



INFORME DE AUDITORÍA Nro 08/2022

Unidad de Auditoría Interna

**Unidades Turísticas
Residencia Serrana La Falda**

2022

INFORME DE AUDITORÍA Nro 08 /2022
“Unidades Turísticas – Residencia Serrana La Falda”

Tabla de Contenidos

INFORME EJECUTIVO	3
INFORME ANALÍTICO	
I. Objeto	5
II. Alcance	5
III. Limitaciones al Alcance	6
IV. Marco Normativo	6
V. Marco de Referencia	6
VI. Seguimiento de observaciones anteriores	10
VI. Observaciones y Recomendaciones	11
VII. Conclusión	24

INFORME DE AUDITORÍA Nro 08/2022

EJECUTIVO

“UNIDADES TURÍSTICAS – RESIDENCIA SERRANA LA FALDA”

I. OBJETO

Evaluar la gestión administrativa financiera de las unidades turísticas del IOSFA.

II. OBSERVACIONES

1. Incumplimiento del procedimiento de compra para materia prima.
2. Compras de víveres sin justificación de la necesidad.
3. Incumplimiento del Régimen General de Compras y Contrataciones IOSFA
4. Incumplimiento al Instructivo sobre configuración, registración y facturación de eventos en el sistema CQR.
5. Concesión del Bar de la pileta y salón de juegos sin contrato y falta de ingreso y registro de los fondos.
6. Compra de bienes sin ser registrados presupuestaria y contablemente ni cargados al inventario de la Residencia.
7. La información presupuestaria y contable de la UTR presenta debilidades en cuanto a su confiabilidad.
8. Debilidades en el control de stock de bienes de cambio.
9. Las facturas son emitidas en forma incompleta o con faltantes de información.
10. Debilidades de control interno en el sector conserjería.

III. CONCLUSIÓN

Las tareas llevadas a cabo han permitido evaluar la gestión administrativa financiera de la Residencia Serrana La Falda.

En general, se han observado deficiencias de control interno en prácticamente todos los procesos auditados, algunas de las cuales son de alto impacto.

Corresponde destacar el incumplimiento a toda la normativa de compras vigente, por lo que se encuentran vulnerados todos los principios rectores para compras y contrataciones en el Sector Público, como los de transparencia, concurrencia de interesados y competencia entre oferentes.

En cuanto al proceso de manejo del stock de bienes de cambio, carece de los controles mínimos que debería poseer, caracterizándose por un inventario con una desactualización importante y falta de procedimientos claros y detallados para el manejo del inventario, lo que impide llevar adelante un correcto control que asegure la debida protección de dichos bienes y disminuya el riesgo de errores y/o fraudes.

Lo expuesto evidencia que los procesos que involucran el principal gasto de la Residencia, como son los víveres, se encuentran en un débil marco de control interno que aumentan notablemente el riesgo de errores o fraudes sobre los mismos. Es decir que la falta de controles se verifica no solo en el proceso de compras sino además en el manejo del stock

de dichos bienes.

En cuanto al manejo presupuestario y contable se observan deficiencias tanto en la implementación del sistema CQR como del E-SIGA, lo que impacta en la confiabilidad de la información financiera, destacándose que ambos sistemas emiten información que no coincide entre sí.

Al respecto, debe priorizarse la capacitación del personal, la que debe estar acompañada de instructivos claros y detallados para la utilización de los sistemas. En este aspecto resulta esencial el asesoramiento y capacitación por parte de la Gerencia Económica Financiera.

Finalmente, debe resaltarse la situación evidenciada respecto a la concesión del bar de la pileta y salón de juegos, la que se encuentra sin contrato y con un manejo irregular de los fondos que ingresaron por dicho concepto, los que no se encuentran debidamente registrados ni ingresados en la cuenta bancaria de la Residencia.

A ello se suma la justificación presentando un acta de donación no válida, por la compra de bienes de uso sin seguir ningún procedimiento normado y la falta de registro de dichos bienes.

INFORME DE AUDITORÍA Nro 08/2022

ANALÍTICO

"UNIDADES TURÍSTICAS – RESIDENCIA SERRANA LA FALDA"

I. OBJETO

Evaluar la administrativa financiera de las unidades turísticas del IOSFA.

II. ALCANCE

La labor de auditoría fue realizada siguiendo los lineamientos de las Normas de Auditoría Interna Gubernamental (Resolución SIGEN N° 152/2002) y el Manual de Control Interno Gubernamental (Resolución SIGEN N° 03/2011).

La fase de ejecución de la presente auditoría se desarrolló durante los meses de octubre y noviembre del año 2022.

Las tareas de campo se llevaron a cabo en la "Residencia Serrana La Falda" en el período comprendido del 31 de octubre al 04 de noviembre del corriente año, con el fin de realizar un relevamiento de la gestión administrativa y financiera tomando como modelo a la citada Unidad Turística.

El equipo de trabajo del presente se conforma por:

- Cr. Leandro González
- Cr. Ricardo Brusco
- Cr. Denis de León
- Cra. Soledad Vallejos
- Yanina Arias
- Vanesa Ortiz

A efectos de llevar a cabo las tareas, se aplicaron, entre otros, los siguientes procedimientos:

- Análisis de la situación patrimonial, económica y financiera.
- Análisis de cuentas por cobrar y por pagar.
- Verificación del procedimiento de compras de víveres.
- Relevamiento de convenios vigentes.
- Controles de inventario por muestreo.
- Relevamiento y evaluación del procedimiento de ingreso de mercaderías y salida de depósito para consumo.
- Análisis movimiento de fondos (arqueos, conciliaciones bancarias, depósitos, control de pagos).
- Análisis movimiento de pasajeros (sistema de facturación aplicado, control de facturación, tarifario, libro de pasajeros)
- Entrevistas con encargados y personal de los sectores tesorería, confitería, restaurante, depósito, conserjería, compras, contabilidad.

- Análisis del sistema CQR y E-SIGA, reportes emitidos, registración contable.
- Seguimiento de observaciones pendientes de regularización del Informe de Auditoría N° 9/20 "Unidades Turísticas".

III. LIMITACIONES AL ALCANCE

Si bien en el Plan Anual de Trabajo 2022 se había planificado que el Alcance de la presente auditoría, por la dispersión geográfica del IOSFA, comprendería tareas de campo en la Sede Central y en dos (2) Unidades Turísticas, se debió considerar la situación económica de la entidad para lo cual esta Unidad de Auditoría desarrolló la tarea de campo en solo una Unidad Turística.

Asimismo, se hace mención que la presente auditoría debería haberse desarrollado en los meses de agosto y septiembre, período en que esta UAI fue afectada en el traslado de personal y medios del 3er piso del edificio "A" al 4to piso del edificio "B" del IOSFA sede Central, ocasionando limitaciones en el desarrollo de esta.

