

SEGUIMIENTO INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA
Periodo 2018

Nombre institución: JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL

N° Informe AI/PS	Nombre Informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión Informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones
05-2018	Ampliación del informe de Auditoría Interna AI/PS N° 02-2015, denominado "Verificación de los recursos del superávit específico disponible para proyectos específicos del año 2010, transferidos por la Junta de Protección Social al Banco Hipotecario de la Vivienda, la Caja Costarricense del Seguro Social y el Ministerio de Salud"	2.1 Falta de gestiones por parte del Banco Hipotecario de la Vivienda, para determinar posibles incumplimientos en las viviendas construidas en los proyectos "El Naranjal" y "Las Orquídeas". 2.2 Estado estructural de las viviendas construidas en los proyectos.	4.1. Con la finalidad de salvaguardar el uso de los recursos públicos que transfirió la Junta de Protección Social al Banco Hipotecario de la Vivienda en el año 2011 y con base en el Informe Técnico de Infraestructura de Viviendas de Guadalupe y Lauro, emitido por el Ingeniero Gilberto Chacón Sarmiento, dar un periodo improrrogable de 6 meses al Banco Hipotecario de la Vivienda para que lleve a cabo las modificaciones en las escrituras de las viviendas que lo requieran, así como las reparaciones en las obras construidas con los recursos transferidos por la Junta de Protección Social. En caso de que el Banco no cumpla con el plazo establecido, solicitar el reintegro de los recursos destinados a la construcción de dichos proyectos, que ascenderán al monto de C721.153.203.00, más los intereses legales que correspondan. Para cumplir con esta disposición, es conveniente que la señora Marcela Sánchez Quesada, Asesora Jurídica, defina cuál sería el procedimiento que debe seguir la Institución.	28/06/2018	Junta Directiva	28/06/2018				PS-PRES-108-2019, dirigida a la Sr. Yvonne Campos, en el cual mediante reunión tuvo Dirección de 08/07/2019 el Comité de Control de la Junta de Protección Social, en el cual se aprobó el Informe Técnico de Infraestructura de Viviendas de Guadalupe y Lauro, emitido por el Ingeniero Gilberto Chacón Sarmiento, dar un periodo improrrogable de 6 meses al Banco Hipotecario de la Vivienda para que lleve a cabo las modificaciones en las escrituras de las viviendas que lo requieran, así como las reparaciones en las obras construidas con los recursos transferidos por la Junta de Protección Social. En caso de que el Banco no cumpla con el plazo establecido, solicitar el reintegro de los recursos destinados a la construcción de dichos proyectos, que ascenderán al monto de C721.153.203.00, más los intereses legales que correspondan. PS-PRES-186-2020, el 26 de junio 2020, dirigida, Martha Canales, Directora del CIVOD, a la solicitud referente al estado en el momento el punto 2.1 de las conclusiones, informe DF-07-DF-028-2018, del Depto. Técnico del Banco. PS-PRES-186-2020, el 26 de junio 2020, dirigida, Martha Canales, Directora del CIVOD, a la solicitud referente al estado en el momento el punto 2.2 de las conclusiones, informe DF-07-DF-028-2018, del Depto. Técnico del Banco. PS-GG-1374-2020, del 24/03/2020, dirigida a la Sr. Yvonne Campos, en el cual mediante reunión tuvo Dirección de 08/07/2019 el Comité de Control de la Junta de Protección Social, en el cual se aprobó el Informe Técnico de Infraestructura de Viviendas de Guadalupe y Lauro, emitido por el Ingeniero Gilberto Chacón Sarmiento, dar un periodo improrrogable de 6 meses al Banco Hipotecario de la Vivienda para que lleve a cabo las modificaciones en las escrituras de las viviendas que lo requieran, así como las reparaciones en las obras construidas con los recursos transferidos por la Junta de Protección Social. En caso de que el Banco no cumpla con el plazo establecido, solicitar el reintegro de los recursos destinados a la construcción de dichos proyectos, que ascenderán al monto de C721.153.203.00, más los intereses legales que correspondan. PS-GG-1035-2021, se convocó la convocatoria número por plataforma web, con funcionarios del Banco, para votar de dicho asunto. Resolución emitida en la SG, el 8 de agosto, por consenso del Banco, a la	JPS-PRES-108-2019 JPS-PRES-032-2019 JPS-PRES-186-2020 JPS-GG-1374-2020 JPS-GG-1035-2021	Parcialmente cumplida	Como parte de las acciones para dar cumplimiento de la recomendación, la Administración Activa emitió los siguientes oficios: 1- JPS-PRES-2020 del 10 junio 2020, dirigido a la señora Martha Canales, Directora del CIVOD, solicitando informar al estado en que se encuentra el punto 3) de las conclusiones, informe DF-07-DF-028-2018, del Depto. Técnico del BANAVI. 2- JPS-GG-1374-2020 del 26 de noviembre de 2020, dirigido a la Auditoría Interna, donde se informó sobre la reunión sostenida con Sr. Dagoberto Hidalgo del BANAVI. 3- JPS-GG-052-053-2021 del 22 de enero de 2021, que indica en sus comentarios lo que lo interesa: "El 26 de noviembre del 2019, el Centro de Investigación en Vivienda y Construcción (CIVOD), presentó el Informe Especializado N° PS-085-2019, titulado "Inspección y evaluación de una muestra de viviendas de interés social en el proyecto habitacional El Naranjal de dicha institución con el objetivo de rescatar el resultado de la revisión de los parámetros que dichos profesionales realizaron sobre la Dirección 27, MIS-MIAMI, donde se evidenció el incumplimiento de varios ítems del artículo N° 5. Especificaciones técnicas y lineamientos para la selección de tecnologías arquitectónicas para la construcción de vivienda y obras de urbanización. Se amplió con criterio técnico externo brindado por el Centro de Investigaciones en Vivienda y Construcción del Tecnológico de Costa Rica (CIVOC), el 15 de diciembre 2020 la Gerencia General se reúne con personal del BANAVI. Se está a la espera que la Gerencia General comunique los resultados de dicha reunión." El 12 de agosto de 2021 se efectuó una visita por parte de los funcionarios del BANAVI, la Mutual Ahijada, la Empresa Desarrolladora y la JPS, al proyecto habitacional El Naranjal para que los ingenieros de cada institución valoraran lo indicado por el CIVOD, quedando pendiente que los personal del BANAVI envíen su criterio. De lo anterior se obtuvo como resultado que: A. A la fecha el BANAVI no comparte lo señalado en los informes de Auditoría, tanto en esta instancia como en la anterior. B. En el oficio JPS-GG-GPC-549-2018, se indicó que fue elaborada la mesa de ayuda No. 1332-2018. Se hizo verificación en sitio el día 14-02-2020 a las 9 am, con la presencia de los señores Giovanni Centeno, jefe de Plataforma, His Estrada, asistente de Gerencia, Wen Zhen, jefe de Auditoría de Sistemas, Yeryn Zuñiga, cajera y Roberto Rojas, profesional de Auditoría, para verificar el funcionamiento de lo implementado. El resultado fue favorable. Queda bajo responsabilidad de la Administración Activa darle mantenimiento a la medida de control implementada de manera que si ocurren desviaciones de control se puedan hacer los ajustes necesarios en forma oportuna.
07-2018	Debilidades de control interno determinadas en la atención de denuncia sobre cambio de premios en la Plataforma de Servicios	1.2 Manuales de procedimientos versus formulario y lotería	2.1 Efectuar las gestiones necesarias para que se subnote lo advertido en el oficio JPS-AI-501 del 26 de junio de 2018, en relación con la anulación de transacciones o eliminación de líneas de la transacción, de manera que esta actividad solamente pueda ser realizada por el jefe de plataforma de servicios o su asistente. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.2.	08/08/2018	Gerencia General	09/08/2018	Jairo Canales Guillén					Cumplida	En el oficio JPS-GG-GPC-549-2018, se indicó que fue elaborada la mesa de ayuda No. 1332-2018. Se hizo verificación en sitio el día 14-02-2020 a las 9 am, con la presencia de los señores Giovanni Centeno, jefe de Plataforma, His Estrada, asistente de Gerencia, Wen Zhen, jefe de Auditoría de Sistemas, Yeryn Zuñiga, cajera y Roberto Rojas, profesional de Auditoría, para verificar el funcionamiento de lo implementado. El resultado fue favorable. Queda bajo responsabilidad de la Administración Activa darle mantenimiento a la medida de control implementada de manera que si ocurren desviaciones de control se puedan hacer los ajustes necesarios en forma oportuna.
		1.1 Funciones asignadas al jefe de la Plataforma de Servicios, en relación con el cambio de premios a los adjudicatarios	2.2 Hacer los ajustes necesarios al detalle de las funciones asignadas a las plazas de profesional 3, jefe de Plataforma de Servicio al Cliente, y de profesional 1B, asistente de jefatura de plataforma; para que el mismo sea completo y permita determinar con claridad las funciones que deben desempeñar dichos colaboradores. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.1.		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán					Cumplida	Con el oficio JPS-GG-GPC-085-2019 del 15-03-19, la Gerencia de Operaciones remitió a la jefatura y subjefatura de la Plataforma de Servicio al Cliente, el detalle de las funciones principales de dichos puestos.
