la Pandemia COVID-19, estableció en su en el numeral 9: Las adquisiciones de obras, bienes y servicios vinculadas específicamente al decreto de estado de emergencia se efectuarán aplicando los presentes lineamientos: a excepción de los bienes y servicios que se adquieran con recursos provenientes del FONDO DE PROTECCIÓN CIVIL, PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE DESASTRES (FOPROMID) conforme el artículo 6 de la Ley de Creación del referido Fondo, así como en las demás exclusiones que prevea la Ley. (Anexo 4)

En ese sentido, al no existir disposición legal alguna que impusiera la necesidad de aplicar el procedimiento especial para la selección y contratación previsto en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP) para la contratación de los call center con fondos FOPROMID, no están fundamentados en ley los argumentos hechos en el borrador del informe de auditoría, en el que se cuestiona la forma de selección y contratación de los mismos, en el marco del estado de emergencia nacional y la imperiosa necesidad de atender a la población de manera expedita, privando el interés público; por cuanto debe de eliminarse el hallazgo.

---

1 El Art. 10, literales "a)" y "b)", de la LACAP, dicen textualmente: "Art. 10. Lo UACI estará a cargo de un Jefe, el cual será nombrado por el titular de lo institución; quien deberá reunir los mismos requisitos exigidos en el artículo 8 de la presente Ley, y sus atribuciones según los siguientes: o) Cumplir las políticas, lineamientos y disposiciones técnicas que sean establecidos por lo UNAC, y ejecutor todos los procesos de adquisiciones y contrataciones objeto de esto Ley; b) Ejecutor los procesos de adquisiciones y contrataciones objeto de esta Ley: poro lo cual llevará un expediente de todas sus actuaciones, del proceso de contratación, desde el requerimiento de lo unidad solicitante hasta lo liquidación de la obra, bien o servicio...",".

COMENTARIOS DE LOS AUDITORES

En su respuesta la señora Ministra hace referencia a la Declaración de estado de emergencia emitido en el Decreto Legislativo No. 593 del presente año, y que los fondos utilizados para el pago de los servicios de call center fueron con el Fondo de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres, FOPROMID y que por esa razón no se aplicó la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, sin embargo en ningún momento estamos cuestionando la forma de contratación, ni ningún otro aspecto de la LACAP, sino más bien, el hecho que ninguna dependencia o unidad del Ministerio de Economía participó en investigaciones de Proveedores, o cotizaciones previas para determinar los call center a contratar para la atención de las consultas de la ciudadanía; así como para determinar los precios que se pagarían, y se limitaron a aceptar las nueve empresas y montos que les proporcionó la Secretaria de Innovación, cuando según datos proporcionados por el Ministerio de Hacienda, existen alrededor de 98 empresas que se dedican a prestar el servicio de call center y quien mejor que el talento humano del Ministerio de Economía para seleccionar dichas empresas, debido a que cuentan con personal experimentado en call center, dentro del Centro de Atención por Demanda (CENADE), y por otra parte según información proporcionada por el propio Ministerio de Economía, con fecha 7 de julio de 2020, existían en el país un total 31 empresas de atención de llamadas amparadas a la Ley de Servicios Internacionales, dicha Ley, en el Art. 7 establece que la aplicación de misma corresponderá al Ministerio de Economía, por lo tanto, en dicha cartera de estado, tenían mejor criterio para seleccionar las empresas de atención de llamadas con estándares internacionales.

Basado en los comentarios y evidencias proporcionados por la Ministra de Economía, la observación se mantiene.

En sus comentarios en respuesta a notificación de Borrador del Informe la Ministra de Economía se centra en el hecho de que la forma de selección y contratación de los Call Center en el marco del estado de emergencia, no aplicaba la LACAP, sin embargo, en la Resolución No. 169 del 30 de marzo del 2020, donde se autoriza a la UACI del MINEC la contratación directa de los servicios de call center, en el considerando VIII se menciona: "Que se recibió requerimiento de la Secretaria de innovación de la Presidencia, en la que expresa que debido a los altos flujos experimentados en los diferentes Centros de Atención por Demanda CENADE, y para efectos de brindar una atención oportuna a la población sobre su elegibilidad al beneficio de compensación monetaria, se hace

necesario que se proceda de manera inmediata a la Contratación Directa de empresas que tengan la capacidad instalada para brindar servicios de atención de llamadas; asimismo, se instruye para que dichos servicios sean contratados para un período estimado de 15 días calendario, y que los gastos ocasionados para la mencionada contratación y todo lo que implique su implementación, deberán ser cubiertos con fondos FOPROMID, ya que forma parte de las acciones necesarias para atender la emergencia." Con base a dicha justificación la Unidad de Adquisiciones procedió a contratar a las nueve empresas de atención telefónica, sin comprobarse que estas cumplieran con la capacidad instalada para brindar el servicio, tal como lo indicaba el requerimiento de la Secretaria de Innovación. Por lo expuesto anteriormente la condición se mantiene.

21. PAGOS INDEBIDOS EN CONCEPTO DE BONO DE COMPENSACIÓN.

Se realizaron pagos indebidos en concepto de bono de compensación a personas que incumplían algunos requisitos para recibir los fondos, como:

a. Pagos a cónyuges y que residen en el mismo domicilio según DUI:

[redacted] Fecha de cobro: 06 de abril de 2020 Autorización: [redacted] Tipo de Pago: Ventanilla Banco: [redacted] Agencia: [redacted] Monto pagado: $300.00	[redacted] Fecha de cobro: 06 de abril de 2020 Autorización: [redacted] Tipo de Pago: Ventanilla Banco: [redacted] Agencia: [redacted] Monto pagado: $300.00

b. Personas que cobraron por representar a un beneficiario fallecido (por ser padre, madre, hijos, cónyuge o compañero/a de vida), pero a la vez estas mismas personas cobraron como beneficiarios directos $ 9,300.00, según detalle siguiente:

N	BENEFICIARIO (FALLECIDO)	DUI	REPRESENTANTE	DUI	AGENCIAS DE PAGO COMO REPRESENTANTE/ FECHA	AGENCIA/BANCO DE PAGO COMO BENEFICIARIO TITULAR/FECHA
1	[redacted]				[redacted] San Fco. Gotera, 09/4/2020	[redacted] San Fco. Gotera, 31/03/2020
2					[redacted] Cojutepeque, 09/4/2020	[redacted] Cojutepeque, 17/04/2020
3					[redacted] San Fco. Gotera, 13/4/2020	[redacted] San Fco Gotera, 17/04/2020
4					[redacted] Sociedad, 14/4/2020	[redacted] Sociedad, 13/04/2020
5					[redacted] Chalatenango, 14/4/2020	[redacted] Chalatenango, 04/04/2020
6					[redacted] La Palma, 15/4/2020	[redacted] de San Ignacio, 20/04/2020
7					[redacted] Metapán, 15/4/2020	[redacted] Metapán, 01/04/2020
8					[redacted] San Martin, 16/4/2020	[redacted] San Martín, 08/04/2020

9	[redacted]	[redacted] Santa Ana, 9/4/2020	[redacted] Atiquizaya, depósito 01/04/2020
10	[redacted]	[redacted] El Transito, 15/4/2020	[redacted] El Transito, deposito 01/04/2020
11	[redacted]	[redacted] San Miguel, 12/4/2020	Caja de Crédito de Berlín, 17/4/2020
12	[redacted]	[redacted] Galerías, 17/4/2020	[redacted] Los Santos, 6/4/2020
13	[redacted]	[redacted] Multiplaza, 13/4/2020	[redacted] Santa Tecla, 20/4/2020
14	[redacted]	[redacted] Metrocentro 8va Etapa, 13/4/2020	[redacted] Héroes, 14/4/2020
15	[redacted]	[redacted] Santa Ana, 14/4/2020	[redacted] Santa Ana, 17/4/2020
16	[redacted]	[redacted] Metapán, 13/4/2020	[redacted] Depósito 1/4/2020
17	[redacted]	[redacted] Lourdes, 14/4/2020	[redacted] Mini Agencia Lourdes, 20/4/2020
18	[redacted]	[redacted] Santa Ana, 15/4/2020	[redacted] Santa Ana Centro, 20/4/2020
19	[redacted]	[redacted] Centro, 11/4/2020	[redacted] Centro. 20/4/2020
20	[redacted]	[redacted] Ahuachapán, 13/4/2020	[redacted] De Ahuachapán, 1/4/2020
21	[redacted]	[redacted] Nueva Concepción, 12/04/2020	[redacted] Nueva Concepción, 4/4/2020
22	[redacted]	[redacted] San Fco, Gotera, 15/04/2020	[redacted] San Fco. Gotera, 3/4/2020
23	[redacted]	[redacted] Santa Tecla, 13/04/2020	[redacted] Santa Tecla, 17/4/2020
24	[redacted]	[redacted] Santa Elena, La Libertad, 15/04/2020	[redacted] Santa Elena, 7/4/2020
25	[redacted]	[redacted] Santa Elena, La Libertad, 16/04/2020	[redacted] Santa Tecla, 17/4/2020
26	[redacted]	[redacted] Santa Ana Los Héroes, 14/04/2020	[redacted] Santa Ana, 20/4/2020
27	[redacted]	[redacted] San Miguel Roosevelt, 16/04/2020	[redacted] Rooselvet San Miguel, 31/3/2020
28	[redacted]	[redacted] Santa Ana, 17/4/2020	[redacted] Deposito 01/04/2020
29	[redacted]	[redacted] Boulevard, 15/4/2020	[redacted] Mini Agencia Unicentro Soyapango, 9/4/2020

30	[redacted]	[redacted] Agencia Chalatenango, 15/04/2020	[redacted] Deposito 29/03/2020
31		[redacted] Soyapango, 13/04/2020	[redacted] Soyapango, 12/4/2020

c. Pagos por $1,200.00 realizados a personas diferentes de los beneficiarios seleccionados, según detalle:

N	Banco	Agencia	Fecha	Beneficiario	DUI	Observación
1	[redacted]	Multiplaza	18/04/2020	[redacted]		El DUI del beneficiario en comprobante de pago [redacted] no corresponde con el DUI proporcionado al banco por Secretaría de Innovación ([redacted] según el resultado de la consulta en las bases de datos, el nombre de la persona que cobró es [redacted] no es la misma del beneficiario [redacted] Número de referencia [redacted]
2		Armenia	13/04/2020			Se le entregó el bono con NIT ([redacted] San Salvador 08/08/2013, no hay evidencia de certificación del RNPN por pérdida de DUI, según comprobante No. [redacted]
3		Santa Ana Los Héroes	16/04/2020			Según recibo de retiro del bono de los $300.00 el dinero lo retiro el Sr. [redacted] con DUI No. [redacted] ya que la beneficiaria falleció el 27/10/2012, pero no hay evidencia de documento presentado. Ref. documento 202041612815524
4		Santa Ana Los Héroes	16/04/2020			Según recibo No. [redacted] de fecha 15/04/2020, se realizó el retiro del bono de $300.00 con carta de autorización por el Sr. [redacted] con DUI No. [redacted] pero no hay evidencia de documento presentado.

El Decreto Ejecutivo en el Ramo de Salud No. 12 de fecha 21 de marzo de 2020, establece:

Art. 7, párrafo primero: "Como medida de compensación se dará un bono de compensación mensual de trescientos dólares de los Estados Unidos de América por vivienda, a las personas que no tengan un vínculo laboral, ningún ingreso permanente y que se vean afectados económicamente por la Pandemia, siempre y cuando dichas personas no incumplan las medidas establecidas en el presente decreto, como el permanecer los treinta días en casa…".

