



170
AÑOS
de hacer
el bien

13ABR'16 am10:22

Alvarado
JPS-GERENCIA GENERAL

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AI JPS N° 05-2016

ÁREA FINANCIERA CONTABLE

TEMA:

EVALUACIÓN DE LA CONFIABILIDAD DEL CONTROL INTERNO ESTABLECIDO SOBRE LAS OPERACIONES RELACIONADAS CON EL EFECTIVO INSTITUCIONAL, COMO RESULTADO DE LA VARIACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL

PREPARADO POR:

**MBA. JUAN LUIS AVENDAÑO ALVARADO
PROFESIONAL II .**

07 DE ABRIL DE 2016



COPIA:

JPS-13ABR'16AM10:00

GERENCIA ADMITIVA-FINANC

Recibe: *Marianella*

**PRESIDENCIA
GERENCIA GENERAL
GERENCIA DE OPERACIONES
GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA**

INDICE DEL INFORME

Tema	Pág.
RESUMEN EJECUTIVO	i
I-INTRODUCCIÓN	1
1.1- Antecedentes del estudio.	1
1.2- Objetivo General.	1
1.3- Objetivos específicos	1
1.4- Alcance del estudio.	1
1.5- Período revisado	2
1.6- Metodología	2
1.7- Procedimientos utilizados para efectuar el estudio	3
1.8- Normativa sobre deberes en el trámite de informes de Auditoría	3
2- RESULTADOS DEL ESTUDIO	5
2.1- Nueva Estructura Organizativa de la Junta de Protección Social no es coincidente con la definida en el Reglamento Orgánico vigente	5
2.2- Falta de Manuales de Tareas y Funciones actualizados, aprobados por la Gerencia General y hechos del conocimiento de los funcionarios	8
2.3- Carencia de Planes de Contingencia actualizados, aprobados y hechos del conocimiento de los colaboradores de las Gerencias Administrativa Financiera y de Operaciones	9
2.4- Separación de las operaciones de giro de recursos institucionales entre la Gerencia de Operaciones y la Gerencia Administrativa Financiera	13
2.5- Perfiles asignados a los funcionarios dentro de los sistemas Institucionales y los sistemas Bancarios que les permiten realizar varias acciones	14
3- CONCLUSIONES	23
4-RECOMENDACIONES	24
4.1 Al Gerente General	24
5-OBSERVACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN	26

RESUMEN EJECUTIVO

Informe de Auditoría N° 05-2016

Evaluación de la confiabilidad del Control Interno establecido sobre las operaciones relacionadas con el Efectivo Institucional, como resultado de la variación en la Estructura Orgánica de la Junta de Protección Social.

En cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna aprobado por la Junta Directiva para el período 2015, se procedió a llevar a cabo un estudio especial sobre el resultado de la implementación de la nueva Estructura Organizativa en la Junta de Protección Social, la cual fue aprobada por el Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN) mediante oficio DM-434 del 26 de julio del 2012.

Por lo anterior, la labor efectuada consistió en un proceso en el cual la Auditoría Interna realizó el seguimiento de la implementación de la nueva Estructura Orgánica y las modificaciones realizadas; asimismo, se valoró el efecto de los cambios efectuados sobre las actividades que involucran el manejo de las cuentas corrientes de la Institución, el control de los ingresos obtenidos, el giro de recursos a proveedores y la colocación de fondos en inversión entre otros, actividades que fueron asumidas por la Gerencia Administrativa Financiera, así como el pago de premios de lotería que lo realiza la Gerencia de Operaciones (Unidad de Pago de Premios).

Los fondos depositados en cuenta corriente e inversiones son de relevancia respecto del total de activos, por lo que es fundamental que sobre estas operaciones se mantengan mecanismos de Control Interno que aseguren la corrección y transparencia de las operaciones que se ejecutan.

El estudio hecho por esta Auditoría Interna sobre las operaciones relacionadas con la Administración del Efectivo, indica que con la implementación de la Estructura Organizativa Institucional, la cual fue aprobada por el Ministerio de Planificación y Política Económica (oficio DM-434 del 16 de julio de 2012), se realizaron cambios los cuales implicaron la eliminación de las Direcciones de Área, el Departamento de Revisión y Control, Secciones y Oficinas de los diferentes departamentos entre otros; adicionalmente, se llevó a cabo el traslado de personal entre diferentes dependencias. Lo anterior, implicó modificaciones en la Estructura de Control Interno que se encontraba establecida y originó que sea necesario ejecutar la correspondiente actualización de los Manuales de Funciones y Tareas, así como de los Planes de Contingencia, para asegurar la continuidad de las operaciones.

Con base en los resultados obtenidos de este estudio, se emiten recomendaciones con el propósito de que se pongan en práctica mecanismos que mejoren el Sistema de Control Interno, evitando de esta forma la exposición al riesgo de los recursos públicos que administra la Institución.

1. INTRODUCCION.

1.1 Antecedentes del estudio.

El presente estudio se elaboró en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo del Área Financiera Contable para el período 2015.

1.2 Objetivo general del estudio.

Verificar las actividades relacionadas con el análisis, comprobación de la documentación y autorización de operaciones concernientes con la Administración del Efectivo Institucional. Asimismo, determinar que los procesos que se realicen se apeguen a lo que establece la Ley General de Control Interno N° 8292, los pronunciamientos y la normativa emitida por la Contraloría General de la República, valorando el riesgo en la ejecución de dichas operaciones.

1.3 Objetivos específicos

- Determinar que se cuente con Procedimientos de Operación, Manuales de Funciones, Manuales de Tareas y Planes de Contingencia documentados, actualizados y debidamente aprobados por la Gerencia General.
- Comprobar que se mantenga actualizado el grupo de funcionarios autorizados para aprobar las operaciones y dar las firmas giradoras.
- Constatar que se mantenga la respectiva segregación de funciones en las operaciones relacionadas con el registro de ingresos y el giro de recursos.
- Verificar que los funcionarios que pueden acceder a los sistemas bancarios e institucionales, no cuentan con perfiles que les permitan ejecutar varias acciones (registro, aprobación y envío).
- Constatar que se hayan llevado a cabo procesos de Valoración de Riesgos por parte de las dependencias relacionadas con las operaciones de Administración del Efectivo de la Institución.

1.4 Alcance del estudio.

Se verificaron los procedimientos de operación, autorización, soporte de las actividades realizadas y los Planes de Contingencia establecidos sobre las operaciones relacionadas con la Administración del Efectivo Institucional.

1.5 Período revisado.

La labor ejecutada comprendió el análisis de las operaciones llevadas a cabo durante el período 2014, ampliando el mismo cuando fue considerado necesario.