		1.1 Funciones asignadas al jefe de la Plataforma de Servicios, en relación con el cambio de premios a los adjudicatarios	2.3 Establecer actividades de control que garanticen una supervisión adecuada por parte de los colaboradores designados en labores de jefatura en la Plataforma de Servicios, tanto en lo relativo a la verificación del cumplimiento de procedimientos y disposiciones establecidas, como en la aplicación del régimen disciplinario establecido a los colaboradores a su cargo, en caso de ser necesario. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.1.		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán					Cumplida	En el oficio JPS-GG-GPC-029-2019 del 08-02-19 se indica que el estado es "Atendido" y se justifica con el estado de notificación al personal de cajeros. NO APLICA porque las actividades de control recomendadas son para garantizar la supervisión adecuada por parte de la jefatura de Plataforma de Servicio, de manera que quede evidencia de la verificación efectuada con el cumplimiento de los procedimientos y las disposiciones establecidas. Cabe anotar que en el oficio JPS-GG-GPC-620-2018 del 05-11-18 se solicitó a la jefatura de Plataforma de Servicio al Cliente darle evidencia de los resultados obtenidos en las revisiones efectuadas. Mediante el oficio JPS-GG-GPC-159-2020 del 25-02-2020 se indica que se dio el aval de manera verbal para la implementación de listas de chequeos de los procedimientos solicitados por los cajeros para retro y devolución de efectivo de caja abierta, cambio de premio al público, cambio de premio a vendedores y despacho de lotería, así como el ejemplo de bitácora utilizada en la revisión de la plataforma. Queda bajo responsabilidad de la Gerencia de Producción y Comercialización verificar la correcta aplicación de estos formularios por parte de la jefatura de la Plataforma de Servicio al Cliente, como medida de control para verificar la supervisión que debe efectuar dicha jefatura a los funcionarios bajo su cargo. Además, es deber de los titulares subordinados, según sus competencias, detectar oportunamente cualquier deficiencia y/o desviación del sistema de control interno, e implementar las medidas correctivas pertinentes. A manera de ejemplo la Plataforma de Servicios dispone del circuito cerrado de televisión, que se puede constituir en un medio de control de la jefatura para verificar el cumplimiento de las diferentes actividades de control que deben realizar los cajeros; también, por medio del cliente externo se puede establecer si el cajero está cumpliendo con las medidas de control dispuestas.
		1.2.1. Manuales de procedimientos de "Pago de premios a Adjudicatarios".	2.4 Efectuar un levantamiento de la totalidad de las actividades que debe hacer el cajero para el cambio de premios a los adjudicatarios de lotería, considerando como mínimo los aspectos señalados en el renglón de resultados de este informe; hacer los ajustes al procedimiento vigente; someterlo a la aprobación de la Gerencia General y comunicarlo formalmente a los cajeros de la Plataforma de Servicios. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.2.1.		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			Mediante nota, JPS-GG-GPC-008-2018, JPS-GG-GPC-029-2019 se informó lo solicitado al respecto. Con oficio JPS-GG-GPC-461-2019, del 24 de setiembre de 2019, se encuentra pendiente de aprobación de los manuales de procedimiento debido a la estructura organizativa. A pesar de que la nueva estructura está aprobada, se debe esperar a que dé inicio su funcionamiento. Mediante oficio JPS-GG-GPC-395-2019 con fecha 17 de julio del 2019 se remitió a la Gerencia de Producción, Comercialización y Operaciones los Manuales de esta área actualizados, incluyendo los de Cambio de Premios, conjuntamente con los Flujogramas solicitados en su oportunidad por Gerencia General. Lo anterior con el fin de que sean aprobados por Gerencia General según corresponde. Seguidamente, estos manuales fueron remitidos por la Gerencia de Operaciones a la Auditoría Interna mediante el oficio JPS-GG-GPC-171-2019. Cabe señalar que los Manuales preliminares se han estado brindando a los colaboradores de nuevo ingreso, con el fin de que los sea de utilidad en la guía de sus funciones. Como ejemplo se adjunta el oficio JPS-GG-GPC-160-2019, paratrazo del envío del Con oficio JPS-GG-GPC-1215-2020 se envían a la Gerencia General los ajustes requeridos, para la aprobación del procedimiento.	Oficio JPS-GG-GPC-008-2018, JPS-GG-GPC-029-2019, JPS-GG-GPC-461-2019, JPS-GG-GPC-395-2019, JPS-GG-GPC-171-2019, JPS-GG-GPC-160-2019, JPS-GG-GPC-1255-2020 y captura de pantalla.	Parcialmente cumplida	Se mantiene el estado de parcialmente cumplida, ello en virtud que: 1- Que no se visualizan nuevas acciones por parte de la Administración Activa para el cumplimiento de la recomendación en el sistema de Seguimiento y Recomendaciones, herramienta oficial y autorizada, para dar seguimiento y cumplimiento de las recomendaciones emitidas por esta Auditoría Interna. 2- Al cierre del presente estado (31) de agosto de 2021 se observa que la última acción ingresada por la Administración Activa en sistema de seguimiento tiene fecha 25 de setiembre de 2019. 3- En el oficio JPS-GG-GPC-029-2019 del 08 de febrero de 2019 se indicó que el manual de procedimientos se encuentra en proceso de actualización, para posteriormente remitirlo a aprobación de la Gerencia General. 4- Al 19 de setiembre de 2019 se mantiene la condición de parcialmente cumplida conforme con lo indicado en el oficio JPS-AI-535-2019 del 10 de setiembre de 2019 dirigido a la Gerencia de Operaciones, en respuesta a lo indicado por la Plataforma de Servicio al Cliente en oficio JPS-GG-GPC-501-2019 del 05 de setiembre de 2019. 5- Mediante el oficio JPS-GG-GPC-159-2020 del 25 de febrero de 2020 de la Gerencia de Producción y Comercialización se indicó que los ajustes en los procedimientos se van a realizar hasta que dé inicio el funcionamiento de la nueva estructura organizativa aprobada.
		1.2.2. Errores en la configuración del formulario "Detalle de premios cambiados a vendedores" que deben presentar los adjudicatarios de lotería	2.4 Coordinar con el Departamento de Tecnologías de Información en forma inmediata, para que se restrinja en el sistema computarizado de pago de premios, la posibilidad que tienen los cajeros de consultar el avance de la transacción de pago de premios, hasta tanto no se escanee la totalidad de la lotería que conforma la "caja", de manera que toda la lotería física sea registrada; y el acceso a la pantalla que permite ejecutar tal acción sea permitido solamente con autorización de la jefatura de la Plataforma de Servicios o su asistente, en forma específica para cada transacción, cuando se presenten diferencias con lo reportado por el adjudicatario de lotería. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.2.2.		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán					Cumplida	Al verificar las acciones incluidas por la Administración el día 23 de agosto de 2021, se determinó que la recomendación se encuentra cumplida, ya que, el Departamento de Tecnologías de Información atendió la mesa de ayuda No. 334-2019 con respecto a la Gerencia de Operaciones, incorporando en los sistemas de pago de premios, los cambios necesarios de control interno, para que el cajero pueda visualizar la cantidad de fracciones escaneadas y en caso de requerir modificaciones, eliminaciones u otras acciones proceda a solicitar el aval por medio del carné de código de barras del escáner y/o supervisor de la Plataforma Servicio al Cliente su autorización.

	1.2.2. Errores en la confección del formulario "Detalle de premios cambiados a vendedores" que deben presentar los adjudicatarios de lotería	2.6 Hacer un estudio de tiempos, para determinar la necesidad de mantener el formulario "Detalle de premios cambiados a vendedores" como un requisito indispensable para el cambio de premios a los adjudicatarios de lotería. En el caso de que se establezca necesidad su presentación deberán proceder a adecuar el formulario a las condiciones actuales o establecer las actividades de control necesarias para que el cajero no utilice este formulario como un medio para realizar actividades anómalas, en perjuicio de los vendedores de lotería y de la reputación que tiene la institución a nivel nacional. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.2.2.	Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán				Cumplida	En el oficio JPS-GG-GO-029-2019 del 08-02-19 de la Gerencia de Operaciones se detallan las acciones realizadas, para cumplir con lo recomendado; sin embargo no se hace referencia al estudio de tiempos. Mediante el oficio JPS-GG-GO-451-2019 del 24-09-19 se remitió el estudio realizado por la Plataforma de Servicios. Dado que en el estudio se concluyó que es necesario mantener el formulario "Detalle de Premios Cambiados a Vendedores" con la circular PSC-079-2019 del 18-09-19 se remitió a la adjudicatarios una guía explicativa sobre la forma que debe completarse y las condiciones para su trámite. Queda bajo responsabilidad de la Administración Activa, como parte de su labor cotidiana, verificar el uso adecuado de este formulario por parte de los adjudicatarios y los cajeros, con el fin de determinar cualquier desviación que afecte el sistema de control interno institucional y tomar las acciones correctivas oportunamente.	