El Decreto Ejecutivo en el Ramo de Salud No. 14 de fecha 30 de marzo de 2020, establece:

Art. 14, párrafo primero: "Como medida de compensación se dará un bono por un mes de trescientos dólares de los Estados Unidos de América por vivienda, a las personas

que no tengan un vínculo laboral y que se vean afectados económicamente por la pandemia, siempre y cuando dichas personas no incumplan las medidas establecidas en el presente decreto, como el permanecer los treinta días en casa...".

La Modificación de Contrato de Procesamiento de Pagos de subsidio a los beneficiarios del Programa de Transferencias directas como efecto de las medidas decretadas en el Marco del Estado de Emergencia Nacional motivada por el COVID-19, suscrito el 09 de abril de 2020 por los titulares del Ministerio de Economía y la Secretaria de Innovación de la Presidencia, con los representantes del Banco [redacted] y a la vez con el Banco [redacted] establece en su cláusula VIII Responsabilidad, lo siguiente: "1.- Es entendido que la responsabilidad de LAS ENTIDADES PROCESADORAS es meramente operativa, sin embargo, éstas se obligan a garantizar la identidad del beneficiario o quien cobre por éste por medio del documento único de identidad presentado por el beneficiario o quien cobre por éste que permitan verificar su identidad, por lo que las ENTIDADES PROCESADORAS no asumen responsabilidad alguna por el resultado de los pagos si los mismos fueren cumplidos acorde a las instrucciones generadas por la Secretaría de Innovación. Por tanto, LAS ENTIDADES PROCESADORAS no estarán obligadas a realizar ningún pago si la Secretaría de Innovación no provee la información inequívoca para el procesamiento de dichos pagos.

En los casos en que los beneficiarios deban presentarse personalmente a las agencias o puntos de pago de las ENTIDADES PROCESADORAS, según la información inequívoca generada por la Secretaria de Innovación, se establece que por regla general las ENTIDADES PROCESADORAS únicamente pagarán a los beneficiarios con la presentación de su documento único de identidad vigente, y que estén registrados en la base de datos respectiva proporcionada por la Secretaría de Innovación. Se establecen a petición de la Secretaría de Innovación como excepciones a la regla general, los siguientes casos:

a) Cuando el beneficiario registrado se presente con documento único de identidad vencido, las ENTIDADES PROCESADORAS procederán al pago.

b) En caso el beneficiario registrado haya extraviado su documento único de identidad o no sea legible, podrá presentar certificación de su documento único de identidad emitido por el Registro Nacional de Personas Naturales, ante lo cual las ENTIDADES PROCESADORAS procederán al pago,

c) En caso que el beneficiario registrado haya fallecido, lo cual podrá acreditarse por cualquier forma legal que permita la comprobación de tal circunstancia, podrá presentarse al cobro cualquier pariente en primer grado de consanguinidad, es decir, padre, madre o hijos; también podrá presentarse al cobro el cónyuge o compañero/a de vida del beneficiario/a fallecido(a), cuando compruebe por cualquiera de las formas

legales permitidas tal hecho. Dado que las primeras circunstancias antes descritas son verificables mediante el documento único de identidad, la persona que se presente a requerir el pago deberá presentar su documento único de identidad y el documento único de identidad del beneficiario fallecido, ambos en original; o bien, las certificaciones de los documentos únicos de identidad emitidas por el Registro Nacional de Personas Naturales. De igual forma, el vínculo matrimonial, la unión no matrimonial o de hecho, podrá acreditarse mediante documentos tales como acta de matrimonio o resolución judicial correspondiente a la declaratoria de unión no matrimonial o comprobación de un hijo en común. Las ENTIDADES PROCESADORAS realizarán el pago a la primera persona que se presente a recibir el pago dejando constancia del número de documento único de identidad de éste en el comprobante que se emita conforme a la cláusula II-11 del Contrato."

La deficiencia se originó debido a que el Secretario de Innovación de la Presidencia y la Ministra de Economía, no definieron a nivel de contrato, controles que debían aplicar los Bancos para efecto de seguimiento en el pago del bono de $300.00 otorgado por el gobierno a personas diferentes al beneficiario.
La deficiencia ha originado que no queda demostrado apropiadamente con documentos de soporte el pago del bono de $300.00, con las excepciones definidas en el contrato, pagando en exceso la cantidad de $10,800.00.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACION

Por medio de NOTA-DM-174-2020-MM de fecha 31-08-2020, pero recibida el 2 de septiembre de 2020, la Ministra de Economía, manifiesta lo siguiente: "Hago referencia a su nota ORD1212020- RESULTADOS PRELIMINARES-11, de fecha 24 de agosto de 2020, en la que solicitan comentarios y documentación para esclarecer los resultados obtenidos de forma preliminar en el examen especial de auditoría que actualmente se lleva a cabo en este Ministerio, al respecto expreso que: 26. PAGOS INDEBIDOS EN CONCEPTO DE BONO POR COMPENSACIÓN.

En el Contrato de procesamiento de pagos de subsidio a los beneficiarios del programa de transferencias directas como efecto de las medidas decretadas en el marco de estado de emergencia nacional motivada por el COVID-19, en el literal 6 establece: "Que la Secretaria de innovación por medio del portal web: www.covidl9-elsalvador.com ha proporcionado y administra el banco de datos que será utilizado para identificar a los beneficiarios de la compensación económica emanada del Decreto Ejecutivo en el Ramo de Salud Número 12". (Se anexa copia de contrato).

Por lo anterior, en relación a los literales a), b) y c) es importante advertir que la base de datos final que contiene la lista de beneficiarios de la compensación económica no obra en poder de este Ministerio, por lo que no es posible pronunciarse sobre las observaciones referidas."

Por medio de nota Ref. INN .031/2020 de fecha 1 de septiembre de 2020, el Secretario de Innovación de la Presidencia, manifiesta lo siguiente: "A) se realizó pago a [redacted] con DUI: [redacted] y [redacted]

[redacted] con DUI: [redacted] quienes según certificación emitida por el Registro Nacional de las personas Naturales son cónyuges y habilitan en el mismo domicilio, no obstante que según el Decreto Ejecutivo No 12 y Decreto Ejecutivo No 14, el pago del bono era por vivienda, por lo que en este caso procedía solo un pago a la pareja de esposos.

RESPUESTA: Es de hacerles ver nuevamente que la creación de la base de datos por parte de la Secretaria de Innovación se realizó en momentos de crisis mundial y por lo tanto, nacional, surgida por la pandemia señalada por ustedes mismos y el fin de esta era tomar en cuenta a la población más vulnerable para solventar la necesidad de alimento y bienestar de los mismos. La información recopilada fue de principalmente enviada por el Ministerio de Economía con base a la ya establecida en la del subsidio al gas licuado (GLP) de las viviendas que consumen menos de 200 Kwh; estas dos personas han solicitado dicho subsidio y cada una paga recibos de luz diferentes, por lo tanto, gozan cada una del dicho subsidio en diferentes viviendas, (ANEXO 1). Para esta Secretaria y en el momento de crisis nacional que todavía se vive es imposible saber si dos personas están casadas y mucho menos si viven en la misma vivienda o ya tiene vidas separadas. (ANEXO 2) certificación proporcionada por el RNPN se puede apreciar que las direcciones de ambas personas no son precisas, por lo tanto, por ambos factores no es imposible determinar que las personas relacionadas vivan en la misma vivienda.

B) Constatamos por medio de registros y comprobantes de pago proporcionados por las instituciones financieras contratadas para tal fin, que se realizaron pagos de bono a personas que representan a un beneficiario fallecido con el justificativo que son parientes en primer grado de consanguinidad, es decir, padre, madre o hijos, cónyuge o compañero/a de vida del beneficiario/a fallecido/a, pero a la vez estas personas fueron beneficiarios directos del bono, por lo que cobraron dos bonos. RESPUESTA: se debe hacer el señalamiento que el país tiene un desfase de más de diez años de un censo nacional, por lo tanto no hay datos actualizados; las alcaldías de todo el país no envían los reportes o actas de defunción periódicamente al RNPN lo mismo ocurre con el MINEC y su base de datos GLP, institución que facilitó su base de datos la cual no reflejó el fallecimiento de estas 31 personas relacionadas en este literal, por lo tanto, a esta Secretaria le es imposible determinar dicho estatus y al tener el subsidio al Gas Licuado (GLP) ambas personas, tanto los fallecidos así como los que hicieron el retiro nos es imposible determinar el parentesco y la forma de cómo se realizarían dichos retiros. A esta fecha y con base a su observación, después de cumplir en el momento de crisis nacional y por la responsabilidad del gobierno de entregar dicho bono a las viviendas de la población más vulnerable del país, hemos podido determinar en la mayoría de los casos el vínculo familiar, el cual para nosotros era imposible haberlo tenido en dicho momento y el por qué fueron ellos a realizar dicho retiro, cuando lo pudo hacer otro miembro de la familia, en la mayoría de casos son los hijos los que hicieron los retiros y pudieron entregar posteriormente al cónyuge o a la familia que tenía el fallecido la cantidad retirada, también pudimos determinar que estos no residen en la misma vivienda, hay cuatro casos que no son ni parientes las personas que retiraron el bono del fallecido como en los caso de los numerales 6, 11, 16, 25 y 30, de igual forma constatamos que de la información enviada por dicha dirección de auditoría hay error en tres número de DUI's en los numerales 16, 26 y 29 fallecidos. (ANEXO 3) base de datos

GLP de las personas señaladas como fallecidos por CCR, pero que no tiene de dicho estatus en el MINEC.

Se les hace ver a los auditores de la Corte de Cuentas de la República que desde el inicio de este Examen Especial, que las bases de datos que esta Secretaria utilizó para la creación de la nueva base, para la entrega del bono de $300.00, y que fueron nuestras referentes son: la del Subsidio al Gas Licuado del Ministerio de Economía y en los casos de los fallecidos la del Registro Nacional de las Personas Naturales, bases de datos oficiales de cada institución, y por lo tanto, con el visto bueno de la Institución que representan.

C) Pagos realizados a personas diferentes de los beneficiarios seleccionados.

RESPUESTA: hacemos referencia al numeral 1 de la modificación de contrato de procesamiento de pagos de subsidio a los beneficiarios del programa de transferencia directas como efecto de las medidas decretadas en el marco del estado de emergencia nacional motivada por el COVID-19, suscrito el 09 de abril de 2020 por el MINEC la SI con los representantes de las distintas entidades Financieras, que literalmente dice: "es entendido que la responsabilidad de las entidades procesadoras es MERAMENTE OPERATIVAS, sin embargo están se obligan a garantizar la identidad del beneficiario o quien cobre por este por medio del documento único de identidad del beneficiario o quien cobre por este que permita verificar su identidad ...", y en los cuatro señalamiento hechos en este literal es completamente evidente que los errores que se han dado son OPERATIVOS ya que ellos: en el 1° el Banco [redacted] realiza el pago a otra persona que no es la que se había enviado por parte de la base de datos de esta secretaría, ellos no debieron cancelar o entregar dicho bono, lo que tenía que hacer era notificar e informar a esta Secretaria del error suscitado con el número de DUI el cual no coincidía con el nombre del beneficiario enviado, si dicho banco no realizó tal gestión y entregó el beneficio, es responsabilidad de ellos es un error eminentemente del cajero NO de esta secretaría; en 2° caso señalan que entregaron el bono y tiene de respaldo el número de NIT, es suficientemente claro en el contrato que debe presentar el Documento Único de identidad, otro error operativo del cajero; el 3° menciona que se entregó a una persona ([redacted] DUI: [redacted]) ya que la beneficiaria ha fallecido y no evidencia el documento presentado (creemos que se refiere al Acta de defunción), pero si el cajero entrego dicho bono sin presentar el acta lo cual también es parte del contrato firmado ¿de quién es la responsabilidad? Esto es eminentemente error operativo del cajero; 4° se realizó el retiro del bono con carta de autorización, pero no hay evidencia del documento presentado, de nuevo quien era el responsable de retener dicho documento para posteriormente evidenciar la legalidad de la entrega del bono es el cajero, por lo tanto, estamos nuevamente en un error operativo del cajero de dicho banco. Es de hacerles ver que tanto en el numeral 3 y 4 de la presente observación, la falta o pago mal realizado se cometieron el mismo día y en la misma agencia bancaria, por lo tanto, es completamente responsabilidad de dichos cajeros o de las personas que realizaron dicha transacción, en ningún momento personal de esta Secretaría ha cometido o realizado la entrega físicamente de dicho bono".

