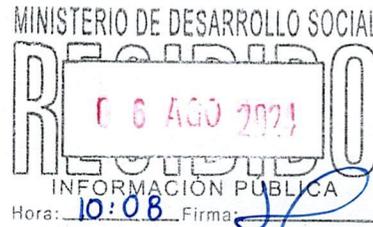




# Ministerio de Desarrollo Social

OFICIO DAI-EA-386-2024/mrm  
Guatemala, 05 de agosto de 2024

Licenciada  
**Dilia Magdaly Cabrera López**  
Directora  
Dirección de Información Pública  
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL  
Presente.



Estimada Directora:

Por medio de la presente y en cumplimiento al Decreto 57-2008, Ley de Acceso a la Información Pública, Artículo 10 numeral 23) Obligaciones de Transparencia “Los informes finales de las auditorías gubernamentales o privadas practicadas a los sujetos obligados conforme a los períodos de revisión correspondientes”, a los siguientes correos electrónicos: [dcabrera@mides.gob.gt](mailto:dcabrera@mides.gob.gt), [asantizo@mides.gob.gt](mailto:asantizo@mides.gob.gt); [smazariegos@mides.gob.gt](mailto:smazariegos@mides.gob.gt).

Para el efecto, anexo el referido Informe de Auditoría Interna, que consta de diez (010) folios, más el presente.

| NOMBRAMIENTO INTERNO AUDITORÍA           | AUDITORÍA | NOMBRE  |
|--|-----------|---|
| No. 024-2024 y Ampliación No. 024-2024-1 | Combinada | DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL, EVALUAR LOS PROCESOS DE OPERATIVIDAD DEL PROGRAMA SOCIAL “BOLSA SOCIAL” (INTERVENCIÓN TRANSFERENCIA MONETARIA CONDICIONADA PARA ALIMENTOS -TMCA-) |

Atentamente,

*Lic. Hugo Elmer Alvarado Villagrán*  
DIRECTOR  
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA  
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

C.c.: Archivo Auditoría Interna, MIDES





Ministerio de  
**Desarrollo Social**

0000010

**MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA  
NOMBRAMIENTO INTERNO No. 024-2024**

**DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL  
EVALUAR LOS PROCESOS DE OPERATIVIDAD DEL PROGRAMA SOCIAL  
"BOLSA SOCIAL" (INTERVENCIÓN TRANSFERENCIA MONETARIA  
CONDICIONADA PARA ALIMENTOS -TMCA-)**

**GUATEMALA, JULIO DE 2024**



# Ministerio de **Desarrollo Social**

0000000

## INDICE

|  |   |
|--|---|
| INFORMACIÓN GENERAL.....               | 1 |
| FUNDAMENTO LEGAL.....                  | 1 |
| OBJETIVOS.....                         | 2 |
| General.....                           | 2 |
| Específico.....                        | 2 |
| ALCANCE DE LA AUDITORÍA .....          | 2 |
| ESTRATEGIAS .....                      | 3 |
| RESULTADO DE LA AUDITORÍA.....         | 3 |
| OTROS RESULTADOS.....                  | 5 |
| CONCLUSIONES.....                      | 8 |
| RECOMENDACIONES.....                   | 8 |
| RESPONSABLES DEL PERÍODO EVALUADO..... | 8 |
| EQUIPO DE AUDITORIA.....               | 8 |





# Ministerio de Desarrollo Social

0000008

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### 1.1 MISIÓN

El Ministerio de Desarrollo Social es la dependencia del Organismo Ejecutivo, a quien corresponde la rectoría de las políticas públicas orientadas a mejorar el nivel de bienestar de las personas y grupos sociales vulnerables, que sufren de exclusión y viven en situación de pobreza y pobreza extrema, generando oportunidades y capacidades que les permitan mejorar sus vidas en forma positiva y duradera, mediante la coordinación, articulación y trabajo en alianza con otras instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil, en el marco de protección de los derechos humanos y constitucionales.

### 1.2 VISIÓN

Un país con un modelo de desarrollo social incluyente y participativo, que genere confianza e institucionalice la política pública dirigida a proteger y promover a las personas y grupos más rezagados y vulnerables, generando oportunidades para que puedan desarrollar sus capacidades desde los primeros años de vida y mecanismos temporales para hacer frente a la crisis, de manera que se alcance un nivel de vida digno.

