



Ministerio de Relaciones Exteriores  
Unidad de Auditoría Interna

## **INFORME FINAL**

### **EVALUACIÓN ESPECIAL A LA CAJA COLECTURIA DE LA REPRESENTACIÓN CONSULAR DE EL SALVADOR EN LOS ANGELES, CALIFORNIA, EEUU.**

**PERIODO: 01 DE OCTUBRE DE 2021 AL 05 DE MARZO DE 2022.**

**ANTIGUO CUSCATLAN, ABRIL DE 2022**

**EL SALVADOR**

El presente documento constituye una versión pública del original, del cual se han omitido datos personales de conformidad a los artículos 24 literal C, y 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública, y Art. 55 inciso 3 de su reglamento y art. 19 Lineamientos para la Gestión de Solicitud de Acceso a la Información Pública.



Ministerio de Relaciones Exteriores  
Unidad de Auditoría Interna

## INDICE

CONTENIDO	PÁGS.
I. INTRODUCCIÓN	3
II. ANTECEDENTES	3
III. OBJETIVOS DE LA REVISION	3
IV. ALCANCE DEL TRABAJO	4
V. FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS RESPONSABLES	4
VI. RESUMEN DE PROCEDIMIENTOS APLICADOS	4
VII. RESULTADOS DE LA REVISION	5
VIII. SEGUIMIENTO DE AUDITORIAS ANTERIORES	21
LX. CONCLUSIÓN	21
X. PÁRRAFO ACLARATORIO	23
XI. PROCESO DE COMUNICACIÓN	23



Licenciada  
**Alexandra Hill Tinoco**  
Ministra de Relaciones Exteriores de la República de El Salvador  
Presente.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La Unidad de Auditoría Interna del Ministerio de Relaciones Exteriores, es independiente a las demás direcciones que conforman la Cancillería, tiene dependencia directa de la máxima autoridad, dentro de su mandato practica evaluaciones independientes, profesionales, a la luz de las regulaciones aplicables y con base en las normas y técnicas de auditoría; tanto a las unidades organizativas de la sede, como a las representaciones diplomáticas, consulares y misiones permanentes de El Salvador, establecidas alrededor del mundo.

## **II. ANTECEDENTES**

Jurisdicción de la representación.

La jurisdicción del Consulado General de El Salvador en Los Ángeles, California, es en Los Ángeles, San Luis Obispo, Kern, Santa Bárbara, Ventura, San Bernardino, Estado de Hawai, Orange, Riverside, San Diego e Imperial.  
Dirección.

La representación consular está ubicada en 3250 Wilshire Blvd., Suite 550, Los Ángeles, CA, 90010, los números telefónicos son el +1(213) 234-9200; +1 213 383 6134/ 8364; +1 213 383 5776/ 8580; Ext. IP: 1416/1417/1418/1421/1460/5652 Línea de Emergencia 7/24: +1 213 864 6446, correo electrónico [consuladoesla@ree.gob.sv](mailto:consuladoesla@ree.gob.sv)

La representación consular, cuenta con diecisiete personas entre funcionarios y empleados, entre los cuales se encuentra la plaza de Cónsul General, tres de Cónsul y trece asistentes administrativos.

## **III. OBJETIVOS DE LA REVISIÓN**

### **1. OBJETIVOS GENERAL DEL TRABAJO**

Verificar que la información financiera de la caja colecturía, para el período bajo examen, esté completa, sea confiable, de acuerdo con las disposiciones internas, descritas en el instructivo correspondiente sobre ingresos y producto del trabajo realizado brindar recomendaciones que propicien la implementación de mejoras.

### **2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- a) Evaluar si la administración de la Representación Consular está cumpliendo con los lineamientos establecidos en el Instructivo para el manejo y control de ingresos y egresos en el servicio exterior y oficinas regionales", así como con las Normas Técnicas de



**Ministerio de Relaciones Exteriores  
Unidad de Auditoría Interna**

Control Interno Especificas del Ministerio de Relaciones Exteriores y demás disposiciones legales aplicables al área de caja colecturía.

- b) Evaluar el control interno en el área de caja colecturía de la Representación a través de la herramienta del cuestionario de control interno.
- c) Presentar sugerencias a la administración de la Representación para implementar mejoras.

**IV. ALCANCE DEL TRABAJO**

La auditoría comprendió una revisión in situ en la que se evaluó el control interno en el área de caja colecturía, cumplimiento de aspectos consulares y la revisión de informes mensuales de caja colecturía desde el 1 de octubre 2021 al 05 de marzo de 2022 y visita in situ del 07 al 11 de marzo de 2022.

La revisión especial se desarrolló de acuerdo con normas de auditoría interna del sector gubernamental, emitidas por la Corte de Cuentas de la República, las cuales requieren que planifiquemos y ejecutemos nuestro trabajo sobre la base de pruebas selectivas, en tal sentido, no se realiza una revisión del cien por ciento de las operaciones registradas.

En el periodo bajo examen, la representación consular reportó ingresos en la caja colecturía por un monto de US\$1,851,447.95

El propósito de esta auditoría no fue de expresar una opinión sobre la razonabilidad de las cifras mostradas en los informes financieros de la representación, por lo tanto, no se expresa tal opinión.

**V. FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS RESPONSABLES**

Los principales responsables durante el periodo revisado en el área de caja colecturía son:

Nombre	Cargo	Periodo
Alejandro José Letona Alvarado	Cónsul General	Todo el periodo
[REDACTED]	Cónsul-EDAF	Todo el periodo
[REDACTED]	Colector	Todo el periodo
[REDACTED]	Asist. Administrativo	Todo el periodo
[REDACTED]	Tercer Secretario Designada como asistente administrativo	Todo el periodo

0007



## **VI. RESUMEN DE PROCEDIMIENTOS APLICADOS**

Durante la revisión se aplicaron varios procedimientos de auditoría, para verificar aspectos como los siguientes:

- a) Se verificó la elaboración de los informes de caja colecturía.
- b) Se revisó el registro de las operaciones en los libros contables.
- c) Se verificó que las conciliaciones bancarias se hayan elaborado adecuadamente.
- d) Se verificó los ingresos por pasaportes sean consistentes con las salidas de las libretas utilizadas en el periodo.
- e) Se verificó que el total de ingresos en concepto de DUI emitidos en el periodo sea consistente con los reportes de DUI entregados por el RNPN.
- f) Verificación de algunos aspectos del control interno establecidos en la Representación.
- g) Se realizaron entrevistas al colector, colectores auxiliares y EDAF, quienes según el cuestionario firmado no aceptaron la responsabilidad de las anulaciones de los recibos según SIASE.
- h) Se revisaron los recibos anulados que aparecen en el sistema SIASE y se consideró que algunos DUI se pagaron en línea.

## **VII. RESULTADOS DE LA REVISION**

Conforme a la evaluación realizada en la fase preliminar se identificaron once observaciones que requirieron de la atención por parte de la administración de la representación consular, para mejorar el sistema de control interno, los cuales fueron comunicados en el informe de resultados preliminares; la administración remitió documentos de descargo relacionados con esas observaciones.

Producto de la revisión de los documentos recibidos sobre el informe de resultados preliminares, se superaron dos observaciones, dos se eliminaron, siete observaciones se clasificaron como hallazgos y se agregó otro hallazgo relativo a la supervisión, quedando en total 8 hallazgos, los cuales fueron reportados en la fase del informe borrador.

Luego del análisis de los comentarios y la documentación presentada por la administración del Consulado General con relación al informe borrador, se dan por superados cuatro hallazgos y cuatro quedan pendientes.

A continuación, los detallamos.