Por medio de NOTA-DM-300-2020-MM de fecha 09 de diciembre de 2020, la Ministra de Economía, manifiesta lo siguiente: "Sobre el presente hallazgo, en primer lugar y como es del conocimiento de la presente Autoridad, la Secretaria de Innovación elaboró la base de datos (cláusula "I. numeral 6" del contrato) a la que tuvo acceso directo la entidad procesadora del pago.

En segundo lugar, no es verdad que no existieron controles establecidos para evitar "pagos indebidos a personas no beneficiaras con el subsidio de $300.00", debido a que en los contratos de procesamiento de pagos de subsidio a los beneficiarios del programa de transferencias directas como efecto de las medidas decretadas en el marco de Estado de emergencia nacional motivada por el COVID-l9, y sus respectivas modificaciones, en las cláusulas "II. números 9, 10, 11, 12, 13 y 15" y "VIII. Responsabilidad" se establecieron controles que debían aplicar las partes involucradas para seguimiento en el pago del bono de $300.00 otorgado por el gobierno a los beneficiarios; por tanto, debe eliminarse el hallazgo en comento".

Por medio de nota sin referencia, de fecha 09 de diciembre de 2020, el Secretario de Innovación de la Presidencia, en respuesta a notificación de Borrador de Informe, manifiesta lo siguiente: "En cuanto a los presuntos hallazgos NUEVE, DOCE, CATORCE, DIECISIETE, DIECINUEVE, VEINTE, VEINTIDÓS, VEINTICINCO, esta Secretaría cuenta con la documentación de respaldo pertinente para desvanecerlos la cual será aportada en el momento procesal oportuno, de conformidad al Art. 11 de la Constitución, a fin de que se nos garantice nuestro derecho de Audiencia y Defensa, constitucionalmente protegido".

COMENTARIOS DE LOS AUDITORES

En sus comentarios la señora Ministra de Economía manifiesta que la base de datos final que contiene la lista de beneficiarios de la compensación económica no obra en poder del Ministerio de Economía, sin embargo, lo que estamos cuestionando es que en el contrato que firmaron junto con el Secretario de Innovación de la Presidencia, no se definieron controles para evitar pagos indebidos a personas no beneficiarias con el subsidio de $300.00, como en los casos presentados, de lo cual no presenta ninguna respuesta.

En relación a los comentarios emitidos por el Secretario de Innovación de la Presidencia, para el literal a), constatamos que se acepta la deficiencia, aunque se argumenta que era imposible para la Secretaría de Innovación que por medio de los datos pudieran comprobar que estas dos personas son conyugues o viven en el mismo domicilio, lo anterior indica que se debían diseñar controles para evitar este tipo de situaciones, de las cuales no se han identificado otras similares.

En relación a los comentarios emitidos por el Secretario de Innovación de la Presidencia, para el literal b) y al igual que en el literal anterior, se acepta la deficiencia, argumentando que en la base de datos del Gas Licuado de Petróleo (GLP) proporcionada por el MINEC y que fue el principal insumo para la base datos de beneficiarios del bono de $300.00,las personas señaladas en la condición no se reportan como fallecidas, lo cual es atribuible

a la falta de actualización de la referida base de datos del MINEC, sin embargo esta situación se podía evitar agregando controles tanto en la base de datos de beneficiarios del bono, como también en la modificación de los contratos de operativización del bono suscritos con las entidades financieras, ya que se podía restringir el pago de más de un bono a una misma persona, lo cual hubiera sido aplicado por los cajeros. Se han atendido los errores señalados en tres números de DUI's en los numerales 16, 26 y 29 de fallecidos, constatando que la deficiencia se mantiene en los tres casos.

En relación a los comentarios emitidos por el Secretario de Innovación de la Presidencia, para el literal c) y específicamente, en los casos 1 y 2, observamos que se atribuye la responsabilidad en el cajero del Banco, por ser errores operativos, sin embargo, advertimos un vacío de control para estos casos así como para los casos 3 y 4, ya que el contrato no indica que los cajeros debían retener la documentación que evidenciaba el pago a una persona diferente del beneficiario (en caso de fallecimiento). Debido a lo anterior la observación se mantiene para los casos 3 y 4. De conformidad a lo anterior, la observación se mantiene, para los literales a), b) y c).

En sus comentarios posteriores a la notificación del Borrador de Informe, la Ministra de Economía manifiesta que, de conformidad a los contratos suscritos, y específicamente a lo establecido en la cláusula "l. numeral 6", la Secretaria de Innovación elaboró la base de datos, lo cual no está en discusión, sin embargo reiteramos que la Ministra de Economía suscribió los referidos contratos conjuntamente con el Secretaria de Innovación, por lo que comparte responsabilidad en la ejecución y seguimiento de los mismos, en tanto que no se designó un administrador de contrato.

Adicionalmente y para el caso de los pagos efectuados a personas que fueron beneficiarios directos y que a la vez fueron representantes de beneficiarios fallecidos, tal situación fue permitida por la modificación de los contratos originales, que también fue suscrita por la Ministra de economía y en la que se omitió establecer controles para evitar los pagos dobles identificados por los auditores. Consideramos que los comentarios presentados por la Ministra de Economía no desvanecen la observación.

El Secretario de Innovación de la Presidencia, no presentó comentarios a la presente observación, posterior a notificación de Borrador de Informe, solamente manifiesta que en el momento procesal oportuno será aportada la documentación de respaldo pertinente, por lo que la deficiencia se mantiene. Es oportuno mencionar que, en el Borrador de Informe, esta observación se notificó como Hallazgo VEINTICINCO.

22. FALTA DE LIQUIDACION DE FONDOS PARA SUBSIDIO EMERGENCIA COVID-19.

Comprobamos que el Ministerio de Economía (MINEC), solamente ha realizado tres liquidaciones parciales del fondo FOPROMID, asignado para el pago de subsidio por Emergencia COVID-19, los cuales están integrados por dos reintegros de efectivo y una liquidación de documentos al Ministerio de Gobernación (MIGOB), según detalle siguiente:

DETALLE	FECHA	MONTO ($)
Monto recibido para Subsidio de $300.00	28-Marzo-2020	350,000,000.00
Primera Liquidación Parcial, Trasferencia de Efectivo	14-Mayo-2020	(12,000,000.00)
Segunda Liquidación Parcial, Trasferencia de Efectivo	01-Junio-2020	(2,500,000.00)
Tercera Liquidación Parcial, con Documentos	07-Agosto-2020	(2,612,735.10)
Saldo Pendiente de Liquidación del MINEC a MIGOB al 31-Agosto-2020		**$332,887,264.90**

No obstante, y habiendo concluido el plazo establecido posterior a la finalización de la emergencia decretada por la Asamblea Legislativa, está pendiente de liquidar el monto de $332,887,264.90, integrado de la siguiente manera:

DETALLE	FECHA	MONTO
Monto pagado en concepto de Subsidio de $300.00 a 1,104,036 beneficiarios	30-Abril-2020	$331,210,800.00
Efectivo en Banco [redacted] cuenta FOPROMID	31-Julio-2020	$1,697,239.59
Pago de Beneficiarios no liquidados oportunamente	11-Junio-2020	$1,200.00
Pago Retención de IVA por Comisiones Bancarias de pago de Beneficiarios	30-Junio-2020	$2,704.70
Capitalización de Banco [redacted] por pago Intereses Trimestrales	01-Abril-2020	($79.39)
Reintegro Banco [redacted] por Beneficiarios de Subsidio Incontactables	02-Junio-2020	($24,600.00)
Saldo Pendiente de Liquidación del MINEC a MIGOB al 31-Agosto-2020		**$332,887,264.90**

El Decreto Legislativo N° 593, Publicado en el D. O. N° 52 y Tomo N° 426 del 14 de marzo de 2020, en su artículo N° 1, establece: "Declárase Estado de Emergencia Nacional, Estado de Calamidad Pública y Desastre Natural en todo el territorio de la República, dentro del marco establecido en la Constitución, a raíz de la pandemia por COVID-19, por el plazo de treinta días, como consecuencia del riesgo e inminente afectación por la pandemia por COVID-19, para efectos de los mecanismos previstos en la Ley de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres, la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, demás Leyes, Convenios o Contratos de Cooperación o Préstamo aplicables; a fin de facilitar el abastecimiento adecuado de todos los insumos de la naturaleza que fueren necesarios directamente para hacer frente a la mencionada pandemia".

El Decreto Legislativo N° 622, Publicado en el D. O. N° 73 y Tomo N° 427 del 12 de abril de 2020, en su artículo N° 1, establece: "Prorrogase la vigencia del Decreto Legislativo N° 593, de fecha 14 de marzo del año dos mil veinte, publicado en el Diario Oficial N° 52, Tomo Nº 426, del 14 del mismo mes y año, y sus reformas posteriores, que contiene "ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL DE LA PANDEMIA POR COVID-19", por cuatro días, contados a partir de la vigencia del presente decreto, cuyos efectos fenecerán el 16 del presente mes y año".

El Decreto Legislativo N° 631, Publicado en el D. O. N° 77 y Tomo N° 427 del 16 de abril de 2020, en su artículo N° 1, establece: "Prorrogase la vigencia del Decreto Legislativo N° 593, de fecha 14 de marzo del año dos mil veinte, publicado en el Diario Oficial N° 52, Tomo N° 426, del 14 del mismo mes y año, y sus reformas posteriores, que contiene "ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL DE LA PANDEMIA POR COVID-19", por quince días, contados a partir de la vigencia del presente decreto".

El Decreto Legislativo N° 634, Publicado en el D. O. N° 87 y Tomo N° 427 del 30 de abril de 2020, establece: **artículo1:** "Prorrogase la vigencia del Decreto Legislativo Nº 593, de fecha 14 de marzo del año dos mil veinte, publicado en el Diario Oficial Nº 52, Tomo Nº 426, del 14 del mismo mes y año, y sus reformas posteriores, que contiene "ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL DE LA PANDEMIA POR COVID-19", por quince días, contados a partir de la vigencia del presente decreto".

Artículo1: "El presente decreto entrará en vigencia el día 2 de mayo del presente año, previa publicación en el Diario Oficial, y sus efectos concluyen el 16 de mayo del año en curso".

La Ley de Creación del Fondo de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres, en el Artículo N° 7, establece: "Una vez levantada la emergencia que se hubiere declarado de conformidad al artículo anterior, las instituciones que hubieren recibido recursos del FOPROMID, procederán a realizar la correspondiente liquidación de los mismos, anexando la documentación por cada liquidación realizada.

Una vez practicada la liquidación a que se refiere el inciso anterior, los saldos existentes si los hubiere, deberán depositarse en la cuenta que indique el Ministro de Hacienda, quien haga sus veces o el funcionario designado.

La documentación de dicha liquidación deberá ser remitida al Ministerio de Gobernación, quien deberá remitirla al Ministerio de Hacienda, para su verificación y registro en la contabilidad del FOPROMID".