1.6 Metodología.

Para la realización de este estudio se consultó:

- a) Ley General de Control Interno N° 8292 del 18 de julio del 2002, en cuanto a los artículos N° 7, N° 8, N° 9, N° 10, N° 11 y N° 12, referidos al Sistema de Control Interno.
- b) Normas de Control Interno para el Sector Público, (Publicado en La Gaceta N° 26 del 6 de febrero del 2009), Normas N° 1.1, N° 1.2, N° 1.3, N° 1.4, N° 1.5 N° 1.7, N° 1.9, N° 2.1, N° 2.2, N° 2.5, N° 2.5.1, N° 2.5.2, N° 2.5.3, N° 3.1, N° 3.2, N° 3.3, N° 4.4.1, N° 4.4.2, N° 4.4.5, N° 4.5.1, N° 5.4, N° 5.6.1, N° 5.7.3, N° 5.8, N° 6.1 y N° 6.3 sobre el Sistema de Control Interno, Objetivos del Control Interno, Características del Sistema de Control Interno, Responsabilidad de los Jerarcas y Titulares Subordinados sobre el Sistema de Control Interno, Responsabilidad de los Funcionarios sobre el Sistema de Control Interno, Rendición de Cuentas sobre el Sistema de Control Interno, Vinculación del Sistema de Control Interno con la Calidad, Ambiente de Control, Compromiso Superior, Estructura Organizativa, Delegación de Funciones, Autorización y Aprobación, Separación de Funciones Incompatibles y del Procesamiento de Transacciones, Valoración del Riesgo, Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional, Vinculación con la Planificación Institucional, Documentación y Registro de la Gestión Institucional, Formularios Uniformes, Verificación y Conciliaciones Periódicas, Supervisión Constante, Gestión Documental, Confiabilidad, Oportunidad, Control de Sistemas de Información, Seguimiento del Sistema de Control Interno, Actividades de Seguimiento del Sistema de Control Interno.
- c) Reglamento Orgánico de la Junta de Protección Social vigente, aprobado mediante Decreto Ejecutivo N° 28025-M'ISS-MP y publicado en el diario oficial La Gaceta N° 151 del 05 de agosto de 1999.
- d) Correspondencia emitida por la Auditoría Interna, la Gerencia Administrativa Financiera y la Gerencia de Operaciones respecto al proceso de implementación de la nueva Estructura Organizativa en la Institución.

1.7 Procedimientos utilizados para efectuar el estudio.

Para llevar a cabo el presente estudio se siguieron los siguientes procedimientos:

- Recolección de correspondencia relacionada con la aprobación e implementación de la nueva Estructura Orgánica en la Institución.
- Recolección de la normativa relacionada con la implementación de la nueva Estructura Organizativa en la Junta de Protección Social.
- Revisión de los Informes de Valoración de Riesgo realizados por la Gerencia de Operaciones y la Gerencia Administrativa Financiera debido a la implementación de la nueva Estructura Orgánica.
- Revisión de los funcionarios autorizados para el manejo de las cuentas bancarias y los sistemas institucionales relacionados con la Administración del Efectivo de la Junta de Protección Social.
- Verificación de las operaciones de transferencias electrónicas de fondos realizadas en el sistema INTEF (reporte de pagos por cuentas).
- Seguimiento de los movimientos de Transferencias Electrónicas de Fondos llevados a cabo en las cuentas corrientes que mantiene activas la Junta de Protección Social con los bancos estatales.

1.8 Normativa sobre deberes en el trámite de informes de Auditoría.

De conformidad con lo que establece la Contraloría General de la República, se transcriben los artículos N° 36, N° 37, N° 38 y N° 39 de la Ley General de Control Interno N° 8292, publicada en la Gaceta N° 169 de 4 de setiembre del 2002:

"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 hallazgos 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..."

2. RESULTADOS DEL ESTUDIO.

2.1.- Nueva Estructura Organizativa de la Junta de Protección Social no es coincidente con la definida en el Reglamento Orgánico vigente.

La Junta Directiva Institucional en la Sesión Ordinaria N° 39 celebrada el 17 de noviembre de 2009, tomó el acuerdo JD-535, mediante el cual se dio inicio a un proceso de reorganización administrativa integral de conformidad con los Lineamientos Generales para Reorganizaciones Administrativas emitidos por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), y autorizó que se realizara un estudio de Clasificación y Valoración de Puestos, cargas de trabajo, perfiles y Manuales de Puestos y Tareas entre otros, como parte del proceso para cumplir con las Directrices y Lineamientos de Política Salarial y Empleo del período en el cual se llevaron a cabo dichos estudios. Lo anterior, de conformidad con las recomendaciones contenidas en los oficios G-3115-2009 y G-3129-2009 de la Gerencia General, que adjuntaban las notas DA-926-2009 y DA-953-2009 de la Dirección Administrativa.

Posteriormente, con acuerdo JD-022 de la Sesión Ordinaria N° 03 celebrada el 26 de enero de 2010, el Órgano Director acogió una propuesta de Organigrama presentada por los señores Julio Canales Guillén y Rafael Oviedo Chacón, quienes en ese año ocupaban los cargos de Subgerente de Acción Social y Director Financiero Contable respectivamente, en el sentido de la creación de siete Gerencias de Área y la reorganización de la Estructura Orgánica de la Junta de Protección Social. Dicha propuesta fue avalada por el señor Francisco Ibarra Arana, que en el año 2010 se desempeñaba como Gerente General. Cabe destacar, que el acuerdo en cita estableció:

"ACUERDO JD-022

Se acoge la propuesta de organigrama presentada por la Administración Superior y de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley No. 8718, se autoriza la creación de siete Gerencias de Área, a saber:

Gerencia Comercial y Servicios

Gerencia de Operaciones

Gerencia de Administración y Logística

Gerencia Financiera

Gerencia de Desarrollo Social

Gerencia de Tecnología Informática

Gerencia de Producción

ACUERDO FIRME.

Comuníquese a la Gerencia General."

Es importante señalar, que la Junta de Protección Social presentó al Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica un "*Estudio Técnico de Modernización y Fortalecimiento de la Estructura Organizativa*" de la Junta de Protección Social, el cual fue aprobado por dicho Ente mediante el oficio DM-434 del 16 de junio de 2012, por lo que esta propuesta de reorganización fue implementada en la Institución a partir del 01 de junio de 2013.

De la verificación de la nueva Estructura Organizativa se observó que la misma implicó la modificación completa del organigrama anterior, por cuanto se eliminaron entre otras: Secciones, Oficinas, el Departamento de Revisión y Control, las Direcciones de Área y una Subgerencia; asimismo, se crearon unidades a nivel operativo, Gerencias de Área y se llevó a cabo el cambio de nombre de diferentes departamentos que formaban la Estructura Organizativa anterior (ejemplo Recursos Humanos por Desarrollo del Talento Humano y Departamento de Informática por Departamento de Tecnologías de Información), adicionalmente, se ejecutó el traslado de funciones y personal de las diferentes dependencias.

