

AUDITORIA INTERNA DE LA IMPRENTA NACIONAL

ÁREA AUDITADA: DEPARTAMENTO DIARIOS OFICIALES

INFORME – AU- 007-2017

ESTUDIO SOBRE
OFICINA UBICADA EN EL REGISTRO PÚBLICO

2017

TABLA DE CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	3
1.1. Origen.....	3
1.2. Objetivo.....	3
1.3. Alcance.....	3
1.4. Metodología.....	3
1.5. Recordatorio.....	3
1.5. Comunicación de resultados.....	5
II. RESULTADOS.....	5
2.1. Manuales de Procedimientos.....	5
2.2. Manuales de Usuario.....	7
2.3. Jefatura en la Oficina Desconcentrada.....	8
2.4. Cambio de precios en cotizaciones.....	9
2.5. Aspectos de Mantenimiento y equipo de cómputo.....	11
2.6. Póliza de Fidelidad.....	12
2.7. Uso del Sistema de Trámite y pago de Documentos.....	13
2.8. Traslados, Asignación y separación de funciones.....	15
2.9. Activos.....	17
2.10 Controles de Asistencia.....	19
2.12. Información de las facturas	20
2.13. Aspectos relacionados con servicio al cliente.....	21
2.14. Recurso humano de la Oficina desconcentrada	22
2.15. Supervisión.	24
III. CONCLUSION	26
IV. RECOMENDACIONES.....	26
4.1 Al Ministro de Gobernación y Policía/ Junta Administrativa.....	26
4.2 A la Directora General de la Imprenta Nacional.....	26
4.3 A la Directora de Comercialización y Divulgación.....	27
4.4 A la Jefe de Diarios Oficiales.....	29
4.5 Al Director Administrativo Financiero.....	31
4.6 Al Jefe del Departamento de Informática.....	31

INFORME AU- 007 -2017
ESTUDIO SOBRE OFICINA UBICADA EN EL REGISTRO PÚBLICO

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Origen

Este estudio fue desarrollado con atención al Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna de la Imprenta Nacional 2017.

1.2 Objetivo

Estudiar y evaluar el control interno de la Oficina ubicada en el Registro Público, mediante pruebas selectivas y de cumplimiento, con la finalidad de determinar el cumplimiento del orden jurídico, técnico, conservación y protección del patrimonio público...

1.3 Alcance

El estudio cubrirá las actividades del 2016 y hasta agosto del 2017.

1.4 Metodología

Se utilizaron las Técnicas de Auditoría, así como la normativa establecida por la Contraloría General de la República: la Ley General de Control Interno (Ley 8292), las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (R-DC-64-2014), las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público (R-DC-119-2009) y las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFO).

1.5 Recordatorio

Conforme a lo que ha dispuesto la Contraloría General de la República, seguidamente se cita textualmente lo que disponen los artículos Nos. 36, 37, 38 y 39 de la Ley General de Control Interno, que indica lo siguiente:

“Artículo 36. —Informes dirigidos a los titulares subordinados. Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:

a) *El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los Resultados detectados.*

b) *Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes.*

c) *El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.*

Artículo 37. —Informes dirigidos al jerarca. Cuando el informe de auditoría esté dirigido al jerarca, este deberá ordenar al titular subordinado que corresponda, en un plazo improrrogable de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de tales recomendaciones, dentro del plazo indicado deberá ordenar las soluciones alternas que motivadamente disponga; todo ello tendrá que comunicarlo debidamente a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente.

Artículo 38. —Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República. Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas.

La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de setiembre de 1994.

Artículo 39. —Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios.”

El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos incurrirán en responsabilidad administrativa, cuando debiliten con sus acciones el sistema de control interno u omitan las actuaciones necesarias para establecerlo, mantenerlo, perfeccionarlo y evaluarlo, según la normativa técnica aplicable.

1.6 Comunicación de Resultados

Para la presentación de este informe, se convocó a los siguientes funcionarios: Directora General y la Directora de Comercialización y Divulgación para el viernes 15 de diciembre del 2017, en presencia del Auditor General, la Supervisora de Auditoría y la Auditora Encargada del Estudio.

II. RESULTADOS

2.1 Manuales de Procedimientos

La elaboración de Manuales de Procedimientos continúa siendo un tema de exposición en los informes de Auditoría y una de las principales causas de gran parte de los problemas y errores que enfrenta la institución en sus procedimientos. Tal como se expuso en el informe anterior, realizado al Departamento de Diarios Oficiales, se ha insistido en la importancia de que cada unidad administrativa de la institución posea su respectivo Manual de Procedimientos (completo y actualizado), con la descripción secuencial y detallada de todas las funciones y tareas que realiza cada Unidad. Además de servir como instrumento adiestrador, tanto al personal nuevo, como a funcionarios antiguos, para que estos realicen las funciones en forma más eficaz y eficiente, evitando errores y economizando tiempo en consultas innecesarias si dichos manuales se elaboran en forma clara y muy explicativamente, con instrucciones precisas.

En la Oficina Desconcentrada, ubicada en el Registro de la Propiedad, al solicitar el Manual de Procedimientos, se nos indicó que dicha Unidad no cuenta con el mismo. Siendo que el único Manual de procedimientos que posee la oficina desconcentrada es el “Manual de Cajas” proporcionado por la Unidad de Tesorería del Departamento Financiero.

El Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, Área de Modernización del Estado Unidad de Reforma Institucional, ha establecido los siguientes requisitos para los Manuales de Procedimientos de las instituciones del Estado:

“Manual de Procedimientos

El Manual de Procedimientos es un documento que describe en forma lógica, sistemática y detallada las actividades de una institución o unidad organizativa de acuerdo con sus atribuciones y tomando en cuenta lo necesario para la ejecución eficiente de las mismas, generalmente señalan quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse estas actividades. Este tipo de Manual se orienta a especificar detalles de la ejecución de actividades organizacionales, con el fin de unificar criterios a lo interno de la institución sobre la manera correcta en que deben ser realizadas. Al recuperar la información de la forma más adecuada de desempeñar las tareas se logra asegurar su calidad, así como agilizar la circulación de la información para que esta llegue oportunamente a las unidades organizativas que la requieran. Los manuales de procedimientos contienen un conjunto de definiciones operacionales, señalando la secuencia lógica de las acciones o pasos a seguir para la consecución de bienes o servicios determinados. Además, contienen

ilustraciones a base de formularios, fluxogramas y diagramas, cuyo objetivo es recurrir a la representación gráfica de la secuencia de actividades para hacerla más fácilmente comprensible. En el manual de procedimientos se especifica:

- *Quién debe hacer una actividad; Qué debe hacerse en esa actividad; Cómo debe hacerse la actividad; Dónde debe hacerse; y Cuándo debe hacerse la actividad.*

3.1 Objetivos del Manual de Procedimientos

Los objetivos que persigue este tipo de manual son los siguientes:

- *Es un medio de inducción para los nuevos funcionarios.*
- *Brinda dirección a los funcionarios.*
- *Comunica los objetivos y metas de la organización.*
- *Sirve como un conducto de comunicación oficial del jerarca institucional.*
- *La uniformidad de políticas y procedimientos aseguran los recursos de la organización que serán utilizados hacia el logro de las metas y objetivos institucionales.*
- *Sirve como un excelente instrumento interno de fiscalización para exigir el cumplimiento de las políticas o procedimientos y controles de la institución.*
- *Se puede revisar políticas y procedimientos para determinar si ciertas personas o unidades administrativas están necesariamente realizando operaciones que incumben a otra persona o unidad administrativa (duplicidad de funciones)."*

La situación anterior, podría deberse a la falta de interés por parte de la Jefatura de la Oficina desconcentrada y de la Directora de Comercialización, así como a una inadecuada supervisión por parte de ésta última, ya que no se ha asegurado que las Jefaturas a su cargo cumplan con la responsabilidad de elaborar los Manuales de Procedimientos, los cuales son necesarios para un correcto desarrollo de las labores que se realizan en el Área que tiene a cargo.

La ausencia de Manuales de Procedimientos e instructivos paso a paso, impide su utilización como herramienta de control Interno y coadyuvante en la inducción, adiestramiento, capacitación del personal y delimitación de responsabilidades, produciendo un aumento de los errores en los procesos, por desconocimiento, desactualización y dificultad en la comprensión de la información contenida en los mismos, para llevar a cabo de manera precisa y secuencial todas y cada una de las tareas, funciones y actividades operativas que son asignadas a cada unidad administrativa, dificultándose en especial el proceso de aprendizaje para los funcionarios de "nuevo ingreso" y produciendo un debilitamiento del componente de control interno denominado "ambiente de control". Aspecto que repercute negativamente en la eficiencia y eficacia del recurso humano y en el cumplimiento de objetivos y metas institucionales. Por otra parte, también incide en la cantidad de errores que se cometen en la realización de las funciones asignadas a cada funcionario, sobre todo considerando que algunos empleados con los que cuenta para realizar funciones en la Oficina desconcentrada son de reciente ingreso a Diarios Oficiales.

2.2 Manuales del Usuario

La Oficina desconcentrada al igual que varias oficinas en la institución, no dispone de un Manual de Usuario para los diferentes programas y sistemas que estos utilizan en el desarrollo de sus actividades y elaboración de trabajos como herramienta adiestradora de personal en los procesos que realiza en el Sistema Informático.