La Adenda 01/2017 al Instructivo MH-N° 7011 Normas Específicas para el Manejo del Fondo de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres (FOPROMID), se incorpora en el **Romano IV Normas, Literal E De la liquidación de los recursos y numeral 1**, entre los párrafos primero y segundo, lo siguiente:

"Cuando se trate de recursos recibidos del FOPROMID, destinados para la ejecución de actividades o proyectos de Prevención de Desastres, las instituciones contarán con treinta (30) días hábiles después de la fecha de su finalización, para presentar al Ministro de Gobernación la liquidación de dichos recursos anexando las facturas u otros documentos que amparan los gastos realizados".

El Manual de Procedimientos para el uso del Fondo de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres (FOPROMID), en su Numeral 6.1.4 Rendición de Gastos (Liquidación) y literales c), e) y f), establece:

"**c)** Adjuntará todas las facturas correspondientes a nombre de la institución que utilizó los fondos, sin tachaduras, enmendaduras, borrones, manchas y otros que no garanticen su lectura completa, así mismo deberá presentar los cheques o transferencias bancarias por medio de las cuales se efectuaron los pagos y los comprobantes de retención en el caso que aplicare.

e) Toda la documentación adjunta debe presentarse foliada en original y copia, consignando en la carta de remisión el número total de hojas anexas.

f) La liquidación completa de los fondos transferidos, será presentada para su revisión al Tesorero Institucional del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial".

La deficiencia se debe a que la Ministra de Economía o sus designados, no han realizado el proceso de liquidación de los fondos asignados para el manejo de la Pandemia generada por el COVID-19, habiendo finalizado la emergencia decretada por Decreto Legislativo el día 16 de mayo del presente, de acuerdo a Decreto Legislativo N° 634, Publicado en el Diario Oficial N° 87 y Tomo N° 427 del 30 de abril de 2020.

La falta de liquidación del fondo asignado para Subsidio por Emergencia COVID-19, denota un claro incumplimiento a la Ley del Fondo de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres (FORPOMID), y la Adenda 01/2017, al Instructivo MH-N° 7011 Normas Específicas para el Manejo del Fondo de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres (FOPROMID), el claramente establece treinta (30) días hábiles después de la fecha de finalización de la Emergencia, proceso que a la fecha no se ha realizado.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

Con fecha 3 de septiembre de 2020, con nota N° DM-183-2020-MM la Ministra de Economía, manifestó lo siguiente: ""Al respecto le informo, que se ha recibido Memorándum por parte de la Secretaria de Innovación en fecha 01 de septiembre del presente año, en el que ha verificado información proporcionada por las instituciones financieras, en base a la cual este Ministerio prepara la liquidación parcial correspondiente, misma que a esta fecha no puede completarse en vista que existen consultas pendientes.

Adicionalmente, le informo que aún se encuentran documentos en revisión y facturas pendientes de recibir de parte de las Instituciones Financieras, mismas que han sido previamente solicitadas.

Finalmente, se adjunta copia de nota DM-101-2020-LL, de fecha 27 de mayo de 2020, referida al proceso de liquidación al que se hace referencia en la presente observación".

Por medio de NOTA-DM-300-2020-MM de fecha 09 de diciembre de 2020, la Ministra de Economía, manifiesta lo siguiente: "Este hallazgo parece estar enfocado en el hecho de que no se ha realizado la presentación de la liquidación de los recursos al Ministerio de Gobernación en el plazo de 30 días. Sin embargo, como lo expresa la Adenda 01/2017 del Instructivo MH-N 7011, el plazo de 30 días de remisión inicia una vez finalizada la liquidación, ya que es el momento en que se cuenta con las facturas y otros documentos que amparan los gastos realizados para enviarlos al Ministerio de Gobernación y este lo remita al Ministerio de Hacienda.

En ese sentido la liquidación de fondos no tiene plazo, no hay normativa que regule el tiempo en que este proceso debe realizarse y, por tanto, no puede sustentarse un hallazgo en el hecho de que no se haya remitido la liquidación en el plazo de 30 días al Ministerio de Gobernación, si la obligación de cumplir con el referido plazo no ha nacido, ya que no se ha completado el proceso de liquidación total; y, por lo tanto, este hallazgo debe ser desvanecido.

Sin perjuicio de la anterior aclaración, debe tenerse en cuenta la envergadura de los recursos que se están liquidando, la complejidad del proceso, la intervención de diferentes instancias (Romano I, Numeral 8 del contralo), y más de un millón cien mil transacciones de pago del bono de compensación en diferentes puntos del país.

A pesar de estos factores, a esta fecha, el avance en el proceso de liquidación de los fondos equivale a un porcentaje de 99.92%, y se anexan las notas de liquidación enviadas al Ministerio de Gobernación para su evidencia; por lo tanto, este hallazgo debe ser eliminado. (Anexo 7)

Es importante destacar que todas las actuaciones que realizó esta servidora pública durante la emergencia nacional decretada y originada por la Pandemia del COVID-19, nunca antes vivida en nuestro país y en el mundo, las realicé apegada a derecho y con la diligencia debida. Todas las acciones fueron realizadas para brindar soluciones para la población de manera urgentísima y para aliviar en un momento de crisis máxima, sus necesidades, poniendo todo nuestro empeño y dedicación a favor de los salvadoreños".

COMENTARIOS DE LOS AUDITORES

Debido a que el Ministerio de Economía manifiesta que realizará posteriormente Liquidación Parcial de documentos por los fondos asignados a la Emergencia COVID-19, determinamos que la observación se mantiene.

En sus comentarios presentados posterior a notificación del Borrador de Informe, la Ministra de economía manifiesta entre otras, que la liquidación de fondos (FOPROMID) no tiene plazo, y que no hay normativa que regule el tiempo en que este proceso debe realizarse.

Al respecto, el artículo 7 de la Ley de Creación del Fondo de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres, establece: "Una vez levantada la emergencia que se hubiere declarado de conformidad al artículo anterior, las instituciones que hubieren recibido

recursos del FOPROMID, procederán a realizar la correspondiente liquidación de los mismos, anexando la documentación por cada liquidación realizada", y en el mismo sentido, el Reglamento de la Ley de Creación de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres en su Artículo 9, establece: "La liquidación de recursos a que se refiere el Art. 7 de la Ley, deberá efectuarse dentro de los quince días hábiles posteriores al cese del Estado de Emergencia, decretado por la Asamblea Legislativa o el Presidente de la República, en su caso".

Con relación al plazo para efectuar la liquidación, el Instructivo MH-No. 7,011 emitido por el Ministerio de Hacienda en fecha 05 de octubre de 2005 y denominado: "NORMAS ESPECIFICAS PARA EL MANEJO DEL FONDO DE PROTECCIÓN CIVIL, PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE DESASTRES (FOPROMID)", al respecto de la liquidación establece: "E. De la liquidación de los recursos.

Una vez levantada la emergencia, las instituciones que hayan recibido recursos del FOPROMID, contarán con quince (15) días hábiles para presentar al Ministro de Gobernación la liquidación de dichos recursos, anexando las facturas u otros documentos que amparan los gastos realizados".

La Adenda al instructivo anterior, al que se refiere la Ministra de economía en sus comentarios, al respecto de la liquidación establece: "Se incorpora en el Romano IV Normas, en el literal E. De la liquidación de los recursos, numeral 1), entre los párrafos primero y segundo, lo siguiente: "Cuando se trate de recursos recibidos del FOPROMID, destinados para la ejecución de actividades o proyectos de Prevención de Desastres, las instituciones contarán con treinta (30) días hábiles después de la fecha de su finalización, para presentar al Ministro de Gobernación la liquidación de dichos recursos anexando las facturas u otros documentos que amparan los gastos realizados".

Con la relación de documentos realizada anteriormente, se evidencia que el plazo se establece a partir de levantada (finalizada) la emergencia, por lo que no coincidimos con los comentarios de la Ministra de Economía, cuando manifiesta que no existe plazo para la liquidación.

Los auditores reconocemos que la emergencia nacional provocada por el COVID-19 no tiene comparación alguna y que los recursos movilizados y ejecutados por el Ministerio de Economía son millonarios, sin embargo, es obligación de la auditoria señalar los incumplimientos o desviaciones al marco normativo aplicable. Reiteramos que no se ha realizado la liquidación de los fondos transferidos al Ministerio de Economía y que provienen del FOPROMID y que ascienden a un monto de $350,000,000.00, por lo que la deficiencia se mantiene.

5. CONCLUSIÓN DEL EXAMEN.

a. Evaluamos la ejecución financiera del proyecto en cuanto a registro, soporte y naturaleza de las operaciones, verificando que se han realizado en cumplimiento a la normativa legal y técnica aplicable, quedando pendiente la liquidación de los fondos utilizados, ante el Ministerio de Gobernación.

b. Evaluamos la efectividad del control interno aplicable al proyecto e identificamos algunas deficiencias que se han comunicado en el presente Informe de Examen Especial.

c. Concluimos sobre la legalidad de los procesos realizados, así como del cumplimiento de otras disposiciones aplicables al proyecto, identificando algunas deficiencias que se han comunicado en el presente Informe de Examen Especial.

6. RECOMENDACIONES.

No se han emitido recomendaciones de auditoría

7. ANÁLISIS DE INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA Y FIRMAS PRIVADAS DE AUDITORÍA.

No hemos identificado Informe emitido por la Unidad de Auditoría Interna de MINEC y/o Secretaria de Innovación de la Presidencia, cuyo contenido o sus resultados deban ser objeto de seguimiento en relación con el presente Examen Especial. De igual forma tampoco hemos identificado informes emitidos por firmas privadas que contengan resultados o su contenido esté relacionado con el presente Examen Especial.

8. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DE AUDITORÍAS ANTERIORES (EMITIDOS POR LA CORTE DE CUENTAS).

No se cuenta con informes emitidos por la Corte de Cuentas de la República, que tengan relación con el objeto de revisión, por lo tanto, no se dará seguimiento ni comprobación a recomendaciones emitidas por la Corte de Cuentas.

9. PARRAFO ACLARATORIO

Este informe se refiere únicamente al EXAMEN ESPECIAL AL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE $300.00 EN CONCEPTO DE SUBSIDIO A LAS FAMILIAS QUE DEJARON DE PERCIBIR INGRESOS POR LAS RESTRICCIONES SANITARIAS, PARA ATENDER LA EMERGENCIA GENERADA POR LA PANDEMIA DEL COVID-19, EJECUTADO POR EL MINISTERIO DE ECONOMIA Y SECRETARÍA DE INNOVACIÓN

DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA, POR EL PERÍODO CORRESPONDIENTE DEL 1 DE MARZO AL 31 DE JULIO DE 2020, por lo que, no se emite opinión sobre las cifras presentadas en los Estados Financieros en su conjunto y se ha preparado para comunicar al Ministerio de Economía y a la Secretaria de Innovación de la Presidencia.

San Salvador, 15 de diciembre de 2020.

DIOS UNION LIBERTAD

[redacted]

Dirección de Auditoría Dos.

"Esta es una versión pública a la cual se le ha suprimido la información confidencial o declarada reservada de conformidad con la Ley de Acceso a la Información Pública"

Anexo 1.

Reporte de Resultados de consultas realizadas a los registros obtenidos.