### **1. ANULACION INDEBIDA DE RECIBOS POR SERVICIOS PRESTADOS EN EL CONSULADO GENERAL**

#### **CONDICION**

Según información verificada, se anularon recibos en el sistema SIASE de forma indebida, por la entrega de documentos únicos de identidad (DUI) los cuales ascienden a US\$700.00 y



Ministerio de Relaciones Exteriores  
Unidad de Auditoría Interna

recibos por algunos servicios consulares que totalizan US\$260.00, lo cual ha generado un faltante en total de US\$ 960.00, según detalle siguiente:

FECHA	RECIBO	CONCEPTO	CLIENTE	Valor
01/10/2021 08:29 AM	65408	DUI en el exterior	[REDACTED]	\$35.00
01/10/2021 08:02 AM	65440	DUI en el exterior	[REDACTED]	\$35.00
05/10/2021 08:52 AM	66042	DUI en el exterior	[REDACTED]	\$35.00
07/10/2021 10:55 AM	66725	DUI en el exterior	[REDACTED]	\$35.00
07/10/2021 10:58 AM	66729	DUI en el exterior	[REDACTED]	\$35.00
08/10/2021 08:17 AM	66883	DUI en el exterior	[REDACTED]	\$35.00
08/10/2021 10:18 AM	67001	DUI en el exterior	[REDACTED]	\$35.00
13/10/2021 08:33 AM	67549	DUI en el exterior	[REDACTED]	\$35.00
16/10/2021 08:11 AM	68604	DUI en el exterior	[REDACTED]	\$35.00
18/10/2021 08:00 AM	68606	Declaración Jurada por pérdida de pasaporte	[REDACTED]	\$20.00
18/10/2021 08:10 AM	68608	DUI en el exterior	[REDACTED]	\$35.00
18/10/2021 08:15 AM	68614	Multa de Pérdida de Dos Pasaportes Consecutivos	[REDACTED]	\$180.00
18/10/2021 02:26 PM	68939	DUI en el exterior	[REDACTED]	\$35.00
19/10/2021 09:15 AM	69051	Declaración Jurada por pérdida de pasaporte	[REDACTED]	\$20.00
20/10/2021 12:21 PM	69577	DUI en el exterior	[REDACTED]	\$35.00
22/10/2021 12:21 PM	70379	DUI en el exterior	[REDACTED]	\$35.00
22/10/2021 03:23 PM	70498	DUI en el exterior	[REDACTED]	\$35.00
22/10/2021 03:26 PM	70499	DUI en el exterior	[REDACTED]	\$35.00
25/10/2021 09:29 AM	70650	DUI en el exterior	[REDACTED]	\$35.00
25/10/2021 08:00 AM	70735	Declaración Jurada por pérdida de pasaporte	[REDACTED]	\$20.00
25/10/2021 11:00 PM	70922	Declaración Jurada por pérdida de pasaporte	[REDACTED]	\$20.00
25/10/2021 04:26 PM	71162	DUI en el exterior	[REDACTED]	\$35.00
18/11/2021 08:31 AM	79539*	DUI en el exterior	[REDACTED]	\$35.00
29/11/2021 09:48 AM	82202	DUI en el exterior	[REDACTED]	\$35.00
07/12/2021 01:31 PM	85335	DUI en el exterior	[REDACTED]	\$35.00
			TOTAL	\$960.00

\*Recibo 79539, fue reintegrado el valor de US\$35.00 por parte de la Cónsul EDFA, [REDACTED]

Debido a deficiencias en los controles de colectoría y a que el sistema SIASE no lo permite, no fue posible determinar quién efectuó la anulación de los recibos.

**CRITERIO**

El Instructivo para el Manejo y Control de los Ingresos y Egresos del Servicio Exterior y Oficinas Regionales”, Numeral 5.1.2, establece: las responsabilidades del Encargado (a) de Asuntos



Administrativos Financieros (EDAF), en cuanto al manejo y control de los fondos serán los siguientes: literal g) comprobar los cortes diarios de caja colecturía de la Representación,

realizados por el Colector(a); literal j) remesar a la cuenta de colecturía de forma íntegra, así como corroborar en dicha cuenta, los fondos recibidos por servicios consulares y otros.

Numeral 5.1.3 del mismo instructivo, establece: Las responsabilidades del colector(a), en cuanto al manejo y control de fondos, serán las siguientes, literal d) efectuar cortes diarios de caja colecturía de la Representación y entregar oportunamente los fondos recaudados al EDAF.

El documento de políticas informáticas, sección Políticas Generales, marco de gestión, número 9 se establece: Es responsabilidad de los usuarios evitar el acceso no autorizado a la información, así como protegerla contra la divulgación, modificación o eliminación por parte de personas no autorizadas. Cada usuario es responsable de proteger la información que es gestionada en los sistemas de información del Ministerio a través de la cuenta de usuario que le ha sido asignada.

### **CAUSA**

La causa se debe a lo siguiente: Falta de supervisión en el proceso de cierre diario de las cajas de colecturía, por compartir las claves del sistema SIASE asignada a la colectora y auxiliares, que el sistema SIASE no identifica quien anuló el recibo y que no se depositaban los fondos de colecturía oportunamente.

### **EFEECTO**

Faltante de ingresos por recibos anulados indebidamente por US\$960.00

### **RECOMENDACIÓN**

Se recomienda, seguir el proceso para la determinación de responsabilidades y reposición del faltante con el personal involucrado en la actividad de anulación de recibos, siendo ellas

debido a que no se pudo individualizar la responsabilidad de la anulación de los recibos, por el desorden administrativo y por que el sistema SIASE no permite identificar al responsable.

### **COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACION**

#### **Del Cónsul General y Cónsul EDAF**

Con relación al hallazgo tres, se informa que esta oficina si efectúa controles sobre el proceso de artulación de recibos por emisión de Pasaportes y de Documentos únicos de Identidad (DUI). Los procesos que se realizan en estos casos se detallan a continuación:

- Proceso de anulación de recibos por emisión de Pasaportes:

Si el recibo a anular es del área de pasaporte, el supervisor del área o un funcionario notifica directamente al usuario el motivo por el que su trámite no procederá (Por ejemplo, si existe una restricción migratoria activa en el Sistema de la Dirección General de Migración y Extranjería, cuando al usuario previamente se le ha realizado la captura de datos, siguiendo el debido proceso). Posterior a ello, se le notifica al colector que debe de llevar a cabo la



Ministerio de Relaciones Exteriores  
Unidad de Auditoría Interna

devolución del dinero al usuario y la respectiva anulación del recibo. además, se ha reforzado el control en cuanto a la anulación de recibos, agregando al recibo que se va a anular, la firma del funcionario a quien el supervisor de pasaportes le notifica el motivo de anulación, el usuario firma de recibido por la cantidad de dinero que le ha sido devuelta sobre el recibo y, además,

se coloca en el recibo el número de oficio y restricción migratoria activa que ampara dicha anulación.

Como medida adicional de control, en cuanto al tema de las declaraciones juradas por pérdida de pasaportes y las multas que se pagan en los casos de pérdida de dos pasaportes consecutivos, se ha elaborado un cuadro de control en el que se detalla el número exacto de declaraciones juradas y multas recibidas por día en esta oficina. Dicho reporte se anexa al cuadro de control de libretas que es firmado al final del día por el Asistente Administrativo encargado de elaboración de reportes de uso de Libretas y por el funcionario encargado del área de Pasaportes. La cantidad reportada en los documentos se cuadra con el número de recibos SIASE emitidos por esos conceptos durante cada jornada. ANEXO CINCO

• Proceso de anulación de recibos por emisión de DUI:

Para proceder a anular el recibo este debe de tener el sello y firma del colaborador del Registro Nacional de las Personas Naturales (RNPN) que atendió al usuario, pues son ellos los que determinan si el trámite procede o no. Se recibe al usuario en la Colecturía, el colector verifica que se cumpla con el criterio antes mencionado, para revalidar que proceda la anulación del recibo y de ser así, reintegra el efectivo al connacional. El colector se encarga de que el usuario firme sobre el recibo por haberse realizado efectivamente la devolución. Se anexa al presente, copia de recibos debidamente anulados con la firma del usuario. ANEXO SEIS.