Es importante aclarar que un **manual de usuario** es, por lo tanto, un documento de comunicación técnica que busca brindar asistencia a los sujetos que usan un sistema. Más allá de su especificidad, los autores de los **manuales** intentan apelar a un lenguaje ameno y simple para llegar a la mayor cantidad posible de receptores.

Por lo general, este documento está redactado por un escritor técnico, como son los programadores del sistema que se está utilizando. La persona designada para operar el sistema, antes de empezar a usarlo, debe leer el manual, con la finalidad de conocer a detalle las funciones e implicancias del bien adquirido. Los buenos manuales educan al usuario acerca de las funciones del software o mientras le enseñan a utilizarlas de manera efectiva y están dispuestos de tal forma que puedan leerse y consultarse fácilmente

En el Manual de Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información N-2-2007-CO-DFOE, se establece lo siguiente:

“3.1. Implementación de software

La organización debe implementar el software que satisfaga los requerimientos de sus usuarios y soporte efectivamente sus procesos, para lo cual debe:

Desarrollar y aplicar un marco metodológico que guíe los procesos de implementación y considere la definición de requerimientos, los estudios de factibilidad, la elaboración de diseños, la programación y pruebas, el desarrollo de la documentación, la conversión de datos y la puesta en producción, así como también la evaluación post-implantación de la satisfacción de los requerimientos.” El subrayado y agrandado es nuestro

Lo anterior, se debe a desconocimiento de las jefaturas y falta de iniciativa en cuanto a investigar por los medios a su alcance, sobre la importancia de este tipo de herramientas de trabajo para un adecuado control interno y utilización de los sistemas informáticos.

La falta de este elemento podría provocar un posible aumento de errores en los procesos, principalmente, en el caso de personal de nuevo ingreso a esa Oficina, así como inadecuados procesos de establecimiento de responsabilidades y riesgo de pérdidas económicas para la institución, debido a los costos de operación que se podrían generar debido a los errores cometidos en el desarrollo del trabajo.

2.3 Jefatura en la Oficina Desconcentrada

La Oficina Desconcentrada, ubicada en el Registro Nacional, actualmente, se encuentra sin una Jefatura nombrada formalmente, ya que la administración concedió un permiso sin goce de salario a la Jefe de Diarios Oficiales, pese a la situación en la que se encuentra esta oficina. Debido a la ausencia mencionada, la Dirección de Comercialización asignó a un funcionario destacado en lo interno de esa oficina, a quien denominó “enlace directo”, para que realizara las labores de jefatura. No obstante, este funcionario mantiene las mismas funciones que venía desempeñando antes de dicho nombramiento y posee ahora el recargo de las funciones y responsabilidades correspondientes a cualquier puesto de jefatura.

El funcionario mencionado en el párrafo anterior de este punto, actualmente ocupa una plaza de “operario de procesos” y las labores que realizaba antes de ser trasladado a la oficina desconcentrada, consistían en atención de correos y trámite de documentos del Poder Judicial, en la parte interna de la oficina de Diarios Oficiales, en oficinas centrales. Fue trasladado a partir del 17 de marzo del 2017, a la oficina desconcentrada, realizando funciones de trámite de documentos y atención al público. Sin embargo, en los oficios GIRH-564-2016 Y GIRH-711-2017, suscritos por la Jefe de Gestión Institucional de Recursos Humanos, se indica que el mismo no posee el requisito académico que establece Manual de Puestos Institucional de Clases para ocupar alguna plaza en las que se clasifica a los puestos del Departamento de Diarios Oficiales. Así las cosas, se puede observar que es contraproducente que este funcionario realice funciones bajo el nombre de “enlace directo”, asignado por las jefaturas de Diarios Oficiales, realizando en la práctica funciones de jefatura, tal como lo muestra el oficio N° DF-018-2017, de la Dirección Administrativa Financiera donde indica textualmente:

“Además, quisiera citar lo que en su momento externo la señora Marta Porras en el Oficio ya mencionado en cuento a que el señor Cisneros no cuenta con el nivel académico de bachillerato de secundaria y, por lo tanto, no cumple con el requisito académico que establece el Manual Institucional de Clases.... En vista de lo anterior, y de que se mantiene la decisión de reubicarlo, se reitera el hecho de que no debe brindarse expectativas al funcionario sobre una eventual reasignación del puesto o cualquier otro acto administrativo, los cuales están sujetos al Estatuto de Servicio Civil y su Reglamento, lineamientos y procedimientos dictados por la Dirección General del Servicio Civil y contenido presupuestario, por lo cual se recomienda advertir la situación a fin de evitar una eventual demanda por parte del funcionario, para hacer valer el Contrato Realidad” (la negrita no es del original)

Indicando en lo anterior, que este funcionario no posee la aptitud académica, la plaza atinente y la experiencia que requiere un puesto de esta categoría, mismas que son necesarias para un adecuado desarrollo y gestión de la oficina. Prueba de lo anterior es el hecho de que a este funcionario se le asigno la responsabilidad, pero no autoridad para algunos procesos como otorgamientos de permisos (por ejemplo) y otros elementos intrínsecos en cualquier puesto de jefatura.

De acuerdo las Normas de Control Interno para el Sector Público, Resolución R-C-9-2000, del 06-de febrero 2009, Capítulo II, Normas sobre ambiente de control establecen lo siguiente:

“2.5.1 Delegación de funciones El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse de que la delegación de funciones se realice de conformidad con el bloque de legalidad, y de que conlleve la exigencia de la responsabilidad correspondiente y la asignación de la autoridad necesaria para que los funcionarios respectivos puedan tomar las decisiones y emprender las acciones pertinentes”

Además, en este mismo Capítulo II, Normas sobre ambiente de control indican lo siguiente:

“2.6 Ambiente de control en instituciones de menor tamaño: El jerarca y los titulares subordinados de las instituciones de menor tamaño, según sus competencias, deben demostrar su apoyo constante al SCI, mediante sus manifestaciones y actuaciones diarias, y la estricta observancia de valores éticos, lo cual a su vez deben incentivar en todos los funcionarios de la institución. Así también, deben velar porque se disponga de una organización que propicie el logro de los objetivos, mediante la que se definan claramente las relaciones de jerarquía, se asigne la autoridad y responsabilidad de los funcionarios, se utilicen canales de comunicación apropiados y se apliquen procesos que permitan contar con el personal necesario para el cumplimiento de las funciones que se le asignen.”

Esta situación es generada por falta de personal en el Área de Comercialización, lo que obliga a un funcionario a asumir el puesto de jefatura, ya que pese a la voluntad de la persona que lo ocupa actualmente, en la práctica no posee ni la plaza, ni los requisitos académicos para poder ocupar dicho puesto de manera formal, asumiendo la totalidad y la remuneración económica por la responsabilidad que conllevan estos puestos.

Esto conllevaría una limitación en el funcionamiento de la oficina para tomar decisiones importantes que se requieren en el desarrollo diario de las labores y que podrían traer consecuencias de índole legal para la institución, debido al inadecuado sentamiento de responsabilidades. Además, se crean expectativas en los funcionarios y la institución se expone a futuros reclamos por parte del mismo personal, ya que han estado desarrollando funciones de más alta categoría en relación con el puesto y la plaza que realmente ocupa en la institución y por la cual fue contratado.

2.4 Cambio de Precios en las Cotizaciones

Como parte del trámite para publicar documentos, tanto en Oficinas Centrales como en la Oficina desconcentrada ubicada en el Registro Público, el sistema implementado de trámite y cobro de documentos realiza un proceso de cotización del documento a publicar, proceso al que debe someterse todo documento que desee ser tramitado para su publicación, esto pese a que el documento ya hubiese sido cotizado en días anteriores. En los inicios de la implementación del nuevo sistema de trámite y cobro de documentos, en las diferentes reuniones realizadas a lo interno de la institución, para tratar asuntos relacionados con este tema, se solicitó un “rol” que permitiera modificar los precios calculados automáticamente por el sistema para dichas cotizaciones, requerimiento solicitado en el entendido que sería habilitado a nivel de sistema únicamente a las jefaturas, mediante su usuario personal y por un tiempo determinado. Actualmente, dos funcionarios en la Oficina desconcentrada poseen la posibilidad

de cambios en los precios de las cotizaciones, permiso otorgado por las jefaturas de Diarios Oficiales, mediante una autorización para utilizar el “rol” que permite realizar este acto.

Antes de la implementación del nuevo sistema, se habían entregado previamente cotizaciones a varios clientes, por lo que se generaron diferencias de precio entre los precios cotizados por el Portal Web y los cotizados en la Plataforma de Servicios con el nuevo sistema y considerando que a esa fecha la Jefe de Diarios Oficiales tampoco había realizado el proceso de homologar algunos datos en el sistema del portal web, con el nuevo Sistema de Trámite y Cobro de Documentos para evitar las diferencias mencionadas. Lo anterior, sumado a que las cotizaciones entregadas a los clientes en su oportunidad tampoco poseían fecha de caducidad, situación que es la práctica común en cualquier tipo de comercio.

Sin embargo, el “rol” mencionado, se mantiene habilitado a la fecha, tanto para jefaturas como para los subalternos, pese a que fue solicitado en su oportunidad para solucionar esta situación específica, por un tiempo prudencial y de uso exclusivo para los perfiles de usuario de las jefaturas de Diarios Oficiales.