## 2. FUNDAMENTO LEGAL

- Acuerdo Gubernativo Número 87-2012. Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Desarrollo Social.
- Acuerdo Ministerial Número 07-2012 del 07 de mayo de 2012, reglamento Interno del Ministerio de Desarrollo Social.
- Decreto Número 90-2005 del Congreso de la República de Guatemala. Ley del Registro Nacional de las Personas RENAP.
- Manual Operativo Versión V INTERVENCIÓN TRANSFERENCIA MONETARIA CONDICIONADA PARA ALIMENTOS DEL PROGRAMA SOCIAL "BOLSA SOCIAL"
- Acuerdo Número A-070-2021 que Acuerda la aprobación de las disposiciones siguientes: a) Normas de Auditoría Interna Gubernamental -NAIGUB-; b) Manual de Auditoría Interna Gubernamental -MAIGUB-; y c) Ordenanza de Auditoría Interna Gubernamental.
- Acuerdo Número A-039-2023 que Acuerda aprobar las Normas generales y técnicas de control interno gubernamental.
- Nombramiento Interno No. 024-2024 del 10 de mayo de 2024.





## Ministerio de Desarrollo Social

0000007

### 3. IDENTIFICACIÓN DE LAS NORMAS DE AUDITORIA INTERNA OBSERVADAS

Para la realización de la auditoría se observaron las Normas de Auditoría Interna Gubernamental, siguientes:

- NAIGUB-1 Requerimientos generales;
- NAIGUB-2 Requerimientos para el personal de auditoría interna;
- NAIGUB-3 Evaluaciones a la actividad de auditoría interna;
- NAIGUB-4 Plan Anual de Auditoría;
- NAIGUB-5 Planificación de la auditoría;
- NAIGUB-6 Realización de la auditoría;
- NAIGUB-7 Comunicación de resultados;

### 4. OBJETIVOS

#### 4.1 Generales

- Que se cumplan con los objetivos definidos del programa y llegue a las personas en las condiciones establecidas.
- Evaluar los procesos de operatividad del Programa Social "Bolsa Social" Intervención Transferencia Monetaria Condicionada para Alimentos -TMCA-.

#### 4.2 Específicos

- Verificar la ubicación geográfica de los establecimientos comerciales afiliados a la intervención Transferencia Monetaria Condicionada para Alimentos -TMCA- del Programa Social "Bolsa Social".
- Verificar la existencia y disponibilidad de todos los productos definidos en el programa, calidad, fecha de vencimiento y precios de los productos a entregar a los beneficiarios.
- Evaluar el procedimiento de verificación de tarjetas y la identificación de los beneficiarios.
- Obtener la opinión de los beneficiarios, respecto a la calidad de los productos y la atención al momento de la entrega de alimentos.

### 5. ALCANCE DE LA AUDITORIA

- Evaluar los procesos de operatividad del Programa Social "Bolsa Social" (Intervención Transferencia Monetaria Condicionada para Alimentos -TMCA- En la Dirección de Prevención Social.





## Ministerio de Desarrollo Social

0000006

- Visitar los establecimientos afiliados, según muestra selectiva, el 23 y 24 de mayo y 17 y 18 de julio de 2024.

### 6. ESTRATEGIAS

#### Normativa legal

Se procedió a realizar la revisión de la normativa legal relacionada con el Programa Social "Bolsa Social" (Intervención Transferencia Monetaria Condicionada para Alimentos - TMCA-), principalmente el cumplimiento al Manual Operativo Versión V Intervención Transferencia Monetaria Condicionada para Alimentos del Programa Social "Bolsa Social", a efecto de verificar la cobertura geográfica, que los productos se encuentren en óptimas condiciones para el consumo de los beneficiarios y que los precios se encuentren dentro de los márgenes sugeridos; así mismo, se verificó que los usuarios cumplieran con los atributos requeridos para optar al Programa Social.

Acuerdo No. A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Norma No. 3 Normas aplicables a las Actividades de Control. d) Medidas Correctivas Pertinentes y Oportunas sobre las Actividades de Control.

### 7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

De acuerdo al trabajo de auditoría realizado y cumplir con los objetivos general y específicos se realizaron visitas a los comercios afiliados, se revisaron fechas de vencimiento, existencia de los productos autorizados en el programa y otras pruebas complementarias, se presentan los riesgos materializados siguientes:

#### 7.1 DEFICIENCIA SIN ACCION

##### 1. Incumplimiento del Manual Operativo Programa Social "Bolsa Social"

###### Riesgo materializado

Reporte de beneficiarios con información incongruente.