	1.2.2. Errores en la confección del formulario "Detalle de premios cambiados a vendedores" que deben presentar los adjudicatarios de lotería	2.7 Gestionar en el mediano plazo, con el departamento de Tecnologías de Información, el diseño de una herramienta que le permita al vendedor de lotería de una forma sencilla, la presentación del "Detalle de premios cambiados a vendedores" en forma electrónica. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.2.2.	Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán		Mediante oficio JPS-GG-GO-PSC-613-2018, la Plataforma de Servicios inicia que dentro de la presente incluye las consultas para el cambio de sello. Mediante oficio JPS-GG-GO-006-2018, la Plataforma de Servicios indica el estado en que se encuentra esta recomendación. JPS-GG-GO-029-2019, JPS-GG-GO-451-2019 y JPS-GG-GO-451-2019, se solicita al señor Giovanni Centeno gestionar la correspondiente con el Departamento de Tecnologías de Información. La nota JPS-GG-GO-PSC-578-2019 respalda la acción para el cumplimiento de esta recomendación, además con JPS-GG-GPC-145-2020, se informa a la Gerencia General la no atención por Tecnología de Información de la Mesa de Ayuda, ocasionado del no cumplimiento de la recomendación. La mesa de ayuda 1466-2019 se desarrolló en el requerimiento No. 6-2020 con Novorum, se encuentran pendientes de ejecución en pruebas, producción e implementación en la página web y la APP de la Junta de Protección Social. Mediante oficio JPS-GG-TI-038-2019 el Departamento de Tecnologías informó de un canal llamado "Consumo de Horas por Operación" para atender estas mesas de ayuda. Actualizándose el estado de esta recomendación a la empresa Novorum, con la cual estamos coordinando el desarrollo de esta mesa de ayuda. Nota: Como medida complementaria se emitió el oficio JPS-GG-GO-PSC-578-2019 al Departamento de Lotería para que el sello electrónico, sea considerado en el App de la página Web. La mesa de ayuda 1466-2019 fue desvirtuada en el requerimiento No. 6-2020 con Novorum, se encuentran pendientes de ejecución en pruebas, producción e implementación en la página web y la APP de la Junta de Protección Social, el cual, Novorum se encuentra a la espera de la actualización de la página y la APP para iniciar con la programación del R08-2020.	Oficio JPS-GG-GO-PSC-613-2018, JPS-GG-GO-PSC-056-2019, JPS-GG-GO-029-2019, JPS-GG-GO-451-2019 y JPS-GG-GO-453-2019, JPS-GG-GO-PSC-578-2019, JPS-GG-GPC-145-2020, la mesa de ayuda 1466-2019 RQ No.6-2020, PS-GG-TI-038-2019, JPS-GG-GO-PSC-579-2019.	Parcialmente cumplida	Se mantiene el estado de parcialmente cumplida, ello en virtud que: 1- Que no se visualizan nuevas acciones por parte de la Administración Activa para el cumplimiento de la recomendación en el sistema de Seguimiento de Recomendaciones, herramienta oficial y autorizada, para dar seguimiento y cumplimiento de las recomendaciones emitidas por esta Auditoría Interna. 2- Al cierre del presente estudio (31 de agosto de 2021) se visualiza que la última acción diligenciada por la Administración al sistema de seguimiento tiene fecha 25 de setiembre de 2019. 3- Según lo indicado en el oficio JPS-GG-GO-029-2019 del 08 de febrero de 2019 de la Gerencia de Operaciones, fue elaborada la Mesa de Ayuda 134-2019. 4- Con el oficio JPS-GG-GPC-145-2020 del 20 de febrero de 2020 se solicitó a la Gerencia General valorar si el Departamento de Tecnologías de Información puede brindar atención a la mesa de servicio con recursos internos o si se debe esperar hasta que se ejecute la contratación de servicios.	
	1.2.3. Características observadas en las fracciones de lotería previamente sustraidas a los adjudicatarios de lotería, que fueron cambiadas por colaboradores de la institución	2.8 Establecer una medida estándar (tamaño) que debe cumplir el sello utilizado por los adjudicatarios para el cambio de lotería premiada, de manera que abarque mayor espacio al dorso de las fracciones y hacer efectivo el cumplimiento de este requerimiento. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.2.1.	Plataforma de Servicio al Cliente		Giovanni Centeno Espinoza				Cumplida	Al día 19-03-19 no se muestran acciones realizadas por la Administración en el sistema de seguimiento de recomendaciones de la Auditoría Interna, por lo que se mantiene el último estado de la recomendación. En el oficio JPS-GG-GO-029-2019 del 08-02-19 se indicó que se haría una encuesta para determinar la anatomía de los vendedores sobre este tema. No obstante, en el oficio JPS-GG-GO-020-2018 se le solicitó a la Jefatura de Plataforma de Servicio cumplir con esta recomendación dado que las condiciones del sello debe establecer la JPS, por lo que no es necesario la consulta al vendedor. Al 19-09-19 se mantiene la condición de pendiente conforme con lo indicado en el oficio JPS-AI-535-2019 del 10-09-19 dirigido a la Gerencia de Operaciones, en respuesta a lo indicado por la Plataforma de Servicio al Cliente en el oficio JPS-GG-PSC-501-2019 del 05-09-19. La medida recomendada debe aplicarse a la totalidad de los adjudicatarios. Se emitió la circular PSC-078-2019 a los adjudicatarios, para solicitar sello con nueva medida, de aplicación obligatoria. Mediante el oficio JPS-GG-GPC-159-2020 del 25-02-2020 la Gerencia de Producción y Comercialización manifestó que la Plataforma de Servicios no cambia premios a los adjudicatarios que no cumplan con la medida. Por parte de la Auditoría Interna se efectuó una verificación de la implementación de esta medida de control el 04-03-2020, con resultado favorable. La Gerencia de Producción y Comercialización es responsable de verificar que esta recomendación se aplique de forma permanente o de establecer cualquier otra medida.	
	1.3 Incumplimiento por parte de los cajeros, de las disposiciones de control interno establecidas a ausencia de éstas.	2.9 Establecer o hacer un recordatorio sobre las medidas de control necesarias que deben observar los cajeros, durante el desarrollo de sus labores, así como el régimen disciplinario por aplicar en caso de inobservancia, para subsanar las deficiencias establecidas en los resultados del presente estudio. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.3.							Cumplida	Circulares de la Plataforma de Servicio al Cliente PSC-058-2018 del 14-09-18 y PSC-006-2019. Queda bajo responsabilidad de la Administración Activa vigilar para que se mantengan las actividades de control ejecutadas y aplicar cualquier acción adicional que se requiera en el futuro, con el objeto de que no se repitan las situaciones que dieron origen a la recomendación.	
	1.4 Rotación de los cajeros en las estaciones de trabajo disponibles	2.10 Estructurar y aplicar regularmente la rotación de los cajeros en el espacio físico disponible de la Plataforma de Servicios, de manera que la misma sea uniforme entre los colaboradores que ejecutan estas labores. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.4.							Cumplida	En el oficio JPS-GG-GO-029-2019 del 08-02-19 de la Gerencia de Operaciones, se indica la forma en que se realiza la rotación de los cajeros de la Plataforma de Servicio al Cliente. Queda bajo responsabilidad de la Administración Activa velar porque en el futuro no se repita la situación que dio origen a esta recomendación.	
08-2018	Informe parcial de control interno en la distribución y venta de loterías enviadas por medio de las Agencias Bancarias	2.1 Procedimiento escrito para la distribución de las series que se envían a las agencias bancarias	28/09/2018	Gerencia General	01/10/2018	Julio Canales Guillén		El Manual de Procedimientos fue remitido a Planificación Institucional con el oficio JPS-GG-2752-2018. Se avisa esta acción a la Auditoría Interna mediante oficio JPS-GG-2753-2018	JPS-GG-2752-2018 JPS-GG-2753-2018	Parcialmente cumplida	En el seguimiento de octubre 2021 se mantiene la recomendación en parcialmente cumplida, lo anterior debido a que no se ha iniciado acción en el Sistema de Seguimiento de Recomendaciones de la Auditoría desde el 30 de noviembre del 2018.
	2.2 Ausencia de protocolos contingencias que permitan que las loterías que se envían a las diferentes agencias bancarias y sucursales de Coopallanza lleguen a los vendedores en caso de eventualidades naturales	2) Gestionar lo pertinente con quien correspondiera para que tanto en el "CONVENIO DE SERVICIOS ENTRE JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL Y BANCO DE COSTA RICA", así como en el "Convenio para que Coopallanza se constituya en Socio Comercial Corporativo de la Junta de Protección Social", se incorpore una cláusula de contingencia que brinde una seguridad razonable a nuestra institución, para que en el eventual caso de presentarse un desastre natural, los productos que comercializamos lleguen a nuestros vendedores a tiempo para su respectiva colocación en el mercado; siempre y cuando su venta sea viable en el lugar donde se expenda la lotería. (Ver punto 2.2 de este informe)		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Cumplida	En el seguimiento de octubre 2021, se cambia estado de acuerdo a revisión de convenio y lo indicado en nota JPS-GG-GO-0326-2019, quedando bajo la responsabilidad de la Gerencia de Producción y Comercialización la inclusión de la cláusula de contingencia en las próximas contrataciones y/o firmas de convenios.	