IV. MARCO NORMATIVO

- Ley Nro, 24.156 de Administración Financiera y de los Sistemas de Control del Sector Público Nacional y su Decreto Reglamentario Nro. 1344/07.
- Decreto N° 637/13, de creación del IOSFA, y su Decreto reglamentario N° 2271/13.
- Resolución SIGEN Nro 152/2002 - "Normas de Auditoría Interna Gubernamental".
- Resolución SIGEN Nro 3/2011 – "Manual de Control Interno Gubernamental".
- Resolución SGN N° 172/2014 Aprobación de la "Normas Generales de Control Interno Gubernamental".

V. MARCO DE REFERENCIA

Del relevamiento realizado se expondrá un breve resumen de las tareas de campo, los circuitos, procesos y temáticas relevadas a fin de obtener las evidencias de auditoría necesarias para cumplir el objeto del presente.

Asimismo, se exponen algunas cuestiones que, si bien no revisten la significatividad necesaria para ser clasificadas como observaciones, son aspectos a mejorar en la gestión de la Residencia.

• Situación Económica y Patrimonial (al 25 de octubre de 2022).

Según información extraída del sistema CQR.

ACTIVO	59.889.028,21
Activo Corriente	
Caja y bancos	7.528.444,04
Cuentas por cobrar	38.610.925,71
Bienes de cambio	12.936.763,59
Activo no Corriente	
Bienes intangibles	173.116,10
Bienes de uso	639.778,77

PASIVO	15.926.684,79
Deudas	4.088.905,24
Ingresos pendientes de afectación	11.837.779,55

INGRESOS	82.621.437,29
Ingresos varios	891.058,14
Transferencia de fondos	3.326.164,48
Ingresos turismo	78.404.214,67
GASTOS	23.681.622,91
Bienes de consumo	19.407.746,97
Servicios	22.918.864,44
Otros gastos	1.974.298,03
RESULTADO (SUPERAUIT)	38.320.527,85

• **Personal.**

Detalle de la cantidad de personal asignado según cada sector:

CATEGORIA	CANTIDAD
Administrador	1
Subadministrador	1
Contaduría	2
Conserjería	8
RRHH	2
Compras	3
Economato	3
Depósito de víveres	4
Bienes patrimoniales	2
Depósito de librería y limpieza	3
Parque automotor	4
Seguridad	5
Recreación	3
Cocina	7
Maestranza	17
Bar	18
Mantenimiento	17

Debido a que existe personal que presta servicios en más de un sector, la cantidad efectiva de personal es de 95 agentes, conformado por personal militar 32 y personal civil 63.

• **Ocupación de habitaciones año 2022.**

A continuación, se expone la ocupación de habitaciones del hotel en el período comprendido entre el 01 de enero al 25 de octubre del presente año:

Hotel	Habitaciones disponibles	Habitaciones ocupadas	% de ocupación
La Falda	31.591	7.745	25%

• **Arqueo de fondos y valores – Conciliación bancaria**

El 01 de noviembre se realizó el arqueo de fondos y valores, con un saldo según balance de \$ 122.895,00, que incluyen \$ 80.000,00 de la caja chica, debido a que la Residencia no se encontraba registrando los movimientos de dicha cuenta.

Habiéndose contado un total de \$ 43.025 y adicionando \$ 80.039,23 en comprobantes de caja chica surge una diferencia (sobrante) de \$ 169,23.

La conciliación bancaria se realizó al cierre del día 31 de octubre con un saldo bancario por extracto conciliado de \$7.944.626,30.

• **Control depósito de víveres y bebidas.**

Se llevó a cabo un relevamiento en el depósito de víveres y bebidas, constatándose que dicho sector abastece al bar y a la cocina de la Residencia.

Las solicitudes de compras son efectuadas a través de formularios preestablecidos por duplicado, siendo su periodicidad diaria.

Los bienes son registrados en el sistema CQR y además en fichas manuales.

Las salidas de depósito son efectuadas también en formularios preestablecidos con el parte de consumo donde se deja constancia su recepción.

El sector cuenta con dos computadoras, donde solo una PC tiene instalado el sistema CQR. Asimismo, se verificó que parte del personal del sector trabaja con su notebook personal no provista.

Según lo manifestado por el personal del área, no han recibido capacitación para el uso del sistema CQR, lo que motiva en parte a las observaciones del sector.

Se realizó un muestreo del sistema CQR donde se comparó las existencias físicas y con las fichas de stock. Al respecto, no pudo realizarse un control adecuado ya que ambos listados no coincidían entre sí por la falta de actualización.

Con respecto a las bajas de mercaderías, se realizan mediante un acta de baja interna firmados por el bromatólogo, el encargado del depósito y el administrador.

• **Inventarios depósito de librería y elementos de limpieza.**

Los bienes se registran en el sistema CQR y en forma manual en las fichas de stock.

Se realizó un muestreo al azar con el listado extraído del sistema CQR donde se comparó las fichas manuales y las existencias físicas, donde se observaron algunas diferencias poco significativas entre ambos registros, y entre ellos y el recuento físico.

Pudo observarse que el sistema CQR no arroja el precio promedio de los productos como debería, sino solamente el precio unitario.

Se labra un acta interna para la gestión de baja de la mercadería, en forma similar que en el depósito de víveres.

Por otra parte, se constató que además del jefe del área y de la encargada, 11 agentes poseen llave del depósito, situación que amerita evaluar el riesgo que ello implica sobre la protección de los bienes almacenados.

• **Control Conserjería / Recepción.**

Se realizó un control de las facturas de conserjería comprendiendo el período del 29 de octubre al 02 de noviembre de 2022, junto con el parte policial, a efectos de comprobar la correcta aplicación de tarifas.

Asimismo, del relevamiento practicado en el sector surge que la recaudación es rendida al sector Tesorería en forma diaria con escasas medidas de control.

Se constató que existe una caja fuerte en el sector, para el resguardo de los fondos, teniendo acceso el personal de conserjería.

Por otra parte, se verificó que la totalidad del personal del sector tiene acceso irrestricto en el sistema CQR, para modificar tarifas y/o otorgar bonificaciones.

De lo mencionado, se reitera la recomendación de incrementar medidas de control y la necesidad de restringir ciertos accesos que ante acciones irregulares difícil sería definir al responsable.

• **Control Economato / Cocina / Comedor**

Se realizó un control y relevamiento en los sectores economato, cocina y comedor, específicamente en los procesos de determinación y dosificación de los menús, pedidos de víveres al depósito, recepción de víveres, elaboración y servicio de mesa.

Se sugiere, respecto a los dosificadores de los menús que están aprobados internamente, la intervención de la Subgerencia de Turismo para analizar su razonabilidad y establecer su vigencia.

Asimismo, de acuerdo con lo indicado por los responsables del sector, los sobrantes de víveres que quedan, luego de la elaboración de los menús, son reintegrados al depósito. Sin embargo, no existe constancia documental de dicha devolución, por lo que no resulta posible llevar adelante un correcto control de los consumos.

• **Control Bar / Confitería.**

Del relevamiento realizado al bar de la Residencia se verificó que los consumos son cargados a la habitación de cada pasajero, a través de comandas firmadas por el pasajero que se envían a la conserjería, en virtud de que el sector si bien cuenta con un Controlador Fiscal y/o computadora para facturar, la actual administración lo tiene desinstalado imposibilitando su uso.