En la revisión realizada al reporte de personas titulares que han recibido acreditamiento como beneficiarias del Programa Social "Bolsa Social" de la Intervención Transferencia Monetaria Condicionada, el cual fue proporcionado por la Subdirección de Bolsa de Alimentos, se estableció lo siguiente:

El reporte de referencia contiene en total 24,328 beneficiarios; de los cuales 11,240 tienen la clasificación de extranjeros, lo cual no es congruente; por lo que existe duda razonable que este dato corresponda al estatus migratorio o que haya sido ocasionado por error en el llenado de las fichas socioeconómicas.



## Ministerio de Desarrollo Social

0000001

### NORMATIVA:

Manual Operativo Versión V Intervención Transferencia Monetaria Condicionada para Alimentos del Programa Social "Bolsa Social".

5.4 Criterios de Supervisión de Establecimientos. La Supervisión de los Establecimientos Comerciales que participan en la Intervención Transferencia Monetaria Condicionada para Alimentos del Programa Social "Bolsa Social" se realiza para verificar los criterios de atención y el cumplimiento de los compromisos adquiridos para la prestación de los servicios a las personas usuarias de la intervención. La Supervisión de los establecimientos se desarrollará cuatrimestralmente.

6.2.3 Supervisión. La Subdirección de Bolsa de Alimentos contempla la supervisión periódica de los Establecimiento Comerciales autorizados por el Ministerio de Desarrollo Social -MIDES- para que funcionen como centros de canje. El proceso se desarrolla de manera cuatrimestral para verificar que los Establecimientos no incurran en alguna de las causas de cancelación establecidas en el presente Manual Operativo.

La supervisión de establecimientos comerciales se desarrolla de forma conjunta entre la Subdirección de Bolsa de Alimentos y la Dirección de Coordinación y Organización.

Acuerdo No. A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Norma No. 3 Normas aplicables a las Actividades de Control. d) Medidas Correctivas Pertinentes y Oportunas sobre las Actividades de Control. "La máxima autoridad y unidad competente delegada de conformidad con la normativa aplicable, deben considerar al momento que una actividad de controles implementada, que se obtenga seguridad razonable sobre su efectividad. En la aplicación de las actividades de control, al identificar excepciones a su cumplimiento con cierta frecuencia, se debe investigar de forma oportuna dicha excepción y ajustarlas para mejorar la eficiencia, tomar las acciones correctivas adecuadas y velar por su cumplimiento".

### COMENTARIO DE LOS RESPONSABLES:

Se está trabajando en la validación de la información, derivado que en el proceso de migración de la base de datos al Sistema Integrado de los Programas Sociales -SIPS-, hubo un cambio en el catálogo de la identificación de los pueblos, no obstante, se están realizando las gestiones correspondientes para la corrección del mismo.

### COMENTARIO DE LA AUDITORIA:

El comentario de los responsables, ratifica la deficiencia determinada, al indicar que fue ocasionada en el proceso de migración de la base de datos.



## Ministerio de Desarrollo Social

0000004

### RESPONSABLES DEL AREA

Elsa Lorena Pereira Hernández, Directora de Prevención Social  
Walther David Mayén Cabrera, Subdirector de Bolsa de Alimentos

### CONCLUSIÓN ESPECÍFICA:

Derivado de la revisión a los procesos de operatividad del Programa Social "Bolsa Social", adicionalmente a la evaluación del cumplimiento a la normativa vigente, se verificaron aspectos de control interno, a través de lo cual se estableció un excesivo registro de beneficiarios clasificados como extranjeros, lo cual no es congruente con la realidad.

### RECOMENDACIÓN:

Que la Dirección de Prevención Social, conjuntamente con la subdirección de Bolsa de Alimentos proceda a verificar el Reporte de beneficiarios que tienen clasificación de extranjeros y se establezca la causa y razón de esa clasificación y se realicen los cambios que sean pertinentes.