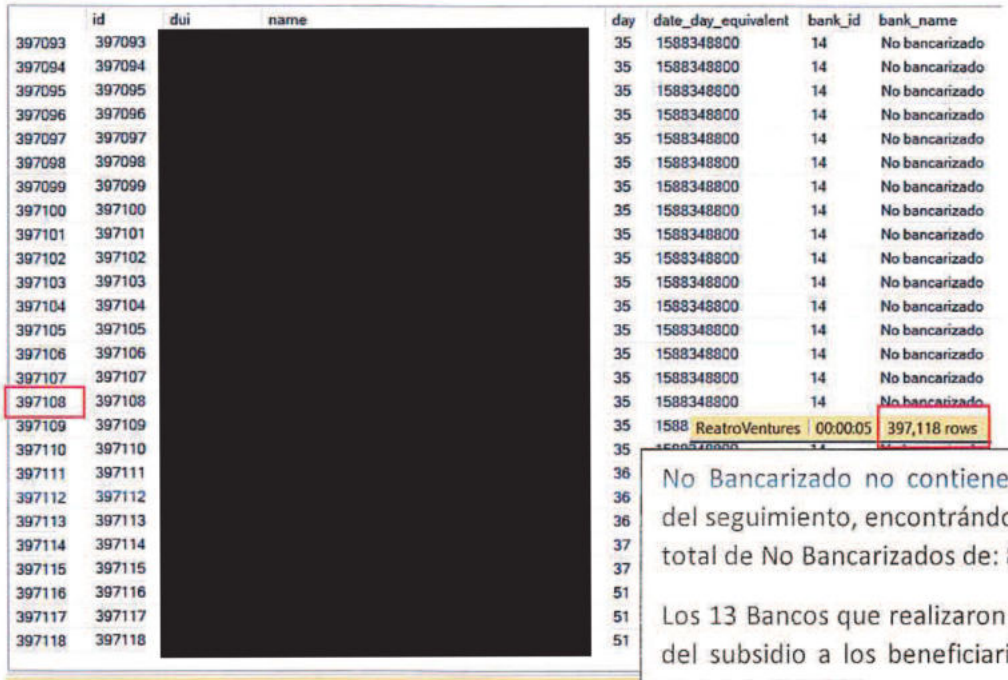
No	REGISTROS DE BENEFICIARIOS POR VENTANILLAS "NO BANCARIZADOS"			
	LISTADO DE BANCOS	REPORTE DE BANCOS	REPORTE DE [redacted] A TRAVES DE [redacted]	[redacted]
1	[redacted]	----------	----------	----------
2		----------	----------	----------
3		16,155	79,875	NO DETALLA
4		24,486	24,486	NO DETALLA
5		14,390	14,390	NO DETALLA
6		19,722	19,722	NO DETALLA
7		45,409	45,409	NO DETALLA
8		24,098	24,098	NO DETALLA
9		74,683 2,449	74,683 No hay registros guardados	NO DETALLA
10		107,239	107,238	NO DETALLA
11		29,113	29,113	NO DETALLA
12		16,155	16,155	NO DETALLA
13		320,172	320,172	NO DETALLA
14		30,080	30,080	NO DETALLA
TOTALIZANDO REGISTROS DE BENEFICIARIOS NO BANCARIZADOS:		**724,151**	**785,421**	**80,853**

No	REGISTROS DE BENEFICIARIOS DE DEPOSITOS A CUENTAS "BANCARIZADOS"		
	LISTADO DE BANCOS	REPORTE DE BANCOS	REPORTE DE [redacted]
1	[redacted]	375	375
2		107	106
3		14,601	60,083
4		3,847	3,847
5		1,286	1,286
6		17,117	17,128
7		21,395	21,399
8		9,983	9,982
9		39,106	39,106
10		15,932	15,932
11		11,309	11,309
12		14,601	14,604
13		121,108	121,108
14		----------	-----
TOTALIZANDO REGISTROS DE BENEFICIARIOS BANCARIZADOS:		**270,767**	**316,265**

Evidencias de las inconsistencias

a) y b)

1. Base de Datos [redacted] de [redacted] donde se almacenan todos los beneficiarios seleccionados por Secretaria de Innovación de CAPRES y su proceso del pago del subsidio "No Bancarizados" a través del Sistema [redacted] de [redacted] y pagos del subsidio a los "Bancarizados" realizados directamente con los Bancos, encontrándose un total de registros de 397,118.



	id	dui	name	day	date_day_equivalent	bank_id	bank_name
397093	397093	[redacted]	[redacted]	35	1588348800	14	No bancarizado
397094	397094			35	1588348800	14	No bancarizado
397095	397095			35	1588348800	14	No bancarizado
397096	397096			35	1588348800	14	No bancarizado
397097	397097			35	1588348800	14	No bancarizado
397098	397098			35	1588348800	14	No bancarizado
397099	397099			35	1588348800	14	No bancarizado
397100	397100			35	1588348800	14	No bancarizado
397101	397101			35	1588348800	14	No bancarizado
397102	397102			35	1588348800	14	No bancarizado
397103	397103			35	1588348800	14	No bancarizado
397104	397104			35	1588348800	14	No bancarizado
397105	397105			35	1588348800	14	No bancarizado
397106	397106			35	1588348800	14	No bancarizado
397107	397107			35	1588348800	14	No bancarizado
397108	397108			35	1588348800	14	No bancarizado
397109	397109			35	1588	ReatroVentures	00:00:05	397,118 rows
397110	397110			35			
397111	397111			36			
397112	397112			36			
397113	397113			36			
397114	397114			37			
397115	397115			37			
397116	397116			51			
397117	397117			51			
397118	397118			51			

Query executed successfully.

No Bancarizado no contienen campos del seguimiento, encontrándose con un total de No Bancarizados de: 80,853.

Los 13 Bancos que realizaron depósitos del subsidio a los beneficiarios suman en total: 316,265.

Results | Messages

	bank_name	RecuentoFilas
1	[redacted]	60083
2		3847
3		1286
4		17128
5		21399
6		9982
7		39106
8		375
9		15932
10		106
11		11309
12		14604
13		80853
14		121108

2.Base de Datos final de [redacted] con 848,810 registros, para ser pagados por las diferentes ventanillas de los Bancos "No Bancarizados".

[redacted]

San Salvador, 3 de julio de 2020

Ingeniero
[redacted]
Jefe de Equipo
Corte de Cuentas de la República
Presente

Licenciado
[redacted]
Jefe de Equipo TIC'S – Apoyo Técnico
Corte de Cuentas de la República
Presente

Estimados señores:

Conforme a lo solicitado en su carta REF-DADOS-12/2020-56 en el marco del contrato de **Procesamiento de Pagos de Subsidio a los beneficiarios del Programa de Transferencias Directas como efecto de las medidas decretadas en el marco de estado de emergencia nacional motivada por el COVID 19**, suscrito entre [redacted] el Ministerio de Economía y la Secretaría de Innovación de la Presidencia de la República, remitimos lo detallado a continuación:

-Archivo en formato CSV, llamado [redacted] que contiene un total de 848,810 registros conformados de la siguiente manera:

Total de DUI's Recibidos de CAPRES son:	848,810
Total de DUI's pagados:	785,421
Total de DUI's no pagados:	63,389

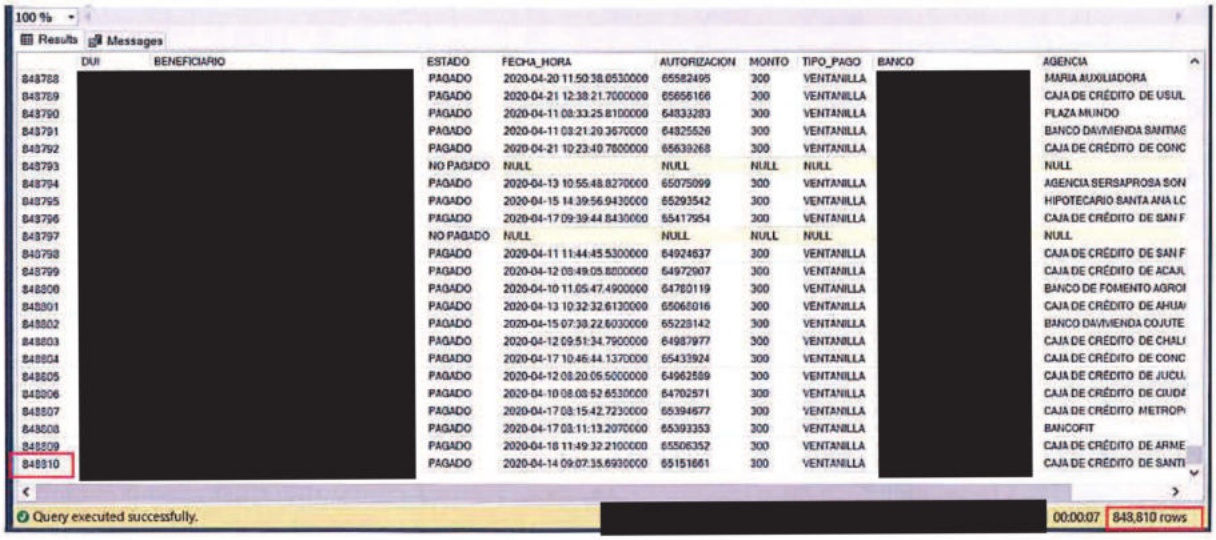
Quedamos a sus apreciables órdenes.

Atentamente,

[redacted]
Gerente de Sistemas

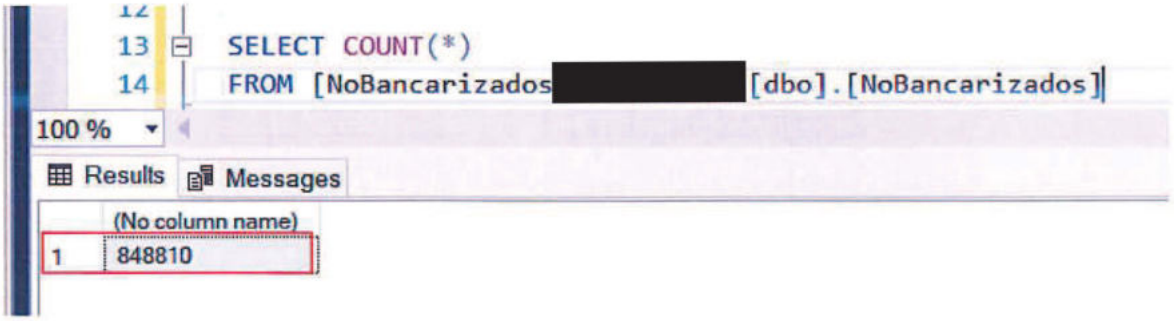
[redacted]

Total, de registros.