Adicional a estas medidas se lleva un cuadro de control por día (Detalle de Recibos Anulados por Colector) en el que se registra cada uno de los recibos que se anulan. Este control se lleva a cabo con el colector principal y al final de la jornada es revisado por la EDAF, Asimismo, se anexa copia del detalle de los recibos anulados en el reporte diario de Colecturía, ANEXO SIETE.

Es oportuno mencionar que desde la implementación del SIASE, a finales del año dos mil veinte, los controles internos que se han llevado en cuanto a Colecturía son seis reportes que el SIASE proporciona, el listado de dichos reportes se puede verificar en el ANEXO OCHO - Reportes - Control de Ingresos,

Cabe recalcar que, a la fecha [REDACTED], quien es uno de los usuarios identificados que anularon recibos por servicios prestados según el Informe Borrador, ha efectuado individualmente el reintegro de su faltante, el cual asciende a Treinta y Cinco 00/100 dólares (US\$ 35.00), ANEXO DIECISIETE.

Sin embargo, [REDACTED] quienes a pesar de haber sido notificadas del hallazgo tres del Informe Borrador de la Evaluación Especial a la Caja Colecturía de la Representación Consular de El Salvador en Los Ángeles, California, EEULL el día 22 de marzo del presente año, para que



realicen el proceso de remesar las cantidades correspondientes de sus faltantes en la caja Colecturía, no han realizado dicha acción.

Se aclara también que, según Declaración Jurada (ANEXO NUEVE), el Sr [REDACTED] expresa que, del día 15 al día 19 de noviembre de 2021, él utilizó el usuario [REDACTED]

para realizar sus tareas como Colector Auxiliar, ya que en esas fechas no contaba con sus propias credenciales debido a su reciente incorporación al Consulado, a la no oportuna respuesta de la solicitud de creación del usuario del [REDACTED] por parte de la UTIT y a la necesidad de brindar un servicio efectivo y ágil a los usuarios solicitantes de servicios consulares pagados, En fecha 10 de noviembre de 2021, él reporto un remanente de Cuarenta 00/100 dólares (US\$40.00), de los cuales, se puede deducir que, Treinta y Cinco 00/100 Dólares (US\$35,00) de ese total, corresponden al recibo que se detalla como indebidamente anulado bajo el usuario [REDACTED] y al estar ya depositado en la cuenta Colecturía, se puede dar por subsanado dicho hallazgo.

Como medida adicional de seguridad, se ha realizado la solicitud de cambio de contraseña SIASE del usuario [REDACTED], a la UTIT, a través del requerimiento número 12446. ANEXO VEINTIUNO.

**Colector:** [REDACTED]

Por este medio y en referencia a comunicación recibida por el señor Cónsul General Alejandro Letona, vía correo electrónico el día 22 de marzo del presente año, en relación con la auditoria in situ del 7 al 11 de marzo de 2022, en el que se notifica que se cuenta con 10 días hábiles para presentar los comentarios sobre las acciones tomadas y pruebas de descargo correspondientes, me permito manifestar:

- En cuanto al numeral 5.1.3, que se refiere a las responsabilidades del colector, me permito informar que siempre se ha efectuado conforme se establece en el instructivo, mi persona junto con la EDAF, cónsul [REDACTED], efectuamos al final del día el corte de caja colecturía y en ese momento se entregan los fondos recaudados, hasta este momento nunca ha habido alguna diferencia en los cortes, sin embargo, en los casos donde ha habido excedentes se le han entregado a ella. En referencia a la causa difiero de que hubiese falta de supervisión en el cierre diario, puesto que siempre lo hemos realizado junto con la EDAF. En cuanto al uso inapropiado de las claves del sistema SIASE puedo manifestar que yo he usado mi clave y contraseña en todo momento y que desconozco si personas han hecho mal uso cuando yo he dejado mi caja abierta.

En cuanto a la recomendación de que el personal que anulo los recibos efectúe el reintegro faltante, no puedo considerar hacerme responsable de algo que no hice y para ello expongo lo siguiente:

- Que los días 18 y 19 de octubre de 2021, en los que se hicieron anulaciones de recibos de forma deliberada, me encontraba con permiso por tiempo compensatorio (adjunto copia de permisos). Lo anterior por presentar un antecedente que al no encontrarme esos días, igualmente se efectuaron anulaciones en otras cajas. (Ver anexo 1 y 2)
- Que el día 23 de marzo de los corrientes, se presentó una persona a trámite de DUI,



Ministerio de Relaciones Exteriores  
Unidad de Auditoría Internas

posteriormente regreso a que se le efectuara la anulación y devolución de su efectivo, debido a que no hay una plena confianza de que el sistema SIASE, registre todos los movimientos de un recibo, se realizó una prueba para demostrarlo y lo detallo de la siguiente forma:

- 1) Usuario que elaboro el recibo en el sistema SIASE no se detalla;
- 2) Al momento de cobrar, dicho proceso se hizo desde mi caja, es decir que mi usuario activo el recibo para el respectivo cobro, posteriormente la persona regreso para la devolución correspondiente ya que su trámite no procedía, la cual se realizó físicamente, pero en el sistema se abrió otra caja con otro usuario y contraseña para que realizara la anulación; dicho usuario realizo la anulación sin ningún problema, (ver video de anulación y anexo 3).
- 3) Posteriormente, se solicitó a la UTIT el detalle de que usuario había efectuado la anulación y lo registro como anulado por mi usuario y mi caja, sin embargo, se demostró que no fue así y tampoco el SIASE registra que se haya abierto otra caja. (Ver anexo 4 y 5).

No omito manifestar, que después del cierre de mi caja durante el día ya finalizado y se diera el caso de anular un trámite, este no me es permitido hacerlo, pues al abrir nuevamente caja no se puede hacer ningún tipo de anulación, tiene que ser anulado por el Cónsul General o la cónsul EDAF.

Reitero mi solicitud de que se realice una auditoría más amplia, para que se determine a partir de qué momento se han dado este tipo de situaciones, mi trayectoria laboral es de 24 años dentro de la institución y nunca he tenido problemas de esta índole y por tanto, pido que se reconsidere lo instruido por la auditoria en base a las pruebas presentadas.

Sin otro particular, aprovecho para despedirme y quedar a las ordenes por cualquier consulta que se necesite sobre el tema, quedo de usted.

**Comentarios de [REDACTED]**

*Tengo a bien dirigirme a usted para hacer referencia a correos electrónicos de su persona donde me notifica "Observación relacionada al proceso de la Auditoria in situ efectuada la semana del 07 al 11 de marzo, la observación se relaciona con recibos anulados en el sistema SIASE por mi usuario según la UTIT, por servicios que realmente fueron prestados en la emisión de DUI y servicios consulares, según detalle"*

Particularmente hago referencia a correo electrónico de cónsul general Alejandro Letona:  
ANEXO #1

Ante lo que expongo:

Reitero que nunca he realizado una anulación de manera indebida, mucho menos me he apropiado de fondos que no me corresponden.