Se debe mencionar, que a pesar de las modificaciones realizadas con la implementación de la nueva Estructura Organizativa, no se ha llevado a cabo un proceso de actualización del Reglamento Orgánico de la Institución vigente, el cual fue aprobado mediante Decreto Ejecutivo N° 28025-MTSS-MP, publicado en el diario oficio al La Gaceta N° 151 del 05 de agosto de 1999, según Alcance N° 55, por cuanto a manera de ejemplo dicho Reglamento en los Artículos N° 14, N° 18, N° 23, N° 30, N° 32, N° 35 y N° 38, indica:

“Artículo 14.-Las Subgerencias ejercerán las siguientes funciones: ...

Artículo 18.-Para coordinar en forma eficaz los recursos y los servicios, con el fin de eliminar la duplicidad de funciones, ampliar el campo de especialización del personal y facilitar el control de las operaciones, la Junta tendrá las Direcciones, Departamentos y Servicios que se consideren convenientes para el debido funcionamiento de la Institución. ...

Artículo 23.- La Dirección Administrativa tiene las siguientes funciones: ...

Artículo 30.- La Dirección de Producción y Ventas cuenta con las siguientes responsabilidades: ...

Artículo 32.-El Departamento de Inspectores tiene la función de fiscalizar el cumplimiento de las Leyes y Reglamentos vigentes, en materia de Loterías.

**Artículo 35.- La Dirección Financiero Contable tiene las siguientes obligaciones:
...**

Artículo 38.-El Departamento de Revisión y Control es responsable de las siguientes funciones: ...”

Lo anterior, en inobservancia de la Norma N° 2.5 de las Normas de Control Interno para el Sector Público que establece:

“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.”

Esta situación causa que las unidades y funcionarios no cuenten con una clara y formal asignación de autoridad y responsabilidad en las funciones que deben desarrollar en forma diaria y en las labores relacionadas con la Administración del Efectivo Institucional, originando el debilitamiento de la Estructura de Control Interno y el posible incumplimiento de las metas planteadas por la Institución en un período de operaciones.

Es importante indicar que, las instituciones deben contar con una Estructura Orgánica que se encuentre acorde con las necesidades y la dinámica de la organización, de forma que contribuya a una gestión orientada a resultados y que permita una rendición de cuentas efectiva, por lo que el jerarca y los titulares subordinados deben establecer un ambiente de control que se constituya en el fundamento para la operación y el fortalecimiento del SCI (sistema de control interno), mediante una estructura apropiada y adecuadamente descrita en un documento aprobado por el máximo Órgano Colegiado, que contemple las funciones y responsabilidades de cada uno de los componentes, la jerarquía y las relaciones de línea y asesoría establecidas en esta estructura, propiciando de esta forma que los servidores tengan una visión clara, global y detallada de la nueva estructura y una actitud positiva y de apoyo al SCI.

2.2 Falta de Manuales de Tareas y Funciones actualizados, aprobados por la Gerencia General y hechos del conocimiento de los funcionarios.

A partir del 01 de junio de 2013, en la Junta de Protección Social se llevó a cabo la implementación de una nueva Estructura Organizativa, la cual fue aprobada por el Ministerio de Planificación Nacional (MIDEPLAN), mediante oficio DM-434 del 16 de julio del 2012, como parte del proyecto de Modernización del Estado.

Cabe destacar, que adicionalmente se llevó a cabo la elaboración de los Manuales de Procedimientos de las dependencias de esta nueva estructura que tienen relación con la Administración del Efectivo de la Institución, las cuales se encuentran ubicadas en la Gerencia de Operaciones (Pago de Premios) y la Gerencia Administrativa Financiera (Control de Ingresos e Inversiones, Pagos Institucionales y Programación y Control de Recursos Financieros). Asimismo, se comprobó que dichos Manuales de Procedimientos fueron aprobados por la Gerencia General mediante oficio G-0278 del 07 de febrero de 2014, y se verificó que la Gerencia Administrativa Financiera informó de esta aprobación a los titulares subordinados por medio de la circular GAF-08 del 11 de marzo de 2014.

Por otra parte, el seguimiento efectuado indica que en las mencionadas Gerencias de Área no cuentan con Manuales de Funciones y Manuales de Tareas formalmente elaborados y aprobados por la Gerencia General, debido a los cambios que se presentaron en la Estructura Organizativa de la Institución y de conformidad con lo que establece el artículo N° 13, inciso n), del Reglamento Orgánico de la Institución vigente. Lo citado, en oposición de la Norma 4.2.e de las Normas de Control Interno para el Sector Público que indica:

"4.2 Requisitos de las actividades de control

Las actividades de control deben reunir los siguientes requisitos:

...

e. Documentación. *Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación.*

La falta de Manuales de Funciones y Manuales de Tareas aprobados y debidamente comunicados entre los funcionarios que intervienen en las operaciones, origina que los colaboradores no cuenten con criterios previamente establecidos, para uso, consulta, evaluación y cumplimiento de las funciones asignadas. Por lo anterior, como parte de la responsabilidad que le corresponde a los jefes y los titulares subordinados se encuentra el establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del Sistema de Control Interno (SCI), por lo que se debe llevar a cabo la emisión de instrucciones a fin de que las políticas, normas y procedimientos para el cumplimiento del SCI, estén debidamente documentados, oficializados y actualizados, y sean divulgados y puestos a disposición para su consulta.

2.3 Carencia de Planes de Contingencia actualizados, aprobados y hechos del conocimiento de los colaboradores de las Gerencias Administrativa Financiera y de Operaciones.

Debido a la implementación de la nueva Estructura Orgánica en la Junta de Protección Social a partir del 01 de junio del 2013, los Planes de Contingencia que se encontraban elaborados se desactualizaron o perdieron efectividad debido a que se eliminaron dependencias, se crearon otras y se trasladaron funciones así como parte del personal que las ejecutaba.

Por lo mencionado, se solicitó a las Gerencias de Operaciones y Administrativa Financiera mediante notas AI-273 y AI-274 del 20 de abril del 2015, los Planes de Contingencia debidamente aprobados que se elaboraron producto de la implementación de la nueva Estructura Organizativa en la Institución, por lo que se recibió el oficio GO-294 del 28 de abril de 2015, en el que la Gerencia de Operaciones indicó que:

“ ...

1) Planes de Contingencia

En relación con los planes de contingencia que se tienen en las unidades adscritas a esta Gerencia de Operaciones se indica que:

a) En el departamento de loterías, para la entrega de Lotería Instantánea, Lotería Tiempos, Lotería Nacional y Popular, en caso que el sistema falle se tiene como plan de contingencia entregar el producto mediante cupones, tal y como se realizaba en el pasado, en los cuales se indica el número de cédula y cantidad de billetes, este el cupón constas de dos partes, la de depósitos y la de entrega de lotería por parte del cajero despachador, la lotería asignada se anota en ese cupón y al restablecerse los sistemas el cajero debe ingresar a lotería vendida , para que cierren los inventarios respectivos.