	DUI	BENEFICIARIO	ESTADO	FECHA_HORA	AUTORIZACION	MONTO	TIPO_PAGO	BANCO	AGENCIA
848788	[redacted]	[redacted]	PAGADO	2020-04-20 11:50:38.0530000	65582495	300	VENTANILLA	[redacted]	MARIA AUXILIADORA
848789			PAGADO	2020-04-21 12:38:21.7000000	65656166	300	VENTANILLA		CAJA DE CRÉDITO DE USUL
848790			PAGADO	2020-04-11 08:33:25.8100000	64833283	300	VENTANILLA		PLAZA MUNDO
848791			PAGADO	2020-04-11 08:21:20.3670000	64825526	300	VENTANILLA		BANCO DAVIVIENDA SANTIAG
848792			PAGADO	2020-04-21 10:23:40.7800000	65639268	300	VENTANILLA		CAJA DE CRÉDITO DE CONC
848793			NO PAGADO	NULL	NULL	NULL	NULL		NULL
848794			PAGADO	2020-04-13 10:55:48.8270000	65075099	300	VENTANILLA		AGENCIA SERSAPROSA SON
848795			PAGADO	2020-04-15 14:39:56.9430000	65293542	300	VENTANILLA		HIPOTECARIO SANTA ANA LC
848796			PAGADO	2020-04-17 09:39:44.8430000	65417954	300	VENTANILLA		CAJA DE CRÉDITO DE SAN F
848797			NO PAGADO	NULL	NULL	NULL	NULL		NULL
848798			PAGADO	2020-04-11 11:44:45.5300000	64924637	300	VENTANILLA		CAJA DE CRÉDITO DE SAN F
848799			PAGADO	2020-04-12 08:49:05.8800000	64972907	300	VENTANILLA		CAJA DE CRÉDITO DE ACAJ
848800			PAGADO	2020-04-10 11:05:47.4900000	64780119	300	VENTANILLA		BANCO DE FOMENTO AGRO
848801			PAGADO	2020-04-13 10:32:32.6130000	65068016	300	VENTANILLA		CAJA DE CRÉDITO DE AHUA
848802			PAGADO	2020-04-15 07:38:22.6030000	65228142	300	VENTANILLA		BANCO DAVIVIENDA COJUTE
848803			PAGADO	2020-04-12 09:51:34.7900000	64987977	300	VENTANILLA		CAJA DE CRÉDITO DE CHALA
848804			PAGADO	2020-04-17 10:46:44.1370000	65433924	300	VENTANILLA		CAJA DE CRÉDITO DE CONC
848805			PAGADO	2020-04-12 08:20:05.5000000	64962589	300	VENTANILLA		CAJA DE CRÉDITO DE JUCU
848806			PAGADO	2020-04-10 08:03:52.6530000	64702571	300	VENTANILLA		CAJA DE CRÉDITO DE CIUDA
848807			PAGADO	2020-04-17 08:15:42.7230000	65394677	300	VENTANILLA		CAJA DE CRÉDITO METROPO
848808			PAGADO	2020-04-17 08:11:13.2070000	65393353	300	VENTANILLA		BANCOFIT
848809			PAGADO	2020-04-18 11:49:32.2100000	65506352	300	VENTANILLA		CAJA DE CRÉDITO DE ARME
848810			PAGADO	2020-04-14 09:07:35.6930000	65151661	300	VENTANILLA		CAJA DE CRÉDITO DE SANTI

Query executed successfully. [redacted] 00:00:07 848,810 rows

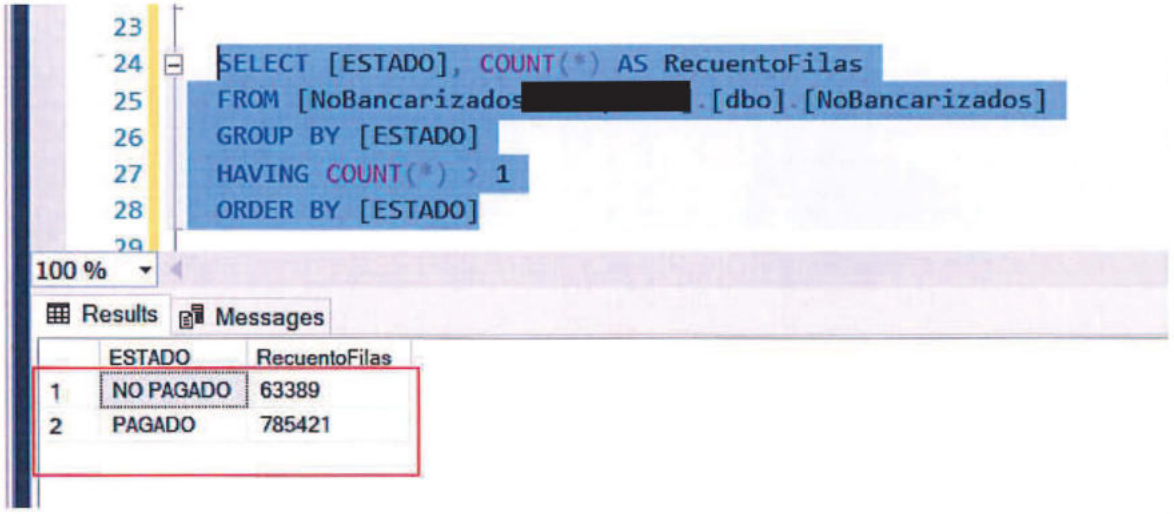


```
13  SELECT COUNT(*)
14  FROM [NoBancarizados[redacted][dbo].[NoBancarizados]
```

100 %

Results | Messages

	(No column name)
1	848810

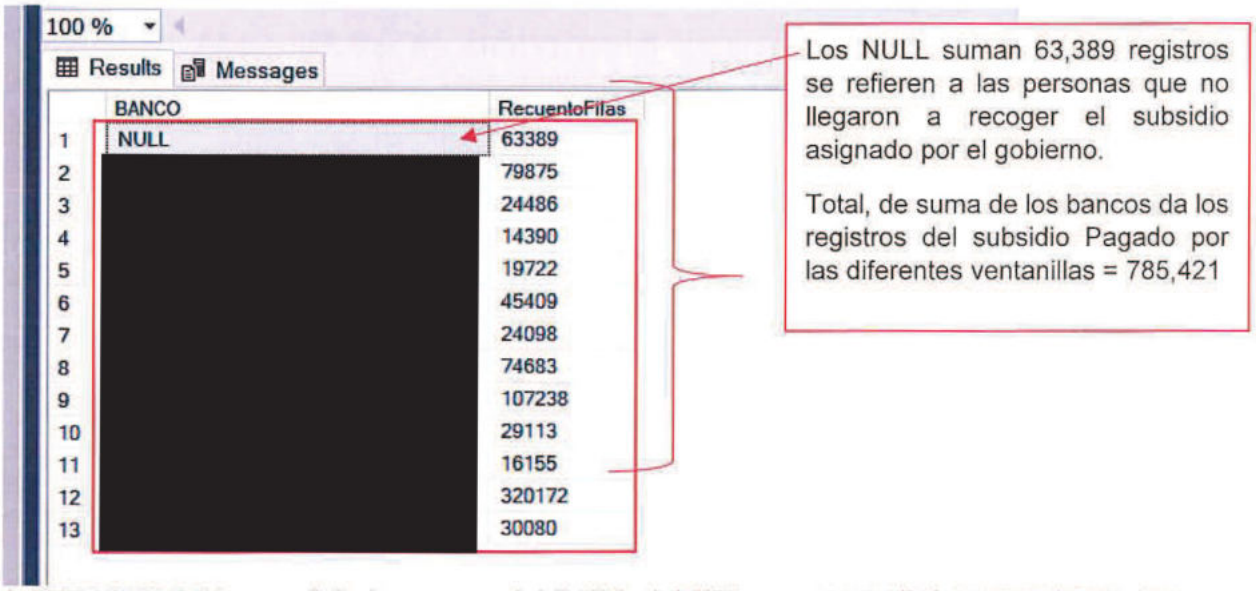


```
23
24  SELECT [ESTADO], COUNT(*) AS RecuentoFilas
25  FROM [NoBancarizados[redacted].[dbo].[NoBancarizados]
26  GROUP BY [ESTADO]
27  HAVING COUNT(*) > 1
28  ORDER BY [ESTADO]
```

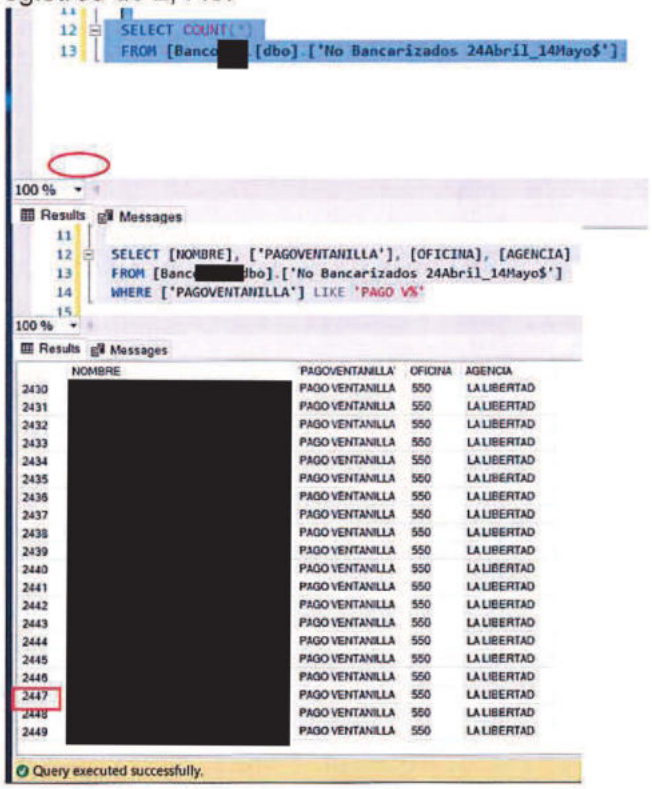
100 %

Results | Messages

	ESTADO	RecuentoFilas
1	NO PAGADO	63389
2	PAGADO	785421



3.SERSAPROSA no refleja los pagos del 24/04 al 14/05, que se realizó por medio de las diferentes ventanillas y agencias del Banco de Fomento Agropecuario, con un total de registros de 2,449.



4.Inconsistencias con el Banco [redacted] en sus registros, ya que contiene 16,155 registros que se refiere a pagos del subsidio a través de las diferentes ventanillas de sus agencias y se realizó a través de la conectividad al Sistema [redacted] de [redacted] y 14,601 pagos de subsidio a través del depósito a las cuentas de los beneficiarios.

San Salvador, 18 de junio de 2020.

Ingeniero/Licenciado
[redacted]
Jefe de Equipo-Apoyo Técnico/Director de Auditoría Dos
Corte de Cuentas de la República
San Salvador
Presente.

Hago refererencia a su nota de fecha 2 de junio de 2020 identificada bajo la Referencia: REF-DADOS.12/2020-26, por medio del cual solicitan este banco, la base de datos de los ciudadanos que recibieron el subsidio de los $300.00 USD en el marco del CONTRATO DE PROCESAMIENTO DE PAGOS DE SUBSIDIO A LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE TRANSFERENCIAS DIRECTAS COMO EFECTO DE LAS MEDIDAS DECRETADAS EN EL MARCO DE ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL MOTIVADA POR EL COVID.19, suscrito entre Banco [redacted] y los titulares del Ministerio de Economía y Secretaria de Innovación de la Presidencia de la República, y [redacted] el 27 de marzo de 2020.

Sobre el particular y en el formato requerido, remitimos CD que contiene archivo con la información solicitada.

```
SELECT [DUI]
      ,[NOMBRE]
      ,[FECHA]
      ,[HORA]
      ,[FORMAPAG]
      ,[MONTO]
  FROM [COVID_19].[dbo].[SUBPAGOS]
```

100 %

Results | Messages

	DUI	NOMBRE	FECHA	HORA	FORMAPAG	MONTO
30730			2020-04-02...	11:17:30 AM	Pago en Ventanilla	300.00
30731			2020-04-02...	11:18:12 AM	Pago en Ventanilla	300.00
30732			2020-04-02...	11:18:31 AM	Pago en Ventanilla	300.00
30733			2020-04-02	11:18:57 AM	Pago en Ventanilla	300.00
30734			2020-04-02...	11:20:13 AM	Pago en Ventanilla	300.00
30735			2020-04-02...	11:20:16 AM	Pago en Ventanilla	300.00
30736			2020-04-02...	11:20:17 AM	Pago en Ventanilla	300.00
30737			2020-04-02...	11:22:00 AM	Pago en Ventanilla	300.00
30738			2020-04-02...	11:22:20 AM	Pago en Ventanilla	300.00
30739			2020-04-02...	11:22:30 AM	Pago en Ventanilla	300.00
30740			2020-04-02...	11:23:24 AM	Pago en Ventanilla	300.00
30741			2020-04-02...	11:24:51 AM	Pago en Ventanilla	300.00
30742			2020-04-02...	11:25:11 AM	Pago en Ventanilla	300.00
30743			2020-04-02...	11:25:30 AM	Pago en Ventanilla	300.00
30744			2020-04-02	11:25:40 AM	Pago en Ventanilla	300.00
30745			2020-04-02...	11:26:01 AM	Pago en Ventanilla	300.00
30746			2020-04-02...	11:26:58 AM	Pago en Ventanilla	300.00
30747			2020-04-02...	11:27:00 AM	Pago en Ventanilla	300.00
30748			2020-04-02...	11:27:02 AM	Pago en Ventanilla	300.00
30749			2020-04-02...	11:27:03 AM	Pago en Ventanilla	300.00
30750			2020-04-02...	11:27:59 AM	Pago en Ventanilla	300.00
30751			2020-04-02...	11:28:00 AM	Pago en Ventanilla	300.00
30752			2020-04-02...	11:28:17 AM	Pago en Ventanilla	300.00
30753			2020-04-02...	11:28:49 AM	Pago en Ventanilla	300.00
30754			2020-04-02...	11:29:03 AM	Pago en Ventanilla	300.00
30755			2020-04-02	11:29:08 AM	Pago en Ventanilla	300.00
30756			2020-04-02...	11:29:21 AM	Pago en Ventanilla	300.00

Query executed successfully.

es

	RecuentoFilas
1	14601
	16155

Totalizando la cantidad de registros obtenidos por el Banco [redacted] de 30,759.

