

**CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS**

**INFORME DE COMISION ESPECIAL**

**INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO –INGUAT–**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**PERÍODO AUDITADO**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011**

**GUATEMALA, MARZO DE 2013**

## “INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO –INGUAT–“

### 1. INFORMACIÓN GENERAL

#### 1.1 Base legal

##### **Marco Jurídico**

Fue creado mediante el Decreto número 1701 del Congreso de la República de fecha 8 de septiembre de 1967, el cual contiene la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo, la que ha sido modificada por los Decretos siguientes: 55-69, 22-71, 23-73, 69-75, 7-80, 61-88, 7-80, 7-90, 15-90, 113-97 y 44-2000, todos del Congreso de la República.

Su funcionamiento también está regulado por el Acuerdo Gubernativo M. de E. No. 33-69, que contiene el reglamento a la Ley Orgánica de INGUAT, modificado por Acuerdo Gubernativo sin número de fecha 2 de julio de 1980.

El INGUAT, tiene además dentro de sus funciones el registro y supervisión de las empresas turísticas, para el efecto, actualmente se han emitido las disposiciones legales siguientes:

- a. Reglamento para Establecimientos de Hospedaje, Acuerdo Gubernativo No. 1144-83 de fecha 29 de diciembre de 1983.
- b. Reglamento de Operadores de Marinas Turísticas, Acuerdo No. 300-90 de la Dirección de INGUAT, de fecha 27 de diciembre de 1990.
- c. Reglamento de Funcionamiento de Bienes Inmuebles para Prestación de Servicios Turísticos con Sistema de Tiempo Compartido, Acuerdo 141-90-D de la Dirección de INGUAT de fecha 20 de junio de 1990.
- d. Regulaciones para el Registro de las Agencias de Viajes, Acuerdo No. 269-93-D de la Dirección de INGUAT, de fecha 30 de octubre de 1993, modificado por el Acuerdo No. 135-94-D de la Dirección de INGUAT.
- e. Regulaciones para el Registro de las Empresas Comerciales de Información Turística, Acuerdo No. 198-95-D de la Dirección de INGUAT, de fecha 5 de julio de 1995.
- f. Reglamento para la Inscripción y Funcionamiento de las Academias de Enseñanza del Español como Segundo Idioma, Acuerdo No. 100-D-99 de la Dirección de INGUAT, de fecha 20 de mayo de 1999.
- g. Regulaciones para la Inscripción y Funcionamiento de Guías de Turistas, Acuerdo No. 187-2007-D, de la Dirección de INGUAT, de fecha 7 de mayo de 2007.

##### **Convenios y Tratados Internacionales**

- a. Organización Mundo Maya (OMM)
- b. Consejo Centroamericano de Turismo (CCT)
- c. Asociación de Estados del Caribe (AEC)

## **1.2 Función o Gestión Principal**

El Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT- es una institución estatal, descentralizada con personalidad jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones y con patrimonio propio. Su función principal es la promoción, desarrollo e incremento del turismo, tanto a nivel nacional como internacional.

El Instituto Guatemalteco de Turismo, es la autoridad superior en materia de turismo en el país y representa a Guatemala ante las entidades similares de otros países y también ante los organismos internacionales del ramo.

## **2. FUNDAMENTO LEGAL DE LA AUDITORÍA**

La auditoría se realizó con base en:

La Constitución Política de la República de Guatemala, según lo establecido en su artículo 232 Contraloría General de Cuentas.

El Decreto Número 31-2002 Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, artículos 2 Ámbito de Competencia, 4 Atribuciones y 7 Acceso y Disposición de Información.

El Acuerdo Gubernativo No. 318-2003 Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, artículos 3 Finalidad, 5 Acceso y Disposición de Información y 47 Acreditación.

Las Normas de Auditoría del Sector Gubernamental y las Normas Generales de Control Interno.

La comisión de auditoría fue designada de conformidad con nombramiento No. DAT-0060-2012 de fecha 17 de octubre de 2012.

## **3. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA**

### **3.1 General**

Practicar examen especial de auditoría de gestión por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011 del Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT-.