*Haciendo referencia a RECOMENDACION "Se recomienda que el personal que anulo los recibos efectúe el reintegro del faltante según el valor señalado individualmente y que se inicie proceso sancionatorio para los involucrados en base a la normativa jurídica pertinente"*

- 1- Solicito reconsiderar las recomendaciones y generar un replanteamiento del proceso de auditoría, para la deducción de responsabilidades, considero injusto y no procedente la acusación y sanción recomendada, ya que como lo exprese en mi respuesta anterior enviada el 18 de marzo en el literal 3, "El sistema SIASE no proporciona información exacta, al verificar los recibos en su informe, aparecen horas que difieren con las nuestras, así como no se puede verificar quien realizo las anulaciones y la hora de las mismas, al mismo tiempo si la caja se encuentra activa cualquier usuario puede anular recibos de esa caja, sin embargo registra la anulación a la caja que inicialmente activo el recibo y no al que lo anulo, no estoy conforme con la respuesta dada por informática donde establece que mi usuario de caja es el mismo que anulo los recibos.
- 2- Con fecha 23 de marzo se presentó el usuario [REDACTED] a realizar tramite de DUI, la caja principal 22114 cobro el recibo, luego el personal del RNPN remitió al usuario para devolución este recibo fue anulado por la caja 22135, se realizaron las consultas a UTIT donde manifestaron que la caja 22114 fue quien realizo la anulación, con esto se pudo comprobar que el sistema SIASE registra únicamente la caja que realiza el cobro y no deja evidencia de quien realizo la anulación. ANEXO #2 y video de anulación.
- 3- La deducción de responsabilidades se ha basado en adjudicar las anulaciones a las cajas que las cobraron los servicios, y no quien realizo las anulaciones, como lo pudieron comprobar con el anexo 2, por lo que solicito se realice una investigación objetiva y se esclarezca, quien ha realizado estos actos y a estas personas se le apliquen las sanciones correspondientes.
- 4- Reitero el proceso realizado como caja auxiliar durante el periodo auditado:
  - Cuando la caja principal estaba saturada, el cónsul general me instruía verbalmente que abriera la caja 2, procedía la apertura de la misma.
  - Cobraba servicios consulares aproximadamente 2 horas.
  - Al terminar, imprimía el pre corte, acompañado de recibos y efectivo, que entregaba a coleccionera para que lo custodiara, toda esta documentación era entregada a EDAF cónsul [REDACTED] quien siempre recibió a conformidad.
  - No pude percatarme de las diferencias, ya que mi persona no era parte del corte al final del día por lo tanto desconocía si existían diferencias y esta cantidad de anulaciones.
  - Después del cierre de cajas, los únicos que tienen derechos en el sistema para anular son el cónsul general y cónsul EDAF.
- 5- Como otro ejemplo del desorden administrativo es que las remesas se realizan en días posteriores. de igual manera dejo en evidencia diferencias en remesa del 27 de octubre con faltante de \$60, dicha diferencia se remeso hasta el 05 de noviembre. ANEXO # 3 Por lo antes expuesto solicito reconsiderar las recomendaciones y sanciones solicitadas para realizar la deducción de responsabilidad de manera objetiva y apegada a los hechos y pruebas presentadas, así como considerar mi trayectoria y buen comportamiento en esta cartera de estado a lo largo de 15 años, igualmente es necesario realizar una auditoria forense de todo el periodo 2020 y 2021 donde podrán corroborar donde inicia este desorden administrativo.

*Sin otro particular me despido agradeciendo de antemano su atención.*

**Comentarios de** [REDACTED]

Hago referencia al hallazgo #3 EVALUACION ESPECIAL A LA CAJA COLECTURIA DE LA REPRESENTACION CONSULAR DE EL SALVADOR EN LOS ANGELES, CALIFORNIA, recibida el 22 de marzo del 2022 sobre lo determinado por la Dirección de Auditoría Interna al ejercicio especial realizado en caja Colecturía con visita in situ del 7 al 11 de marzo manifiesto lo siguiente:

- CRITERIO.

Que tengo pleno conocimiento del instructivo sobre el Manejo y Control de los Ingresos y Egresos del Servicio Exterior y todos sus literales y por tanto, siempre he realizado el trabajo de acuerdo a dicho instructivo y cuando han solicitado el apoyo en la colecturía he hecho entrega total de todo lo recaudado por el cobro de servicios y los remanentes al responsable del área es decir al EDAF.

-CAUSA

En cuanto a este punto dado que los cierres los realiza la caja principal y la EDAF, no puedo determinar que haya falta de supervisión debido a que es un proceso que les compete directamente a los responsables, lo que puedo considerar, es el hecho de que se han tornado malas decisiones como por ejemplo quitar controles que se tenían anteriormente y que de alguna manera podían haber prevenido las situaciones que hoy se presentan, faltantes y diferencias en remesas sin tener una explicación válida al respecto, ni tampoco se han tornado medidas preventivas por parte del Cónsul General quien debiera de haberlo hecho en su momento.

-EFECTO

Faltante de ingresos por recibos anulados indebidamente, para este punto les hago las siguientes consideraciones:

-Por conocimiento del proceso nunca he anulado un recibo deliberadamente y por tanto no puedo responsabilizarme de dicho acto.

- Que, según datos proporcionados por la UTIT, el día 25 de octubre del 2021 se realizó la anulación del recibo 71162 del usuario [REDACTED], sin embargo, manifiesto que no realice dicha anulación, en algún caso se hubiera tenido que realizar, el recibo debería estar marcado con la anulación correspondiente y el trámite sin haberse realizado, dicho lo anterior, no he realizado el acto de anulación que se detalla. Puedo advertir que ese día hubo más recibos anulados sin justificación desde otro usuario y, por tanto, es bastante contradictorio que 2 personas estuvieran haciendo dichos movimientos, esa situación puede llegar a suponer que solamente una persona con acceso a los sistemas pudo haber realizado dichas anulaciones sin que los colectores hubieran podido notarlo. Por otra parte, al momento de realizar los cortes se hace entrega de dinero recaudado junto con sobrantes al EDAF, quien al final es la persona responsable de buen manejo de fondos.

- En cuanto a la información que proporciona la UTIT acerca de los registros que debe llevar cada recibo expongo:

Que, en respuesta anterior, se mencionó el hecho de que el sistema SIASE por ser nuevo y en proceso de mejora tiene vacíos que de alguna manera no se habían detectado y que generan inseguridad en la información que detalla sobre el proceso de recibos, esto suma al hecho de que el sistema SIASE no determina realmente bajo que usuarios y momentos específicos se

realicen acciones como las de anular, para poder demostrar lo anterior hago mención del

proceso que se ejecutó y que se detalla a continuación:

El día 23 de marzo del corriente, se realizó una prueba con el recibo de [REDACTED]; dicho recibo fue activado por la caja de [REDACTED], debido a un problema con la documentación del usuario se le devolvió el efectivo y se procedió a la anulación. (Ver anexo 1 y 2). Para anularlo se abrió caja de [REDACTED] y desde ese usuario se realizó la anulación sin tener ningún tipo de inconveniente (ver anexo 3 y 4). Habiendo realizado ese proceso se solicitó a la UTIT que detallara el proceso de ese recibo, incluyendo el detalle de la anulación (Ver video de anulación y anexo 5).

Al recibir el detalle de la UTIT se puede observar que el sistema SIASE únicamente registra la persona que activa el recibo para cobro y no quien lo elabora, ni quien lo anula, ni algún otro registro sobre dicho recibo, tampoco el SIASE registra que se abrió la caja [REDACTED] en esa fecha (Anexo 6). En términos generales el sistema SIASE no registra quien anula recibos únicamente está diseñado para detallar el usuario que lo activa. De este vacío ya están trabajando en la UTIT debido a que les compartimos esta información en su momento.