	2.3 Retiro de la cuota y excedente en la Lotería Nacional y Popular por parte de vendedores a los que la Junta Directiva Institucional les canceló su condición de vendedores	3) Girar instrucciones a quien correspondiera para que se incorpore en el Sistema de Loterías, alarmas y/o notificaciones que le permitan a la Comisión de Comparaciones, al Departamento de Administración de Loterías y a la Asesoría Jurídica, identificar que un determinado vendedor no puede hacer retiro de su cuota de lotería y/o excedente, porque la misma fue cancelada por la Comisión de Comparaciones y enviada por la Junta Directiva, evitando así la entrega de nuestros productos a vendedores que han perdido ese derecho. (Ver punto 2.3 de este informe)		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Cumplida	Se implementó un sistema para dar seguimiento a las cuotas que la Comisión de Comparaciones cancela, por lo que cuando la Gerencia General informa al Departamento de Administración de Loterías, este Departamento procede a bloquear a nivel de sistema a los vendedores con esta condición, para que no puedan hacer retiro de la cuota. Las notificaciones de las cancelaciones actualmente están llegando a tres funcionarios diferentes del Departamento de Administración de Loterías, quienes pueden realizar el bloqueo.	
	2.3 Retiro de la cuota y excedente en la Lotería Nacional y Popular por parte de vendedores a los que la Junta Directiva Institucional les canceló su condición de vendedores	4) Valorar si caben responsabilidades a las unidades que supervisan las operaciones de cuotas a vendedores, por el aparente debilitamiento en el control interno, al determinarse vendedores a los cuales se les canceló la cuota y siguen retirando la cuota adjudicada y el excedente que se les asignó. (Ver punto 2.3 de este memorando)		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Cumplida	Se abrió procedimiento Administrativo, mediante oficio JPS-AI-IP-050-2018, se remite a la Gerencia General el expediente que consta de 61 folios y el ampo de 180 folios que contienen los papeles de trabajo de la Auditoría	

09-2018	Estudio a las cuentas corrientes de la institución	2.4. Acceso a los sistemas	4.1 A la Gerencia General:	28/09/2018	Gerencia General	03/10/2018	Julio Canales Guillén				Cumplida	Se giran instrucciones a la Gerencia Administrativa Financiera y a la Gerencia de Operaciones mediante oficio JPS-GG-2376 del 09 de octubre de 2018, en la cual se solicita que ambas dependencias indiquen la aceptación o desacuerdo de las recomendaciones. El señor Claudio Madrigal Guzmán Coordinador y Supervisor de la Gerencia de Operaciones mediante nota JPS-GG-GO-621 del 05 de noviembre de 2018, remite el cronograma de cumplimiento de las recomendaciones emitidas, asimismo la Gerencia General por oficio JPS-GG-0070-2019 le solicita a la Gerencia de Operaciones incluir las acciones de cumplimiento de las recomendaciones. La Gerencia Administrativa Financiera por oficio JPS-GG-GAF-1263 del 14 de noviembre de 2018, atiende la solicitud realizada por la Gerencia General.	
		2.4.1 Sistemas Institucionales	3) Instruir a la Gerencia Administrativa Financiera y a la Gerencia de Operaciones para que lleven a cabo la revisión de los perfiles asignados en los sistemas institucionales, de forma que se gestione con el Departamento de Tecnologías de Información que cada colaborador cuente con los perfiles que requiere para llevar a cabo las funciones que le fueron asignadas, asimismo, que se lleve a cabo una revisión periódica de los perfiles asignados a los funcionarios, según punto 2.4.1 de los resultados de este estudio.										
		2.4. Acceso a los sistemas	2) Solicitar al Departamento de Tecnologías de Información que se elimine la práctica de realizar "Perfiles personalizados" y "Copia de perfiles" en los sistemas institucionales a los diferentes colaboradores, de forma que se puedan identificar las acciones que cada funcionario puede ejecutar en los sistemas, según lo expuesto en el punto 2.4.1 de los resultados del estudio.		Gerencia General		Julio Canales Guillén				Cumplida	La Gerencia General mediante oficio No. JPS-GG-2643 del 09 de noviembre de 2018, solicita al Departamento de Tecnologías de Información elaborar una política departamental en la materia.	
		2.4.1 Sistemas Institucionales										En oficio del Departamento de Tecnologías de Información No. JPS-GG-TI-904-2018 del 23 de noviembre del 2018, se establece y comunica a los encargados de las Unidades Administrativas dueños de los procesos y de los sistemas de información institucional, que para la definición y mantenimiento de los perfiles de acceso a los sistemas Institucionales, se aplicará el procedimiento que adjunta a su oficio. Además, indica la remisión del detalle de los perfiles que poseen los funcionarios, para que proceda con su respectiva revisión y se les suministre el detalle del perfil de puestos que requiere cada funcionario, y de no contar con dicha información se eliminará de oficio los perfiles personales y copia de perfiles existentes.	
		2.5. Verificación de los registros contables y presupuestarios	3) Instruir al Departamento de Contabilidad y Presupuesto, Administración de Loterías y Departamento de Tesorería, para que se realice una coordinación a efectos de que se analicen y ajusten las diferencias que se presentan en el saldo del fondo para premios extra, de tal forma que las liquidaciones de los sorteos y los registros contables muestren el saldo exacto, así como, que el monto invertido en el "Fondo para Premios Extra" sea el adecuado, de tal manera que no tenga un efecto en los intereses capitalizados al fondo, lo anterior conforme el resultado 2.5.1 del presente estudio.		Gerencia General		Julio Canales Guillén		1. JPS-GG-GAF-1209-2018 / JPS-GG-GAF-0378-2019 es solicitud de servicio No. 2117-2018 al Departamento de Tecnologías de la Información, de igual forma se remite el oficio JPS-GG-GAF-CP-326-2020, solicitando se de prioridad a esta mesa de servicios, se destaca que se está en el proceso de levantamiento de requerimientos por parte de la empresa NOVACOM, para la atención de esta mesa de servicios. 2. En la actualidad la mesa de servicio continúa pendiente, sin embargo, se tiene concluida manualmente el "Fondo para premios extra" con los sorteos oficializados al mes de junio de 2020, sorteos oficializados	JPS-GG-GAF-1209-2018 JPS-GG-GAF-0378-2019	Parcialmente cumplida	Se verificó que mediante oficio JPS-GG-2376 del 9 de octubre de 2018, se giró la instrucción correspondiente y se solicita la presentación del cronograma, el cual fue enviado adjunto al oficio JPS-GG-GO-621 del 05 de noviembre de 2018; no obstante, al 23 de agosto de 2021, no se cuenta con documentación donde conste el seguimiento y las acciones ejecutadas para asegurar que se hayan ajustado las diferencias determinadas, por lo que debido a que por oficios JPS-AI-133, JPS-AI-148 y JPS-AI-155, se informó que el medio oficial para llevar a cabo el seguimiento de recomendaciones es el módulo de Seguimiento de Recomendaciones, y al 23 de agosto de 2021 como se indicó no se observan acciones adicionales, el estado de la recomendación se mantiene como Parcialmente Cumplida.	
		2.5.1 Registros Contables											
		2.2. Manuales de procedimientos, funciones y tareas	4.2 A la Gerencia de Operaciones		Gerencia de Operaciones	03/10/2018	Claudio Madrigal Guzmán		Mediante oficio JPS-GG-GO-552-2018, se le solicitó a la Unidad de Pago de Premios la atención correspondiente. Mediante nota JPS-GG-GO-PP-743-2019 del 14 de julio 2019 remitida a la Gerencia General, se atiende lo requerido en esta recomendación. Con oficio JPS-GG-GO-PP-115-2021 se remiten los documentos solicitados a Planificación Institucional.	Oficios: JPS-GG-GO-552-2018, JPS-GG-GO-PP-743-2019 y JPS-GG-GO-PP-115-2021.	Parcialmente Cumplida	En relación con los manuales se verificó que se giraron instrucciones para que se ejecute el proceso de actualización de los manuales de procedimientos; no obstante, no se observaron acciones adicionales de seguimiento para asegurar que el proceso se concluya de forma completa. Con nota JPS-GG-GO-PP-743 del 14 de julio de 2019 se remiten los manuales para su revisión. Al 20 de octubre de 2021, no se observan acciones adicionales. Sobre lo señalado en relación con la recomendación emitida y debido a que como se indicó que por oficios JPS-AI-133, JPS-AI-148 y JPS-AI-155, se informó que el medio oficial para llevar a cabo el seguimiento de recomendaciones es el módulo de Seguimiento de Recomendaciones, el estado de la recomendación se mantiene como Parcialmente Cumplida.	
		2.2.2 Gerencia de Operaciones	3) Solicitar a la Unidad de Pago de Premios que una vez que se concluya con el proceso de actualización de los Manuales de Procedimientos y la comunicación de los mismos a los funcionarios de dicha dependencia, se lleve a cabo la elaboración o actualización de los Manuales de Funciones y Tareas y la respectiva aprobación de éstos por parte de la Gerencia General, según lo señalado en el punto 2.2.2, inciso a) de los resultados de este estudio.										