El sector no utiliza el sistema CQR, ya que una vez que los bienes salen del depósito se consideran consumidos, situación que impide realizar un control del stock en el sector.

• **Control de estructura- protección y seguridad de activos y personas.**

Se llevaron a cabo controles a fin de relevar el estado estructural de la Residencia como así también las medidas de seguridad e higiene.

Se verificó que la Residencia cuenta con un soldado voluntario en la entrada del predio que cumple las funciones de seguridad.

No cuenta con cámaras de seguridad en ningún sector de la Residencia, por lo que se sugiere analizar la conveniencia de su instalación.

Se verificó la carga y vigencia de los matafuegos. Sin embargo, se observó que estos no se encontraban distribuidos, dado que estaban almacenados todos en un pasillo de la Residencia, por lo que se sugiere tomar medidas inmediatas debido al riesgo que esta situación implica.

En cuanto a los seguros, el hotel cuenta con la póliza N° 2647284 de Provincia Seguros con vigencia del 30/06/2022 al 30/06/2023, cubriendo el riesgo Integral de Comercio.

Asimismo, la administración presentó una Nota de Cobertura referida al seguro de Responsabilidad Civil de los automotores, dado que no contaban con copia de la póliza respectiva.

VI. SEGUIMIENTO INFORME N° 9/20 “Unidades Turísticas”.

A continuación, se expondrá el resultado del seguimiento de las observaciones pendientes de regularizar del Informe de Auditoría N° 9/20 “Unidades Turísticas”, su estado, las acciones correctivas informadas por el auditado y la fecha comprometida.

Observación 1: Las Unidades de Turismo y Recreación funcionaron con un esquema de autogestión que se contrapone con lo dispuesto por el Decreto 637/13.

Estado: En implementación

Acción correctiva informada:

Se están ajustando y actualizando los procedimientos y normas del área, en virtud de adecuar los mismos al Decreto 637/13.

- *Se había fijado como primer plazo Oct/2021, a dicha fecha se han llevado a cabo acciones conjuntas con la Gerencia Económica Financiera a efectos de dar por concluido con el esquema de autogestión DI35/2019.*

- *Se ha unificado el Plan de Cuentas para las Unidades de Turismo y Recreación (UTYR) y adaptado el mismo al sistema e-Siga.*

- *Se realiza la carga mensual de datos de manera manual en Sistema e-SIGA, a efectos del registro centralizado de la información administrativa-contable del área.*

- *Se están llevando adelante capacitaciones para el uso del sistema e-SIGA con el objetivo de realizar cargas periódicas, tener información integra, confiable y oportuna respecto de la totalidad de las operaciones.*

- *Se realiza un análisis constante de los costos fijos y operativos de las unidades a los efectos de centralizar los pagos.*

- *Se realizan transferencias mensuales de fondos a la cuenta de IOSFA central*

Plazo de cumplimiento informado:

Sin comentarios del auditado.

Observación 3: Contratación del sistema CQR sin cumplir la normativa vigente.

Estado: En implementación.

Acción correctiva informada:

Se está trabajando junto a la Gerencia de Sistemas y Tecnología Informática para el desarrollo y normalización contractual del Sistema de Administración y Gestión Hotelera, y así cumplimentar con la corrección final de la observación de la UAI, una vez definida la modalidad mediante la cual se avanzará con la implementación, se avanzará en la programación de las fases de desarrollo y ejecución de esta.

Se está trabajando con la integración del sistema CQR y la adecuación de los servidores a la nube, todo ello en virtud de realizar una interfaz con el sistema e-Siga y agilizar la operatoria de reservas, gestión y contable las unidades. Cabe mencionar que los pagos por la utilización del sistema son gestionados por la GSYT con la correspondiente intervención de esta Subgerencia.

Plazo de cumplimiento informado:

Sin comentarios del auditado.

Observación 4: Importante déficit económico en la gestión de las UTR.

Dado que la presente observación hace referencia al período 2019, por referirse a un hecho puntual no susceptible de modificación, se clasifica la misma como “no regularizable”.

Estado: No regularizable

VII. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Observación N° 1: Incumplimiento del procedimiento de compra para materia prima.

Con fecha 2 de marzo de 2022, el Directorio del IOSFA aprobó el procedimiento de compra de materia prima para gastronomía para las UTR.

Del relevamiento efectuado en la Residencia Serrana La Falda se comprobó que las compras de materia prima para gastronomía no son efectuadas en el marco de dicho procedimiento.

De los expedientes auditados, se destacan los siguientes incumplimientos a la normativa vigente:

- No fueron tramitados a través de Expediente Electrónico, tal como lo establece el art. 15 del mencionado procedimiento.
- La solicitud de compra firmada por el requirente, pero con la firma faltante del Jefe Administrativo Contable y del Administrador, art. 7 del procedimiento.
- No se realizó la difusión de la convocatoria como lo establece el art. 8.
- No se elaboró el informe pormenorizado en el que se recomienda la resolución a adoptar, tal como lo establece el art. 9.
- No se solicitó opinión a la Subgerencia de Turismo ni a la Subgerencia de Asuntos Jurídicos, tal como lo establece el art. 10.
- No se emitió el Acto Administrativo que autoriza la compra, tal como lo establece el art 11.
- No se emitió la Orden de Compra, tal como lo establece el art. 12.
- No se designaron a los integrantes de la Comisión de Recepción, consecuentemente no se confeccionó el Acta de Recepción de los productos adquiridos, tal como lo establece el art. 13.

Lo expuesto resulta una falencia de control interno considerable que repercute sobre la transparencia de la gestión de compras, dificultando el control de estas y aumentando el riesgo de desvíos.

Corresponde advertir que el gasto en bienes de consumo es el principal que tiene la UTR, por lo que dicho proceso debería ser prioritario a la hora de establecer mecanismos de control.

Recomendación:

Dar cumplimiento al régimen vigente en materia de compra de materia prima.

Se sugiere que la Subgerencia de Turismo y la Subgerencia de Compras y Contrataciones incrementen la guía y el control a las UTR en materia de compras.

Impacto: ALTO

Descargo del auditado (Residencia Serrana La Falda).

“El Régimen de compras de materias primas de Gastronomía aprobado en marzo 2022, entro en plena vigencia el 14 de diciembre de 2022 según ME-2022-131994085-APN-STYR#IOSFA. Mientras tanto se realizaron varias consultas sobre su aplicación a diferentes sectores del IOSFA Central. Incluso, salvo la Sub Gerencia de Turismo, el resto desconocía la existencia de este Régimen de Compras, aduciendo que era un tema de turismo. A la fecha no se ha establecido el procedimiento que conecte el sistema de compras de Gastronomía con el Sistema E-siga; Por lo informado por la Sub Gerencia de Presupuesto en una reunión virtual, el responsable del área manifestó que la compra de víveres no estaban incluida en el sistema E-siga a fin de emitir las solicitudes de gasto respectivas.