Por otro lado, en cuanto a las Loterías no vendidas en el área de Despacho se puede perfectamente confeccionar y crear el acta de destrucción mediante una herramienta de Excel o bien en Word, siendo esto una situación especial y que posteriormente se deberá registrar.

Es importante indicar que si bien es cierto, estos planes de contingencia se han utilizado en caso de ser necesarios, no se encuentran aprobados, por lo que se estarán realizando los trámites correspondientes para tal efecto.

Además cabe agregar que se está trabajando en el análisis y formulación de nuevos planes de contingencia de otros procesos como lo son: creación de actas de envíos de loterías a las agencias y sucursales, Intercambios de lotería, despacho de loterías, monitoreo de saldos de lotería, validación de emisiones y aprobación, detalle de la consignación, autorizaciones provisionales, habilitar paquetes de lotería instantánea producto de una mala entrega por parte del cajero, reintegro de paquetes, preparación del Informe de lo no vendido en agencias y sucursales Información que se le debe suministrar al área de Sorteos.

b) En cuanto a la Plataforma de Servicios y Sucursales, se cuenta con un plan de contingencia para los procesos de Compra de Excedentes el cual consiste en hacer la recepción de la lotería no vendida de forma manual cuando se interrumpe el fluido eléctrico o no se cuenta con acceso al sistema, esta recepción se lleva a cabo a través de talonarios diseñados para tal efecto, una vez reestablecido el sistema se procede a incluir la información en la consola applicativa, para luego entregar al cliente el recibo original, copia para auditoria y copia para el cierre del cajero, este plan se actualizo en este periodo 2015.

Por otro lado, se encuentran en proceso de mejoras y análisis los planes de contingencia para Despacho de Lotería, Depósitos, Cambio de Premios a Público y Vendedores y Caja General, para lo cual se poseen los formularios respectivos según cada proceso para atenderlo en forma manual ante una ausencia eléctrica o un fallo en el funcionamiento de la consola aplicativa y estos se utilizan en el momento en que la Administración lo considere prudente y necesario, estos planes no se encuentran aprobados, por lo que de igual forma se estarán realizando los trámites correspondientes para tal efecto.

Aunado a lo anterior se está realizando una evaluación de los procesos que no cuenten con ningún tipo de plan de contingencia, con el fin de realizar su formulación y mandarlos a su respectiva aprobación.” (El subrayado no es del original)

Por otra parte, la Gerencia de Operaciones no envió a esta Auditoría un documento elaborado formalmente donde se encontraran incorporados los planes con los que indicó contar, con la respectiva inobservancia de las Normas 1.4 inciso c. y 4.2 incisos e y f de las Normas de Control Interno para el Sector Público que señalan:

“1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI

c. La responsabilidad por el establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del SCI es inherente al jerarca y a los titulares subordinados, en el ámbito de sus competencias. En el cumplimiento de esa responsabilidad las autoridades citadas deben dar especial énfasis a áreas consideradas relevantes con base en criterios tales como su materialidad, el riesgo asociado y su impacto en la consecución de los fines institucionales, incluyendo lo relativo a la desconcentración de competencias y la contratación de servicios de apoyo. Como parte de ello, deben contemplar, entre otros asuntos, los siguientes:

...

c. La emisión de instrucciones a fin de que las políticas, normas y procedimientos para el cumplimiento del SCI, estén debidamente documentados, oficializados y actualizados, y sean divulgados y puestos a disposición para su consulta.

4.2 Requisitos de las actividades de control

Las actividades de control deben reunir los siguientes requisitos:

...

e. Documentación. Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación.

f. Divulgación. Las actividades de control deben ser de conocimiento general, y comunicarse a los funcionarios que deben aplicarlas en el desempeño de sus cargos. Dicha comunicación debe darse preferiblemente por escrito, en términos claros y específicos.”

Adicionalmente, la Gerencia Administrativa Financiera remitió el oficio GAF-504 del 4 de mayo de 2015, en el que señaló:

“Se adjuntan los Planes de Contingencia remitidos mediante oficios T-599 y T-770 del 18 y 23 de diciembre, 2013 aprobados por esta Gerencia mediante oficio GAF-490-2014 de fecha 28 de marzo 2014. Los cuales se instruyó deben mantenerse en constante actualización de manera que su aplicación sea viable, además que debe ser del conocimiento de los colaboradores para su eventual cumplimiento.”

No obstante, se verificó que dichos planes no cuentan con la aprobación de la Gerencia General. Lo anterior, por cuanto por tratarse de procedimientos alternos de operación, deben ser aprobados por la Gerencia General de conformidad con el artículo N° 13 inciso n) del Reglamento Orgánico vigente.

Lo citado, indica que respecto a las operaciones relacionadas con la administración del efectivo no se cuenta con Planes de Contingencia formalmente elaborados siguiendo una metodología definida, actualizados y aprobados, los cuales contengan los procedimientos logísticos necesarios para la recuperación y restauración razonable de las funciones críticas que puedan ser afectadas de forma parcial o total en un tiempo predeterminado; asimismo, incorporados en un Plan Integral de Continuidad del Negocio que reúna los Planes de Contingencia de todas las dependencias de la Junta de Protección Social, oficializado y sometido a las pruebas necesarias que aseguren la respuesta certera ante cualquier incidente, crisis o desastre que afecte la operación normal, e incluya los procedimientos de recuperación y restablecimiento de operaciones.

Lo citado, incumple con lo establecido en la Norma 4.3 de las Normas de Control Interno para el Sector Público que señala:

“4.3 Protección y conservación del patrimonio

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente la protección, custodia, inventario, correcto uso y control de los activos pertenecientes a la institución, incluyendo los derechos de propiedad intelectual. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de tales activos y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestos, así como los requisitos indicados en la norma 4.2...”

La falta de Planes de Contingencia estructurados, elaborados y aprobados por la Gerencia General, ocasiona que en la Junta de Protección Social no se cuente con planes preventivos, predictivos, integrales y reactivos que contengan una estructura estratégica y operativa, por cuanto dicho plan debe proponer una serie de procedimientos alternativos al funcionamiento normal cuando alguna de las operaciones usuales se vea perjudicada tras la alteración producida por un desastre (incendio, terremoto y huracán entre otros), lo cual originaría una suspensión de las operaciones normales afectando los ingresos que se obtienen por la venta de los productos que se comercializan.