		2.3. Planes de Contingencia	2) Gestionar con la Unidad de Pago de Premios que se lleve a cabo la revisión y actualización del Plan de Contingencia de esta dependencia, el cual debe incorporar procedimientos de contingencia detallados, procesos que permitan asegurar la comunicación con otras dependencias y entidades externas, formularios de contingencia, plan de pruebas y plan de recuperación entre otros aspectos, según lo indicado en el punto 2.3.2 de resultados del estudio.		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán		Mediante nota JPS-GG-GO-552-2018, se le solicitó a la Unidad de Pago de Premios revisar y actualizar el Plan de Contingencia. Con nota JPS-GG-GO-PP-743-2019 del 2 de julio 2020 enviada a la Unidad de Pago de Premios se atiende lo requerido en esta recomendación. Con oficio JPS-GG-GO-PP-115-2021 se remiten los documentos solicitados a Planificación Institucional	Nota: JPS-GG-GO-552-2018, JPS-GG-GO-PP-743-2019 y JPS-GG-GO-PP-115-2021.	Parcialmente Cumplida	En relación con los Planes de Contingencia a pesar de que se giraron instrucciones mediante oficio JPS-GG-2376 del 9 de octubre de 2018 y JPS-GG-GO-621 del 5 de noviembre de 2018, al 23 de agosto de 2021, no se observa que los mismos hayan sido actualizados, ni la ejecución de acciones adicionales respecto a la recomendación emitida. Por lo que, debido a que como se indicó por oficios JPS-AI-133, JPS-AI-148 y JPS-AI-155, el medio oficial para llevar a cabo el seguimiento de recomendaciones es el módulo de Seguimiento de Recomendaciones, el estado de la misma se mantiene como Parcialmente Cumplida.	
		2.3.2 Gerencia de Operaciones											
		2.1. Disposiciones respecto al manejo	4.3 A la Gerencia Administrativa Financiera:		Gerencia Administrativa Financiera	03/10/2018	Gina Ramírez Mora				Cumplida	En nota JPS-GG-GAF-206 del 8 de marzo de 2019, la Gerencia Administrativa Financiera envía las "Disposiciones administrativas para el control del manejo del efectivo institucional, inversiones financieras y de las notas de crédito, depósitos bancarios y notas de débito pendientes" con una propuesta de acuerdo para que sea elevada a conocimiento de la Junta Directiva. La Auditoría Interna en nota No. JPS-AI-199-2019 del 02 de abril de 2019 se encuentra remitiendo observaciones a estas disposiciones administrativas. Por medio del oficio JPS-GG-0763 del 20 de mayo de 2019, la Gerencia General realizó la aprobación de las Disposiciones Administrativas para el control del manejo del efectivo institucional, inversiones financieras y de las notas de crédito, depósitos bancarios y notas de débito pendientes, documento que fue firmado por la Gerencia General de conformidad con lo que establece el Reglamento Orgánico de la Institución, aspecto que fue comunicado por la Gerencia Administrativa Financiera a esta Auditoría Interna mediante nota JPS-GG-GAF-471 del 24 de mayo de 2019. Cabe destacar que, esta información no ha sido incorporada al sistema de seguimiento de recomendaciones de conformidad con lo solicitado en nota JPS-AI-155 del 13 de febrero de 2018, no obstante de conformidad con la documentación verificada se da esta recomendación como cumplida.	
		2.2. Manuales de procedimientos, funciones y tareas.	2) Solicitar al Departamento de Tesorería y al Departamento Contable Presupuestario que una vez que se concluya con el proceso de actualización de los Manuales de Procedimientos y la comunicación de los mismos a los funcionarios de dicha dependencia, se lleve a cabo la elaboración o actualización de los Manuales de Funciones y Tareas, conándose con la respectiva aprobación de éstos por parte de la Gerencia General, según lo señalado en el punto 2.2.1, incisos a), b) y c) de los resultados de este estudio.										
		2.2.1 Gerencia Administrativa Financiera			Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramírez Mora		ACTIVIDADES AL 30 DE JUNIO 2021: Se remite correo solicitando la respuesta de dicho oficio. Mediante oficio JPS-GG-GAF-561-2021, se remite a la Gerencia General, la existencia de varias recomendaciones de diferentes años, respecto a la elaboración o actualización de Planes de Contingencia, manuales de funciones, tareas, y procedimientos. Se continúa a la espera de respuesta de parte de la Gerencia General para proceder a elaborar los manuales de funciones y tareas, pues éstos se derivan de los manuales de procedimientos los cuales no han sido actualizados.	JPS-GG-GAF-561-2021	Parcialmente Cumplida	Por oficios JPS-GG-GAF-552-2020, JPS-GG-GAF-956-2020 y JPS-PI-174-2020 se ejecutaron acciones al respecto en el periodo 2020, asimismo con nota JPS-GG-GAF-561-2021 se remitió a la Gerencia General las recomendaciones de periodos anteriores que incluyen los Manuales de Procedimientos, Funciones y Tareas, no obstante al 23 de agosto de 2021, no se observaron acciones que indiquen que se concluyó la confección y aprobación de dichos manuales, por lo que el estado de la recomendación se mantiene como Parcialmente Cumplida.	
		2.3. Planes de Contingencia	3) Gestionar con el Departamento de Tesorería y el Departamento Contable Presupuestario para que se lleve a cabo la revisión y actualización del Plan de Contingencia de cada dependencia, el cual debe incorporar procedimientos de contingencia detallados, procesos para asegurar la comunicación con otras dependencias y entidades externas, formularios de contingencia, plan de pruebas y plan de recuperación entre otros aspectos, según lo indicado en el punto 2.3.1, incisos a) y b).										
		2.3.1 Gerencia Administrativa Financiera			Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramírez Mora		ACTIVIDADES AL 30 DE JUNIO 2021: Se remite correo solicitando la respuesta de dicho oficio. Mediante oficio JPS-GG-GAF-561-2021, se remite a la Gerencia General, la existencia de varias recomendaciones de diferentes años, respecto a la elaboración o actualización de Planes de Contingencia, manuales de funciones, tareas, y procedimientos. Se continúa a la espera de las disposiciones de la Gerencia General en cuanto a los lineamientos para los planes de contingencia que le fueron presentados	JPS-GG-GAF-561-2021	Parcialmente Cumplida	Por oficios JPS-GG-GAF-552-2020, JPS-GG-GAF-956-2020 y JPS-PI-174-2020 se ejecutaron acciones al respecto en el periodo 2020, asimismo con nota JPS-GG-GAF-561-2021 se remitió a la Gerencia General las recomendaciones de periodos anteriores que incluyen los Manuales de Procedimientos, Funciones, Tareas y Planes de Contingencia; no obstante al 23 de agosto de 2021, no se observaron acciones que indiquen que se concluyó la confección y aprobación de dichos manuales, por lo que el estado de la recomendación se mantiene como Parcialmente Cumplida.	

	2.4. Acceso a los sistemas 2.4.2 Sistemas Bancarios (Banco de Costa Rica, Banco Nacional de Costa Rica y Banco Central de Costa Rica)	4) Ordenar a la Jefatura del Departamento de Tesorería para que se inhabilite de forma inmediata de los sistemas bancarios, aquellos colaboradores que por motivo de sustitución, pensión e incapacidad entre otros, se separen de las labores de administración y control de los recursos depositados en cuenta corriente e inversiones, de conformidad con lo expuesto en el punto 2.4.2 de resultados del estudio.		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramirez Mora			Cumplida	Se giran instrucciones a la Gerencia Administrativa Financiera y a la Gerencia de Operaciones mediante oficio JPS-GG-2376 del 09 de octubre de 2018, en la cual se solicita que ambas dependencias indiquen la aceptación o descargo de las recomendaciones. Por nota JPS-GG-GAF-T-278 del 08 de noviembre de 2018, el Departamento de Tesorería indica que va a llevar a cabo una revisión de los perfiles de acceso a los sistemas bancarios e indica que el tiempo de ejecución es de dos semanas. Por oficio JPS-GG-GAF-070 del 25 de enero de 2019, la Gerencia Administrativa Financiera le solicita al Departamento de Tesorería que a más tardar el 04 de febrero de 2019, brinde el listado de los colaboradores que cuentan con perfiles habilitados en los sistemas bancarios, asimismo, le recuerda a esa dependencia que como medida de control interno, se requiere que se inhabiliten los accesos a los sistemas bancarios a los funcionarios que se incapacitan o sustituyan a otras personas entre otros, y se resignen a otros colaboradores dichos perfiles. Mediante nota JPS-GG-GAF-291 del 28 de marzo de 2019, la Gerencia Administrativa Financiera informa a esta Auditoría Interna de los perfiles que se encuentran activos en los sistemas bancarios e informa de la instrucción girada, por lo que se considera esta recomendación como cumplida.