## **3.2 Específicos**

- 3.2.1 Evaluar la organización y funciones de la entidad;
- 3.2.2 Evaluar que los indicadores se definan con el objetivo de medir la gestión institucional;
- 3.2.3 Verificar la existencia del Plan Operativo Anual POA y el cumplimiento de los objetivos establecidos en el mismo;
- 3.2.4 Evaluar que las metas se establezcan en función de los objetivos institucionales y el cumplimiento de las mismas;
- 3.2.5 Evaluar la existencia, divulgación e implementación del Manual de Funciones y Procedimientos Institucional, así como que esté completo, actualizado y autorizado por la autoridad competente;
- 3.2.6 Practicar otras verificaciones, evaluaciones y comprobaciones que de acuerdo a las circunstancias, se consideren relevantes.
- 3.2.7 Evaluar el impacto de los proyectos en las comunidades donde han sido ejecutados;
- 3.2.8 Verificar la existencia de la memoria de labores y que la misma se haya remitido a las instancias correspondientes;

## **4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

El examen especial comprendió la evaluación del Plan Operativo Anual y el Manual de Funciones y Procedimientos. Se analizó la gestión institucional por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre 2011.

### **4.1 Limitaciones al Alcance**

Por la forma de elaboración del Plan Operativo Anual 2011, resulta un poco difícil la evaluación inicial de la gestión institucional.

## **5. COMENTARIOS Y CONCLUSIONES**

### **5.1 Comentario**

Se solicitaron para su revisión: El Manual de Funciones y Procedimientos, el Plan Operativo Anual, Informes de Gestión e Informes de ejecución del año 2011, con el fin de realizar pruebas de cumplimiento y evaluar los procesos administrativos del Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT-.

## 5.2 Conclusiones

En forma general se determinaron las siguientes deficiencias: se constató que el Plan Operativo Anual 2011, no fue elaborado en forma técnica y objetiva. Los Indicadores registrados en formulario DTP5 del Plan Operativo Anual -POA- 2011, no fueron elaborados con el fin de evaluar el desempeño de la Institución. Los argumentos de respaldo para la elaboración del POA son que fueron dados los lineamientos por parte de SEGEPLAN y la Dirección Técnica de Presupuesto, pero no presentan documentos que avalen los comentarios verbales. También no presentaron constancia transitoria de inexistencia de reclamos (finiquito) de las autoridades del período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011, para el personal contratado en dicho período.

## 6. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Al practicar la Auditoría de Gestión se detectaron hallazgos, sobre los cuales se realizaron las recomendaciones respectivas para el fortalecimiento del control interno del Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT-, los cuales se detallan a continuación.

### 6.1 HALLAZGOS RELACIONADOS CON EL CONTROL INTERNO

#### Hallazgo No. 1

**El Plan Operativo Anual 2011, no fue elaborado en forma técnica y objetiva.**

#### Condición

Se constató que el Plan Operativo Anual 2011 del Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT-, no fue elaborado de forma técnica y objetiva, de las actividades que corresponden a cada objetivo operativo, algunas son actividades administrativas inherentes al trabajo y no actividades que sirvan para el logro de los objetivos, utilizando incorrectamente los formularios “DTP”, dificultando la evaluación del cumplimiento de los objetivos institucionales. Adicionalmente el objetivo operativo número 3, no es un objetivo, es parte del trabajo que cada departamento debe realizar.

#### Criterio

Las Normas Generales de Control Interno, contenidas en el Acuerdo Numero 09-03, emitidas por el Jefe de la Contraloría General de Cuentas, en su numeral 4.2, en el párrafo primero, indica: “PLAN OPERATIVO ANUAL”. La máxima autoridad de cada ente público, debe promover la elaboración técnica y objetiva de los planes operativos anuales. El Plan Operativo Anual, constituye la base técnica para una adecuada formulación presupuestaria, por lo tanto, las unidades especializadas de cada entidad, deben elaborar anualmente en forma técnica y objetiva, sus respectivos planes operativos, reflejando los alcances y las metas



según su finalidad, a fin de que en su anteproyecto de presupuesto sean contemplados los recursos financieros que harán posible alcanzar las metas propuestas, por lo que deberá existir interrelación entre ambos.”

**Causa**

Inobservancia de lineamientos que permitan establecer objetivos y metas de forma técnica y objetiva, para que las mismas se puedan evaluar eficazmente.

**Efecto**

Limitación de la evaluación a todo nivel y por ende en el logro de los objetivos de la Entidad.

**Recomendación**

En su calidad de máxima autoridad, el Director debe girar instrucciones a la Unidad Administrativa encargada que corresponda, para realizar una adecuada estructuración de los objetivos, actividades y metas (productos) del Plan Operativo Anual, basándose en los objetivos y la misión de la Institución.

**Comentario de la Administración**

Como se indica textualmente en el oficio SD- 002-2013 de fecha 5 de febrero de 2013 del Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT-, “las autoridades actuales del Instituto Guatemalteco de Turismo, asumimos el cargo de Director y Subdirectora a partir del 17 y 27 de enero de 2012, respectivamente; por lo tanto, desconocemos lo sucedido y lo actuado por la administración que se encontraba en el año 2011.”