Es evidente, que se está dejando de lado el esfuerzo de la institución, por medio del Departamento de Informática, en la insistencia sobre el cuidado y uso adecuado de los usuarios y claves privadas para uso personal, otorgadas a cada funcionario, desviándose así la naturaleza para la cual son creados este tipo de controles como herramientas ineludibles para la seguridad, seguimiento y manipulación que realiza el personal en el sistema informático.

De acuerdo las Normas de Control Interno para el Sector Público, Resolución R-C-9-2000, del 06-de febrero 2009, Capítulo IV, Normas Sobre Actividades de Control establecen lo siguiente

“4.2 Requisitos de las actividades de control Las actividades de control deben reunir los siguientes requisitos: ... b. Respuesta a riesgos. Las actividades de control deben ser congruentes con los riesgos que se pretende administrar, lo que conlleva su dinamismo de acuerdo con el comportamiento de esos riesgos. 4.3.3 Regulaciones y dispositivos de seguridad El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer y vigilar la aplicación de las regulaciones y los dispositivos de seguridad que se estimen pertinentes según la naturaleza de los activos y la relevancia de los riesgos asociados, para garantizar su rendimiento óptimo y su protección contra pérdida, deterioro o uso irregular, así como para prevenir cualquier daño a la integridad física de los funcionarios que deban utilizarlos.”

Así mismo, en el mismo Manual, en el Capítulo V, Normas de Sistemas de Información se indica lo siguiente: *“5.8 Control de sistemas de información El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los controles pertinentes para que los sistemas de información garanticen razonablemente la calidad de la información y de la comunicación, la seguridad y una clara asignación de responsabilidades y administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles, así como la garantía de confidencialidad de la información que ostente ese carácter.”*

Este caso específico se debe a un descuido de los funcionarios que poseen el puesto de jefatura, en el cuidado de los controles asignados a ellos, la obligación y responsabilidad de controlar a sus subordinados en el cumplimiento de las funciones que les corresponden. Además, también se debe a la poca atención, conciencia, seguimiento y cuidado de los riesgos asociados a este tipo de actividades. Estos requerimientos solicitados en el sistema informático puedan repercutir en otros procesos, descuidando

las labores para las que se les asignó como jefaturas, ya que no ponen atención en el plazo de tiempo en el que debía ser retirado de los usuarios el “rol” para modificar los precios de cotizaciones.

Esta situación, comentada anteriormente, expone a la institución a posibles actuaciones dolosas del personal, ya tienen la libertad de modificar la cotización realizada al cliente para poder ser cobrada, debido a la manipulación del sistema a la que tienen acceso. También, es importante anotar que con esta situación se da un debilitamiento del control interno y seguridad en los sistemas informáticos.

2.5 Aspectos de Mantenimiento y equipo de cómputo

En relación con el mantenimiento y el estado del equipo informático asignado a la oficina desconcentrada, se detectaron los siguientes puntos:

1. Se observó la existencia de una “caja negra” pegada a la pared, misma que es utilizada regularmente para protección del router y fibra óptica. Sin embargo, estos dispositivos se encuentran colocados en el piso, en un tipo de mobiliario provisional creado por el personal del Departamento de Mantenimiento.
2. El personal indica que el equipo informático utilizado en la Oficina desconcentrada es muy lento y algunas computadoras se encuentran en mal estado, lo que genera atrasos en la atención al cliente.
3. Se obtuvo evidencia de constantes inquietudes y quejas de la Dirección de Comercialización y Divulgación, en varias ocasiones expresadas por el mismo personal de la oficina desconcentrada, sobre la poca atención que recibe la oficina ubicada en Zapote, cada vez que se produce un problema a nivel informático.

De acuerdo las Normas de Control Interno para el Sector Público, Resolución R-C-9-2000, del 06-de febrero 2009, Capítulo VI, Normas sobre Actividades de Control, establecen lo siguiente

“4.3.1 Regulaciones para la administración de activos El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, actualizar y comunicar las regulaciones pertinentes con respecto al uso, conservación y custodia de los activos pertenecientes a la institución. Deben considerarse al menos los siguientes asuntos: a. La programación de las necesidades de determinados activos, tanto para efectos de coordinación con las instancias usuarias, como para la previsión de sustituciones, reparaciones y otros eventos...”

De igual manera las Normas de Control Interno para el Sector Público, Resolución R-C-9-2000, del 06-de febrero 2009, Capítulo V, Normas sobre Sistemas de Información, establecen lo siguiente:

“5.9 Tecnologías de información: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben propiciar el aprovechamiento de tecnologías de información que apoyen la gestión institucional mediante el manejo apropiado de la información y la implementación de soluciones ágiles y de amplio alcance. Para ello deben observar la normativa relacionada con las tecnologías de información, emitida por la CGR.13 En todo caso, deben instaurarse los mecanismos y procedimientos manuales

que permitan garantizar razonablemente la operación continua y correcta de los sistemas de información.”

En consulta realizada al jefe de informática, sobre el motivo de lo anterior, menciona lo siguiente:

- a. En su oportunidad, cuando la administración decidió abrir la oficina de zapote, aparte de realizarse de una forma apresurada, todavía no se contaba con la “caja negra” destinada para colocar la fibra óptica y el router. Hay que considerar que dicho cableado cuenta con sello de garantía, el cual se podría ver comprometido en caso tocarlo o trasladarlo.
- b. Aunque se cuenta ya con dicha “caja” para realizar el traslado de los cables, es necesario varios recursos y logística por la complejidad del trabajo, tales como: cerrar un día completo la oficina para lo cual hay que solicitar los permisos pertinentes ante el Registro Público, con el fin de que evalúen la posibilidad de realizar este tipo de trabajos fuera de horas de oficina. No obstante, se debe considerar que el Departamento de Informática no posee aprobadas horas extraordinarias, ni se cuenta con la disponibilidad del personal para realizar estas funciones fuera de horas laborales.
- c. En cuanto al estado del equipo de cómputo indicó que, por la premura de la situación, solo se tuvo acceso a conseguir dos equipos nuevos y el resto del equipo debió ser prácticamente armado, con partes de otros equipos que se encontraban en mal estado o en desuso.
- d. Sobre la lentitud en el funcionamiento del equipo de cómputo, adicional al estado del mismo, esta situación se debe a la lejanía de la Oficina desconcentrada en relación a las oficinas centrales, ya que el sistema informático es usado en línea, al mismo tiempo, por funcionarios de ambas oficinas.
- e. Indica la limitante que posee el Departamento de Informática para atender de manera inmediata los problemas que se presentan, ya que cuenta con poco personal y carece de la logística para hacer trasladados de funcionarios del Departamento de Informática a la oficina desconcentrada.

Esta situación puede generar aumento de los riesgos en la calidad del servicio al cliente y por ende mala imagen institucional, con la apertura de una oficina que no posee las condiciones y el equipo apropiado. Sin dejar de lado el riesgo al que se exponen el router y los cables de fibra óptica en las circunstancias que se encuentran actualmente.

2.6 Póliza de Fidelidad

Se pudo comprobar que los funcionarios que laboran en la oficina desconcentrada no cuentan con una póliza de fidelidad ni brindan ninguna garantía a favor del Estado, debido a que desempeñan funciones de cobro y recolección de ingresos. Para el caso específico de la oficina desconcentrada todos los funcionarios desempeñan, en algún momento del día, labores de “cajero”, ya que les corresponde realizar el cobro de ingresos por el servicio brindado, pese a la poca experiencia que poseen en labores de este tipo.

Es importante considerar que en dicha oficina no se reciben pagos en efectivo y que los funcionarios realizan tramites de cobro únicamente con transferencia, depósito bancario y pago con tarjeta. No obstante, este hecho no minimiza el riesgo de porcentaje de error intrínseco en toda actividad realizada por recurso humano, como por ejemplo el cobro de menos o viceversa en un pago con tarjeta, que, según información de la Oficina de Tesorería de la institución, se han presentado algunos casos y aunque no sean los muchos, el riesgo persiste.

De acuerdo las Normas de Control Interno para el Sector Público, Resolución R-C-9-2000, del 06-de febrero 2009, Capítulo IV, Normas sobre actividades de control establecen lo siguiente:

“4.2 Requisitos de las actividades de control Las actividades de control deben reunir los siguientes requisitos: ...b. Respuesta a riesgos. Las actividades de control deben ser congruentes con los riesgos que se pretende administrar, lo que conlleva su dinamismo de acuerdo con el comportamiento de esos riesgos.”

La Ley 8131, Ley General de la Administración Financiera y Presupuestos Públicos, establece lo siguiente:

“ARTÍCULO 13.- Garantías

Sin perjuicio de las previsiones que deba tomar la Administración, todo encargado de recaudar, custodiar o administrar fondos y valores públicos deberá rendir garantía con cargo a su propio peculio, en favor de la Hacienda Pública o la entidad respectiva, para asegurar el correcto cumplimiento de los deberes y las obligaciones de los funcionarios. Las leyes y los reglamentos determinarán las clases y los montos de las garantías, así como los procedimientos aplicables a este particular, tomando en consideración los niveles de responsabilidad, el monto administrado y el salario del funcionario.”