	2.5. Verificación de los registros contables y presupuestarios 2.5.1 Registros Contables	5) Definir e implementar mecanismos de control para que se eliminen las debilidades que ocasionaron que se produjera la redención anticipada de inversiones de recursos en enero del año 2017, asimismo, que en estas situaciones sean informadas en el "Informe de Inversiones" que emite mensualmente el Departamento de Tesorería y que es puesto a conocimiento de la Junta Directiva Institucional, según lo señalado en el punto 2.5.1 de resultados del estudio.		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramirez Mora			Cumplida	Por nota JPS-GG-GAF-T-278 del 08 de noviembre de 2018, el Departamento de Tesorería indica que se tomaron las medidas para procurrir que no se presenten nuevamente situaciones como la que se indicó. Mediante nota JPS-GG-GAF-070 del 25 de enero de 2019, la Gerencia Administrativa Financiera le solicita al Departamento de Tesorería la información de las gestiones que indicó haber tomado y la documentación de respaldo de la redención anticipada del Ministerio de Hacienda. Por medio del oficio JPS-GG-GAF-291 del 28 de marzo de 2019, se indica que se está llevando a cabo un monitoreo diario de los movimientos y el saldo en cuentas que lo está verificando el personal del Departamento de Tesorería (Unidad de Programación y Control de Recursos Financieros) que se elimina en la modificación de la estructura organizativa y se anexa a la Unidad de Pagos, asimismo como mantener una programación de los vencimientos de las inversiones (Detalle de la Cartera) que permitan contar con fondos suficientes para cumplir con las diferentes obligaciones en un momento determinado. Por lo que se considera esta recomendación como cumplida.
	2.5. Verificación de los registros contables y presupuestarios 2.5.1 Registros Contables	6) Instruir al Departamento de Tesorería, para que, en la programación de las inversiones de los recursos del fondo para premios extra, se consideren los compromisos de pago que se tengan por la promoción del premio acumulado, de tal manera que sea dicho fondo quien asuma las tasas de interés obtenidas en virtud de los plazos de las inversiones, conforme el resultado 2.5.1 del presente estudio.		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramirez Mora			Cumplida	Se giran instrucciones a la Gerencia Administrativa Financiera y a la Gerencia de Operaciones mediante oficio JPS-GG-2376 del 09 de octubre de 2018, en la cual se solicita que ambas dependencias indiquen la aceptación o descargo de las recomendaciones. Por nota JPS-GG-GAF-1262 del 14 de noviembre de 2018, la Gerencia Administrativa Financiera trasladó esta recomendación al Departamento de Tesorería para su cumplimiento, asimismo, se instruyó al Departamento de Tesorería para que todo lo concerniente al Fondo para Premios Extra, ya sea la programación de inversiones, los compromisos de pagos y demás trámites se realicen con los recursos destinados para este fin, y no se utilicen los fondos para la operación de la Junta de Protección Social.
	2.5. Verificación de los registros contables y presupuestarios 2.5.1 Registros Contables	7) Solicitar al Departamento de Contabilidad y Presupuesto que se elabore una conciliación del fondo para premios extra que permita determinar un saldo ajustado "real", así como evitar que no permanezcan diferencias pendientes de eliminar de mucha antigüedad, conforme lo indicado en el resultado 2.5.1 del presente estudio.		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramirez Mora	ACTIVIDADES CON CORTE AL 30 DE JUNIO 2021: Se remite correo al Depto. Contable Presupuestario el día 14 de junio 2021. Con instrucción de Don Olimar Brenes, sinérga remitir respuesta al oficio JPS-GG-GAF-345-2021, enviado el 16 de abril del 2021, del cual se le debe informar a la Gerencia General el cumplimiento de las recomendaciones, por lo tanto, se solicita emitir la atención a dicho oficio a más tardar el miércoles 16 de junio 2021. El Departamento Contable Presupuestario, menciona, que permanece pendiente la atención de este informe, se espera retomar en este trimestre.	JPS-GG-GAF-345-2021	Parcialmente cumplida	A pesar de las acciones ejecutadas en el mes de junio de 2021 (JPS-GG-GAF-345-2021), no se observaron acciones adicionales en el seguimiento para asegurar el cumplimiento de esta recomendación al 23 de agosto de 2021, por lo que el estado de la misma se mantiene como Parcialmente Cumplida.
10-2018	Estudio relativo al Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional	2.1 Evaluación periódica de los riesgos institucionales. 2.2 Resultados obtenidos en el proceso de la elaboración de los Informes de Valoración de Riesgos. 2.3 Designación de la responsabilidad para llevar a cabo la coordinación de los Informes de Valoración de Riesgo Institucional. 2.4 Capacitaciones recibidas en relación a la Valoración de Riesgos Institucional. 2.5 Herramientas tecnológicas o sistemas implementados en la Institución para llevar a cabo la Valoración de Riesgos Institucional. 2.6 Aspectos que deben ser mejorados en el proceso de Valoración del Riesgo. 2.7 Verificación de las medidas de administración de los riesgos relevantes contenidas en el Informe de Valoración de Riesgos del 2017 Vs. medidas contenidas en	28/0/2018	Gerencia General	01/10/2018	Julio Canales Guillén	Mediante oficio JPS-GG-2466-2018 se dio respuesta a la Auditoría Interna y se remitió el cronograma de cumplimiento. Oficio JPS-GG-2500-2018 remite a la Junta Directiva Propuesta para el fortalecimiento del Sistema del Control Interno, mediante creación de la Unidad de Control Interno -UCI-, y el cambio de especialidad a las plazas Oficiales de Cumplimiento a Administración Generalista.	JPS-GG-2466-2018 JPS-GG-2500-2018	Parcialmente cumplida	La recomendación permanece como Parcialmente Cumplida, por cuanto se aprobó solamente el Marco Orientador del SEVRI, pero a la fecha del 17/08/2021, no se ha comunicado a la Auditoría Interna que se cuenta con la herramienta para el manejo (recolección, almacenamiento, análisis, tratamiento) de la información; lo cual es fundamental para cumplir con uno de los componentes del Servi denominado: Herramienta para la Administración de Información del Servi.

	<p>2.1. Evaluación periódica de los riesgos institucionales.</p> <p>2.2. Resultados obtenidos en el proceso de elaboración de los Informes de Valoración de Riesgos.</p> <p>2.3. Designación de la responsabilidad para llevar a cabo la coordinación de los informes de Valoración de Riesgo Institucional.</p> <p>2.4. Capacitaciones recibidas en relación a la Valoración de Riesgos Institucional.</p> <p>2.5. Herramientas tecnológicas o sistemas implementados en la institución para llevar a cabo la Valoración de Riesgos Institucional.</p> <p>2.6. Aspectos que deben ser mejorados en el proceso de Valoración del Riesgo.</p> <p>2.7. Verificación de las medidas de administración de los riesgos relevantes contenidas en el Informe de Valoración de Riesgos del 2017 vs. metas contenidas en:</p>	<p>4.2. Presentar en forma inmediata a la Junta Directiva para su análisis y aprobación, el resultado de las acciones indicadas en la recomendación N° 4.1 anterior, referentes al establecimiento y funcionamiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgos conforme lo establecen las "Directrices generales para el establecimiento y funcionamiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (Sevri)".</p>		Gerencia General	02/10/2018	Julio Canales Guillén		Mediante oficio JPS-GG-2466-2018 se dio respuesta a la Auditoría Interna y se remitió el cronograma de cumplimiento. Oficio JPS-GG-2500-2018 remite a la Junta Directiva Propuesta para el fortalecimiento del Sistema del Control Interno, mediante creación de la Unidad de Control Interno JUC- y el cambio de especialidad a las plazas Oficiales de Cumplimiento o Administración Generalistas.	JPS-GG-2466-2018 JPS-GG-2500-2018	Parcialmente cumplida	La recomendación permanece como parcialmente cumplida al 17/08/2021, por cuanto se aprobó el Marco Orientador del SEVI, con el Acuerdo JD-834, Capítulo IV, artículo 8) de la Sesión Ordinaria 69-2020 del 16/11/2020. No obstante, para dar por cumplida la recomendación se requiere que la Gerencia General, especifique cómo y mediante cuál herramienta se va a llevar a cabo el funcionamiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgo (Sevri).	
11-2018	Informe final sobre el desarrollo de la página web y APP adquirido en la institución mediante la Contratación Directa N° 2014CD-000414-PROV-01	1. Confidencial	26/09/2018	Gerencia General	02/10/2018	Julio Canales Guillén					Pendiente	Confidencial
	2.7. Requerimientos del desarrollo de la APP establecidos en el cartel no desarrollados por el Proveedor	2. Valorar con la Asesoría Legal el uso de los registros marca propiedad de la institución en las aplicaciones desarrolladas y publicadas en el Play Store y en Apple Store. (Resultado del Estudio 2.7).		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	En el oficio JPS-AI-966-2018, la Asesoría Jurídica, da el criterio respecto al uso de los logos institucionales en las aplicaciones.
	2.6. Requerimientos de la Página Web establecidos en el cartel no desarrollados por el Proveedor	3. Girar instrucciones a la señora Mary Valverde Vargas, Jefe a.i. del Departamento de Recursos Materiales, para que proceda a dar cumplimiento a las siguientes recomendaciones, a fin de valorar:		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	Instrucciones giradas mediante oficio JPS-GG-2335-2018. Es responsabilidad de la Administración Activa valorar y dar seguimiento a la recomendación N° 1 de este informe. Según lo estipulado por la Administración Activa, los hechos quedarán pendientes a la resolución de la recomendación 1 de este informe.