Durante el año 2022 no se recibió ninguna observación de la Sub Gerencia de Turismo respecto a la falta de envío por EE, de los procedimientos de compras, por lo que debería haber tomado alguna intervención, lo que demuestra que el régimen de Compras no estaba vigente al 100%, lo que es lo mismo NO ESTABA VIGENTE; Tampoco hay algún documento que diga que parte estaba vigente y cual no”.

Acción correctiva comprometida.

“Se dará cumplimiento del Régimen de compras, de acuerdo a lo ordenado por ME-2022-131994085-APN-STYR#IOSFA”.

Plazo comprometido.

“A partir del 14 de diciembre”.

Sector responsable.

Sin comentarios del auditado.

Comentario al descargo del auditado.

El mencionado régimen de compras está en vigencia desde el día 2 de marzo de 2022, mediante el dictado de la Resolución Nro. 10/22 por parte del Directorio del IOSFA.

Por lo expuesto se mantiene sin cambios la observación.

Observación N° 2: Compras de víveres sin justificación de la necesidad.

Se constataron compras de víveres que no coinciden con las solicitudes de compras, lo cual lo justificaría.

Se cita el caso de la factura 0006-00028996 del proveedor SLEK FRANCO, correspondiente a la solicitud de compra Nro. 04/22, en la que figuran ítems que no forman parte de dicha solicitud.

Dan muestra de lo expresado, el agregado de 1.600 unidades de agua “Sierra de los Padres” de 600 cc por un total de \$ 100.304,00 y 1.008 unidades de soda “Sierra de los Padres” 500 cc por un total de \$ 63.191,52.

La factura 0006-00027434 del proveedor SLEK FRANCO, correspondiente a la solicitud de compra Nro.03/22. Se detectaron bebidas alcohólicas agregadas a la factura por un total de \$ 22.512.

Recomendación:

El área de compras deberá extremar las medidas de control a fin de evitar que se adquieran bienes que no cuenten con la solicitud de compra firmada por los funcionarios que establece la norma vigente.

Impacto: BAJO

Descargo del auditado (Residencia Serrana La Falda).

“Me permito dudar del título de la observación, a si está referida a la diferencia entre la solicitud de compra y lo facturado, o a que se compró una cantidad sin justificar la necesidad. (orden de Compra 04/22 – 1600 unidades de agua x 600 cc y 1008 unidades de soda por 500 cc)

En cuanto a lo primero es correcta la observación.

En cuanto a lo segundo, de comprar víveres sin justificar la necesidad, la Residencia en el mes de la compra tiene totalmente justificada la cantidad de víveres con la cantidad de pasajeros, de acuerdo al dosificador, a lo que se le agrega un porcentaje para disponer para el resto de los pasajeros y el Bar (Turistas).

Suelen existir compras fuera del procedimiento general debido a situaciones imprevistas de mayor demanda, principalmente en las bebidas para alimentar el stock del Bar donde el consumo es en relación a las ventas y no responde a un dosificador”.

Acción correctiva comprometida.

“Se incorporó a partir del 13 de diciembre un nuevo miembro dentro del personal de compras (Especialista en el rubro compras) lo que permitiría mejorar y agilizar novedades de esta área.

Se hará un mayor seguimiento y corrección de errores”.

Plazo comprometido.

“Primer semestre 2023”.

Sector responsable.

“Administración, Área contable y Compras”.

Comentario al descargo del auditado.

La observación hace referencia a diferencias detectadas entre la solicitud de compra y lo facturado, por lo que se mantiene sin cambios la misma.

Observación N° 3: Incumplimiento del Régimen General de Compras y Contrataciones IOSFA.

Las compras y contrataciones, a excepción de las de materia prima para gastronomía, deben ser efectuadas a través de los procedimientos de selección contemplados en el Régimen General de Compras y Contrataciones IOSFA.

Se comprobó que se lleva a cabo un procedimiento que es denominado “compras por excepción”, que no se encuentra contemplado en la normativa vigente.

Este procedimiento consiste básicamente en justificar la compra mediante un Acta firmada por el Administrador y cargar la documentación en el sistema E-SIGA para que sea abonada

por la Tesorería de la Sede Central.

Al respecto, la administración presentó copias de correos electrónicos enviados por la Gerencia de Delegaciones y Servicios Sociales, que dan instrucciones a las Delegaciones y Unidades de Turismo, para proceder de la forma mencionada.

Recomendación:

Hacer uso correcto de las diferentes alternativas de procedimientos de compra que establece la actual norma aprobada por el Directorio. Y ante la visión de mejorar el sistema, analizar y proponer las modificaciones más convenientes a fin de, una vez tratado y aprobado por la autoridad competente, poder actuar según lo normado.

Impacto: MEDIO

Descargo del auditado (Gerencia de Delegaciones y Servicios Sociales).

“Tomado conocimiento del contenido del Procedimiento de Compras y Contrataciones, sobre el cual esta GDYSS o sus elementos dependientes no tuvieron intervención en su elaboración, se observó inicialmente que su cumplimiento durante el año 2021 era de imposible aplicación para las UTYR, dado que el mismo prevé el uso del sistema E Siga y las UTYR no disponían de ese sistema ni el mismo tenía cargado el presupuesto de los hoteles y centros recreativos, por lo cual recién a partir del 02 Ene 2022 se pudo iniciar con su aplicación, lo que incluyó capacitaciones durante los meses previos.

Por otro lado, en el caso de las delegaciones en 2021/22 y en las UTYR en 2022, se llevaron a cabo capacitaciones a distancia coordinadas por esta gerencia e impartidas por la Subgerencia de Compras y Contrataciones, lo que se reforzó con los delegados y administradores de UTYR durante las jornadas de capacitación presencial del pasado mes de mayo.

Las distintas delegaciones y UTYR fueron elevando los requerimientos para la elaboración y puesta en marcha del PAC, adhiriendo al cumplimiento del PCCBS. Actualmente hay varias licitaciones alimentadas con los pedidos de las delegaciones y UTYR.

Una de las acciones importantes tendientes a transparentar más las actividades en las UTYR, fue la unificación de cuentas en el sistema CQR, como paso inicial e indispensable para que se pueda operar con los mismos parámetros en el E-Siga.

En ese mismo orden de cosas, se subió el CQR a la “nube” y se ofreció el acceso a ese sistema a la conducción del IOSFA, incluyendo usuario y clave para esa UAI.

En línea con lo señalado, y ante las dificultades de avance en la elaboración de una interfaz entre los sistemas, esta gerencia convocó en el primer trimestre a una reunión entre los responsables de E Siga, CQR, la Gerencia de Sistemas y la Gerencia Económico Financiera. De dicha reunión surgió un programa de trabajo asumido por las partes, y que actualmente se encuentra en el tramo final de prueba de la interfaz E Siga – CQR, utilizando como base de ensayo la UTYR Hotel Antártida. Al día de la fecha las UTYR realizan un doble trabajo administrativo contable al tener que cargar manualmente los datos en el CQR y en el E Siga, lo que significa una importante exigencia para los recursos humanos disponibles.