Por lo tanto, el jerarca y los titulares subordinados deben establecer una serie de procedimientos alternativos al funcionamiento normal de la Institución, incorporados en un Plan elaborado siguiendo una metodología debidamente estructurada y probada que ayude a controlar una situación de emergencia y ayude a minimizar sus consecuencias negativas, como parte de las acciones a seguir para asegurar la continuidad de las operaciones de la Institución.

2.4 Separación de las operaciones de giro de recursos institucionales entre la Gerencia de Operaciones y la Gerencia Administrativa Financiera.

El estudio realizado indica que con la implementación de la nueva Estructura Orgánica en la Junta de Protección Social, se llevó a cabo la división de la función de giro de recursos institucionales que se encontraba asignada a la Unidad de Cheques (dependencia del Departamento de Tesorería), entre dos unidades que en la nueva Estructura Orgánica son:

- a- Pagos Institucionales que pertenece a la Gerencia Administrativa Financiera.
- b- Pago de Premios que está asignada a la Gerencia de Operaciones.

Lo señalado, a pesar de que el artículo N° 37, inciso d) del Reglamento Orgánico de la Institución vigente establece:

“Artículo 37.-El Departamento de Tesorería será responsable de las siguientes funciones:

d) Emitir los cheques de pago de la Institución, los cuales deben firmarse en forma mancomunada con las personas que la Junta Directiva establezca al respecto, que además deben estar acordes con el presupuesto de gasto y las leyes vigentes, ya que es el único órgano autorizado para pagar en nombre de la Junta así como de recibir las cantidades que deban ingresar a las arcas institucionales.” (El subrayado no es del original)

Se debe mencionar que esta división originó una delegación de funciones, autoridad y responsabilidad en las nuevas unidades así como un aumento de funcionarios asignados a ingresar a los sistemas institucionales y bancarios a realizar operaciones que involucran el uso de los recursos de la Junta de Protección Social, en oposición de lo que establece la Norma N° 2.5.1 de las Normas de control interno para el Sector Público que señala:

“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.”

La situación descrita origina un debilitamiento de la estructura de control interno establecida sobre las operaciones de administración del efectivo y el giro de recursos institucionales, por cuanto se produjo un aumento en la cantidad de colaboradores que pueden acceder a los sistemas institucionales y bancarios relacionados con las operaciones de giro de fondos, sin que se haya definido en un nuevo Reglamento Orgánico la autoridad y responsabilidad que debe asignarse a cada unidad y sus funcionarios, respecto de estas operaciones.

2.5 Perfiles asignados a los funcionarios dentro de los sistemas Institucionales y los sistemas bancarios que les permiten realizar varias acciones.

Debido a la implementación de la nueva Estructura Orgánica, se verificó que se llevaron a cabo cambios en los procesos que se ejecutan para realizar el giro de recursos por concepto de pagos comerciales y pago de premios entre otros, esto debido a la separación efectuada de la Unidad de Cheques en dos dependencias, una

a cargo de la Gerencia de Operaciones (Pago de premios) y otra ubicada en la Gerencia Administrativa Financiera (Pagos Institucionales). Por lo anterior, se emitieron las notas AI-273 y AI-274 del 20 de abril de 2015, en las cuales se consultó a dichas gerencias respecto a los procedimientos aplicados para llevar a cabo el giro de recursos, los perfiles asignados a los funcionarios autorizados para ingresar en los sistemas bancarios e institucionales y las acciones que pueden llevar a cabo.

Del estudio de la información recibida y el seguimiento efectuado por esta Auditoría, se obtuvo la información que se presenta en la siguiente tabla:

FUNCIONARIOS CON ACCESO A LOS SISTEMAS BANCARIOS				
Unidad	Usuario	SINPE-Perfiles	BCR Empresarial Perfiles	Observaciones
Pago de Premios	Lucrecia Alvarado García	Registra, Usuaría normal		Reportada como funcionaria que registra las TEF, según nota GO-294 del 28/04/15. (Actualmente no labora para la Institución)
Pago de Premios	Ana L Chinchilla Arias	Registra, Usuaría normal		Reportada como funcionaria que registra las TEF, según nota GO-294 del 28/04/15.
Pago de Premios	Juan L Fernández Sandoval	Usuario normal		Se cita en nota GO-294 del 28/04/15 como funcionario regular del sistema.
Pago de Premios	Cesar David Rojas Rivera	Aprobación, Usuario normal		Reportado como funcionario que aprueba las TEF, según nota GO-294 del 28/04/15.
Pago de Premios	Luis Vargas Morales	Aprobación, Usuario normal		Reportado como funcionario que aprueba las TEF, según nota GO-294 del 28/04/15.
Pago de Premios	Flory Fernández Murillo	Envío, Usuaría normal		

FUNCIONARIOS CON ACCESO A LOS SISTEMAS BANCARIOS				
Unidad	Usuario	SINPE-Perfiles	BCR Empresarial Perfiles	Observaciones
Pago de Premios	Alvaro Brenes Castillo	Usuario normal		En nota GO-294 del 28/04/15, se señala que los colaboradores Carlos Cantero Trejos, Flory Fernández Murillo, Alvaro Brenes Castillo y Arleth Arias Segura, como usuarios regulares o normales del sistema. Por otra parte, se cita que el señor Carlos Cantero Trejos y el señor Giovanni Centeno Espinoza son los responsables de seguridad total en el sistema SINPE. Adicionalmente, para las TEF en el sistema del BCR EMPRESARIAL los cajeros incluyen, las transacciones son revisadas por el señor Carlos Cantero Trejos o el señor Guillermo Vindas Rodríguez. Asimismo, la firma autorizada N° 1 es dada por los mismos funcionarios. Respecto a la firma autorizada N° 2 la misma se encuentra asignada a la Gerencia de Área.
Pago de Premios	Arleth Arias Segura	Usuaría normal		

FUNCIONARIOS CON ACCESO A LOS SISTEMAS BANCARIOS

Unidad	Usuario	SINPE-Perfiles	BCR Empresarial Perfiles	Observaciones
Pagos Institucionales	José Jiménez Jiménez	Usuario normal		En nota GAF-504 del 04/05/2015, se señala que en sistema INTEF cuenta con inclusión, verificación y aprobación.
Pagos Institucionales	Patricia Vargas Sánchez	Usuaría normal	Usuaría maestra, Registro TEF y Autorizadora	En nota GAF-504 del 04/05/2015, se señala que en sistema INTEF cuenta con inclusión, verificación y aprobación.
Pagos Institucionales	Roxana Salazar Carmona			En nota GAF-504 del 04/05/2015, se señala que en sistema INTEF cuenta con inclusión y verificación.
Pagos Institucionales	Dunnia Zúñiga Hernández	Aprobación		En nota GAF-504 del 04/05/2015, se señala que en sistema INTEF cuenta con inclusión y verificación.
Pagos Institucionales	Marcela Chinchilla Guevara	Usuaría normal	Usuaría maestra, Registro TEF y Autorizadora	En nota GAF-504 del 04/05/2015, se señala que en sistema INTEF cuenta con inclusión, verificación y aprobación.
Pagos Institucionales	Juan Alberto Mora Ureña	Aprobación y RST	Registro TEF	En nota GAF-504 del 04/05/2015, se señala que en sistema INTEF cuenta con inclusión y verificación.