	2.7. Requerimientos del desarrollo de la APP establecidos en el cartel no desarrollados por el Proveedor	a. Si procede exigir el cumplimiento de los aspectos que no se hicieron durante el desarrollo tanto de la página web como de la APP, a la empresa adjudicada. (Resultado del Estudio 2.6, y 2.7)		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	Instrucciones giradas mediante oficio JPS-GG-2335-2018. Es responsabilidad de la Administración Activa valorar y dar seguimiento a la recomendación N° 1 de este informe. Según lo estipulado por la Administración Activa, los hechos quedarán pendientes a la resolución de la recomendación 1 de este informe.
	2.2. Ausencia del expediente de la contratación directa 2014CD-000414-PROV-01 en el Departamento de Recursos Materiales	b. La creación y aplicación de un procedimiento, que establezca controles, para que se mantenga un registro para préstamos de expedientes, que incluya, fechas de préstamo, de devolución, el usuario, y el departamento, así como otros aspectos que consideren relevantes. (Resultado del Estudio 2.2)		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	Se giró circular JPS-GG-GAF-RM-20-2018
	2.2. Ausencia del expediente de la contratación directa 2014CD-000414-PROV-01 en el Departamento de Recursos Materiales	c. Definir un proceso para el resguardo de los expedientes tanto físicos como digitales (SICOP), el cual incluya los expedientes previos, actuales y futuros. (Resultado del Estudio 2.2)		Gerencia General		Julio Canales Guillén		Se suscribe la circular que se informó el procedimiento GG-GAF-RM-20-2018, oficios JPS-GG-GAF-RM-129-2021, JPS-GG-GAF-RM624-2020, JPS-GG-GAF-RM-624 ANEXO 1. Se adjuntan los documentos.	GG-GAF-RM-20-2018 JPS-GG-GAF-RM-129-2021 JPS-GG-GAF-RM624-2020	Parcialmente cumplida	Se mantiene el estado parcialmente cumplida, en el seguimiento realizado a setiembre del 2021, se incluyó en el oficio JPS-GG-GAF-RM 0817-2018, que se va a realizar un procedimiento para dar cumplimiento a la recomendación; sin embargo, dicho procedimiento debidamente aprobado por la Gerencia General no ha sido aprobado para dar cumplimiento a la recomendación.	
	2.7. Requerimientos del desarrollo de la APP establecidos en el cartel no desarrollados por el Proveedor	4. Girar instrucciones al o la responsable del Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas, para que:		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	Instrucciones giradas a Comunicación y Relaciones Públicas mediante oficio JPS-GG-2336-2018 Por medio de correo electrónico dirigido a todos-junta@jps.go.cr la funcionaria Floribeth Obando, el día 30 de octubre del 2018 se invitó a acceder a http://www.jps.go.cr/app APP de la JPS.
	2.7. Requerimientos del desarrollo de la APP establecidos en el cartel no desarrollados por el Proveedor	b. Utilizar el Módulo Mercado Móvil el cual fue desarrollado por la empresa adjudicada. (Resultado del Estudio 2.7 y 2.8)		Gerencia General		Julio Canales Guillén		Según correo del Sr. Ronald Ortiz del 30-04-2019: Evidencia en app y sitio web, reunión del 26/04/2019 / Se encuentra en producción fue valorado su funcionalidad con el Dpto de Mercado Sr. Mauricio			Pendiente	Se mantiene el estado Pendiente, ya que no se ha remitido un documento formal en donde indique que el Módulo Mercado Móvil se encuentra en uso.
	2.2. Manuales de Usuario	5. Girar instrucciones al señor Ronald Ortiz Méndez, Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información, para que proceda a dar cumplimiento a las siguientes recomendaciones:		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Pendiente	No se observan acciones por parte de la Administración en el sistema de seguimiento de recomendaciones, a setiembre del 2021.
	2.4. Ausencia del expediente de levantamiento de requerimientos de la Página Web y APP	a. Previa a la elaboración de los carteles de contratación se coordine con los funcionarios que participarán en el desarrollo del proyecto, y se levante una lista de requerimientos. (Resultado del Estudio 2.3, 2.4 y 2.5)		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Pendiente	No se observan acciones adicionales, en el sistema de Seguimiento de Recomendaciones, a setiembre del 2021.
	2.4. Ausencia del expediente de levantamiento de requerimientos de la Página Web y APP	b. Que el Departamento de Tecnologías de la Información, elabore un expediente físico o digital, donde se lleve el registro de las observaciones o cambios solicitados y minutos de las reuniones de los proyectos. (Resultado del Estudio 2.4)		Gerencia General		Julio Canales Guillén		Se lleva expediente físico o digital, donde se lleve el registro de las observaciones o cambios solicitados y minutos de las reuniones de los proyectos.			Pendiente	Se mantiene el estado pendiente. No se observan acciones adicionales, en el sistema de Seguimiento de Recomendaciones, a setiembre del 2021.
	2.3. No hubo una definición clara sobre los encargados del Proyecto	c. Se establezca un cronograma de cumplimiento y documentar los cambios solicitados por los usuarios de cada etapa del proyecto, dejando evidencia de la supervisión realizada (resultado del Estudio 2.3, 2.4, 2.5, 2.6 y 2.7)		Gerencia General		Julio Canales Guillén		Se lleva expediente físico o digital, donde se lleve el registro de las observaciones o cambios solicitados y minutos de las reuniones de los proyectos.			Pendiente	Se mantiene el estado pendiente. No se observan acciones adicionales, en el sistema de Seguimiento de Recomendaciones, a setiembre del 2021.
	2.4. Ausencia del expediente de levantamiento de requerimientos de la Página Web y APP			Gerencia General		Julio Canales Guillén					Pendiente	Se mantiene el estado pendiente. No se observan acciones adicionales, en el sistema de Seguimiento de Recomendaciones, a setiembre del 2021.
	2.5. No hubo evidencia de requerimientos de la Página Web, antes de la publicación del Cartel			Gerencia General		Julio Canales Guillén					Pendiente	Se mantiene el estado pendiente. No se observan acciones adicionales, en el sistema de Seguimiento de Recomendaciones, a setiembre del 2021.
	2.6. Requerimientos de la Página Web establecidos en el cartel no desarrollados por el Proveedor	d. Establecer mecanismos de control para evitar atraxos por parte de la Administración que amerite un perjuicio Institucional (dado que el proveedor mencionó que había información pendiente de entregar por parte de Tecnología de la Información y que esa le asociaba demoras en el proyecto). (Resultado del Estudio 2.5 y folio 118 del expediente de la Contratación Directa 2014CD-000414-PROV-01)		Gerencia General		Julio Canales Guillén		Se establecen y aplican los mecanismos de control para el avance de los respectivos proyectos cuya evidencia constan en el expediente físico o digital, donde se lleve el registro de las observaciones o cambios solicitados y minutos de las reuniones de los proyectos.			Pendiente	Se mantiene el estado pendiente. No se observan acciones adicionales, en el sistema de Seguimiento de Recomendaciones, a setiembre del 2021.
	2.6. Requerimientos de la Página Web establecidos en el cartel no desarrollados por el Proveedor	e. Corregir todas las deficiencias que se presentan en la página web y en las App (Play Store y Apple Store), las cuales inducen a error a los clientes de la Institución. (Resultado del Estudio 2.6).		Gerencia General		Julio Canales Guillén		Se han corregido por parte de la empresa proveedora, las deficiencias en la página web y en las app, las cuales están en producción fue valorado su funcionalidad con el Dpto de Mercado Sr. Mauricio			Pendiente	Se mantiene el estado pendiente. No se observan acciones adicionales, en el sistema de Seguimiento de Recomendaciones, a setiembre del 2021.
	2.7. Requerimientos del desarrollo de la APP establecidos en el cartel no desarrollados por el Proveedor	f. Realizar un estudio en Play Store y en Apple Store, de las aplicaciones disponibles donde se muestran los resultados de la lotería comercializadas por la institución, y valorar si estas inducen a los clientes institucionales a error. (Resultado del Estudio 2.7).		Gerencia General		Julio Canales Guillén		Se realiza reunión con personal del Dpto de Mercado responsable de la administración de la app para que se de seguimiento a la utilización de la aplicación y realice los estudios respectivos			Pendiente	Se mantiene el estado pendiente. No se observan acciones adicionales, en el sistema de Seguimiento de Recomendaciones, a setiembre del 2021.
	2.8. Manuales de Usuario	g. Que todo manual técnico y de usuario sea debidamente detallado y revisado por los funcionarios responsables. (Resultado del Estudio 2.8).		Gerencia General		Julio Canales Guillén		Se incluye en las especificaciones técnicas de cada proyecto que el proveedor elabore los respectivos manuales de manera detallada, se solicita al usuario administrativo responsable de cada sistema el visto bueno de los respectivos manuales de usuario y se verifica por parte de TI los manuales técnicos respectivos			Pendiente	Se mantiene el estado pendiente. No se observan acciones adicionales, en el sistema de Seguimiento de Recomendaciones, a setiembre del 2021.