Durante la aplicación del PCCBS se observó que el mismo, desde el punto de vista operativo, presentaba inconsistencias que lo convertían en ineficaz en diversas circunstancias. Estas fueron señaladas principalmente en las jornadas

de capacitación presencial de delegados y administradores del pasado mes de mayo. Los principales inconvenientes detectados eran que podían existir imprevistos o imponderables que no podían ser atendidos en tiempo y forma, como tampoco se disponía de una herramienta para la adquisición de bienes y servicios incluidos en actos administrativos en trámite, pero que eran necesarios o indispensables en oportunidades previas a las previstas por las licitaciones, lo cual se agrava ante la caída de los actos administrativos, en forma parcial o total. Vistas las dificultades operativas presentadas, el 28 junio de 2022 esta GDYSS convocó a la primera reunión informativa y de trabajo, de la que participaron la Gerencia de Planeamiento, la Gerencia Económico Financiera, la Subgerencia de Compras y Contrataciones, la Subgerencia de Asuntos Jurídicos y la Unidad de Auditoría Interna. En reuniones posteriores se sumaron la Subgerencia de Servicios Generales, la Subgerencia de Farmacia y la Gerencia de Prestaciones. Con fecha 22 de julio esta GDYSS, previo trabajo coordinado con la Subgerencia de Compras y Contrataciones presenta su propuesta de modificación mediante el EX - 2022-75522169-APNGDYSS#IOSFA, la que previamente había sido circulada por correo electrónico en la búsqueda de un proyecto que no chocara con observaciones que podían ser salvadas en mesas de trabajo. Al día de la fecha ese expediente aun no ha sido presentado para su análisis/ aprobación al Directorio del IOSFA.

Parte de las dificultades operativas del PCCBS fueron salvadas parcialmente por la resolución del directorio el jueves 15 de diciembre del presente año (ME-2022-135650115-APN-D#IOSFA), como respuesta a la propuesta de esta GDYSS (EX-2022-126383730- -APN-GDYSS#IOSFA), surgida a partir de medidas operativas urgentes temporales adoptadas por esta instancia e informadas por EX-2022-121836698- -APNGDYSS#IOSFA al Señor Presidente del Directorio del IOSFA.

La necesidad de llevar adelante las medidas operativas arriba informadas fue advertida por parte del GDYSS en diversas oportunidades a lo largo de distintas reuniones de coordinación semanales, durante el segundo semestre del año.

Se considera que las acciones correctivas que esta GDYSS puede llevar adelante están condicionada a la Resolución del EX - 2022-75522169-APN-GDYSS#IOSFA, toda vez que a criterio de esta Gerencia la norma vigente dificulta a los funcionarios, ante determinadas circunstancias, el cumplimiento del objeto institucional.

Como parte de las acciones dirigidas a revertir conductas que parecerían ser parte del paradigma de la organización, es indispensable que se continúe con las capacitaciones.

En este sentido, esta GDYSS es quien mantuvo las capacitaciones a distancia vía Meet con las delegaciones y UTYR durante el año 2021 y 2022, ya sea en el tema de este informe, como en los demás de interés del IOSFA, al tiempo que fue la que propuso y organizó las jornadas nacionales de capacitación presencial para la totalidad de delegados, administradores de UTYR y Farmacias y Jefes de AFPR.

En concreto, esta GDYSS ha tomado debida nota de su Informe Preliminar y propondrá al Gerente General incluir la temática de compras y contrataciones como un aspecto muy importante en las capacitaciones 2023, todo esto, una vez que se aprueben las modificaciones que hagan viable desde el punto de vista operativo el total cumplimiento del PCCBS, invitándose a esa UAI a intervenir como parte del equipo de expositores”.

Acción correctiva comprometida.

“Por lo expuesto en los puntos incluidos en “Acción Correctiva Informada”, y estando de por medio un cambio actitudinal de la organización, sería temerario especificar la oportunidad en la cual se tendrá la certeza de que las conductas observadas sean revertidas en todo el personal que interviene en el PCCBS”.

Plazo comprometido.

Sin comentarios del auditado.

Sector responsable.

Sin comentarios del auditado.

Comentario al descargo del auditado.

El auditado comparte la observación por lo que no se efectúan cambios.

Observación N° 4. Incumplimiento al Instructivo sobre configuración, registración y facturación de eventos en el sistema CQR.

La Subgerencia de Turismo envió a todas las UTR el ME-2022-36228656-APN-STYR#IOSFA, con fecha 13 de abril de 2022, mediante el cual comunica la implementación del instructivo referido a la configuración, registración y facturación de eventos en el sistema CQR.

Asimismo, establece que las UTR deben informar los eventos vía mails institucional a la Subgerencia de Turismo.

De las indagaciones realizadas al personal de la Residencia se comprobó que dicho instructivo no está siendo cumplimentado.

De acuerdo con lo manifestado por el auditado, el sistema CQR aún no se encuentra parametrizado para que la Residencia pueda cargar los eventos.

Recomendación:

Dar cumplimiento a la carga y facturación de los eventos en el sistema CQR a fin de permitir un seguimiento y control de estos por parte de la Subgerencia de Turismo.

Asimismo, se sugiere evitar canales de información informales, debiendo efectuar todas las comunicaciones vía el sistema GDE o en su defecto, correo electrónico institucional, más aún en aquellas cuestiones que se relacionan con el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios actuantes.

Impacto: BAJO

Descargo del auditado (Subgerencia de Turismo).

“Esta Subgerencia desde el inicio de su gestión se ha abocado a la elaboración de diferentes instructivos que permitan un mejor desarrollo de las tareas realizadas por la Subgerencia de Turismo y Recreación, y por cada UTyR a los fines de poder contar con herramientas para un mejor desempeño del personal dependiente como así también una optimización de los recursos y sus procesos. Si bien el sistema CQR viene siendo utilizado por las Unidades desde años anteriores, se observa la falta de capacitación del personal para su correcta utilización en algunos módulos, en este caso el de eventos, el cual se encuentra habilitado.”

Acción correctiva comprometida.

“Elaborar un plan de capacitación especializado para los integrantes de esa Unidad basado en las observaciones del presente y las necesidades plasmadas por el personal, durante el transcurso del año entrante. Considerar la actualización del instructivo vigente para una mejor comprensión e inclusión de nuevas y mejores opciones que permitan dar soluciones a las necesidades de la UTyR.”

Plazo comprometido.

“Durante el transcurso del año entrante.”

Sector responsable.

“Administración UTyR “Residencia Serrana La Falda”.

Comentario al descargo.

El auditado comparte la observación por lo que no se efectúan cambios a la misma.

Observación N° 5: Concesión del Bar de la pileta y salón de juegos sin contrato y falta de ingreso y registro de los fondos.

Se tomó conocimiento que el bar de la pileta y el salón de juegos son concesionados durante la temporada de verano.

Esta situación había sido observada en la auditoría de inventarios por transferencia, de IOSE a IOSFA, en el año 2019.