Lo anterior, se debe a que, según consideraciones del Director Administrativo Financiero, no hay necesidad de que estos funcionarios cuenten con una póliza de fidelidad.

Esta situación genera riesgos económicos para la institución, ya que la póliza solamente cubre a los funcionarios indicados en ella, por lo que en caso de malos manejos en el desempeño de sus funciones podría llevar a la institución a tener pérdidas económicas, ya que las mismas no serán cubiertas por la institución aseguradora. Además, podría dejar a la institución en estado de indefensión legal para la recuperación de esos dineros, por parte de los responsables, ya que los mismos no ocupan formalmente puestos o plazas de “cajeros” y por ende tampoco sus funciones son atinentes a puestos de ese tipo.

2.7 Uso del Sistema de Trámite y pago de Documentos.

Según investigación realizada por esta Auditoría, se determinó la presencia de algunos errores en los documentos que son tramitados en la oficina desconcentrada, asociados al uso del sistema, dentro de los cuales se encuentran los siguientes ejemplos:

A- Documentos que son ingresados al sistema para publicar y que no corresponden a los pagados por el cliente. Como ya se mencionó en este informe, como parte del proceso, el cliente se aproxima a tramitar

sus documentos a la oficina desconcentrada y se debe realizar un proceso de cotización del documento. El proceso consiste en que el documento es escaneado y almacenado en una carpeta denominada “Temp” ubicada en el disco duro en el ambiente Windows de la computadora, posterior a este paso, de forma manual, el funcionario debe extraer el documento de la carpeta “Temp” para trasladarlo o ligarlo al sistema de trámite y cobro de documentos, donde el sistema lo cotiza y establece el precio del mismo. Sin embargo, en este proceso, el funcionario por error humano adjunta otro documento distinto al tramitado por el cliente y realiza lógicamente con esta acción un cobro incorrecto o diferente al que debió cobrarle por el documento que entregó el cliente.

B- Documentos que ingresan para ser editados en la oficina de Fotocomposición y les faltan páginas. Algunos errores se dan en documentos que ingresan a la oficina de Fotocomposición para editar y les faltan páginas, por lo que constantemente deben detener la publicación hasta investigar el caso para continuar con el proceso.

C- Documentos que indican ser publicados de una vez y debían publicarse tres veces o viceversa.

A la fecha, pese a que el sistema está configurado para que indique la cantidad de veces que debe ser publicado un documento, se presentan errores en la cantidad de veces que se debe publicar, siendo el mismo personal el que debe decidir de acuerdo al grado de experiencia que posea, cambiar en el sistema la cantidad de veces que considera debe ser publicado, siendo el caso de que en algunas ocasiones el documento se debe publicar tres veces y se cobra como de una vez o viceversa y es importante mencionar que el personal de la oficina desconcentrada no posee aún toda la experiencia necesaria sobre este tema. Lo anterior, sugiere la posibilidad de que en ocasiones se cobre al cliente precios mayores al correspondiente documento que necesitaba publicar o precios inferiores al valor del documento que publica, situación que castiga los ingresos de la institución. De ahí, que el Departamento Financiero deba realizar constantes devoluciones de dinero por este acto.

D- Duplicidad en el ingreso de los clientes a la base de datos.

El nuevo sistema de trámite y cobro de documentos posee una base de datos que es alimentada por el mismo funcionario, cuando el cliente se aproxima por primera vez a la institución a realizar sus publicaciones, ingresando su número de cedula, nombre completo y otros datos necesarios. No obstante, existe duplicidad de datos en esta información, Por ejemplo, existen casos donde se digita la cedula del cliente y el mismo cliente aparece ingresado hasta tres veces en algunos casos.

De acuerdo las Normas de Control Interno para el Sector Público, Resolución R-C-9-2000, del 06-de febrero 2009, Capítulo V, Normas sobre Sistemas de Información, establecen lo siguiente:

“5.6.1 Confiabilidad. La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente. 5.6.2 Oportunidad Las actividades de recopilar, procesar y generar información, deben realizarse y darse en tiempo a propósito y en el momento adecuado, de acuerdo con los fines institucionales.”

Los orígenes de algunos de los errores detallados anteriormente en la oficina desconcentrada se deben a los siguientes motivos, según el orden en que fueron mencionados:

- ✓ Para el primer caso mencionado, la situación se debe a que algunos funcionarios almacenan en la carpeta "temp" todos los documentos que van recibiendo durante el día y cuando buscan el documento que deben adjuntar a la cotización del cliente que están atendiendo, se equivocan y ligan un documento diferente al que le acaban de escanear al cliente.
- ✓ Además, de problemas en la realización y manipulación de los documentos en el proceso de escaneo o por inadecuados mecanismos de configuración en el color o la intensidad del color en el equipo de escáner.
- ✓ Los datos de la cantidad de veces a publicar, ingresados a los dos sistemas del Portal Web y de Plataforma de Servicios no son congruentes y a la fecha la Jefatura de Diarios Oficiales no ha realizado un proceso de estandarización de datos para ingresar en el sistema el nombre estándar que se le debe dar a cada tipo de documento y a la cantidad de veces que debe ser publicados.
- ✓ Falta de experiencia del personal destacado en la oficina desconcentrada sobre la cantidad de veces a publicar un tipo de documento y otros tecnicismos necesarios para un adecuado ingreso del documento a publicar.
- ✓ Sobre el caso de la duplicidad de datos en el sistema de trámite y cobro de documentos, esta situación se debe a que no hay una estandarización de la forma en la que se ingresarán los datos en el sistema.

La situación descrita anteriormente genera los siguientes riesgos para la institución:

- Posibilidad de pérdidas económicas.
- Quejas de los clientes por errores en su publicación o falta de páginas en las publicaciones.
- Atrasos en los procesos de levantado de texto.
- Publicaciones infructuosas.
- Riesgos por la no detección de este tipo de error, por parte del personal de Fotocomposición y que se desperdicien recursos publicando documentos de un costo mayor, en vez del documento que correspondía.
- Afectaciones a la imagen institucional.

2.8 Traslados, Asignación y Separación de Funciones Incompatibles

Se determinaron deficiencias de control relacionados con algunos detalles importantes y necesarios para dar la formalidad que se requiere al desempeño laboral de cada funcionario, relacionados con el traslado, asignación y separación de funciones, como se detalla a continuación:

- Se pudo corroborar que a la fecha de esta investigación no existió comunicación formal a cada funcionario de su traslado a la oficina desconcentrada. Como respaldo sobre consulta realizada sobre este tema en específico, la Dirección de Comercialización y Divulgación aportó el oficio DC-016-2017, de fecha 08 de marzo 2017, suscritos por la Sra. Stephanie Zamora, Jefe de Diarios Oficiales y el Sr. José Abel Alvarado, Director a.i. de Comercialización y Divulgación. Pero, dicho documento contiene solamente información para el personal de Diarios Oficiales, acerca de los planes de la administración sobre la apertura de la oficina desconcentrada y la repartición de personal entre una oficina y otra (de forma general). Además, es importante recalcar que el documento aportado carece de las firmas de recibido de cada funcionario de Diarios Oficiales, por lo que se desconoce a quienes realmente les fue entregado dicho documento.
- Tampoco se encontró evidencia de la entrega formal a los funcionarios destacados en la oficina desconcentrada, sobre el detalle de sus funciones, responsabilidades y condiciones que conlleva un proyecto con un nuevo entorno laboral, logística y algunos cambios de metodología en los procesos que deberían realizar, como por ejemplo el cobro de documentos, esto independientemente de la capacitación programada para este proceso a cada uno de ellos.
- Ninguno de los funcionarios destacados en la Oficina desconcentrada, a la fecha de este estudio, posee plazas y puestos relacionados con el recibo de dinero por concepto de pagos o ventas y demás fuentes de recaudación del Estado ni como realizar cierres de caja y otros puntos relativos al manejo de fondos.

De acuerdo las Normas de Control Interno para el Sector Público, Resolución R-C-9-2000, del 06-de febrero 2009, Capítulo II, establecen lo siguiente:

“2.1 Ambiente de control El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer un ambiente de control que se constituya en el fundamento para la operación y el fortalecimiento del SCI, y, en consecuencia, para el logro de los objetivos institucionales. A los efectos, debe contemplarse el conjunto de factores organizacionales que propician una actitud positiva y de apoyo al SCI y a una gestión institucional orientada a resultados que permita una rendición de cuentas efectiva, incluyendo al menos lo siguiente: ...

2.5 Estructura organizativa El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias y de conformidad con el ordenamiento jurídico y las regulaciones emitidas por los órganos competentes, deben procurar una estructura que defina la organización formal, sus relaciones jerárquicas, líneas de dependencia y coordinación, así como la relación con otros elementos que conforman la institución, y que apoye el logro de los objetivos. Dicha estructura debe ajustarse según lo requieran la dinámica institucional y del entorno y los riesgos relevantes.

2.5.1 Delegación de funciones. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse de que la delegación de funciones se realice de conformidad con el bloque de legalidad, y de que conlleve la exigencia de la responsabilidad correspondiente y la asignación de la autoridad necesaria para que los funcionarios respectivos puedan tomar las decisiones y emprender las acciones pertinentes

..2.5.3 Separación de funciones incompatibles y del procesamiento de transacciones. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse de que las funciones incompatibles, se separen y distribuyan entre los diferentes puestos; así también, que las fases de autorización, aprobación, ejecución y registro de una transacción..."