### 8. OTROS RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN DE ENTREGA DE LA BOLSA SOCIAL

Adicionalmente, al verificar los procesos y registros relacionados a la entrega de la bolsa Social se observaron otros aspectos que se consideran de menor relevancia, lo cuales, se detallan a continuación:

- a) Se observó que, en algunos negocios afiliados las facturas no son emitidas en el momento de la entrega, lo cual puede hacer proclive el aumento de precios referidos al momento de entrega con la facturación.
- b) Se determinó que algunos negocios son exclusivamente para este programa.
- c) Los enlaces se hacen por intermedio de los Consejos Comunitarios de Desarrollo COCODES y eso ha provocado que se vuelva complejo llegar a las personas realmente vulnerables, en algunos casos se acercaron personas e indican que les han pedido pertenecer algún movimiento político y hasta pintar sus casas para poder ingresar al programa.
- d) Se observó incongruencia en algunas direcciones y números telefónicos de los establecimientos comerciales, respecto a los registros proporcionados por la Dirección de Prevención Social, con las direcciones físicas de los mismos, lo cual dificultó su ubicación, mismos que se detallan a continuación.



## Ministerio de Desarrollo Social

0000003

| Nombre del Establecimiento | Dirección según Dirección de Prevención Social                       | Dirección Verificada Físicamente   |
|----------------------------|--|--|
| Distribuidora El Oasis     | 51 calle final 58 zona 12, Central de Mayoreo, Villa Nueva           | Central de Mayoreo Galpón 7, local 7-55, Villa Nueva   |
| Tienda PROCODI             | Colonia San Antonio, 0 calle 0-97, local 4, zona 9 San Miguel Petapa | Colonia San Antonio, 0 calle 6-97, local 4, zona 9, San Miguel Petapa  |
| Tienda Eben Ezer 2         | 0 Av. "A" 1-51 zona 2, Colonia El Recreo, Villa Canales              | Avenida del Cementerio zona 2, 12-74, Villa Canales  |
| Abarrotería Emanuel        | 6ª calle 2-42, zona 2, Mixco   | 11 Av. 7-99, zona 1, Mixco   |
| Granos Básicos Adonai      | 6ª calle 18-46, zona 6, Colonia Vías de San José 1, Mixco            | No localizado, se llamó al teléfono 46339016 (proporcionado por la DPS), negando pertenecer a la persona registrada como propietario |

- e) En el establecimiento denominado Tienda de Consumo Diario NICKDANY, con dirección en calle principal Lote-291 Zona 0, Aldea Las Trojes Amatitlán, informó el encargado que Noelia Rosmery Escobar Sotoj, era la propietaria del negocio, pero que actualmente no es propietaria del mismo y que ya no están trabajando con este Ministerio de Desarrollo Social -MIDES- en la entrega de la bolsa productos del programa "bolsa social", a los beneficiarios.
- f) El establecimiento registrado por la Dirección de Prevención Social como Miscelánea y Librería El Shadai, con dirección en 8 calle 3-27 zona 2, San José El Placer, Villa Nueva (teléfono 59810805), no fue ubicado; sin embargo, al verificar en registros de la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT- se estableció que el mismo se ubica en la 4ta. Avenida 8-75 zona 2, San José Villa Nueva y el nombre registrado corresponde a Tienda Shama (teléfono 40980011); lo que evidencia que está desactualizado en los registros de la Dirección de Prevención Social,
- g) En la visita a establecimientos, realizada los días 17 y 18 de julio de 2024, en el establecimiento denominado Depósito San Martín, ubicado en Kilometro 20.5 Lote 4 Apartamento C Aldea Vista Hermosa Carretera a San Juan Sacatepéquez, indicó la encargada que el nombre del propietario es Gerardo Fuentes, pero en el listado proporcionado por la Dirección de Prevención Social, identifican como propietario al señor Hugo André Choy Soto; no obstante, no pudo ser identificado plenamente debido a que no presentaron patente del negocio, ni facturas.
- h) Algunos beneficiarios manifestaron que en ocasiones anteriores les entregaron producto en malas condiciones, tal como el huevo de gallina

### NORMATIVA:

Manual Operativo Versión V Intervención Transferencia Monetaria Condicionada para Alimentos del Programa Social "Bolsa Social".

5.4 Criterios de Supervisión de Establecimientos. La Supervisión de los Establecimientos Comerciales que participan en la Intervención Transferencia Monetaria Condicionada para



## Ministerio de Desarrollo Social

0000002

Alimentos del Programa Social "Bolsa Social" se realiza para verificar los criterios de atención y el cumplimiento de los compromisos adquiridos para la prestación de los servicios a las personas usuarias de la intervención. La Supervisión de los establecimientos se desarrollará cuatrimestralmente.