Al respecto, en el Informe de Auditoría Nro.33/19 “Inventarios Unidades Turísticas y de Recreación”, se expuso que en la Residencia La Falda: *“Se visualizó un convenio de prestación de servicios referente a la concesión del Bar de la pileta de natación que fue celebrado bajo la razón social de IOSFA, firmado por el Administrador de la residencia sin que se haya presentado a los veedores actuantes constancias de delegación de firma por parte de IOSFA Central”*

Asimismo, en la conclusión del citado informe se expuso que: *“Con relación a los convenios/contratos vigentes se solicita que la autoridad superior indique el temperamento a seguir respecto de la continuidad o no de los mismos y las consecuencias correspondientes”.*

A pesar de lo expuesto, se verificó que no se regularizó dicho contrato y al día de la fecha la concesión se encuentra sin contrato alguno firmado.

Esta auditoría se encontró con la información que los ingresos provenientes del canon de la concesión no fueron ingresados a la cuenta bancaria de la Residencia ni registrados presupuestaria y contablemente en los sistemas respectivos. Se infiere que dichos fondos fueron manejados en forma irregular.

Debido a la inexistencia de contrato y a la falta de claridad en los movimientos de fondos, resulta conveniente adoptar en forma urgente las medidas formales necesarias a fin de regularizar la situación mencionada.

Recomendación:

Debido a la inexistencia de contrato y a la falta de claridad en los movimientos de fondos, resulta conveniente adoptar en forma urgente las medidas formales necesarias a fin de regularizar la situación mencionada.

Impacto: ALTO

Descargo del auditado (Subgerencia de Turismo).

"Para la temporada estival a desarrollarse durante el 2022/2023 no se prevén concesiones."

Acción correctiva comprometida.

"Junto a las distintas autoridades IOSFA, se encuentra en elaboración un modelo de convenio que brinde a las UTYRs una herramienta que permita a los afiliados contar con un servicio que no pueda ser ofrecido momentáneamente por IOSFA, todo ello dentro de un marco normativo."

Plazo comprometido.

"Se prevé tramitar lo manifestado anteriormente en el transcurso del año 2023."

Sector responsable.

"STyR y Administración UTYR "Residencia Serrana La Falda".

Comentario al descargo.

El auditado comparte la observación por lo que se mantiene sin cambios.

Observación N° 6: Compra de bienes sin ser registrados presupuestaria y contablemente ni cargados al inventario de la Residencia.

Ante la existencia de un horno eléctrico se constató su ausencia en el inventario de bienes de uso.

Al solicitar la documentación respaldatoria fue presentada un Acta de Donación con membrete de la empresa "NYX", en la que figuraba el horno mencionado junto con una impresora y diversas herramientas, y copia de las facturas de compra de dichos bienes, todas con forma de pago contado y a nombre de IOSFA.

Las facturas referidas suman un total de \$ 559.729,08.

Al ser consultado el Administrador manifestó que esos bienes habían sido adquiridos con los fondos provenientes de la concesión del Bar.

Recomendación:

El origen de los fondos debe estar claramente establecido, justificado y registrado.

Registrar contablemente toda compra e inventariar los bienes adquiridos.

Impacto: ALTO

Descargo del auditado (Subgerencia de Turismo).

"Como resultado de las acciones correctivas manifestadas en observaciones anteriores y junto a los instructivos y marcos normativos progresivamente implementados durante el año 2022 se llevarán a cabo acciones tendientes a ordenarán los registros."

Acción correctiva informada.

"Se trabajará en el ordenamiento del registro de los fondos con el objetivo de contabilizar correctamente las compras e inventarios."

Plazo comprometido.

Sin comentarios del auditado.

Sector responsable.

"Administración UTYR "Residencia Serrana La Falda"."

Comentario al descargo.

El auditado comparte la observación por lo que no se efectúan cambios.

Asimismo, se debe destacar que en este caso se trata de una falencia que es calificada de ALTO IMPACTO por la incidencia que tiene sobre el control de los bienes y en el manejo de los fondos.

Observación N° 7: La información presupuestaria y contable de la UTR presenta debilidades en cuanto a su confiabilidad.

La Residencia La Falda se encuentra registrando sus operaciones en el sistema CQR y en el E-SIGA.

Sin embargo, ambos sistemas presentan diferencias considerables en cuanto a los saldos contables.

Se extrajo un reporte desde ambos sistemas, con fecha de corte 25 de octubre, donde se verifica que los saldos no son coincidentes en ninguno de los rubros.

SISTEMA	CQR	E-SIGA
ACTIVO	59.889.028,21	25.093.891,21
Activo Corriente		
Caja y bancos	7.528.444,04	24.226.842,00
Cuentas por cobrar	38.610.925,71	- 3.351.007,79
Bienes de cambio	12.936.763,59	3.596.609,06
Activo no Corriente		
Créditos	-	517.654,61
Inversiones permanentes	-	33.152,00
Bienes intangibles	173.116,10	70.641,33
Bienes de uso	639.778,77	-
PASIVO	15.926.684,79	11.797.230,76
Deudas	4.088.905,24	11.797.230,76
Ingresos pendientes de afectación	11.837.779,55	-

SISTEMA	CQR	E-SIGA
INGRESOS	82.621.437,29	29.209.991,19
Ingresos varios	891.058,14	156.814,59
Transferencia de fondos	3.326.164,48	297.479,94
Ingresos turismo	78.404.214,67	28.755.696,66
GASTOS	23.681.622,91	22.928.866,11
Bienes de consumo	19.407.746,97	10.387.830,25
Servicios	22.918.864,44	11.514.193,60
Otros gastos	1.974.298,03	1.026.842,26
RESULTADO (SUPERAVIT)	38.320.527,85	6.281.125,08

Se verificó que en la cuenta “Cuentas por cobrar” se incluyen \$ 37.260.870,97 correspondientes a fondos remitidos por la UTR a la cuenta de IOSFA Central, los cuales no constituyen una cuenta a cobrar para la Residencia, sino simplemente una transferencia de fondos interna.

Por otra parte, la cuenta de ingresos “Transferencia de fondos” registra los gastos de la UTR que son abonados desde la Tesorería Central, los que no pueden ser considerados como un ingreso por parte de la UTR.

Finalmente corresponde recordar que los gastos de personal no son reflejados en el sistema CQR ni imputados a cada unidad en el sistema E-SIGA.

Por otra parte, se constató que las compras de víveres se estaban cargando solamente en el menú solicitud de gasto del sistema E-SIGA, pero no en el menú Facturas, por lo que dichos gastos no estaban impactando en el presupuesto ni en la contabilidad.

Adicionalmente, se verificó que también se llevan registros manuales por fuera de ambos sistemas, por ejemplo, para efectuar el control de señas pendientes o incluso para el control de la caja chica, dado que el sistema E-SIGA se encontraba configurado con un tope de caja chica de \$ 40.000,00 cuando la Residencia tiene asignados \$ 80.000,00, razón por la cual no se encontraba registrando dichos movimientos.

Lo expuesto denota una debilidad en el control interno, por cuanto se cuentan con dos sistemas informáticos y además registros manuales, no presentando ninguno de ellos la confiabilidad suficiente respecto de los registros contables y presupuestarios de la Residencia.

Recomendación:

La implementación del sistema E-SIGA debe ser acompañada de una adecuada capacitación al personal y de instructivos claros que comprendan la totalidad de las operaciones que se desarrollan en una UTR.