Todo lo anterior, está ligado a falta de cultura generalizada en la institución sobre la inobservancia por parte de los mandos medios y altos de la manera adecuada que deben realizarse este tipo de procesos como lo son los traslados y asignación formal de funciones.

Esto puede ocasionar inadecuados procesos de sentamiento de responsabilidades para la institución en caso de dolo o en caso de errores cometidos por el personal y riesgos por demandas legales por parte del mismo personal, por estar realizando funciones superiores a las establecidos para su puesto, o para las que fueron contratados, en relación con la plaza que ocupan y las funciones por las que están siendo remunerados actualmente.

2.9 Activos.

A la fecha de la visita preliminar realizada a la oficina desconcentrada no se había hecho entrega formal de los activos que estaba utilizando cada funcionario. La Directora de Comercialización, sobre este tema, aporta el oficio UDDO-003-05-2017, de fecha 15 de mayo 2017, donde la Sra. Marcela Brenes, antigua jefe de la oficina desconcentrada, realiza una indicación de los activos existentes en dicha oficina y la persona que los utiliza. No obstante, no se adjunta al oficio en mención, certificaciones firmadas por cada uno de los funcionarios que los utiliza, como documento garante en la aceptación de los activos que posee.

En el Reglamento para el Registro y Control de Bienes de la Administración (Decreto ejecutivo No. 30720 de 26 de agosto del 2002). En el artículo 6 indica lo siguiente:

"Parte a: Con base en los inventarios actualizados, los jefes de Oficina o Dependencia harán entrega a sus subalternos de los bienes que a cada uno confíen para su uso, servicio, administración, o custodia, inventarios individuales que los responsables deben firmar;" Artículo 7 "Firma de inventarios. La firma de inventario por parte de las personas a que se refiere este reglamento implica responsabilidad administrativa y civil, en cuanto a los bienes encomendados a su cargo"

De acuerdo las Normas de Control Interno para el Sector Público, Resolución R-C-9-2000, del 06-de febrero 2009, Capítulo II, establecen lo siguiente:

"4.3.2 Custodia de activos La custodia de los activos que cada funcionario utilice normalmente en el desarrollo de sus labores, debe asignársele formalmente. En el caso de activos especialmente sensibles y de aquellos que deban ser utilizados por múltiples funcionarios, la responsabilidad por su custodia y administración también debe encomendarse específicamente, de modo que haya un funcionario responsable de controlar su acceso y uso."

4.3.3 Regulaciones y dispositivos de seguridad El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer y vigilar la aplicación de las regulaciones y los dispositivos de seguridad que se estimen pertinentes según la naturaleza de los activos y la relevancia de los riesgos asociados, para garantizar su rendimiento óptimo y su protección contra pérdida, deterioro o uso irregular, así como para prevenir cualquier daño a la integridad física de los funcionarios que deban utilizarlos.”

Esta situación obedece a la falta de experiencia de la jefatura de la Oficina Desconcentrada, de ese momento, sobre la manera correcta de la aplicación de la normativa y la obligación de realizar certificaciones para cada funcionario, donde acepte mediante su firma los activos que posee para su uso. Además, también se debe a la inacción de los superiores en la supervisión que deben ejercer sobre los subalternos, en este tipo de procesos, sin dejar de lado la responsabilidad de la Encargada de Activos en la exigencia de este documento, según la normativa lo establece para un correcto control institucional de activos. Además, el incumplimiento de la normativa podría generar un inadecuado sentamiento de responsabilidad en caso de pérdida o mal uso de activos.

2.10 Controles de Asistencia.

Se pudo detectar que en la Oficina desconcentrada no existe reloj marcador para registrar la entrada y salida de los funcionarios, dicho control se resume a una bitácora donde cada funcionario indica fecha, nombre, hora de entrada y de salida, que requiere reportar. Es importante mencionar que dicha oficina tampoco cuenta con cámaras de vigilancia, por lo que la administración se ve en la obligación de dar por aceptada la información reportada por los funcionarios.

Sumado a lo anterior y como parte del riesgo que genera la situación anterior, en visita realizada por esta Auditoría a la oficina desconcentrada el 25 de setiembre del año en curso, se pudo observar varias boletas de asistencia que permanecían en dicha oficina sin la firma de autorización de la jefatura de esa oportunidad y en algunos casos, las boletas contaban con más de un mes de que el funcionario disfrutara del beneficio, aumentando el riesgo de anomalías en los reportes de asistencia.

El Reglamento Autónomo de Organización y Servicios de la Imprenta Nacional N° 35598-G, establece lo siguiente:

Artículo 12.—Obligaciones de los jefes de departamento. Además de lo contemplado en los artículos 13 y 15 de este Reglamento, los jefes de departamento, tendrán las siguientes obligaciones:

... c) Velar por la disciplina, la asistencia, justificaciones y puntualidad de los funcionarios bajo su responsabilidad, e informar a la Sección de Recursos Humanos, según lo indicado en el artículo 58 de este Reglamento...

Y en el Capítulo V, sistemas de Información, establece:

“5.4 Gestión documental. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una debida gestión documental institucional, mediante la que se ejerza control, se almacene y se recupere la información en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales.”

Esta situación se debe a falta de iniciativa de la Directora de Comercialización y Divulgación y la Jefatura de Diarios Oficiales en la búsqueda constante de mecanismos de control apropiados para minimizar los riesgos en las actividades que supervisan, considerando también la apatía de dicha jefatura en relación con el orden, control de la documentación y logística de los procedimientos para el otorgamiento de permisos a los funcionarios que laboran en la oficina desconcentrada.

Lo mencionado anteriormente, podría exponer a la institución a abusos por parte del personal en cuanto al cumplimiento de normativa sobre asistencia, tiempos de permisos, rebajos que les son o no autorizados, aumentando los riesgos de pérdidas económicas para la institución, debido a la posibilidad de la existencia de permisos no rebajados del salario de los funcionarios, por no ser reportados a Recursos Humanos. Además, debilita los controles, procedimientos y forma en que es reporta la asistencia al Departamento de Recursos Humanos, del personal que labora en la Oficina Desconcentrada.

2.11 Experiencia de los funcionarios.

Según examen de auditoría sobre el historial de cada uno de los funcionarios destacados en la oficina desconcentrada, a la fecha de este estudio, se determinó que los mismos cuentan con una experiencia relativamente baja, inclusive se puede comentar que uno de los tres funcionarios destacados en la oficina desconcentrada es de reciente ingreso a la institución (principios del año 2017) y fue trasladada a la oficina desconcentrada en marzo del presente año, por lo que no recibió suficiente capacitación en el trámite y recibo de documentos para publicar en el Diario Oficial, sobre todo considerando lo delicado de las funciones que está realizando.

Según el expediente personal de esta funcionaria, localizado en la Oficina de Gestión Institucional de Recursos Humanos, ella cuenta con experiencia relacionada con los procesos de cobro y cajas, obtenida de empleos previos. Sin embargo, toda empresa posee una manera para desarrollar los procesos y funciones, de acuerdo a la naturaleza de sus operaciones y que todo proceso para un funcionario de nuevo ingreso requiere capacitación y un tiempo prudencial de aprendizaje para adquisición de la pericia y experticia, sin dejar de lado esta funcionaria fue contratada en una plaza de Técnico en Artes Gráficas A, misma que no es atiente a las funciones de caja y a otras funciones relacionados con el manejo de fondos que también se deben realizar en la Oficina desconcentrada.

Otro de los funcionarios fue trasladado al Departamento de Diarios Oficiales desde el año 2015, realizando funciones de atención al público y recepción, escaneo y tramite de documentos. También posee experiencia previa sobre procesos de cobro de documentos y caja. Al igual que el caso anterior, no posee una plaza atiente con funciones de ese tipo.

El tercer funcionario fue asignado como “Enlace Directo”, por lo que realiza, en la práctica, funciones de Jefatura o Encargado de la oficina desconcentrada y se encuentra en similar situación que los anteriores, por cuanto las labores previas que desarrollaba en el Departamento de Diarios Oficiales, consistía en atención de correos y otros procesos no relacionados directamente con atención al público en ventanilla, sin omitir la falta de experiencia necesaria para desarrollar puestos de Jefatura en una organización.

De acuerdo las Normas de Control Interno para el Sector Público, Resolución R-C-9-2000, del 06-de febrero 2009, Capítulo II, Normas sobre actividades de control establecen lo siguiente

“2.4 Idoneidad del personal. El personal debe reunir las competencias y valores requeridos, de conformidad con los manuales de puestos institucionales, para el desempeño de los puestos y la operación de las actividades de control respectivas. Con ese propósito, las políticas y actividades de planificación, reclutamiento, selección, motivación, promoción, evaluación del desempeño, capacitación y otras relacionadas con la gestión de recursos humanos, deben dirigirse técnica y profesionalmente con miras a la contratación, la retención y la actualización de personal idóneo en la cantidad que se estime suficiente para el logro de los objetivos institucionales.”

Esta situación es causada por la carencia de personal capacitado y con los puestos adecuados para desarrollar las funciones encomendadas, así como el uso inadecuado del recurso humano experimentado por parte de las Jefaturas, según las necesidades institucionales, como mecanismo de prevención de errores y adecuado desarrollo de los proyectos “pilotos” como en este caso específico, en aras de minimizar los riesgos de cometer errores en los procesos y tener un satisfactorio cumplimiento de objetivos institucionales.