FUNCIONARIOS CON ACCESO A LOS SISTEMAS BANCARIOS				
Unidad	Usuario	SINPE-Perfiles	BCR Empresarial Perfiles	Observaciones
Pagos Institucionales	Henry Sanabria Madrigal			No se menciona en la nota GAF-504 del 04/05/2015.
Pagos Institucionales	Luis Huertas Fernández	Envío y RST	Registro TEF y Autorizador	En nota GAF-504 del 04/05/2015, se señala que en sistema INTEF cuenta con inclusión y verificación.
Pagos Institucionales	Jesús Castro Murillo			En nota GAF-504 del 04/05/2015, se señala que en sistema INTEF cuenta con inclusión, verificación y aprobación.
FIRMANTES				
Gerencia de Operaciones	Carlos Cantero Trejos	Envío y RST	Firma autorizada, Verifica TEF	Da firma autorizada N° 1 en Pago de Premios para las Transferencias Electrónicas de Fondos (TEF) y verifica TEF.
Gerencia Administrativa Financiera	Olman Brenes Brenes		Firma autorizada	Da firma autorizada N° 2 en las TEF.
Gerencia Administrativa Financiera	Rodrigo Fernández Cedeño	Envío	Usuario Maestro, Autorizador y Firma autorizada	
Gerencia de Desarrollo Social	Julio Canales Guillén		Firma autorizada	Da firma autorizada N° 2 en las TEF.
Gerencia Administrativa Financiera	Luis Huertas Fernández		Firma autorizada	
Gerencia de Operaciones	Jorge Villalobos Fonseca		Firma autorizada	Da firma N° 2 en Transferencias Electrónicas de Fondos.

FUNCIONARIOS CON ACCESO A LOS SISTEMAS BANCARIOS

Unidad	Usuario	SINPE-Perfiles	BCR Empresarial Perfiles	Observaciones
Gerencia de Producción y Comercialización	Francisco Ibarra Arana		Firma autorizada	No labora actualmente para la Institución, sustituido por el señor Claudio Madrigal Guzmán quien es un firmante autorizado.
Gerencia de Operaciones	Giovanni Centeno Espinoza	RST	Firma autorizada	Responsable de seguridad total.
Gerencia General	Milton Vargas Mora		Firma autorizada	No labora actualmente para la Institución.
Gerencia de Operaciones	Guillermo Vindas Rodríguez		Firma autorizada, Verifica TEF	Da firma autorizada N° 1 para las TEF y verifica TEF.

INTEF: Sistema Institucional de Cobros y Pagos.

TEF: Transferencias Electrónicas de Fondos.

SINPE: Sistema de Negociación y Pagos Electrónicos del Banco Central de Costa Rica para la ejecución de las Transferencias Electrónicas de Fondos.

RST: Responsable de Seguridad Total en el Sistema SINPE.

BCR Empresarial: Sistema del Banco de Costa Rica para la ejecución de las Transferencias Electrónicas de Fondos.

Usuario Maestro: Responsable de Seguridad Total en el Sistema BCR Empresarial.

En: Oficios GU-294 del 28 de abril de 2015 y GAF-504 del 04 de mayo de 2015, Sistema INTEF

Tal como se observa en el cuadro anterior, respecto a las modificaciones efectuadas en las operaciones de giro de recursos institucionales se puede indicar que:

1- Gerencia de Operaciones

- a- Se observa que ocho funcionarios la Unidad de Pago de Premios se encuentran autorizados para acceder al sistema SINPE del Banco Central de Costa Rica, asimismo, a cada uno de estos colaboradores se asignó solo una de las tres acciones que se pueden ejecutar en dicho sistema (registro, aprobación o envío), que les permite llevar a cabo operaciones de giro de recursos por concepto del pago de premios.

- b- El señor Carlos Cantero Trejos encargado de la Unidad de Pago de Premios cuenta con el perfil de "RST" (responsable de seguridad total), con el cual tiene la posibilidad de realizar la creación de usuarios y la asignación de perfiles entre otros en el sistema SINPE, adicionalmente, da una de las firmas autorizadas para el envío de operaciones en este sistema.
- c- Respecto al sistema BCR-Empresarial se verificó que los cajeros realizan el registro de los premios recibidos para cambio y los señores Guillermo Vindas Rodríguez y Carlos Cantero Trejos comprueban las operaciones, asimismo, estos mismos funcionarios aprueban las transferencias de fondos mediante la metodología de firmas conjuntas, donde ambos colaboradores se encuentran autorizados para dar la firma N° 1, ya que la firma N° 2 le corresponde a la Gerencia de Área.

2- Gerencia Administrativa Financiera

- a- Se observó que seis funcionarios de los nueve reportados en la Unidad de Pagos Institucionales cuentan con perfiles que les permite el acceso al sistema SINPE del Banco Central de Costa Rica, para llevar a cabo las operaciones de transferencias electrónicas de fondos.
- b- Se verificó que el señor Luis Huertas Fernández tiene activos dos perfiles (firma autorizada y responsable de seguridad total) en el sistema SINPE; y el señor Juan Mora Ureña también cuenta con los perfiles de "Aprobación" y "Responsable de seguridad total" en este sistema. Se debe mencionar, que el perfil "Responsable de Seguridad Total" le permite a los colaboradores que cuentan con el mismo, llevar a cabo la creación de usuarios y la asignación de perfiles entre otras acciones. Cabe destacar que, adicionalmente, los señores Mora Ureña y Huertas Fernández pueden realizar la consulta de los saldos de las cuentas corrientes en los sistemas bancarios y verificar los movimientos aplicados a las mismas por las Entidades Bancarias como parte de las acciones que tienen autorizadas, por estar situados estos funcionarios en la Unidad de Programación y Control de Recursos Financieros.
- c- En relación con el sistema BCR Empresarial, se observó que:
 - Las señoras Patricia Vargas Sánchez y Marcela Chinchilla Guevara¹ tienen perfiles que les permiten realizar el registro de las transferencias electrónicas de fondos y la autorización de las mismas; asimismo, cuentan

¹ Esta funcionaria en el período en estudio laboraba en la Unidad de Pago de Premios.

con el rol de “*usuarias maestras*” en el sistema, por lo que pueden asignar acciones que ejecutan otros colaboradores y solicitar la creación de usuarios al Banco de Costa Rica.