Dicho lo anterior y retomando lo expuesto en mi respuesta del 18 de marzo, no estoy de acuerdo con el resultado de la evaluación dado que no se ha tornado en cuenta la respuesta, y tampoco, han considerado que los registros del Sistema SIASE no son veraces, que en mi trayectoria laboral nunca he estado involucrada en actos de este tipo y por tanto no puedo hacerme responsable de algo que realizó otra persona. Entiendo que la auditoria debe seguir el reglamento y es por ello, que basado en la información encontrada han dado los resultados, pero para el caso pido considerar que el sistema SIASE no es confiable y por tanto la información que ha detallado no ha sido la correcta, también pido considerar que la caja que se manejó bajo mi usuario era una auxiliar, que el manejo de dicha caja lo hice apegada al manual y entregue en su totalidad lo recaudado junto con los recibos, que es mi interés que esta situación se resuelva pero al mismo tiempo solicito una investigación más profunda, es decir, que se audite los años 2020 y 2021 para que se pueda identificar a partir de qué momento y bajo qué administración se comenzaron a dar estas acciones.

Finalmente, manifiesto el compromiso que he adquirido con la institución al desempeñar el trabajo que se me asigne de una forma responsable y diligente, que estoy en contra de cualquier acto fuera de las normas y que de alguna manera afecten el funcionamiento transparente del consulado, que en ninguna circunstancia participaría en la ejecución u ocultamiento de actos fraudulentos que dañarían mi récord laboral. En mi sigue vigente el sentido de pertenencia a la institución y que en esa medida pido tomarla en cuenta en su resolución.

Agradezco la atención brindada a la presente respuesta y quedo a la orden.

#### **COMENTARIOS DE AUDITORIA INTERNA**

Después de leer y analizar los comentarios y la evidencia presentada por la administración del Consulado y las personas relacionadas al proceso de colecturía, sigue existiendo la condición de anulación de recibos y el faltante. En el caso del recibo anulado número 79539 hubo reintegro por parte de [REDACTED]. Según los comentarios recibidos ninguna persona acepta la responsabilidad por la anulación de los recibos y el sistema SIASE, según lo expresado por la Directora de la Unidad de Tecnologías de la Información, el SIASE no registra



al usuario responsable de la anulación de los recibos, en su lugar registra al usuario que generó la operación del cobro como responsable. Por otra parte existe falta de controles apropiados en el Consulado en el área de colecturía, por lo anterior no es posible individualizar la responsabilidad.

## **2. FALTA DE ELABORACION DEL REPORTE DE CONTROL DE INVENTARIOS DE LIBRETAS PARA PASAPORTES**

### **CONDICION**

No se elabora el control de inventarios de libretas para pasaportes, establecido en el instructivo Manejo y Control de los Ingresos y Egresos del Servicio Exterior y Oficinas Regionales.

### **CRITERIO**

El Instructivo para el Manejo y Control de los Ingresos y Egresos del Servicio Exterior y Oficinas Regionales”, en el anexo 3, formatos de colecturía, página 51, establece el formato “Control de inventario de libretas para pasaportes”.

### **CAUSA**

Se están haciendo pruebas en el sistema y emiten el reporte en otro formato.

### **EFECTO**

Falta de información detallada de las existencias de pasaportes en los reportes diarios y mensuales.

### **RECOMENDACIÓN**

Se sugiere elaborar el Control de inventario de libretas para pasaportes y anexarlo a los informes mensuales de caja colecturia.

### **COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACION**

Con respecto a esta observación, debe destacarse que la Dirección Operativa de Servicios Consulares junto con la Unidad de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones (UTIT) tienen en desarrollo una plataforma de Control de Inventarios de Libretas y Laminas. Este desarrollo inicio alrededor de septiembre de 2021 y el Consulado General de El Salvador en Los Ángeles ha sido designado como una de las representaciones que forma parte de la prueba piloto, lo cual fue notificada por parte de [REDACTED], Director Operativo de Servicios Consulares. A la fecha, dicho proceso continúe en desarrollo. Asimismo, de la Dirección Operativo de Servicios Consulares, se pidió que de oficina se designara a [REDACTED] Asistente Administrativo, como perito informático del proceso de desarrollo de la Plataforma en línea de Inventarios.

En las semanas siguientes a dicha notificación, se realizaron una serie de reuniones por medio de videoconferencias entre el equipo desarrollador, incluida la Ing. [REDACTED]. En fecha 06 de diciembre de 2021, se informó a través de Memorándum RREE/DGSC/DPM/403/2021 que ya se encontraba diseñado el “Sistema de Inventario de Especies Fiscales” y además, se notificó por medio de correos electrónicos en fechas posteriores que se impartirían las Capacitaciones sobre dicho Sistema, a las que se asistió personal de este Consulado de forma virtual, según la calendarización. ANEXO DOCE.

Por lo tanto, en el área de pasaportes de este Consulado, el Control de Laminas y Libretas para Pasaportes que se está manejando, es el que se encuentra en desarrollo por la Dirección Operativa de Servicios Consulares y la UTIT, y ese es que se anexa a diario en el informe de Caja Colecturía llamado Consolidado de Servicios Consulares Remunerados. ANEXO CINCO.

Actualmente el formato de control que había venido siendo utilizado, ha sido incorporado junto con el documento "**Control de Inventario de Libretas para Pasaportes**", que establece el Instructivo de Manejo y Control de los Ingresos y Egresos del Servicio Exterior y Oficinas Regionales, el cual detalla fecha y datos de las Libreta para Pasaportes (Rangos utilizados por día, entrada, salida y saldo). Para lo cual se agrega copia en la que se puede constatar lo relatado. Diariamente se actualiza el inventario en el formato indicado, para ser anexado en el informe de Cierre del Mes. ANEXO CINCO.

El acceso al portal para el control del Sistema de Inventario de Especies Fiscales que se ha desarrollado es el siguiente: <http://approd.rree.gob.sv:7010/ords/mrree/r/loggingeneral/login>

### **COMENTARIO DE AUDITORIA INTERNA**

No se ha implementado la recomendación de elaborar el informe como lo exige el instructivo.

### **3. NO SE CONCILIA EL TOTAL DE DUI ENTREGADOS CON EL TOTAL DE RECIBOS EMITIDOS (INGRESOS) SEGÚN SIASE.**

#### **CONDICION**

Existe una debilidad de control para los cortes diarios de caja colecturía, debido a que no se concilia el total diario de DUIS emitidos por el RNP en Los Ángeles, con los ingresos según recibos emitidos en ese concepto; debido a esto surgen inconsistencias el total mensual entregado versus lo colectado, según detalle siguiente:

RNP	RNP (entregados)**	CG, SIASE, SEGUN RECIBOS VALIDOS	Diferencia
Octubre/21	3,203	3,185	18
Noviembre/21	3,426	3,426	0
Diciembre/21	3,010	3,007	3
Enero/22	2,507	2,506	1**
Febrero/22	2,773	2,768	5*

\*\* La diferencia corresponde a 1 DUI pago electrónico.

\*De acuerdo con información del RNP, en el mes de febrero hubo 6 pagos electrónicos, ingresos directos al MH.

#### **CRITERIO**

El art. 49 "Medidas de Seguridad para Instrumentos Financieros y Valores" del Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio, establece: los titulares, a través de los funcionarios y empleados de la Sede, como del servicio exterior, con responsabilidad directa en la administración de fondos, valores e instrumentos financieros, deberán establecer



Ministerio de Relaciones Exteriores  
Unidad de Auditoría Interna

los mecanismos de control adecuados, con base a los procedimientos vigentes, para garantizar razonablemente la seguridad en las operaciones financieras.

**CAUSA**

No se tiene acceso a la información del RNPN por no tener autorización para compartirlas con el personal del Consulado y pagos en línea que no se reflejan en los reportes diarios.