Lo anterior, produce aumento de errores, atrasos y dificultad para el desarrollo en los procesos productivos de publicación, mala imagen institucional ante los clientes y riesgos de pérdidas económicas a causas de falta de experiencia en procesos de cobro, así como posibles riesgos por una inadecuada toma de decisiones en la oficina, dada la falta de experiencia del “enlace directo”.

2.12 Información de las Facturas

En las facturas emitidas por la oficina desconcentrada, ubicada en el Registro Público, se pudo observar que están siendo impresas en papel químico, en el cual las letras se borran con facilidad. Por otra parte, la dirección de esta oficina, descrita en la parte superior de la factura, no coincide con la verdadera dirección donde se está prestando el servicio y está siendo impresa la factura.

De acuerdo las Normas de Control Interno para el Sector Público, Resolución R-C-9-2000, del 06-de febrero 2009, Capítulo V, Sistemas de Información establecen lo siguiente:

“5.6 Calidad de la información El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplan los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios.”

Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo. Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad. 5.6.3 Utilidad La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario. 5.7.4 Seguridad Deben instaurarse los controles que aseguren que la información que se comunica resguarde sus características propias de calidad, y sea trasladada bajo las condiciones de protección apropiadas, según su grado de sensibilidad y confidencialidad. Así también, que garanticen razonablemente su disponibilidad y acceso por parte de los distintos usuarios en la oportunidad y con la prontitud que la requieran.”

Lo anterior se debe a que ese fue el papel comprado para dichas facturaciones y a la fecha existe en inventario cierta cantidad que debe ser gastada. La dirección errónea contenida en las facturas se debe a la falta de cuidado en los detalles, en el momento de solicitar la impresión de los recibos, debido a falta de una planificación apropiada por la premura con la que se abrió la oficina desconcentrada.

Esta situación genera quejas de los clientes por la limitante en la utilización de estos documentos para sus contabilidades o tramites personales. Además, al borrarse los datos contenidos en la factura o leer una dirección diferente crea confusión en los clientes, ya que ponen en duda la veracidad de los datos que se imprimen en las facturas, emitidas por esta oficina desconcentrada.

2.13 Servicio al Cliente

En visita realizada por esta Auditoría Interna a la Oficina desconcentrada ubicada en el Registro Público, se pudo observar que los funcionarios que laboran para esa oficina poseen un alto espíritu de colaboración y buen servicio al cliente, pero en algunos casos este trato se ajusta más a una atención de camaradería o amistad con algunos clientes.

También se pudo observar que la oficina físicamente carece de una rotulación que guíe al cliente en la forma o logística en que será atendido por los funcionarios, pidiéndose notar que muchos de los clientes entran a la oficina y su primera reacción es mirar a todos lados para tratar de entender por sus propios medios la manera en que será atendido, ya sea por fila, moviéndose de asiento en asiento o por ficha, considerando que esa oficina tampoco cuenta con un instrumento automático dispensador de fichas para la atención al cliente. Esta situación obliga a los mismos funcionarios a estar constantemente indicando al cliente la manera utilizada para su atención.

De acuerdo las Normas de Control Interno para el Sector Público, Resolución R-C-9-2000, del 06-de febrero 2009, Capítulo II, Normas sobre Ambiente de control establecen lo siguiente:

“2.1 Ambiente de control, inciso b. “...El fortalecimiento de la ética institucional que contemple elementos formales e informales para propiciar una gestión institucional apegada a altos estándares de conducta en el desarrollo de las actividades”

Así mismo, en las mismas Normas de Control Interno para el Sector Público, Resolución R-C-9-2000, del 06-de febrero 2009, Capítulo V, Sistemas de Información indican:

“5.6.1 Confiabilidad La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.

5.6.3 Utilidad La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario.

5.7 Calidad de la comunicación El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer los procesos necesarios para asegurar razonablemente que la comunicación de la información se da a las instancias pertinentes y en el tiempo propicio, de acuerdo con las necesidades de los usuarios, según los asuntos que se encuentran y son necesarios en su esfera de acción. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y mejoramiento continuo”.

La situación de camaradería se debe a la falta de rotación de personal en la oficina de zapote, creando una familiaridad de los funcionarios con los clientes que asisten constantemente a la oficina del Registro Nacional. En relación con la falta de rotulación, se debe a la falta de visitas más continuas de la jefatura de Diarios Oficiales y Dirección de Comercialización y Divulgación, en la búsqueda continua de mejoras para la oficina, para un adecuado servicio al cliente y detección de los riesgos inherentes al proceso que se realiza en esa oficina. También, esta situación involucra a la Encargada de Salud Ocupacional.

La situación descrita anteriormente podría generar conflictos de intereses para los funcionarios que atienden a los clientes, debido a los excesos de confianza entre funcionarios y clientes, además de quejas y desorden entre la clientela que visita la oficina, lo cual produce una mala imagen institucional entre los clientes que se quejan constantemente.

2.14. Recurso Humano vrs Cantidad de Clientes

En visita preliminar realizada por esta Auditoría a la oficina desconcentrada, ubicada en el Registro Público, se pudo observar que el volumen de clientela es bastante alto, lo que genera que los funcionarios destacados en esa Oficina se quejen por la necesidad de personal que cuide las horas de almuerzo, vacaciones, permisos, entre otros.

Además, para conocer mejor el panorama, esta Auditoría Interna realizó una prueba, donde se pudo determinar la cantidad de clientes atendidos o gestiones realizadas tanto en oficinas centrales como en la oficina desconcentrada, en ciertas fechas establecidas como muestra. De la prueba se pudo comprobar que alrededor a un 40% de los clientes o gestiones realizadas provienen de la oficina desconcentrada, lo que sugiere que casi la mitad de la clientela de la Imprenta Nacional se aproxima a realizar sus publicaciones en la oficina desconcentrada ubicada en el Registro Público y un 60% a oficinas centrales, como se muestra en el siguiente cuadro:

CUADRO COMPARATIVO SOBRE CANTIDAD DE DOCUMENTOS, FACTURAS TRAMITADAS, MONTOS Y PERSONAL EN OFICINAS CENTRALES VS OFICINA DESCONCENTRADA UBICADA EN EL REGISTRO PUBLICO DURANTE EL AÑO 2017			
ambas oficinas	monto taotal facturas ambos oficinas	275.148.090,00	porcentajes
	cantidad de facturas tramitadas ambos oficinas	3575	
	cantidad total documentos ambos oficinas	4064	
	Aproximado de la cantidad total de funcionarios que realizan tramite de documentos para la insititucion.	10	
ZAPOTE	monto facturas zapote	142.866.080,00	52%
	cantidad facturas zapote	1435	40%
	Cantidad documentos tramitados zapote	1624	40%
	cantidad de funcioanrios para tramite de documentos en oficina desconcentrada.	2,5	25%
	cajeros fijos destacados en oficina desconcentrada	0	
	cuenta con puesto de jefatura	No	
OF CENTRALES	monto facturas of central	132.282.010,00	48%
	mcantidad facturas Tramitadas of central	2140	60%
	cantidad documentos of central	2440	60%
	cantidad de funcioanrios para tramite de documentos en oficina desconcentrada	7	70%
	cajeros fijos destacados en oficina desconcentrada	1	
	cuenta con puesto de jefatura	Si	
Fuente de informacion:			
Datos proporcionados por el Deptamento de Informatica mediante correo electronico del 10-11-2017, por la Licda Gabriela Moya, analista de dicho departamento, según fechas solicitadas de acuerdo a la muestra de días calendario seleccionado por esta Auditoria Intena. Datos de los días 4-19-28 de abril, 10-18-30 de mayo, 13-27 de junio, 7-11-26 de julio, 8-18-21 de agosto, 6-13-9 de setiembre todos del año 2017. Realizado por: Licda Fresia Hernandez y Aprobado por : Licda Wendy Villavicencio Rojas.			

Es importante mencionar, que según la muestra anteriormente citada, casi la mitad de la clientela es atendida en el Registro Público, considerando algunas diferencias y condiciones importantes entre una oficina y otra, en lo que a recurso humano se refiere como, por ejemplo:

- En oficinas centrales se cuenta con un porcentaje aproximado de un 70% del recurso humano con el que cuenta la institución para atender el proceso de trámite de documentos (alternándose el personal en los tiempos de descanso) y la oficina desconcentrada posee un porcentaje de un 25%, considerando que en la oficina desconcentrada uno de los tres funcionarios, posee el recargo de labores de jefatura.
- En oficinas centrales el personal realiza únicamente el proceso de trámite de documentos, debido a que el proceso de cobro es realizado por personal del Departamento de Financiero y en la oficina desconcentrada el proceso de cobro debe ser realizado y distribuido entre los tres funcionarios de Diarios Oficiales, ya que no cuentan con el puesto fijo de cajero.
- La oficina central cuenta con un puesto de jefatura que realiza las funciones correspondientes a este cargo, a diferencia de la oficina desconcentrada donde estas funciones están recargadas en uno de los tres funcionarios.