5.Inconsistencias entre el Banco [redacted] reporta 107 registros de pagos por deposito a las cuentas de los beneficiarios y [redacted] reporta 106 registros de pagos a Depósitos a cuentas de los beneficiarios "Bancarizados":

[redacted]

San Salvador, 08 de Junio de 2020

Ingeniero
[redacted]
Jefe de Equipo – Apoyo Técnico
Dirección de Auditoría Siete
Corte de Cuentas de La Republica
El Salvador.
Presente.

Ingeniero [redacted]

En atención a solicitud de información requerida en nota de fecha 02 de
Bases de datos de los ciudadanos que recibieron el subsidio de los $
emergencia nacional motivada por el COVID-19, y de acuerdo a los for
nota, sírvase encontrar adjunto a esta CD conteniendo la información soli

En el caso particular del Banco [redacted] únicamente realizamos op
bancarizados por medio de Notas de Abono en Cuenta.

Solo hubo depósitos a las cuentas de los beneficiarios del subsidio "Bancarizados", en fechas:

- ✓ 28/03/2020 = 18 depósitos
- ✓ 29/03/2020 = 39 depósitos
- ✓ 01/04/2020 = 39 depósitos
- ✓ 08/04/2020 = 1 depósitos
- ✓ 11/04/2020 = 7 depósitos
- ✓ 13/04/2020 = 3 depósitos

```
47
48  SELECT [Forma Pago], COUNT(
49  FROM [Banco[redacted][dbo].[Subsidio_COVID19]
50  GROUP BY [Forma Pago]
51  HAVING COUNT(*) >1
52  ORDER BY [Forma Pago]
```

100 %

Results | Messages

	Forma Pago	RecuentoFilas
1	ABONO A CUENTA	107

entre el Banco [redacted] el cual reporta 17,117 registros de abono a cuentas de los beneficiarios y [redacted] 17,128 registros por pagos a Depósitos a cuentas de los beneficiarios "Bancarizados":

Para: [redacted]

Guardar todos los datos adjuntos

03062020144018.pdf
545.61 KB

Banco [redacted] Consolidado...
939.2 KB

Hola [redacted]

Mirá, esto ando el cusca,

Saludos,

De: [redacted]
Enviado el: lunes, 8 de junio de 2020 12:43
Para: [redacted]
CC: [redacted]
Asunto: Subsidio Covid-19

Buenas tardes,

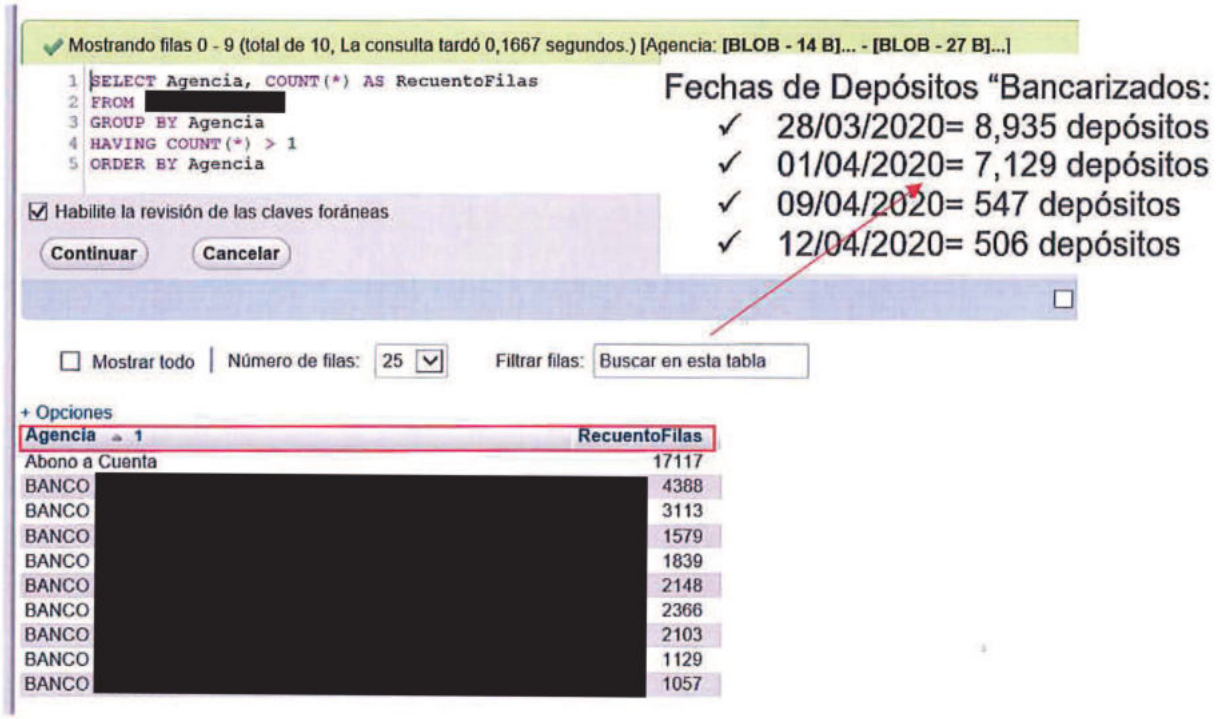
se adjunta en archivo zip.

Bendiciones,

[redacted]

Forma de Pago	Cantidad
Abono a Cuenta del cliente	17117
Efectivo pagado Agencia Roosvelt	1129
Efectivo pagado Agencia Chalatenango	3113
Efectivo pagado Agencia Cuscatlá	4388
Efectivo pagado Agencia Santa Tecla	1057
Efectivo pagado Agencia Zacatecoluca	2366
Efectivo pagado Agencia Metrocentro 11a Etapa	2103
Efectivo pagado Agencia Santiago de María	2148
Efectivo pagado Agencia Bobasco	1839
Efectivo pagado Agencia Apopa	1579
Total	36439

[redacted]



7.Inconsistencia entre el Banco [redacted] el cual reporta 21,395 registros de abono a las cuentas de los beneficiarios y [redacted] reporta 21,399 registros por pagos a Depósitos a cuentas de los beneficiarios "Bancarizados":

RESUMEN DE APLICACION POR FECHA

FORMA DE PAGO	ABONADO EN CUENTA	
Fecha	Cantidad	Monto $
28mar.20	11,966	$3,590,700.00
29mar.20		
30mar.20		
31mar.20		
01abr.20	7,900	$2,370,000.00
02abr.20		
03abr.20		
04abr.20		
05abr.20		
06abr.20		
07abr.20		
08abr.20		
09abr.20		
10abr.20	861	$ 258,300.00
11abr.20		
12abr.20	665	$ 199,500.00
13abr.20		
14abr.20		
15abr.20		
16abr.20		
17abr.20		
18abr.20		
20abr.20		
21abr.20		
22abr.20		
23abr.20		
24abr.20		
29abr.20		
TOTAL	21,395	$ 6,418,500

[redacted]

8.Inconsistencias entre el Banco [redacted] el cual reporta 9,983 registros de abonos a las cuentas de los beneficiarios y [redacted] reporta 9,982 registros por pagos a Depósitos a cuentas de los beneficiarios "Bancarizados":

03 - MINEC SQL v0.xlsx
2 MB

De: [redacted]
Enviado el: lunes, 8 de junio de 2020 18:19
Para: [redacted]
CC: [redacted]
Asunto: Re: Ref DADOS.12/2020-27

Buenas tardes

Reciban un cordial saludo en nombre de Banco [redacted]

Dando cumplimiento a lo requerido en su solicitud de fecha 02 de junio 2020,Ref DADOS 12/2020-27, adjunto archivo que contiene información de los pagos de Subsidio Covid-19 efectuados por [redacted] que contiene los pagos abonados a cuenta y los pagados en agencias (no Bancarizados)

La clave se la estaré enviando por otro correo

Favor confirmar de recibido por este medio.

saludos

```
30
31  SELECT [Nombre de Agencia], COUNT(*) AS RecuentoFilas
32  FROM [Banco[redacted][dbo].[redacted]pagadosCOVID]
33  GROUP BY [Nombre de Agencia]
34  HAVING COUNT(*) >1
35  ORDER BY [Nombre de Agencia]
```

100 %

Results | Messages

	Nombre de Agencia	RecuentoFilas
1	Abono directo	9983
2	CENTRO	9389
3	CHILTIUPAN	249
4	COJUTEPEQUE	1283
5	HEROES	4571
6	LOMA LINDA	1984
7	LOS PROCERES	756
8	SANTA TECLA	638
9	SOYAPANGO	5228

- ✓ 28/03/2020= 6,883 depósitos
- ✓ 01/04/2020= 1,718 depósitos
- ✓ 09/04/2020= 685 depósitos
- ✓ 12/04/2020= 697 depósitos

9.Inconsistencia entre el Banco [redacted] el cual reporta 14,601 registros de depósitos a cuentas de los beneficiarios y [redacted] reporta 14,604 registros por pagos a Depósitos a cuentas de los beneficiarios "Bancarizados":

PAGOS COVID 19 EXCEL.xlsx
2 MB

Muy buenas tardes Licenciados

Me refiero a su Solicitud de fecha 02 de Junio 2020 recibido en esta institución bancaria, por medio del cual solicita Documentación con las siguientes características:

Los archivos deberán ser proporcionados en formato SQL, conteniendo como mínimo: nombre de quien cobro el subsidio, DUI, fecha y hora, la forma de pago (si fue por ventanilla o depósito a cuenta), la agencia donde se le pagó en el caso de entrega en ventanilla, y el monto. Y para garantizar la confiabilidad y preservación de la integridad de los datos, asegurando que la información no haya sido alterada por personas no autorizadas u otro medio desconocido, al set original de datos proporcionados (Las bases en SQL) se les deberá generar un hash MD5 o SHA-1 el cual se adjuntará en la entrega de dicha información.

Por lo anterior y debido que a esta fecha aún estamos trabajando con la conversión de los archivos a base SQL pedimos amablemente nos concedan hasta el día 10 de Junio de este año de prórroga, para dar respuesta a su requerimiento, no obstante, anexo la información en formato PDF.

Una vez convertida a la base solicitada se les remitirá lo antes posible

En espera de una respuesta favorable

Atte.