**RECOMENDACIÓN**

Se sugiere investigar las diferencias en los meses revisados y en lo sucesivo conciliar diariamente con los encargados del RNPN el total de DUI emitidos versus los ingresos colectados según SIASE y gestionar con los responsables del RNPN, que la información que proporcionen incluya los DUI entregados por pagos efectuados en línea.

**COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACION**

Con relación al proceso de conciliación del total de DUI entregados con el total de recibos emitidos bajo ese concepto de cobro, según el SIASE: se ha mencionado que el control sobre el que este Consulado tiene potestad es sobre la emisión de Pasaportes y Otros Servicios Consulares, por lo que solamente se puede validar lo reflejado en el SIASE bajo el concepto de DUI, no siendo responsables de la emisión de los DUI, sino solo de captar, resguardar, remesar y transferir los fondos por dicho concepto.

Por lo tanto, debido a que los procesos del RNPN (como entidad independiente del Ministerio de Relaciones Exteriores y por consiguiente de este Consulado) no son servicios consulares o servicios que estén bajo el control de los Consulados en general, no se cuenta con acceso a su información para poder realizar una conciliación.

Sin embargo, a la fecha, esta oficina ha realizado gestiones para mejorar controles y ha sostenido una reunión con el supervisor del RNPN designado en el Consulado de Los Ángeles Ing. [REDACTED] en la cual se ha llegado al acuerdo que, desde el 10 de marzo del presente año, es proporcionada cada día el Acta de Corte Diario y el Detalle de Trámites Realizados por parte del RNPN. Esta medida permitirá a llevar un mejor control sobre los recibos emitidos por cobros de DUI. Se anexa evidencia de la cuadratura que se hace en cuanto a los DUI de cada jornada: Cierre de Caja Colecturía, Control de Ingresos - Reporte de Cajas, Detalle de Recibos Anulados por Colector, Extracto del Informe de Actuaciones Consulares - Pago en Línea, Reporte del Sistema de Inventario de Especies Fiscales, Acta que entrega el RNPN y el Detalle de Trámites Realizados por parte del RNPN e Informe de Actuaciones Consulares para poder conciliar con el Reporte de Colecturía generado por el SIASE (Consolidado de Servicios Consulares Remunerados (DUI por primera vez, por renovación, por modificación y por reposición por extravió)). ANEXO TRECE.

Cabe resaltar que este es un acuerdo muy específico y logrado a través de gestiones realizadas por parte del Consulado General de El Salvador en Los Ángeles y como se manifestó en la respuesta en la Fase Preliminar, es necesario que las titularidades de ambas Instituciones acuerden un mecanismo de control para ser aplicado en TODAS las Representaciones Diplomáticas y Consulares donde se cuente con un centro de atención del RNPN que permita que la forma de cuadrar los servicios brindados con los servicios cobrados sea exacta.

En fecha 31 de marzo de 2022, la Directora General de Asuntos Consulares, mediante correo





Ministerio de Relaciones Exteriores  
Unidad de Auditoría Interna

electrónico informo que "hay instrucciones superiores del RNPN a sus delegados, para que a diario se esté llevando a cabo el cierre de cajas y cuadren con las especies que entregaron.", (ANEXO DIECIOCHO). Por lo que se confirma que el hallazgo seis del Informe Borrador refleja una condición que se encuentra fuera del control de la administración de este Consulado, siendo una debilidad general del RNPN y el Ministerio de Relaciones Exteriores; y por lo tanto, no debería considerarse como observación particular de esta oficina consular.

#### **COMENTARIOS DE AUDITORIA INTERNA**

No remiten evidencia de la investigación de diferencias y de la conciliación de los DUI entregados versus los cobrados en los meses que se detectó diferencias y anulaciones de recibos.

#### **4. FALTA DE ADECUADA SUPERVISION POR PARTE DEL CONSUL GENERAL Y LA CONSUL EDAF EN EL AREA DE CAJA COLECTURIA**

##### **CONDICION**

Como resultado de la verificación de las operaciones de la caja colecturía en la representación consular, se observó que no hay una adecuada supervisión del proceso de caja colecturía.

##### **CRITERIO**

El Art. 163 de las Normas Técnicas de Control Interno Especificas del Ministerio, establece que: "Los titulares y funcionarios, serán los responsables de monitorear y verificar constantemente las operaciones del área bajo su responsabilidad, a través de los mecanismos que considere pertinentes, a efecto de analizar y mejorar los procedimientos de control, con el propósito de alcanzar los objetivos y metas programadas.

El Instructivo para el Manejo y Control de los Ingresos y Egresos del Servicio Exterior y Oficinas Regionales", numeral 5.1.1 establece las responsabilidades del Jefe de la Representación en cuanto al manejo y control de fondos, serán los siguientes.

Literal a) Velar por el manejo y buen uso de los fondos, cumplir tanto las leyes y normativa respectiva vigente y lo establecido en el presente Instructivo.

##### **CAUSA**

Falta de responsabilidad en la atención de las obligaciones establecidas.

##### **EFECTO**

La falta de una adecuada supervisión por parte del Cónsul General y EDAF, afecta el funcionamiento operativo del proceso de la colecturía.

##### **RECOMENDACIÓN**

Se sugiere al Cónsul General en coordinación con la Cónsul y EDAF implementar un sistema que le permita supervisar el proceso de la colecturía apropiadamente de todas las operaciones que se ejecutan.

#### **COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACION**

Con relación al presente hallazgo, es necesario principalmente hacer énfasis que en esta oficina se han mantenido todos los controles relacionados al área de Caja Colecturía que se han



Ministerio de Relaciones Exteriores  
Unidad de Auditoría Interna

llevado desde antes de la implementación, en octubre de 2020, del Sistema Integrado de Atención para Salvadoreños en el Exterior (SIASE), el cual funciona como una herramienta

para la captación de fondos. Antes que este Sistema se implementara, se contaba con el Sistema Lotus, con el cual era necesario aplicar controles adicionales que permitieran realizar una conciliación entre los montos colectados con los informes presentados. En esos casos, los colectores tenían que llevar reportes de control adicionales a los que el sistema proporcionaba, estos controles incluían, por ejemplo, un cuadro de control de recibos anulados, ya que el sistema no los contabilizaba, sino que el método era de manera manual, el Sistema necesitaba respaldos que se llevaban manualmente. El Sistema actual permite que se obtenga esta información de forma digital (ANEXO QUINCE), pero adicionalmente, como una medida de control adicional, se está implementando nuevamente este control manual. ANEXO SIETE.

Por tal motivo, se han establecido y se han seguido mantenido los controles que han surgido de acuerdo a las necesidades diarias, siendo válido mencionar que las condiciones bajo las cuales se implementó el Sistema y las que actualmente tiene, son completamente diferentes. El SIASE ha sufrido muchísimos cambios para mejora, los cuales han sido realizados de acuerdo a los comentarios/ sugerencias/observaciones de los diferentes Consulados, incluidas las proporcionadas por esta representación, necesidades que se han detectado debido a Los mecanismos de control interno que existen.

Un ejemplo de dichas modificaciones es el de los tramites concernientes al proceso de Devolución de Saldo de Pensiones a Salvadoreños en el Exterior (AFP). Cuando este proceso inicio, no se podía cobrar el trámite y subir al Sistema los documentos que avalan la gestión para que los connacionales pudieran continuar con el trámite ante las oficinas de las AFP, ya que no había un rubro específico para ello en el Sistema.