- El señor Luis Huertas Fernández tiene activo un perfil que le permite llevar a cabo el registro de pago de transferencias y autorizar las mismas.
- El señor Rodrigo Fernández Cedeño tiene asignados los roles de “*Usuario maestro*” y “*Autorizador de operaciones*” en el sistema BCR Empresarial. Adicionalmente, es uno de los funcionarios autorizados por la Junta Directiva Institucional para firmar las operaciones de giro de recursos en los Sistemas Bancarios e Institucionales.

Por lo determinado, se llevó a cabo un seguimiento de las operaciones de transferencias electrónicas de fondos efectuadas utilizando los sistemas SINPE y BCR Empresarial, así como las registradas en el módulo Cobros y Pagos del sistema INTEF en el período 2014, revisión que fue ampliada de enero a junio del 2015, por lo que se obtuvieron los resultados que se presentan en el siguiente cuadro en forma resumida:

Propuesta	Usuario	Registra	Aprueba	Autoriza	Unidad	Envío
		Sistema JPS	Sistema JPS	Sistema JPS		Sistema Bancario
12,756	Rodrigo Sequeira Rodríguez			X	No figura en lista	
12,765	Sara Morales Sánchez			X	No figura en lista	
14,994	Marcela Chinchilla Guevara	X	X		Pagos Institucionales	
15,199	Cesar David Rojas Rivera	X		X	Pago de Premios	
15,217	Cesar David Rojas Rivera	X		X	Pago de Premios	X
15,357	Marcela Chinchilla Guevara	X	X		Pagos Institucionales	
15,374	Cesar David Rojas Rivera	X		X	Pago de Premios	
15,382	Lucrecia García Alvarado	X	X		Pago de Premios	X
15,395	Patricia Vargas Sánchez	X	X		Pagos Institucionales	X
15,475	Luis Vargas Morales	X		X	Pago de Premios	
15,495	Marcela Chinchilla Guevara	X	X		Pagos Institucionales	
15,547	Cesar David Rojas Rivera	X		X	Pago de Premios	
15,715	José Jiménez Jiménez	X	X		Pagos Institucionales	X
15,724	Cesar David Rojas Rivera	X	X	X	Pago de Premios	
15,743	Luis Vargas Morales	X		X	Pago de Premios	X
15,817	Ana Lorena Chinchilla Arias	X	X		Pago de Premios	X
16,075	Cesar David Rojas Rivera	X		X	Pago de Premios	X
16,076	Cesar David Rojas Rivera	X		X	Pago de Premios	

Fig. Consola de Aplicaciones-Pago Institucionales-Pagos por cuentas

Del análisis del cuadro anterior, se determinó que:

- 1- En una misma operación de transferencia de recursos, los colaboradores José Jiménez Jiménez y Cesar David Rojas Rivera de las Unidades de Pagos Institucionales y Pago de Premios respectivamente, ejecutaron como mínimo dos de las tres acciones que se encuentran establecidas en los sistemas Institucionales (registro, aprobación y autorización), y realizaron el envío de la transacción en los sistemas bancarios.
- 2- El señor César David Rojas Rivera de la Unidad de Pago de Premios llevó a cabo las tres acciones establecidas en los sistemas institucionales (registro, autorización y aprobación), para efectuar una operación de transferencia electrónica de fondos.
- 3- La participación del señor Rodrigo Sequeira Rodríguez ejecutando acciones en las operaciones de transferencia de recursos, a pesar de no haber sido reportado como autorizado a ingresar al sistema INTEF de Cobros y Pagos.

Las situaciones detectadas se oponen a lo establecido en las normas N° 1.2 y N° 2.5.3 de las Normas de control interno para el Sector Público, que establecen:

"1.2 Objetivos del SCI

El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:

a. Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. El SCI debe brindar a la organización una seguridad razonable de que su patrimonio se dedica al destino para el cual le fue suministrado, y de que se establezcan, apliquen y fortalezcan acciones específicas para prevenir su sustracción, desvío, desperdicio o menoscabo.

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, y la custodia de activos, estén distribuidas entre las unidades de la institución, de modo tal que una sola persona o unidad no tenga el control por la totalidad de ese conjunto de labores.

Cuando por situaciones excepcionales, por disponibilidad de recursos, la separación y distribución de funciones no sea posible debe fundamentarse la causa del impedimento. En todo caso, deben implantarse los controles alternativos que aseguren razonablemente el adecuado desempeño de los responsables."

Los aspectos determinados sobre las operaciones de giro de recursos institucionales ocasionan que funciones incompatibles no se encuentren separadas y distribuidas entre los diferentes puestos, de forma que una persona o unidad puede ejecutar las fases de registro, autorización y aprobación (en los sistemas institucionales) y envío (en los sistemas bancarios) de una transacción, aumentando como consecuencia los riesgos inherentes asociados a las mismas y la exposición innecesaria de los recursos que administra la Junta de Protección Social.

Por lo tanto, como parte de las medidas que deben emprender el jerarca y los titulares subordinados para el establecimiento de un sistema integrado de control interno, se encuentran cerciorarse que las funciones incompatibles, se separen y distribuyan entre los diferentes puestos, de forma que las fases de registro, autorización, aprobación y envío de una transacción en los sistemas institucionales y bancarios, se distribuyan entre las unidades que intervienen en ese proceso, asegurándose de esta forma que una sola persona o dependencia no tenga el control de la totalidad de una labor.

3. CONCLUSIONES.

A partir del 01 de junio del 2013, se implementó una nueva Estructura Orgánica la cual fue aprobada por el Ministerio de Planificación y Política Económica por medio del oficio DM-434 del 16 de junio del 2012. Dicho proceso implicó un cambio completo de la antigua estructura por cuanto se llevó a cabo la eliminación de oficinas, secciones, el Departamento de Revisión y Control, las Direcciones de Área, y además se cambió la nomenclatura con la que se identifican las diferentes dependencias, asimismo, crearon las Gerencias de Área, las unidades a nivel operativo y se llevó el traslado de personal y funciones entre dependencias.

Dentro del proceso llevado a cabo, la Administración Activa realizó la elaboración de Manuales de Procedimientos los cuales se encuentran aprobados por la Gerencia General, no obstante, no se efectuó la actualización del Reglamento Orgánico de la Institución, documento donde debe establecerse en forma ordenada la organización de las dependencias que componen la Junta de Protección Social, las líneas formales de comunicación, la autoridad asignada, la responsabilidad, la jerarquía y las relaciones de línea y de asesoría existentes.