**Comentario de la Auditoría**

Con esta información concluimos que no se puede evaluar el cumplimiento de los objetivos estratégicos mediante la evaluación de los objetivos operativos, actividades y metas programadas, ya que un objetivo se queda sin evaluación. Y el Instituto no aportó ninguna prueba. Por lo anteriormente expuesto se determina que no se desvanece ni desvirtúa el presente hallazgo y se confirma el mismo.

**Acciones Legales y Administrativas**

Sanción económica, de conformidad al Decreto Número 31-2002 del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, Artículo 39, numeral 4, para Jorge Federico Samayoa Prado, Director; Arturo Guillermo Novielli Quezada, Sub-director; Ana Margarita Guerra Girón, Jefe de División Administrativa; Silvia Victoria Paiz Madrid de Estrada, Jefe de División de Mercadeo; Nelsson Rolando Mancilla Mérida y José Julio Díaz Anleu, Jefe División Desarrollo del Producto; Julio Hernán Oliva Juárez, Jefe Interino Departamento Financiero; Sergio Jacobo García de León, Jefe Departamento de Planeamiento; autoridades en el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011, por la cantidad de: Q.3,000.00 ( tres mil quetzales exactos) cada uno, Sanciones que ascienden a: Q. 24,000.00 (veinticuatro mil quetzales exactos).

## Hallazgo No.2

### Falta de indicadores de gestión.

#### Condición

Al evaluar los formularios DTP5, Registro de Indicadores, se constató que los indicadores no están estructurados de acuerdo a los objetivos y visión institucional debido a que no indican el porcentaje de avance del proceso de cumplimiento de la visión institucional, midiendo únicamente el logro de su producción anual.

#### Criterio

Las Normas Generales de Control Interno, contenidas en el Acuerdo Numero 09-03, emitidas por el Jefe de la Contraloría General de Cuentas, en su numeral 4.4 indica: "Indicadores de Gestión. La máxima autoridad de cada ente público es responsable porque la unidad especializada elabore los indicadores aplicables a cada nivel que permitan medir la gestión institucional. La unidad especializada en coordinación con los entes rectores deben definir los procedimientos que permitan establecer, de acuerdo a los objetivos institucionales, unidades de medida y relaciones financieras que permitan definir técnicamente los indicadores de su gestión."

#### Causa

Inadecuada formulación del indicador de gestión.

#### Efecto

Limitante de la Institución para medir su gestión.

#### Recomendación

En su calidad de máxima autoridad, el Director, debe girar las instrucciones correspondientes a la Unidad Administrativa encargada o que corresponda, para que se establezcan los indicadores de gestión en el formulario DTP5 del Plan Operativo Anual, de acuerdo a la visión, misión y objetivos de la Entidad.

#### Comentario de la Administración

Como se indica textualmente en el oficio SD- 002-2013 de fecha 5 de febrero de 2013 del Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT-, "las autoridades actuales del Instituto Guatemalteco de Turismo, asumimos el cargo de Director y Subdirectora a partir del 17 y 27 de enero de 2012, respectivamente; por lo tanto, desconocemos lo sucedido y lo actuado por la administración que se encontraba en el año 2011."

#### Comentario de la Auditoría

De acuerdo a los conceptos vertidos, por parte del Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT-, este no presentó ningún documento para descartar este



hallazgo, por esto mismo no se desvanece ni desvirtúa el presente hallazgo, por lo que se confirma el mismo.

### **Acciones Legales y Administrativas**

Sanción económica, de conformidad al Decreto Número 31-2002 del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, Artículo 39, numeral 4, para Jorge Federico Samayoa Prado, Director; Arturo Guillermo Novielli Quezada, Sub-director; Ana Margarita Guerra Girón, Jefe de División Administrativa; Silvia Victoria Paiz Madrid de Estrada, Jefe de División de Mercadeo; Nelsson Rolando Mancilla Mérida y José Julio Díaz Anleu, Jefe División Desarrollo del Producto; Julio Hernán Oliva Juárez, Jefe Interino Departamento Financiero; Sergio Jacobo García de León, Jefe Departamento de Planeamiento; autoridades en el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011, por la cantidad de: Q.4,000.00 (cuatro mil quetzales exactos) cada uno, sanciones que ascienden a Q. 32,000.00 (treinta y dos mil quetzales exactos).