De: [redacted]
Enviado el: lunes, 8 de junio de 2020 17:08
Para: [redacted]
CC: [redacted]
Asunto: FW: REF-DADOS.12/2020-31 primer envio

```
10  SELECT COUNT(*)
11  FROM [Banco [redacted] [dbo].['Abonos a Cuentas$']
```

100 %

Results | Messages

	(No column name)
1	14602

Anexo 2.

1.Se detallan los 56 registros de duis con su respectivo nombre y estado de la Base de Datos de [redacted], que no se encontraron dentro de la selección por Secretaria de Innovación a través de su Base de Datos final 'Vivienda' tabla

ORRELATIV	DUI	BENEFICIARIO	ESTADO	FECHA_HORA	AUTORIZACIO	MONT	TIPO_PAG	BANCO
32	[redacted]		PAGADO	20/4/2020 10:35:53	65566999	300	VENTANILLA	BANCO [redacted]
49			PAGADO	22/4/2020 10:47:55	65699620	300	VENTANILLA	BANCO

'personales', entre esos se encuentran a dos personas que se les entrego el subsidio.

CORRELATIV	DUI	BENEFICIARIO	ESTADO
1	[redacted]		NO PAGADO
2			NO PAGADO
3			NO PAGADO
4			NO PAGADO
5			NO PAGADO
6			NO PAGADO
7			NO PAGADO
8			NO PAGADO
9			NO PAGADO
10			NO PAGADO
11			NO PAGADO
12			NO PAGADO
13			NO PAGADO
14			NO PAGADO
15			NO PAGADO
16			NO PAGADO
17			NO PAGADO
18			NO PAGADO
19			NO PAGADO
20			NO PAGADO
21			NO PAGADO
22			NO PAGADO
23			NO PAGADO
24			NO PAGADO
25			NO PAGADO
26			NO PAGADO
27			NO PAGADO
28			NO PAGADO
29			NO PAGADO
30			NO PAGADO
31			NO PAGADO
33			NO PAGADO
34			NO PAGADO
35			NO PAGADO
36	[redacted]		NO PAGADO
37			NO PAGADO
38			NO PAGADO
39			NO PAGADO
40			NO PAGADO
41			NO PAGADO
42			NO PAGADO
43			NO PAGADO
44			NO PAGADO
45			NO PAGADO
46			NO PAGADO
47			NO PAGADO
48			NO PAGADO
50			NO PAGADO
51			NO PAGADO
52			NO PAGADO
53			NO PAGADO
54			NO PAGADO
55			NO PAGADO
56			NO PAGADO

d)Se verifico que, en los registros de [redacted] se encontró un Difunto beneficiario con número de DUI: [redacted] y nombre de [redacted] con un ESTADO "NO PAGADO", cuando el Banco [redacted] es sus registros lo declara como PAGADO.

```
SELECT *
FROM [NoBancarizados[redacted].[dbo].[NoBancarizados]
INNER JOIN [NoBancarizados[redacted].[dbo].[Difunto[redacted]NoBancarizados]
ON [NoBancarizados[redacted].[dbo].[NoBancarizados].[DUI]= [NoBancarizados[redacted].[dbo].[Difunto[redacted]NoBancarizados].[DUI_BENEFICIARIO];
```

100 %

Results | Messages

	DUI	BENEFICIARIO	ESTADO	FECHA_HORA	AUTORIZACION	MONTO	TIPO_PAGO	BANCO	AGENCIA
58	[redacted]	[redacted]	PAGADO	2020-04-15 11:02:41.3300000	65269641	300	VENTANILLA	BANCO[redacted]	BANCO[redacted]
59			PAGADO	2020-04-16 14:31:59.8400000	65374906	300	VENTANILLA	BANCO	BANCO
60			PAGADO	2020-04-16 11:20:25.7870000	65350841	300	VENTANILLA	BANCO	BANCO
61			PAGADO	2020-04-16 12:06:52.8630000	65358195	300	VENTANILLA	BANCO	BANCO
62			PAGADO	2020-04-16 09:19:12.3200000	65325572	300	VENTANILLA	BANCO	BANCO
63			PAGADO	2020-04-16 14:08:09.3770000	65371720	300	VENTANILLA	BANCO	BANCO
64			PAGADO	2020-04-16 12:01:04.3670000	65357441	300	VENTANILLA	BANCO	BANCO
65			PAGADO	2020-04-15 11:47:04.0330000	65275754	300	VENTANILLA	BANCO	BANCO
66			PAGADO	2020-04-17 11:44:10.7700000	65444091	300	VENTANILLA	BANCO	BANCO
67			PAGADO	2020-04-17 10:43:43.5870000	65434358	300	VENTANILLA	BANCO	BANCO
68			PAGADO	2020-04-17 10:21:36.9670000	65428519	300	VENTANILLA	BANCO	BANCO
69			PAGADO	2020-04-18 08:47:13.0030000	65483074	300	VENTANILLA	BANCO	BANCO
70			PAGADO	2020-04-18 10:23:28.0700000	65496071	300	VENTANILLA	BANCO	BANCO
71			PAGADO	2020-04-18 10:51:52.1730000	65499427	300	VENTANILLA	BANCO	BANCO
72			NO PA...	NULL	NULL	NULL	NULL	NULL	NULL

Query executed successfully. | localhost (15.0 RTM) | PORT-3678\lvargas (62) | NoBancarizadosSersaprosa | 00:00:00 | 72 rows

[NoBancarizados[redacted][dbo].[Difunto[redacted]NoBancarizados]

```
SELECT *
FROM [NoBancarizados[redacted].[dbo].[Difunto[redacted]NoBancarizados]
WHERE [DUI_BENEFICIARIO] = [redacted]
```

100 %

Results | Messages

	FECHA_DE_...	DUI_BENEFICIARIO	NOMBRE_BENEFICIARIO	DUI_QUIEN_COBR_SUBSIDIO	NOMBRE_QUIEN_COBRO_SUBSIDIO	MONTO_DEL_COBRO	AGENCIA
1	2020-04-29...	[redacted]				Defunción	San Martín

[NoBancarizados[redacted].[dbo].[NoBancarizados]

```
SELECT *
FROM [NoBancarizados[redacted][dbo].[NoBancarizados]
WHERE [DUI] = [redacted]
```

100 %

Results | Messages

	DUI	BENEFICIARIO	ESTADO	FECHA_HORA	AUTORIZACION	MONTO	TIPO_PAGO	BANCO	AGENCIA
1	[redacted]	[redacted]	NO PAGADO	NULL	NULL	NULL	NULL	NULL	NULL

Se verifico el registro de la entrega del subsidio por ventanillas a través en la base 'NoBancarizados[redacted], **encontrándose 17 registros de entrega del subsidio, y apareciendo dos beneficiarios no pagados cuando el Banco lo declara como pagado.**

```
SELECT *
FROM [NoBancarizados[redacted].[dbo].[FamiliaresBeneficiariosFallecidos[redacted]
INNER JOIN [NoBancarizados[redacted].[dbo].[NoBancarizados]
ON [NoBancarizados[redacted].[dbo].[FamiliaresBeneficiariosFallecidos[redacted].[DUI_Beneficiario] = [NoBancarizados[redacted][dbo].[NoBancarizados].[DUI]
```

Results | Messages

	Correlativo	Nombre_del_Beneficiario	DUI_Beneficiario	Nombre_De_Quien_Cobro_Beneficio	Numero_de_DUI_quien_cobro	FECHA	AGENCIA	Motivo_del_porque_la_cobro
1	1	[redacted]				2020-04-14 00:00:00.0000000	METROCENTRO 9NA ETAPA	Acta de Defuncion
2	2					2020-04-14 00:00:00.0000000	METROCENTRO 9NA ETAPA	Acta de Defuncion
3	3					2020-04-15 00:00:00.0000000	METROCENTRO 9NA ETAPA	Acta de Defuncion
4	4					2020-04-15 00:00:00.0000000	METROCENTRO 9NA ETAPA	Acta de Defuncion
5	5					2020-04-12 00:00:00.0000000	MULTIPLAZA	Acta de Defuncion
6	6					2020-04-10 00:00:00.0000000	PLAZA CENTRO	Acta de Defuncion
7	7					2020-04-14 00:00:00.0000000	PLAZA CENTRO	Acta de Defuncion
8	8					2020-04-14 00:00:00.0000000	PLAZA CENTRO	Acta de Defuncion
9	9					2020-04-15 00:00:00.0000000	PLAZA CENTRO	Acta de Defuncion
10	10					2020-04-15 00:00:00.0000000	PLAZA CENTRO	Acta de Defuncion
11	11					2020-04-15 00:00:00.0000000	SAN VICENTE	Acta de Defuncion
12	12					2020-04-14 00:00:00.0000000	COJUTEPEQUE	Acta de Defuncion
13	13					2020-04-17 00:00:00.0000000	COJUTEPEQUE	Acta de Defuncion
14	14					2020-04-15 00:00:00.0000000	UNICENTRO SOYAPANGO	Acta de Defuncion
15	15					2020-04-15 00:00:00.0000000	UNICENTRO SOYAPANGO	Acta de Defuncion
16	16					2020-04-20 00:00:00.0000000	AUXILIADORA	Acta de Defuncion
17	17					2020-04-20 00:00:00.0000000	AUXILIADORA	Acta de Defuncion

```
FROM [NoBancarizados[redacted].[dbo].[FamiliaresBeneficiariosFallecidos[redacted]
```

```
FROM [NoBancarizados[redacted][dbo].[NoBancarizados]
```

DUI	BENEFICIARIO	ESTADO	FECHA_HORA	AUTORIZACION	MONTO	TIPO_PAGO	BANCO	AGENCIA
[redacted]		PAGADO	2020-04-14 10:34:03.2330000	65172899	300	VENTANILLA	[redacted]	METRO CENTRO 9a ETAPA
		PAGADO	2020-04-16 13:31:50.9830000	65367526	300	VENTANILLA		METRO CENTRO 9a ETAPA
		PAGADO	2020-04-15 11:13:58.5470000	65271272	300	VENTANILLA		METRO CENTRO 9a ETAPA
		PAGADO	2020-04-15 11:18:29.4600000	65271929	300	VENTANILLA		METRO CENTRO 9a ETAPA
		PAGADO	2020-04-12 13:31:29.3430000	65006182	300	VENTANILLA		MULTIPLAZA
		PAGADO	2020-04-10 13:59:38.9370000	64799531	300	VENTANILLA		PLAZA CENTRO
		PAGADO	2020-04-14 09:18:36.8430000	65154580	300	VENTANILLA		PLAZA CENTRO
		PAGADO	2020-04-14 14:05:36.7330000	65209298	300	VENTANILLA		PLAZA CENTRO
		PAGADO	2020-04-15 09:09:28.1700000	65247243	300	VENTANILLA		PLAZA CENTRO
		PAGADO	2020-04-15 12:23:33.3230000	65279658	300	VENTANILLA		PLAZA CENTRO
		PAGADO	2020-04-15 11:19:08.7800000	65272031	300	VENTANILLA		SAN VICENTE
		PAGADO	2020-04-14 10:59:16.7600000	65178607	300	VENTANILLA		COJUTEPEQUE
		PAGADO	2020-04-17 11:02:56.1830000	65437130	300	VENTANILLA		COJUTEPEQUE
		PAGADO	2020-04-15 15:15:31.0470000	65297859	300	VENTANILLA		UNICENTRO SOYAPANGO
		PAGADO	2020-04-15 10:09:36.1530000	65260385	300	VENTANILLA		UNICENTRO SOYAPANGO
		NO PAGADO	NULL	NULL	NULL	NULL	NULL	NULL
		NO PAGADO	NULL	NULL	NULL	NULL	NULL	NULL

"Esta es una versión pública a la cual se le ha suprimido la información confidencial o declarada reservada de conformidad con la Ley de Acceso a la Información Pública"