Por tal motivo, en un inicio, por indicaciones de la administración que en ese momento se encontraba en el Consulado, los cobros eran realizados en recibos manuales, y en el SIASE solamente se generaba la cita para registrar los trámites administrativos. Posteriormente, si se permitió la opción del cobro de servicios a través del Sistema; sin embargo, no podían cobrarse con el nombre del servicio que se brindaba, si no que se registraban como "Certificaciones Administrativas".

En la actualidad, el SIASE sigue teniendo cambios, en cuanto a los procesos de cobro, por ejemplo, específicamente del viernes 07 de enero al lunes 10 de enero de 2022, se modificaron en su mayoría los detalles de los conceptos de los servicios que se prestan, según el Reporte Consolidado de Servicios Consulares Remunerados. Esto, viene a mantener un mejor control y una mejor forma de llevar estadísticas en cuanto a los servicios que se brindan. Además, con la presentación de los reportes que se emiten, se puede tener un control más exacto en cuanto a los montos recaudados por tipo de servicio prestado. Esto permitirá que los controles aplicados puedan ser más precisos por cada rubro y generar estadísticas más puntuales. Se agregan, para dar soporte a lo anterior, copia de reportes del SIASE de un día hábil antes de los cambios (viernes 07 de enero de 2022) y del día hábil en la que surgió la aplicación de los cambios (lunes 10 de enero de 2022). ANEXO DIECISEIS.

Como se observa, estas situaciones corresponden a cambios en el Sistema y a su implementación, y no a una falta de controles o adecuados procesos de parte de la administración; y, precisamente, es por la aplicación de Controles Internos que se realizan por



Ministerio de Relaciones Exteriores  
Unidad de Auditoría Interna

parte de esta administración, que se logran detectar y comunicar a las Unidades correspondientes en Cancillería sobre las situaciones que deben corregirse/mejorarse.

Enfatizando, nuevamente, que desde que el SIASE se implemento fue para que los controles no se realicen de forma manual, sino que a través de un sistema informático integral que los respalde, y que la supervisión por parte de los Asistentes Administrativos y demás funcionarios responsables de sus funciones específicas de acuerdo a cada una de sus obligaciones debe basarse en un soporte fidedigno en el que se puedan confiar todas las transacciones registradas. Por tal motivo, los reportes que el SIASE proporciona son exactos si se utiliza el sistema de la manera en la que se ha establecido, y debido a que este es un sistema relativamente nuevo entendemos que seguirá cambiando y por lo tanto la comunicación con las áreas encargadas de este deberá de ser de manera oportuna y por los canales adecuados, ya que sin eso será difícil que se establezcan medidas de control inamovibles.

Tal como se establece en las Normas Técnicas de Control Interno Especificas del Ministerio de Relaciones Exteriores, en su Capítulo II, Normas Relativas a la Valoración de Riesgos, puntualmente en su Artículo 49 Medidas de Seguridad para Instrumento Financieros y Valores que dice que "Los titulares, a través de los funcionarios y empleados de la Sede, como del servicio exterior, con responsabilidad directa en la administración de fondos, valores e instrumentos financieros, deberán establecer los mecanismos de control adecuados, con base a los procedimientos vigentes, para garantizar razonablemente la seguridad en las operaciones financieras". En ese sentido, se han aplicado controles necesarios, y no ha existido una falta de responsabilidad en la atención de las obligaciones establecidas por parte de la administración de este Consulado.

Se considera que es necesario que exista una sólida, adecuada, actualizada y oportuna comunicación entre todas las partes involucradas en los procesos relacionados a la Caja Colecturía (UTIT, Dirección General de Servicios Consulares, UFI) que conlleve a que se realicen las notificaciones de cambios del Sistema en los tiempos, canales oficiales y medios adecuados de comunicación, ya que actualmente muchas instrucciones son recibidas por WhatsApp, llamadas telefónicas o videoconferencias, en las que se giran instrucciones verbales sin una Ayuda de Memoria,

Por ejemplo, en la actualidad, no se ha recibido una instrucción específica de cómo proceder en cuanto a los pagos que se registran en el SIASE a través de la plataforma de pagos en línea por medio del portal de citas, En fecha 18 de enero de 2022, se giraron instrucciones Verbales, por parte de la UFI, a través de Videoconferencia llevada a cabo en Microsoft Teams bajo el nombre de "Inducción sobre Pago en Línea", en la cual se instruyó estar alerta de los usuarios que hubiesen pagado sus servicios consulares en línea y que se aceptara ese pago como válido, ya que tendrá un aviso en el SIASE Asimismo, se instruyó que cuando vinieran los usuarios se debía emitir un recibo como Consulado aunque los fondos no ingresen a las áreas del mismo, sino a una cuenta directamente en El Salvador, del Ministerio de Hacienda, Tampoco se definió el procedimiento exacto a seguir por parte de los Consulados para la impresión de los recibos, ni de los reportes, ni informes de Caja Colecturía. Por ello, el Reporte Diario de Cierre de Caja Colecturía que elabora este Consulado, contiene diferentes anexos que permiten llevar controles más específicos, Se anexa al presente documento, uno de los Reportes Diarios de Cierre para que se puedan constatar todos los controles internos que se llevan a cabo, ANEXO TRECE.



Ministerio de Relaciones Exteriores  
Unidad de Auditoría Interna

También, se retoma un punto muy importante mencionado anteriormente, en el tercer párrafo de los comentarios del hallazgo seis, y es el apoyo que se solicita en cuanto a la creación de un

mecanismo de control consensuado entre el Registro Nacional de las Personas Naturales (RNPN) y el Ministerio de Relaciones Exteriores, ya que esto permitirá mantener mejores controles en cuanto a los servicios brindados y cobrados en todos los Consulados Salvadoreños alrededor del mundo.

Para el soporte de esa petición se puede citar el Artículo 157 en su inciso segundo, de las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Relaciones Exteriores, establece que "Para el caso de las Representaciones en el Exterior, deberán solicitar el apoyo a la Unidad de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, a fin de obtener lineamientos de los servicios requeridos para ese fin".

Se puede constatar que, durante el plazo de respuesta del Informe Borrador, específicamente en fecha 29 de marzo de 2022, la Unidad de Auditoría Interna, envió el documento llamado "Buenas Prácticas de Control en las Representaciones Diplomáticas y Consulares de El Salvador en el Exterior y se anexa también como evidencia, algunas respuestas de los diferentes Jefes de Misión, en los que se manifiesta que dichos lineamientos empezaran a ponerse en práctica (ANEXO DIECINUEVE). Además, en fecha 31 de marzo de 2022, la Directora General de Asuntos Consulares, mediante correo electrónico informo que "hay instrucciones superiores del RNPN a sus delegados, para que a diario se esté llevando a cabo el cierre de cajas y cuadren con las especies que entregaron," (ANEXO DIECIOCHO). Lo que evidencia que hay causas fuera del alcance de las administraciones de los Consulados Generales.

Sin embargo, esta oficina se compromete a establecer controles adicionales y diferentes a los proporcionados en los Instructivos y Manuales existentes del Ministerio de Relaciones Exteriores, considerando todas las necesidades que se generen en este Consulado y además, se continuarán implementando controles que ayuden a que se realicen los procesos apegados a la legalidad, como se ha venido haciendo. Para el cumplimiento de las condiciones que implican estos actos, también es necesario que todos los involucrados tengan claros ciertos aspectos. Inicialmente, las personas que ejerzan la función de colector deberán cumplir con la responsabilidad que conlleva el acceso al efectivo que se recauda en la Sede Consular, el actuar de estas personas debe ser de buena fe, ya que son ellos quienes tienen el contacto directo con el usuario y el acceso a las disponibilidades monetarias en un primer momento, así como también a los documentos que respaldan las transacciones, que son los recibos, los cuales no deben de ser modificados bajo ninguna circunstancia, excepto en los casos en los que no se permita a los connacionales realizar sus trámites por alguna restricción, y por lo tanto, ese efectivo les tenga que ser reintegrado.