Por otra parte, la verificación efectuada evidenció que no se ha realizado la actualización o confección de los Manuales de Funciones donde se establezca de forma clara cada una de las funciones y responsabilidades que le corresponden a las dependencias y a los colaboradores que ejecutan actividades dentro de las mismas, y los Manuales de Tareas donde se describa a detalle cada una de las actividades que deben ejecutar los colaboradores de cada unidad, los cuales sirvan de guía para que por motivo de vacaciones, enfermedad o despido, un nuevo funcionario pueda ejecutar las operaciones que deban llevarse a cabo. Asimismo, no se observó que se ejecutara un proceso de confección o actualización, puesta a prueba y aprobación de procedimientos alternos de operación (Planes de Contingencia), siguiendo una metodología establecida, para enfrentar posibles situaciones inesperadas o no deseadas que puedan afectar las operaciones normales de la Junta de Protección Social.

Es importante mencionar que debido a la separación o traslado de funciones de las dependencias, se modificaron los procedimientos de operación, originando como consecuencia una variación en la estructura de control interno establecida respecto a las operaciones relacionadas con la administración del efectivo de la institución y el giro de recursos, aspectos sobre los cuales se detectaron debilidades; por lo que es de importancia que la Administración Activa ejecute un proceso de valoración para determinar si se cuenta con una Estructura Organizativa apropiada que disponga de los recursos necesarios para alcanzar las metas propuestas en beneficio de los acreedores de las rentas.

4. RECOMENDACIONES.

4.1 Al Gerente General

- 1) Se lleven a cabo las gestiones que correspondan de forma que se cumpla con el proceso de elaboración del Reglamento Orgánico, se someta a aprobación por parte de la Junta Directiva, se publique y se haga del conocimiento de todos los funcionarios de la Junta de Protección Social, de forma que se cuente con un documento ajustado a la Estructura Organizativa que efectivamente opera, donde se establezca en forma ordenada la organización de las dependencias que componen la Institución, las líneas formales de comunicación, la autoridad asignada, la responsabilidad asociada a cada operación, la jerarquía y las relaciones de línea y de asesoría existentes. (Punto 2.1 de resultados del estudio).

- 2) Se solicite y se dé el seguimiento respectivo para que la Gerencia de Operaciones y la Gerencia Administrativa Financiera elaboren los Manuales de Funciones donde se establezca de forma clara cada una de las funciones y responsabilidades que le corresponden a las dependencias y a los colaboradores que ejecutan actividades dentro de las mismas, y los Manuales de Tareas que describan en detalle cada una de las actividades que deben llevar a cabo los funcionarios de cada dependencia. Asimismo, dichos Manuales deben ser concordantes y ajustados con la Estructura Organizativa que opere efectivamente en la Junta de Protección Social. Lo anterior, con la finalidad de que dichos documentos sirvan de guía al nuevo personal en caso de presentarse vacaciones, incapacidad o despido del titular, y conozcan la responsabilidad asignada. (Punto 2.2 de resultados del estudio).
- 3) Los Manuales de Funciones y los Manuales de Tareas que confeccionen la Gerencia de Operaciones y la Gerencia Administrativa Financiera, deben ser sometidos a la aprobación de la Gerencia General de conformidad con el artículo N° 13 inciso n) del Reglamento Orgánico vigente (Decreto N° 28025 – MTSS-MP). (Punto 2.2 de resultados del estudio).
- 4) Se procedan a elaborar o actualizar los Planes de Contingencia de las dependencias pertenecientes a la Gerencia de Operaciones y la Gerencia Administrativa Financiera, siguiendo una misma metodología la cual debe ser emitida formalmente y verificada por el Departamento de Planificación. Adicionalmente, dichos planes deben ser consecuentes y ajustados con la Estructura Organizativa que se encuentre vigente en la Institución, y ser sometidos a la aprobación de la Gerencia General en cumplimiento del artículo N° 13 inciso n) del Reglamento Orgánico vigente (Decreto N° 28025–MTSS-MP). (Punto 2.3 de resultados del estudio).
- 5) Se ejecuten las acciones que correspondan de forma que los Planes de Contingencia que elaboren la Gerencia de Operaciones y la Gerencia Administrativa Financiera sean incorporados en un Plan Integral de Continuidad del Negocio que reúna los Planes de Contingencia de todas las dependencias de la Junta de Protección Social; el cual debe ser oficializado y sometido a las pruebas necesarias que aseguren la respuesta certera de la Institución ante cualquier incidente, crisis o desastre, que afecte la operación normal. Asimismo, que dicho Plan Integral incluya los procedimientos de recuperación y restablecimiento de operaciones. (Punto 2.3 de resultados del estudio).

- 6) Se giren instrucciones a la Gerencia Administrativa Financiera y a la Gerencia de Operaciones de forma que se lleve a cabo una verificación de los perfiles asignados en los sistemas Bancarios e Institucionales a los funcionarios autorizados a ejecutar operaciones TEF, de manera que:
- a. Se justifique la necesidad de mantener la cantidad de funcionarios que pueden ingresar a los sistemas bancarios e institucionales para efectuar operaciones relacionadas con el giro de recursos en las Unidades de Pagos Institucionales y Pago de Premios.
 - b. Se elimine el acceso a los sistemas Institucionales de giro de recursos o Bancarios a personas que por motivo de incapacidad, pensión, traslado de dependencia u otro motivo cuentan con perfiles de acceso a dichos sistemas.
 - c. Un solo colaborador no pueda llevar a cabo la totalidad de una operación (registro, aprobación y autorización) en los sistemas institucionales y además tener acceso a la opción de consulta de los saldos de las cuentas corrientes, revisión o aprobación de movimientos débitos aplicados a las cuentas bancarias, envío de transacciones o firma autorizada en los sistemas bancarios.
 - d. Un funcionario que cuente con los perfiles de RST (responsable de seguridad total) en el sistema SINPE y/o usuario maestro en el sistema BCR Empresarial, no pueda ejecutar otras acciones (firmas autorizadas o envío) en los sistemas Bancarios o Institucionales (registro, aprobación y envío). (Puntos 2.4 y 2.5 de resultados del estudio)

5. OBSERVACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN

Al ser las 2:00 p.m. del día 07 de abril del 2016, en la oficina de la Presidencia de Junta Directiva de la Junta de Protección Social, se llevó a cabo la comunicación de resultados del presente Informe de Auditoría Interna. Dicha comunicación fue realizada a la señora Delia Villalobos Álvarez, Presidenta de Junta Directiva, al señor Julio Canales Guillén, Gerente General a.i., y al señor Raúl Vargas Montenegro en representación de la Gerencia de Operaciones, por la señora Doris Chen Cheang, Auditora Interna y los funcionarios de la Auditoría Interna señores Roberto Rojas Rojas y Juan Luis Avendaño Alvarado.

Sobre esta comunicación de resultados, no se tuvieron observaciones u objeciones sobre las recomendaciones que forman parte del informe en cita.

Realizado por:
MBA. Juan Luis Avendaño Alvarado
Profesional II.

Revisado por:
Lic. Roberto Rojas Rojas
Jefe de Área

Aprobado por:
MSc. Doris Chen Cheang
Auditora Interna