Por otra parte, se sugiere a la Gerencia Económica Financiera verificar los registros de ambos sistemas, así como el plan de cuentas vigente, a fin de que la información sea coincidente evaluando las razones por las cuales se presentan diferencias tan significativas, dando solución a los problemas expuestos.

Impacto: MEDIO

Descargo del auditado (Subgerencia de Turismo).

“Actualmente se encuentra en proceso la integración de los sistemas mencionados en la presente observación del Informe preliminar, CQR y E-siga. Dicho proceso fue oportunamente generado desde las UTyRs y esta Subgerencia, para luego ser elevado a la Gerencia de Sistemas e Informática. Es notable el esfuerzo de recursos y personal que implica para cada Unidad el proceder en el registro de datos en los sistemas, más aun considerando la falta de capacitación en algunos de sectores de las mismas, lo que conlleva a cierta demora o falencia al momento de los registros. Siendo esta Instancia, a través de sus colaboradores, quien brinda un constante apoyo y asesoramiento, como así también eleva los requerimientos correspondientes que sean competencia de las otras Gerencias o Subgerencias.”

Acción correctiva comprometida.

“Elaboración de un programa de capacitación, junto a los distintos estamentos de la Obra Social, que permita al personal proceder al registro de datos en ambos sistemas hasta que se establezca el correcto enlace de CQR y E-siga. Como así también la actualización de instructivos y documentación relacionada.”

Plazo comprometido.

“Durante el transcurso de 2023.”

Sector responsable.

"STyR y Administración UTYR "Residencia Serrana La Falda."

Comentario al descargo.

El auditado comparte la observación por lo que se mantiene sin cambios.

Observación N° 8: Debilidades en el control de stock de bienes de cambio.

Se verificó que el registro de stock del sistema CQR cuenta con importantes retrasos en su carga, siendo los últimos registros del mes de abril de 2022.

Asimismo, paralelamente al sistema se llevan fichas manuales de stock, las que tampoco se encuentran actualizadas, si bien poseen un atraso menor.

Esta situación, implica una duplicación de tareas innecesaria, por cuanto los controles deben ser llevados a cabo mediante el sistema informático, que es el que debe brindar las herramientas necesarias a fin de llevar adelante un correcto control de stock.

Por otra parte, no contar con un registro de stock actualizado impide realizar un control adecuado del stock, dificultando el control de entradas, salidas y movimientos de los bienes. Esto resulta una importante debilidad en el control interno, por cuanto dicho rubro es el principal en cuanto a magnitud económica, siendo elevado el riesgo de desvíos y/o fraudes, afectando fuertemente la protección de los activos de la Residencia.

En cuanto a las bajas de mercaderías, si bien se confeccionan Actas de Baja, no se realizan los ajustes correspondientes en el sistema CQR a fin de reflejar el movimiento de stock y el consecuente asiento contable que registre la baja de la mercadería y el reconocimiento de la pérdida.

Recomendación:

El stock de bienes de cambio debe encontrarse actualizado y ser llevado a cabo únicamente mediante el sistema CQR, realizándose inventarios periódicos a fin de controlar el principal activo con el que cuenta la Residencia, y así disminuir el riesgo sobre el mismo.

En cuanto a las bajas de mercaderías, se insiste con la aprobación de un procedimiento que permita que dicho proceso se efectúe en un adecuado marco de control interno.

A tal fin debe otorgarse al personal del sector la capacitación necesaria para el uso del sistema, así como también solucionar las inconsistencias detectadas.

Impacto: MEDIO

Descargo del auditado (Residencia Serrana La Falda).

"Se han realizado múltiples pedidos a la Subgerencia de Turismo de procedimientos para el manejo de bienes de cambio y sobre el procedimiento de tramitar las bajas, a los efectos de la capacitación del personal de esta área, sin respuestas al día de la fecha. Se agrega documentación probatoria

Se llevan dos sistemas de control, CQR y manual; En cuanto al primero se está en proceso de mejorar su manejo por parte del personal apenas se reciba lo solicitado a la SGT; Además en el sector se dispone de una sola PC con el sistema CQR.

Con respecto al sistema manual de control, si bien los Inspectores manifiesta en su informe que "....ES UNA DUPLICACION DE TAREA INNECESARIA...."; pero, personalmente aconsejaron continuar con el uso del control manual "....HASTA TANTO EL SISTEMA CQR SEA CONFIABLE EN CUANTO A LOS SALDOS DE STOCK...."

Es conveniente aclarar que el Jefe y el Encargado del área tienen un año y

medio en el puesto, otro tiene un año y otro 10 meses, es decir poco tiempo, poca experiencia y poca capacitación de los responsables del sistema.”

Acción correctiva competida.

“Se continuará solicitando la capacitación del personal.

Se solicitó en el PAC 2022 la provisión de otra PC para el Área (Sin obtenerla) y se repitió lo solicitado para el 2023, a la que se le cargará el programa CQR.

Se realizará un mayor control y seguimiento en la carga del sistema CQR.

Se continuará solicitando la aprobación de un procedimiento de baja de la mercadería.”

Plazo comprometido.

“Año 2023.”

Sector responsable.

“Administración y Depósito de Víveres.”

Comentario al descargo.

El auditado comparte la observación por lo que no se efectúan cambios.

Observación N° 9: Las facturas son emitidas en forma incompleta o con faltantes de información.

De los procedimientos de control llevados a cabo en el sector conserjería se advirtió que las facturas se encuentran incompletas, ya que no tiene una buena descripción de los conceptos facturados, por ejemplo, que servicio de alojamiento se solicitó (habitación estándar o superior, con menú fijo, cochera, etc).

También se observó que en algunas facturas se detalla en la descripción “plaza libre” y “día de turista” sin estar establecido formalmente el valor que tiene cada una.

Tampoco especifican si tienen descuentos aplicados por ser personal militar retirado.

Asimismo, se verificó que cuando se efectúa una señal, esta es facturada en dicho momento en lugar de ser descontada cuando se factura el alojamiento, dificultando el control de la correcta aplicación de las señales.

Recomendación:

La descripción de las facturas debe ser lo suficientemente completa para permitir identificar inequívocamente los servicios prestados, el tipo de habitación facturada, y los consumos producidos, así como también toda bonificación o descuento aplicado, a fin de permitir su posterior control.

En cuanto a las señales, se sugiere que al momento de efectivizarse la misma se otorgue un recibo, y luego al momento de facturar el alojamiento se descuenta dicha señal, con el objeto de favorecer un mejor control sobre las señales aplicadas o pendientes de aplicación.

Impacto: BAJO

Descargo del auditado (Residencia Serrana La Falda).

“En el año 2019, se solicitó aclaración a (Nota 517 puntos 4 y 5, elevada por MEMO – se agrega en archivo adjunto) , Turismo hace el pase de lo solicitado al Sr Javier José Martinetti (Líder del Proyecto) en la que responden al punto 5 que la Residencia debe adaptarse a la forma de factura que emite el sistema CQR ya que esto, ya había sido auditado por la UAI, que el sistema es un enlatado

que funciona en más de 200 hoteles y por lo tanto la Residencia debe adaptarse al sistema y no al revés

En cuanto a la Plaza Libre y descuentos, los misamos son realizados según las pautas ordenadas por la SGT, por lo que el establece el valor formal de cada uno, responde a los porcentajes establecidos por la SGT y no a valores preestablecidos, sino que cada uno lleva su cálculo en función del tipo de alojamiento, tipo de servicio, etc.