- El personal de oficinas centrales posee mayor nivel de experiencia que el de la oficina desconcentrada, lo que hace que las funciones que realiza sean más expeditas que en la oficina desconcentrada.

De acuerdo las Normas de Control Interno para el Sector Público, Resolución R-C-9-2000, del 06-de febrero 2009, Capítulo II, Normas sobre ambiente de control establecen lo siguiente -

“2.1 Ambiente de control. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer un ambiente de control que se constituya en el fundamento para la operación y el fortalecimiento del SCI, y en consecuencia, para el logro de los objetivos institucionales. A los efectos, debe contemplarse el conjunto de factores organizacionales que propician una actitud positiva y de apoyo al SCI y a una gestión institucional orientada a resultados que permita una rendición de cuentas efectiva, incluyendo al menos lo siguiente: ... d. Una apropiada estructura organizativa acorde con las necesidades y la dinámica de las circunstancias institucionales. 2.4 Idoneidad del personal El personal... y otras relacionadas con la gestión de recursos humanos, deben dirigirse técnica y profesionalmente con miras a la contratación, la retención y la actualización de personal idóneo en la cantidad que se estime suficiente para el logro de los objetivos institucionales.”

Lo anterior, se debe a la carencia de personal y a una mala práctica de las diferentes Administraciones de la institución en la implementación de proyectos institucionales, sin realizar estudios de factibilidad o de mercado para obtener datos e información que sirva de insumos para la adecuada planeación, logística y obtención de recursos necesarios para ponerlos en marcha.

Todo lo anteriormente comentado, puede provocar una desmotivación en el personal o una posibilidad de demandas o quejas ante la Junta de Relaciones Laborales a falta no poder hacer uso de su tiempo de descanso, vacaciones, permisos. Tampoco se brinda un servicio adecuado al cliente, aumenta la posibilidad de cometer errores en los procesos y se deteriora la imagen institucional, debido a la mala atención de los clientes, largos tiempos de espera, entre otros.

2.15. Supervisión

Como se ha expresado en informes de Auditoría anteriores la supervisión es un recurso y obligación de todo funcionario que realice funciones de administración a diversos niveles y en cualquier gestión administrativa de una unidad Departamental de una organización. La Supervisión es importante, ya que la mayor parte de las deficiencias de control surgen por descuidos e inadecuadas técnicas en el tema de supervisión.

Dados los resultados obtenidos en este Estudio de Auditoria, es evidente que la Oficina desconcentrada no escapa de varias deficiencias y casi abandono, debido a que no se resuelven problemas importantes como los desarrollados en este informe, permitiendo evidenciar que la supervisión ejercida en toda la línea de mando de la oficina desconcentrada es deficiente en varios aspectos importantes, como falta de visitas regulares a la oficina desconcentrada tanto de la Jefatura como de la Dirección de Comercialización, y Divulgación, la falta de apoyo y compromiso de la Jefatura de Diarios Oficiales, cuando se presentó la

ausencia de un encargado de la oficina, carencia de constancia y seguimiento en la resolución de asuntos y problemas pendientes y otras situaciones en las que el personal debe desenvolverse para el desarrollo de sus funciones.

Además, esta Auditoría Interna insiste en que en la sana práctica el recurso de supervisión constante en toda la línea de mando permite adquirir, sobre la marcha, una seguridad razonable de que la gestión real es congruente con lo que se planeó hacer, para mantener el control sobre cada paso de los procesos, transacciones y operaciones, desde el momento en que se proponen y hasta después de su materialización.

Como obligación, la supervisión es mucho más que una mera observación de la forma como se desarrolla el quehacer en una unidad, pues además involucra comunicar a los subalternos y a las líneas de mando las observaciones y recomendaciones pertinentes para mejorar la gestión, aplicar justamente la autoridad precisa para que aquellas que se implanten con eficiencia y puntualidad y generando en el personal la motivación requerida para que colabore en la ejecución eficaz de los planes y así asegurar los intereses de la institución.

En las Normas de Control Interno para el Sector Público, Resolución R-C-9-2000, del 06-de febrero 2009, Capítulo IV: Normas sobre Actividades de Control. Establece lo siguiente;

“4.5.1 Supervisión constante El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos.”

El Reglamento Autónomo de Organización y Servicios de la Imprenta Nacional N° 35598-G, Capítulo IV, en las Obligaciones de las Jefaturas, establece lo siguiente:

“Artículo 12.—Obligaciones de los jefes de departamento. Además de lo contemplado en los artículos 13 y 15 de este Reglamento, los jefes de departamento, tendrán las siguientes obligaciones:

a) Supervisar, asesorar y dirigir las labores de todos los funcionarios bajo su cargo, asignados por ley o por sus superiores... “

Esta situación se debe a desidia en la supervisión ejercida en cada una de las líneas de mando y a la carencia de experiencia en los funcionarios asignados a los puestos de jefatura y encargados sobre manejo de personal, procesos de gestión administrativa y desconocimientos sobre algunos elementos de administración para la solución asertiva de problemas y proporcionar instrucciones asertivas a los colaboradores.

La ausencia de supervisión genera inestabilidad en el personal, aumentan los errores en los procesos, se debilita el control interno, aumentan las posibilidades de pérdidas económicas, se deteriora la imagen institucional y se incumplen los objetivos institucionales.

III. CONCLUSION

El sistema de control interno inmerso en los procedimientos realizados por la oficina desconcentrada ubicada en el Registro Público presenta algunas debilidades en aspectos importantes a considerar para un adecuado desarrollo de las labores, logística de los procedimientos y proyectos institucionales, uso y cantidad de recursos disponibles e intereses y objetivos institucionales que pretende alcanzar la Administración con la apertura de esta oficina. Además, es evidente la premura en la apertura de la oficina desconcentrada, lo que ha provocado un descuido en las operaciones de esta oficina, según la evidencia obtenida en los resultados que fueron presentados en este informe de auditoría.

IV. RECOMENDACIONES

Como resultado del estudio anterior se generaron las siguientes recomendaciones que deberán ser cumplidas por la Administración, en un plazo no menos a 6 meses:

4.1. Al Ministro de Gobernación y Policía /Junta Administrativa

4.1.1 Girar las directrices necesarias a las instancias competentes, para que se cumplan las recomendaciones planteadas en este Informe.

4.1.2 Informar a la Auditoría Interna de los resultados obtenidos en el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este Informe.

4.2. A la Directora General de la Imprenta Nacional

4.2. 1. En lo sucesivo, realizar estudios de factibilidad o de mercado para obtener datos e información de los insumos necesarios para la adecuada planeación, logística y obtención de recursos necesarios para ponerlos en marcha en proyectos institucionales. **(Resultado 2.14)**

4.2.2. Brindar recursos humanos y financieros a la Dirección de Comercialización y Divulgación, para contar con un funcionario más y mejores equipos de cómputo en la Oficina ubicada en el Registro Nacional, con la intención de solucionar los problemas que posee dicha oficina. **(Resultados 2.5 y 2.14)**

4.2.3. Girar las instrucciones respectivas a quien(es) corresponda, para que se cumplan las recomendaciones planteadas en este Informe.

4.2.3. Informar a la Auditoría Interna de los resultados obtenidos en el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este Informe.

4.3. A Directora de Comercialización y Divulgación

4.3.1 Girar las instrucciones pertinentes con el fin de que los Manuales de Procedimientos de la Oficina Desconcentrada sean culminados a la mayor brevedad posible y dejar evidencia formal y documental del proceso de implementación del Manual de Procedimientos, de acuerdo con la Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos de MIDEPLAN. En caso de necesitarlo, solicitar la capacitación necesaria para la elaboración de los manuales **(Resultado 2.1)**

4.3.2 Girar las instrucciones para elaborar un Manual de Usuario para la Oficina Desconcentrada en forma completa, detallada y clara todos los procedimientos en el sistema informático, referenciado con el Manual de Procedimientos e informarse por los medios que consideren convenientes sobre el objetivo primordial de dicho documento y la correcta elaboración y redacción del mismo, solicitando capacitación en el tema en caso de ser necesario. **(Resultado 2.2)**

4.3.3 Solicitar y exponer a la administración la necesidad y los riesgos asociados a la falta de recurso humano que ocupe el puesto de jefatura y la importancia de que el mismo cuente con los requisitos necesarios para ocupar cargos de este tipo. **(Resultado 2.3)**

4.3.4 Prestar más atención a los procedimientos que desarrollan las jefaturas, a lo interno de sus oficinas e instarlas a mostrar una actitud más analítica en la prevención de los riesgos en los procedimientos que realizan los funcionarios y sobre las medidas de control en la entrega de “roles” que ellos mismos dan acceso a los funcionarios en el sistema, esto en aras de evitar exponer a la institución a cualquier posibilidad de pérdidas económicas o de cualquier índole. Además, girar las instrucciones para que a la brevedad posible se realice el proceso de homologar los datos en ambos sistemas y eliminar la posibilidad de corregir cotizaciones, en lugar de modificación de precios. **(Resultado 2.4)**

4.3.5 Realizar las acciones necesarias en coordinación con la Unidad de Informática con el fin de finiquitar la instalación de la “caja negra” a la mayor brevedad posible. Así como realizar un análisis y revisión en coordinación con la oficina de Informática sobre el equipo informático existente en la oficina desconcentrada, con el fin de establecer las necesidades pertinentes a la administración. **(Resultado 2.5)**