Esto está establecido claramente en el Instructivo para el Manejo y Control de Ingresos y Egresos en el Servicio Exterior en el punto 5.1.3 Responsabilidades del Colector, literal a) Extender los recibos por servicios consulares y otros, así como custodiar el respectivo comprobante y efectivo. Posteriormente se deberán de entregar esos fondos exactos a la EDAF, para ser conciliados con el informe de cierre del día que genera el SIASE, según el mismo instructivo en el punto 5.1.2 literal h) Comprobar los cortes diarios de caja colecturía de la representación, realizados por el colector, para que se siga con el proceso de cadena de



Ministerio de Relaciones Exteriores  
Unidad de Auditoría Interna

custodia que el Instructivo para el Manejo y Control de Ingresos y Egresos en el Servicio Exterior establece.

En concordancia con lo anterior, si cada colector cumple con sus funciones como las establece el Instructivo, se convierte en responsabilidad de la EDAF continuar con el proceso previamente establecido, sin que se genere ninguna debilidad en cuanto a los procesos. Es de suma importancia y compromiso para los funcionarios a cargo, mantener un control estricto en cuanto a los temas financieros, esto con igual importancia de prioridad que las demás áreas de la representación que también forman parte fundamental en cuanto a brindar los servicios de calidad que los connacionales necesitan y que son parte de la responsabilidad de cada uno.

En este Consulado los reportes mensuales se han presentado de manera puntual, todos los procedimientos administrativos se realizan de la debida forma establecida. las transferencias se realizan mes a mes y se siguen los debidos procesos para ello. Por lo que se asegura que las obligaciones de los funcionarios consulares de acuerdo con el Artículo 26 de la Ley Orgánica del Servicio Consular de la Republica de El Salvador se cumplen debidamente.

Aunado a lo anterior es preciso hacer referencia en lo establecido en el Artículo 9 de las Normas Técnicas de Control Interno Especificas del Ministerio de Relaciones Exteriores, donde se establece que "Los titulares, funcionarios y empleados del Ministerio deberán mantener y mostrar integridad y valores éticos en el cumplimiento de sus deberes y obligaciones; así como, contribuir con su liderazgo y acciones a promoverlos en la organización, para su cumplimiento por parte de los demás servidores".

En esta Representación Consular se han fortalecido acciones que van a contribuir aún más a establecer procesos de control interno:

- Los funcionarios nombrados en la representación consular, supervisores de pasaportes, colectora y asistente administrativa del área sostendrán una reunión al menos cada dos semanas, o antes, dependiendo de la necesidad, en la que se analizaran diferentes situaciones que se presenten en el día a día, que tengan que ver con el área de colecturía y los controles que también se llevan en las demás áreas.
- Se realizará arqueos de caja de forma periódica y sorpresiva.
- Se ha implementado una Bitácora de Depósitos Bancarios, para mejorar el control sobre los depósitos. ANEXO UNO.
- Se está implementando nuevamente el control manual de detallar los recibos anulados. ANEXO SIETE.
- Cuadro de Control Sobrantes Caja Colecturía. ANEXO DJEZ y ANEXO ONCE,
- Mejor control sobre los recibos emitidos por cobros de DU1, con apoyo de información proporcionada por parte del RNPN. ANEXO TRECE.

#### **COMENTARIOS DE AUDITORIA INTERNA**

De acuerdo con los comentarios remitidos, se observa que se han implementado controles adicionales al área de caja colecturía para una adecuada supervisión, sin embargo y específicamente para los meses en que se anularon los recibos de manera indebida, no hubo una adecuada supervisión en el área de caja colecturía, por parte de la Cónsul EDAF y el Cónsul General.



**VIII. SEGUIMIENTO DE AUDITORIAS ANTERIORES**

La Representación Consular, según la información disponible en esta Unidad, tiene dos recomendaciones por solventar, como se detalla en el cuadro siguiente, y en documento adjunto, de auditorías realizadas los últimos tres años.

PERIODO AUDITADO	CUMPLIDAS	NO CUMPLIDAS	TOTAL	GASTOS OBSERVADOS
1) Periodo de 1 de agosto al 6 de septiembre de 2019 y visita in situ del 09 al 13 de septiembre 2019	3	2	5	16,604.30
TOTAL	3	2	5	\$16,604.30
PORCENTAJE	60%	20%	100%	

\*Responsables del periodo auditado son la ex Cónsul General [redacted]; Cónsul [redacted]; excónsul [redacted] ex cónsul [redacted]; Cónsul [redacted]; ex vicecónsul [redacted]

Existen otros hallazgos con más de tres años de antigüedad a los cuales ya no se les da seguimiento por política de Unidad de Auditoría Interna.

Proveniente de la Corte de Cuentas de la República, según nuestros registros existe 1 hallazgo pendiente de superar, por auditoria efectuada en el año 2021.

PERIODO AUDITADO POR CCR	CUMPLIDAS	NO CUMPLIDAS	TOTAL
2) Periodo: 1 de enero al 31 de diciembre de 2015.	0	1	1
TOTAL		1	1
PORCENTAJE	0%	100%	100%

**IX. CONCLUSIÓN**

Con base en los objetivos y los resultados obtenidos aplicando los procedimientos y pruebas de auditoria a la muestra evaluada, se concluye que, por el periodo comprendido del 1 de octubre de 2021 al 5 marzo de 2022, hay aspectos que mejorar en la administración del área de Caja Colecturía en la Representación Consular de los Ángeles, California, los que detallamos en el numeral VII del presente informe; los cuales corresponden a incumplimientos de aspectos legales y de control interno. Asimismo, deben implementarse las recomendaciones sugeridas que a nuestro juicio podrían fortalecer los controles existentes.



Ministerio de Relaciones Exteriores  
Unidad de Auditoría Interna

**X. PÁRRAFO ACLARATORIO**

El objetivo del presente trabajo fue realizar una evaluación especial, enfocada en auditar aspectos de control interno y cumplimiento legal de las actividades efectuadas por la administración de la Representación Consular en el área de colecturía, por lo que no se efectuó con el propósito de expresar opinión sobre reportes financieros.

**XI. PROCESO DE COMUNICACIÓN**

Este informe es para uso y conocimiento de la Ministra de Relaciones Exteriores, los responsables del Consulado General de El Salvador en Los Ángeles, el Comité de Control Interno y Auditoría, y de los funcionarios que participan en el proceso de auditoría en la sede de la Cancillería, así como de la Corte de Cuentas de la República.

Antiguo Cuscatlán, 19 de mayo de 2022.

**DIOS UNION LIBERTAD**

*[Handwritten Signature]*  
**Lic. Alexander Soriano Juárez**  
Director de Auditoría Interna



El infrascrito Director de Auditoría Interna del Ministerio de Relaciones Exteriores, CERTIFICA: Que la presente copia fotostática del informe final de la Evaluación Especial a la Caja Colecturía de la Representación Consular de El Salvador en Los Angeles, California, EEUU, por el periodo del 01 de octubre de 2021 al 05 de marzo de 2022, integrado por los folios del 0004 al 0026 es una versión publica del original que tuvo a la vista y que consta en los archivos de esta Secretaría de Estado, la cual se emite a requerimiento de la Oficina de Acceso a la Información Pública, para dar respuesta a la solicitud de información SA 057-2022. Antiguo Cuscatlán, a los veintiséis días del mes de septiembre de dos mil veintidós.

Firma: \_\_\_\_\_

*[Handwritten Signature]*  
Lic. Rafael Obdulio Flores Zavala