El descuento aplicado a personal retirado, figura en la cuenta de cada Huésped, pero no son reflejados en la factura, salvo que la misma se emita y cobre al momento del Check Out; (Único momento en que la factura sale con todos los detalles de la cuenta) de otra manera los pagos serán cargados por Pago A Cuenta, sin discriminar y reflejados en la cuenta de cada turista. Al momento del Check Out, si no se tiene saldo a pagar, el sistema no emite factura.

Las señas son facturadas al momento de recibirse (Mail, Whatsapp, etc) el comprobante por parte del turista y verificar el depósito en la cuenta de la Residencia. Se imputa como pasivo hasta tanto el turista ingrese al Hotel, en cuyo momento, y a raíz de relacionar la seña con la reserva al momento de cargarla, el sistema resta la cuenta de la seña en cuestión; Una vez realizado el Check Out el sistema procede contablemente a cancelar la seña (pasivo) contra la venta (Ganancia). Esta Administración entiende que por la seña no corresponde emitir un Recibo tal cual lo recomiendan los inspectores, ya que el sistema permite realizar su facturación de las señas sin problemas.”

Acción correctiva comprometida.

“Se trabajará en mejora la aplicación y uso del sistema CQR para facturar con el mayor detalle posible con el personal de la Recepción.

Se instruirá con más detalle al personal de recepción.”

Plazo comprometido.

“Durante la venidera temporada estival.”

Sector responsable.

“Administración, Área contable y Recepción.”

Comentario al descargo.

El auditado comparte la observación por lo que no se efectúan cambios.

Observación N° 10: Debilidades de control interno en el sector conserjería.

Se observó que las recaudaciones diarias son entregadas al sector tesorería sin documentación respaldatoria detallada y clara que identifique las sumas de dinero entregadas y los responsables de su entrega y recepción.

Por otra parte, se comprobó que la totalidad de los empleados del sector cuentan con acceso a la caja fuerte, y además tienen acceso irrestricto al sistema CQR para modificar tarifas y otorgar descuentos y/o bonificaciones.

Recomendación:

Se sugiere establecer un procedimiento de entrega y recepción de la recaudación diaria, utilizando algún tipo de formulario donde consten datos básicos de dicho proceso, como sumas de dinero involucradas, documentación entregada y responsables.

Asimismo, debe restringirse tanto el acceso a la caja fuerte como a la posibilidad de modificar tarifas y/o otorgar bonificaciones, asignándose los dichos permisos a un responsable de mayor jerarquía, a fin de establecer claramente las responsabilidades de

supervisión y control.

Impacto: BAJO.

Descargo del auditado (Residencia Serrana La Falda).

“En éste aspecto y tal cual se les informó a los Inspectores, las rendiciones de Recaudación se realizan al Tesorero o al Sub Administrador todos los días a primera hora de la mañana, con las facturas duplicadas correspondientes (Para archivo de la Residencia), el dinero, cupón o transferencia, y todo esto se registra en un libro de Actas de Recaudaciones y en donde se firman una por una las facturas de forma correlativa. No se utiliza el Cierre de Caja por haber complicaciones en cuanto a que lo puede emitir solamente el conserje que realizó el cobro y la factura y no el tesorero o el Sub Administrador. Esta forma de rendición, desde nuestra perspectiva permite un control detallado de lo que se está rindiendo, no compartiendo con la opinión del Inspector que “....LAS RECAUDACIONES DIARIAS SON ENTREGADAS AL SECTOR TESORERIA SIN DOCUMENTACION RESPALDATORIA Y CLARA...”

En relación a que todos los Conserjes tienen acceso a la caja fuerte, se debe a que todos están habilitados a cobrar y no se cuenta con una caja fuerte por Conserje.

En cuanto a que todos los conserjes tienen acceso y posibilidad a modificar tarifas y/o otorgar bonificaciones, ha sido un error en la administración del sistema CQR, quedando a partir de este momento dichos permisos solo al Administrador del sistema y al Jefe del Área recepción.”

Acción correctiva comprometida.

“De ser muy necesario se implementará el Cierre de Caja que emite el sistema, buscando la mejor forma.

En lo inmediato se restringirán los permisos de manejos del sistema CQR según responsabilidades y jerarquías.”

Plazo comprometido.

“Durante el corriente año.”

Sector responsable.

“Administración, Área contable.”

Comentario al descargo.

El auditado comparte la observación por lo que no se efectúan cambios.

VIII. CONCLUSIÓN

Las tareas llevadas a cabo han permitido evaluar la gestión administrativa financiera de la Residencia Serrana La Falda.

En general, se han observado deficiencias de control interno en prácticamente todos los procesos auditados, algunas de las cuales son de alto impacto.

Corresponde destacar el incumplimiento a toda la normativa de compras vigente, por lo que se encuentran vulnerados todos los principios rectores para compras y contrataciones en el Sector Publico, como los de transparencia, concurrencia de interesados y competencia entre oferentes.

En cuanto al proceso de manejo del stock de bienes de cambio, carece de los controles mínimos que debería poseer, caracterizándose por un inventario con una desactualización

importante y falta de procedimientos claros y detallados para el manejo del inventario, lo que impide llevar adelante un correcto control que asegure la debida protección de dichos bienes y disminuya el riesgo de errores y/o fraudes.

Lo expuesto evidencia que los procesos que involucran el principal gasto de la Residencia, como son los víveres, se encuentran en un débil marco de control interno que aumentan notablemente el riesgo de errores o fraudes sobre los mismos. Es decir que la falta de controles se verifica no solo en el proceso de compras sino además en el manejo del stock de dichos bienes.

En cuanto al manejo presupuestario y contable se observan deficiencias tanto en la implementación del sistema CQR como del E-SIGA, lo que impacta en la confiabilidad de la información financiera, destacándose que ambos sistemas emiten información que no coincide entre sí.

Al respecto, debe priorizarse la capacitación del personal, la que debe estar acompañada de instructivos claros y detallados para la utilización de los sistemas. En este aspecto resulta esencial el asesoramiento y capacitación por parte de la Gerencia Económica Financiera.

Finalmente, debe resaltarse la situación evidenciada respecto a la concesión del bar de la pileta y salón de juegos, la que se encuentra sin contrato y con un manejo irregular de los fondos que ingresaron por dicho concepto, los que no se encuentran debidamente registrados ni ingresados en la cuenta bancaria de la Residencia.

A ello se suma la justificación presentando un acta de donación no válida, por la compra de bienes de uso sin seguir ningún procedimiento normado y la falta de registro de dichos bienes.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
Las Malvinas son argentinas

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número:

Referencia: Informe de Auditoría Nro 08/2022 "Unidades Turísticas – Residencia Serrana La Falda"

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 25 pagina/s.