## **6.2 HALLAZGO RELACIONADO CON EL CUMPLIMIENTO A LEYES Y REGULACIONES APLICABLES**

### **Hallazgo No. 1**

**No se presentó Constancia Transitoria de Inexistencia de Reclamación de Cargos (finiquito) de los funcionarios de la Institución durante el período del año 2011.**

#### **Condición**

Al verificar la información proporcionada por el Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT-, se constató que carece de la Constancia Transitoria de Inexistencia de Reclamación de Cargos o Finiquito, emitido por la Contraloría General de Cuentas, de los funcionarios durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011, requisito obligatorio al tomar posesión de un cargo ó empleo público. Así como el finiquito de la Institución donde prestaron servicio anteriormente.

#### **Criterio**

En base al Decreto No. 89-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Probidad y Responsabilidades de funcionarios y Empleados Públicos, **artículo 16. Impedimentos para optar a cargos y empleos públicos.** El cual establece: No podrán optar al desempeño de cargo o empleo público quienes tengan impedimento de conformidad con leyes específicas y en ningún caso quienes no demuestren fehacientemente los méritos de capacidad, idoneidad y honradez.

Tampoco podrán optar a ningún cargo o empleo público:



b) Quienes habiendo recaudado, custodiado o administrado bienes del Estado, no tengan su constancia de solvencia y finiquito de la institución en la cual prestó sus servicios y de la Contraloría General de Cuentas.”

**Causa**

Inobservancia de la aplicación de la Ley de Probidad y Responsabilidad de Funcionarios y Empleados Públicos.

**Efecto**

Descontrol administrativo, creando dificultad en el cumplimiento de los mecanismos de control.

**Recomendación**

En su calidad de máxima autoridad el señor Ministro, debe girar las instrucciones correspondientes a la Unidad Administrativa encargada que corresponda, para que se realice la solicitud y revisión de la documentación requerida para toma de posesión de un cargo o empleo público en base a la ley. Así como la retroalimentación de la información periódicamente.

**Comentarios de la Administración**

Como se indica textualmente en el oficio SD- 002-2013 de fecha 5 de febrero de 2013 del Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT-, “las autoridades actuales del Instituto Guatemalteco de Turismo, asumimos el cargo de Director y Subdirectora a partir del 17 y 27 de enero de 2012, respectivamente; por lo tanto, desconocemos lo sucedido y lo actuado por la administración que se encontraba en el año 2011.”

**Comentarios de la Auditoría**

No fue presentada la Constancia Transitoria de Inexistencia de Reclamación de Cargos (finiquito) de los funcionarios de la Institución durante el período del año 2011, por lo que no se desvanece ni desvirtúa el presente hallazgo, por lo que se confirma el mismo.


**Acciones Legales y Administrativas**

Sanción económica, de conformidad al Decreto Número 31-2002 del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, Artículo 39, numeral 18, para Jorge Federico Samayoa Prado, Director; Arturo Guillermo Novielli Quezada, Sub-director; Ana Margarita Guerra Girón, Jefe de División Administrativa; Julia Josefina del Carmen España Valdés, Jefe Departamento de Recursos Humanos, autoridades en el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011 por la cantidad de: Q.5,000.00 (Cinco mil quetzales exactos) cada uno, sanciones que ascienden a Q. 20,000.00 (veinte mil quetzales exactos).

**7. AUTORIDADES DE LA ENTIDAD DURANTE EL PERÍODO AUDITADO**


No.	Autoridad	Puesto	Período
1	Jorge Federico Samayoa Prado	Director	Del 01 de enero al 25 de julio de 2011
2	Arturo Guillermo Novielli Quezada	Director	Del 26 de julio al 31 de diciembre de 2011
3	Arturo Guillermo Novielli Quezada	Sub-Director	Del 01 de enero al 25 de julio de 2011
4	Luis Arturo Pinzón Michel	Sub-Director	Del 26 de julio al 31 de diciembre de 2011
5	Ana Margarita Guerra Girón	Jefe División Administrativa	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011
6	Silvia Victoria Paiz Madrid de Estrada	Jefe de División de Mercadeo	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011
7	Nelsson Rolando Mancilla Mérida	Jefe División Desarrollo del Producto	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011
8	José Julio Díaz Anleu	Jefe División Desarrollo del Producto	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011
9	Julio Hernán Oliva Juárez	Jefe Interino Departamento Financiero	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011
10	Sergio Jacobo García de León	Jefe Departamento de Planeamiento	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2011

**8. COMISIÓN DE AUDITORÍA**

  
 Ing. David Arturo Cortez Hernández  
 Auditor Gubernamental



**INFORME CONOCIDO POR:**

  
 Lic. Cristóbal de Jesús González Melchor  
 Director de Asesoría Técnica  
 Contraloría General de Cuentas