6.2.3 Supervisión. La Subdirección de Bolsa de Alimentos contempla la supervisión periódica de los Establecimiento Comerciales autorizados por el Ministerio de Desarrollo Social -MIDES- para que funcionen como centros de canje. El proceso se desarrolla de manera cuatrimestral para verificar que los Establecimientos no incurran en alguna de las causas de cancelación establecidas en el presente Manual Operativo.

La supervisión de establecimientos comerciales se desarrolla de forma conjunta entre la Subdirección de Bolsa de Alimentos y la Dirección de Coordinación y Organización.

Acuerdo No. A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, Norma No. 3 Normas aplicables a las Actividades de Control. d) Medidas Correctivas Pertinentes y Oportunas sobre las Actividades de Control. "La máxima autoridad y unidad competente delegada de conformidad con la normativa aplicable, deben considerar al momento que una actividad de controles implementada, que se obtenga seguridad razonable sobre su efectividad. En la aplicación de las actividades de control, al identificar excepciones a su cumplimiento con cierta frecuencia, se debe investigar de forma oportuna dicha excepción y ajustarlas para mejorar la eficiencia, tomar las acciones correctivas adecuadas y velar por su cumplimiento".

### COMENTARIOS DE LOS RESPONSABLES:

- Actualmente se está realizando la incorporación de nuevos usuarios, a través del Registro Social de Hogares -RSH-, con la finalidad que el proceso sea realizado con mayor transparencia y objetividad.
- Periódicamente, se realiza supervisión de comercios para verificar que estén al día con el cumplimiento fiscal y tiene instrucción de emitir factura a los beneficiarios de la TMCA.
- Se informa que está en proyecto próximo, el censo de los beneficiarios de la TMCA utilizando el RSH, para la actualización de los datos.
- Se estará realizando las evaluaciones correspondientes al caso, para que todos los comercios afiliados se encuentren registrados de conformidad al Manual Operativo de la Intervención TMCA.
- Derivado de las circunstancias y denuncias de productos en mal estado, se realiza supervisión de los comercios para verificar la información y en caso se encuentre algún caso, se procede a la sanción correspondiente.



# Ministerio de Desarrollo Social

0000001

## COMENTARIO DE LA AUDITORIA:

Los resultados antes comentados, denotan alguna debilidad en el control interno de los establecimientos y de la información de los beneficiarios, lo cual aunque en mínima parte incide en el servicio a estos últimos

## RESPONSABLES DEL AREA

Elsa Lorena Pereira Hernández, Directora de Prevención Social  
Walther David Mayén Cabrera, Subdirector de Bolsa de Alimentos

## CONCLUSION ESPECIFICA

Como resultado de la visita a los negocios afiliados, entrevistas y comentarios de los beneficiarios, entre otros, consideramos que se detectaron aspectos que merecen atención y corrección inmediata, por la Dirección de Prevención Social.

Debido a que algunos establecimientos únicamente funcionan para la entrega de alimentos a beneficiarios del MIDES (no son tiendas o abarroterías con operaciones normales al público), estos se surten cuando les avisan del acreditamiento a las tarjetas de los beneficiarios, principalmente de productos como el huevo, el cual debe ser fresco.

## RECOMENDACIONES

- 1) Que la Dirección de Prevención Social, coordine con la Dirección de Coordinación y Organización y realicen las acciones necesarias a efecto que el programa realmente sea recibido por la población en condiciones de pobreza y extrema pobreza y vulnerables.
- 2) Que las factura se emitan en los casos procedentes y/o en los casos en que el beneficiario carece de Numero de Identificación Tributaria -NIT- se tome el documento de Identificación Personal DPI.
- 3) En los casos indicados en el apartado de Otros Resultados, proceder a realizar las actualizaciones y correcciones correspondientes.

## EQUIPO DE AUDITORÍA

Maynor René López López  
Contador Público y Auditor  
Colegiado No. 4776

*Lic. Pablo Pineda Méndez*  
SUBDIRECTOR  
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA  
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL



*Lic. Hugo Elmer Alvizures Atlagrán*  
DIRECTOR  
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA  
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