4.5.6 Solicitar al Director Administrativo Financiero para que solicite la póliza de fidelidad a los funcionarios que laboren para la oficina desconcentrada en la Imprenta Nacional, con el fin de minimizar los riesgos monetarios en dicha oficina. **(Resultado 2.6)**

4.3.7 Girar instrucciones a la Jefatura de Diarios Oficiales, en la búsqueda constante de mejoras en los controles y procesos para minimizar los riesgos que induzcan a error a la siguiente unidad de la cadena de

proceso productivo en la institución. Además, realizar el proceso de homogenización de datos en ambos sistemas para evitar la corrección de cotizaciones o cambios de precio de las mismas. **(Resultado 2.7)**

4.3.8 Verificar el cumplimiento, en la entrega formal de funciones a los funcionarios de nuevo ingreso a la Oficina de Diarios Oficiales o cuyas funciones detalladas presenten un cambio sustancial a las que venían realizando. Así como informar por escrito el debido traslado de personal de una oficina a otra con el fin de lograr un adecuado sentamiento de responsabilidad por parte del personal. **(Resultado 2.8)**

4.3.9 Girar las instrucciones a fin de que se cumpla con las respectivas certificaciones firmadas para cada funcionario cada vez que se realice traslados de funcionarios a la oficina desconcentrada, con el fin de que cada funcionario sea el que asuma la responsabilidad por los activos que utiliza. **(Resultado 2.9)**

4.3.10 Gestionar ante la administración un mejor y más confiable mecanismo de control automatizado de asistencia para los funcionarios que laboran para la oficina desconcentrada ubicada en el Registro Público, que genere un control cruzado entre lo ejecutado por el funcionario con relación a la asistencia y la veracidad de la información reportada a las instancias correspondientes para los rebajos de salario. Así como, insistir al personal sobre actitudes más diligentes en procedimientos importantes como los de control y manejo de la información de asistencia del personal. **(Resultado 2.10)**

4.3.11 En lo sucesivo, mostrar documentalmente una actitud de más liderazgo, autoridad con el uso del recurso humano con más experiencia, según las necesidades institucionales, como mecanismo de prevención de errores y adecuado desarrollo de los proyectos de la administración, en aras de minimizar los riesgos de error en los procesos y por ende un satisfactorio cumplimiento de objetivos institucionales. **(Resultado 2.11)**

4.3.12 Solicitar y realizar las diligencias necesarias para que en lo sucesivo se realice una mejora en el papel utilizado para las facturas de la oficina desconcentrada y coordinar con el Departamento de Informática la corrección de la dirección de las facturas emitidas y en lo sucesivo tener una actitud más observadora en este tipo de detalles para proporcionar una planificación apropiada de la materia prima e insumos necesarios para proporcionar transparencia y seguridad de la información en las transacciones realizadas. **(Resultado 2.12)**

4.3.13 Gestionar las acciones correspondientes para que se implemente la rotación de personal en la oficina desconcentrada, con el fin de evitar en los clientes situaciones de familiarización con el personal. Además, realizar visitas más continuas a la oficina desconcentrada como mecanismo de supervisión de la jefatura de Diarios Oficiales en la búsqueda continua de mejoras para un adecuado servicio al cliente y detección de los riesgos inherentes al proceso que se realiza en esa oficina. **(Resultado 2.13)**

4.3.14 Exponer y solicitar formalmente a la administración nuevamente la necesidad de personal que posee esa oficina para poder cumplir de manera correcta el desarrollo de sus actividades, en aras de un adecuado servicio al cliente. **(Resultado 2.14)**

4.3.15 Proporcionar en lo sucesivo mejoras a la metodología de supervisión ejercida sobre la línea de mando de la oficina desconcentrada mediante técnicas más efectivas, verificables, contantes y rigurosas, dejando clara evidencia de lo realizado. **(Resultado 2.15)**

4.3.16 Informar a la Auditoría Interna de los resultados obtenidos en el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este Informe.

4.4 A la Jefa de Diarios Oficiales

4.4.1 Continuar con el proceso de actualización y culminación del Manual de Procedimientos para la Oficina Desconcentrada de acuerdo con la Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos de MIDEPLAN, incluyendo en forma completa, detallada y clara todos los procedimientos y actividades de control interno, haciendo referencia a la normativa aplicable para cada proceso de ser el caso e informarse por los medios que consideren convenientes sobre el objetivo primordial de dicho documento y la correcta elaboración y redacción del mismo, solicitando capacitación en el tema en caso de ser necesario. **(Resultado 2.1)**

4.4.2 Coordinar con el Departamento Informático para la elaboración de un Manual de Usuario para la Oficina Desconcentrada en forma completa, detallada y clara todos los procedimientos en el sistema informático, referenciado con el Manual de Procedimientos e informarse por los medios que consideren convenientes sobre el objetivo primordial de dicho documento y la correcta elaboración y redacción del mismo, solicitando capacitación en el tema en caso de ser necesario. **(Resultado 2.2)**

4.4.3 En lo sucesivo, prestar más atención y mostrar una actitud más analítica en la prevención de los riesgos asociados a los procedimientos que realizan los funcionarios y a los “roles” a los que se les da acceso en el sistema, esto en aras de evitar exponer a la institución a cualquier posibilidad de pérdidas económicas o de cualquier índole. Además, realizar el proceso de homologación de datos en ambos sistemas para evitar en mejor instancia la corrección de cotizaciones, en lugar de modificación de precios. **(Resultado 2.4)**

4.4.4 En lo sucesivo, prestar más atención a los procedimientos que realizan los funcionarios en la obligación como jefaturas de una búsqueda constante de mejoras en los controles y procesos para minimizar los riesgos que induzcan a error en la siguiente unidad de la cadena de proceso productivo en la institución. Además, realizar el proceso de homologación de datos en ambos sistemas para evitar la corrección de cotizaciones o cambios de precio de las mismas. **(Resultado 2.7)**

4.4.5 En lo sucesivo, realizar la entrega formal de funciones a los funcionarios de nuevo ingreso a la Oficina de Diarios Oficiales o cuyas funciones detalladas presenten un cambio sustancial a las que venían

realizando. Así como informar por escrito el debido traslado de personal de una oficina a otra con el fin de lograr un adecuado sentamiento de responsabilidad por parte del personal. **(Resultado 2.8)**

4.4.6 Realizar las respectivas certificaciones firmadas por cada funcionaria cada vez que se realice traslados de funcionarios a la oficina desconcentrada, con el fin de que cada subalterno sea el que asuma la responsabilidad por los activos que utiliza. **(Resultado 2.9)**

4.4.7 Solicitar a la Jefatura superior, la implementación de un mecanismo de control de asistencia automatizado para los funcionarios que laboran en la oficina desconcentrada, ubicada en el Registro Público, que genere un control confiable del proceder del funcionario en relación con la asistencia. **(Resultado 2.10)**

4.4.8 Solicitar formalmente las correcciones necesarias, a sus superiores, para que en lo sucesivo se realice una mejora en el papel utilizado para las facturas de la oficina desconcentrada y solicitar con el Departamento de Informática, la corrección de la dirección de las facturas emitidas y en lo sucesivo tener una actitud más observadora en este tipo de detalles para proporcionar una planificación apropiada de la materia prima e insumos necesarios para proporcionar transparencia y seguridad de la información en las transacciones realizadas. **(Resultado 2.12)**

4.4.9 Exponer y solicitar formalmente a la supervisión la necesidad de implementar la rotación de personal en la oficina desconcentrada, con el fin de evitar en los clientes situaciones de familiarización con el personal. Además, realizar visitas más continuas a la oficina desconcentrada con el fin de buscar mejoras continuas para un adecuado servicio al cliente y detección de los riesgos inherentes al proceso que se realiza en esa oficina. **(Resultado 2.13)**

4.4.10 Mostrar una actitud diligente en cuanto a las funciones que le fueron asignadas, con iniciativa y perseverancia en el seguimiento y búsqueda de soluciones oportunas, apoyo y compromiso mediante el planteamiento de políticas planes de trabajo para la solución de problemas no solo de índole administrativo sino operacional que se presentan en el desarrollo de los procesos en la oficina desconcentrada ubicada en el Registro Público, con el fin de evitar menoscabo de los intereses de la institución y cumplimiento de los objetivos institucionales. **(Resultado 2.15)**

4.4.11 Informar a la Auditoría Interna de los resultados obtenidos en el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este Informe.

4.5. A Director Administrativo Financiero

4.5.1 Girar las instrucciones pertinentes, con el fin de que los funcionarios que laboran para la oficina desconcentrada ubicada en el Registro Público cuenten con la póliza de fidelidad respectiva, con el fin de minimizar los riesgos monetarios en dicha oficina. **(Resultado 2.6)**

4.5.2 Informar a la Auditoría Interna de los resultados obtenidos en el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este Informe.

4.6. Al Jefe del Departamento de Informática

4.6.1 Establecer e implementar medidas emergencia a lo interno del Departamento de Informática con el fin de brindar un soporte informático más ágil y oportuno, considerando mitigar el riesgo de una mala atención al público, dada la lejanía de la oficina desconcentrada de oficinas centrales **(Resultado 2.5)**

4.4.11 Informar a la Auditoría Interna de los resultados obtenidos en el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este Informe.