12-2018	Evaluación de los servicios prestados por el Departamento de Tecnologías de Información a nivel institucional	2.1.1 Responsabilidades de la asignación de las mesas de servicio	Garir instrucciones al Departamento de Tecnologías de la Información para dar cumplimiento a las siguientes recomendaciones: 4.1. Revisar la estructura de roles y responsabilidades, para no delegar completamente una función a un tercero contratado. Lo anterior, por cuanto corresponde a la empresa IFC revisar, dar la primera atención al cliente y escalar los tickets a los técnicos del segundo nivel.	28/09/2018	Gerencia General	02/10/2018	Julio Canales Guillén		Dentro del PETI 2018-2021 se incluyen las actividades para realizar en el 2019 la revisión de la estructura, roles y responsabilidades así como el análisis de los pendientes y procesos de mesa de servicio	PETI 2018-2021	Pendiente	Se mantiene el estado pendiente. No se observan acciones adicionales, en el sistema de Seguimiento de Recomendaciones, a setiembre del 2021.
		2.1.2 Verificación de las mesas de servicio en estado Tramitado-atendido	4.2. Revisar las causas por la cual no se tiene los registros de las acciones de respaldos o formularios de atención, y solicitar de manera obligatoria el registro de los mismos a cada una de las mesas de servicio atendidas.		Gerencia General		Julio Canales Guillén		Dentro del PETI 2018-2021 se incluyen las actividades para realizar en el 2019 la revisión y análisis de los pendientes y procesos de mesa de servicio así como la revisión de procedimientos y políticas del Dpto. de TI.	PETI 2018-2021	Pendiente	Se mantiene el estado pendiente. No se observan acciones adicionales, en el sistema de Seguimiento de Recomendaciones, a setiembre del 2021.
		2.1.3 Verificación de las mesas de servicio pendientes	4.3. Realizar un plan de acción para las solicitudes pendientes de periodos anteriores y los que están excediendo el tiempo definido.		Gerencia General		Julio Canales Guillén		Dentro del PETI 2018-2021 se incluyen las actividades para realizar en el 2019 la revisión y análisis de los pendientes y procesos de mesa de servicio así como la revisión de procedimientos y políticas del Dpto. de TI.	PETI 2018-2021	Pendiente	Se mantiene el estado pendiente. No se observan acciones adicionales, en el sistema de Seguimiento de Recomendaciones, a setiembre del 2021.
		2.1.4 Tendencia de las mesas de servicio	4.4. Ejecutar las funciones descritas para el "Administrador de problemas", para reducir la cantidad de solicitudes recurrentes o de solicitudes que puedan ser administrados por los dueños de los procesos.		Gerencia General		Julio Canales Guillén		Dentro del PETI 2018-2021 se incluyen las actividades para realizar en el 2019 la revisión y análisis de los pendientes y procesos de mesa de servicio así como la revisión de procedimientos y políticas del Dpto. de TI.	PETI 2018-2021	Pendiente	Se mantiene el estado pendiente. No se observan acciones adicionales, en el sistema de Seguimiento de Recomendaciones, a setiembre del 2021.
		2.1.5 Inconsistencias en categorización de las mesas de ayuda	4.5. Valorar si es correcto delegar la categorización de las mesas de servicio a los usuarios y verificar que las descripciones estén acordes a lo solicitado por los usuarios.		Gerencia General		Julio Canales Guillén		Dentro del PETI 2018-2021 se incluyen las actividades para realizar en el 2019 la revisión y análisis de los pendientes y procesos de mesa de servicio así como la revisión de procedimientos y políticas del Dpto. de TI.	PETI 2018-2021	Pendiente	Se mantiene el estado pendiente. No se observan acciones adicionales, en el sistema de Seguimiento de Recomendaciones, a setiembre del 2021.
		2.2 Validación de los registros y ejecución de las guías de solución	4.6. Velar por el cumplimiento y la correcta gestión de las guías de solución, según lo establece el "PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO".		Gerencia General		Julio Canales Guillén		Dentro del PETI 2018-2021 se incluyen las actividades para realizar en el 2019 la revisión y análisis de los pendientes y procesos de mesa de servicio así como la revisión de procedimientos y políticas del Dpto. de TI.	PETI 2018-2021	Pendiente	Se mantiene el estado pendiente. No se observan acciones adicionales, en el sistema de Seguimiento de Recomendaciones, a setiembre del 2021.
		2.3. Identificadores de desempeño SIA	4.7. Aplicar la encuesta de satisfacción, descrita en el "PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO", después de la finalización de la solicitud, y que estas contengan métricas, para que puedan ser tomadas como un indicador de desempeño de los servicios prestados.		Gerencia General		Julio Canales Guillén		Dentro del PETI 2018-2021 se incluyen las actividades para realizar en el 2019 la revisión y análisis de los pendientes y procesos de mesa de servicio así como la revisión de procedimientos y políticas del Dpto. de TI.	PETI 2018-2021	Pendiente	Se mantiene el estado pendiente. No se observan acciones adicionales, en el sistema de Seguimiento de Recomendaciones, a setiembre del 2021.
		2.2 Validación de los registros y ejecución de las guías de solución. 2.3 Informes y análisis realizados por el "Administrador de problemas", para reducir la cantidad de solicitudes recurrentes. 2.3. Identificadores de desempeño y SIA.	4.8. Alinear los procedimientos actuales que lleva a cabo el Departamento de Tecnologías de la Información, al manual de procedimiento para la Administración de la Mesa de Servicio.		Gerencia General		Julio Canales Guillén		Dentro del PETI 2018-2021 se incluyen las actividades para realizar en el 2019 la revisión y análisis de los pendientes y procesos de mesa de servicio así como la revisión de procedimientos y políticas del Dpto. de TI.	PETI 2018-2021	Pendiente	Se mantiene el estado pendiente. No se observan acciones adicionales, en el sistema de Seguimiento de Recomendaciones, a setiembre del 2021.
14-2018	Recepción de lotería en el proceso de compra de excedente	1.3 Procedimiento para el desbloqueo de lotería premiada, registrada como recibida en la compra de excedentes	2.1 Concluir a la mayor brevedad con la aprobación del procedimiento para el "Desbloqueo de fracciones mal ingresadas", presentado por la Unidad de Pago de Premios de la Gerencia de Operaciones. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.3 de la sección de Resultados.	20/12/2018	Gerencia General	21/12/2018	Julio Canales Guillén		JPS-GG-0607-2019 solicita al Señor Carlos Cantero encargado de la Unidad de Pago de Premios, coordinar con Planificación Institucional el llenado de los manuales. Así como coordinar con su Gerencia de Área y Gerencia General las firmas digitales correspondientes para la aprobación.	JPS-GG-0607-2019	Pendiente	La presente recomendación mantiene el estado de pendiente de cumplimiento, debido a que: 1- Al cierre del presente estudio (31 de agosto de 2021) se visualiza que la última acción ingresada por la Administración Activa en el sistema de Seguimiento de Recomendaciones tiene fecha 25 de junio de 2019, herramienta oficial y autorizada, para dar seguimiento y cumplimiento a las recomendaciones emitidas por esta Auditoría Interna. 2- Mediante oficio JPS-GG-0607-2019, la Gerencia General solicitó a la Unidad de Pago de Premios en coordinación con el Departamento de Planificación Institucional, la aprobación correspondiente del procedimiento para el "Desbloqueo de fracciones mal ingresadas"; no obstante, a esta Auditoría Interna no se le remitió el oficio JPS-GG-0607-2019 para poder corroborar lo mencionado, ni se le ha informado si los mismos se encuentran aprobados por la Gerencia General.
		1.5 Medidas alternativas de control para subsanar deficiencias del equipo de grabación existente en sala de revisión de lotería y en el sótano del edificio central	2.2 Gestionar en forma inmediata la implementación de lo advertido en el oficio JPS-AI-613-2018 del 10 de agosto de 2018 y verificar su correcta operación. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.5 de la sección de Resultados.		Gerencia General		Julio Canales Guillén		Según los oficios JPS-GG-GAF-1209-2018 / JPS-GG-GAF-0378-2019 / JPS-GG-GO-0526-2019 = GAF: La Gerencia Administrativa Financiera mediante el oficio JPS-GG-GAF-346-2019 le solicita al Depto. Servicios Administrativos la atención al punto 1.5 de este informe se queda a la espera de la respuesta GO: En el sistema se pueden verificar las anulaciones realizadas por los cajeros, con la justificación correspondiente.	JPS-GG-GAF-1209-2018 JPS-GG-GAF-0378-2018 JPS-GG-GO-0526-2019 JPS-GG-GAF-346-2019	Parcialmente cumplida	La presente recomendación mantiene el estado de parcialmente cumplida, debido a que: 1- Al cierre del presente estudio (31 de agosto de 2021) se visualiza que la última acción ingresada por la Administración Activa en el sistema de seguimiento de recomendaciones tiene fecha 25 de junio de 2019, herramienta oficial y autorizada, para dar seguimiento y cumplimiento de las recomendaciones emitidas por esta Auditoría Interna. 2- El sistema de compra de excedentes requiere que se le indique la cantidad de fracciones por recibir; no obstante, la información de las fracciones por recibir únicamente queda registrada en los sistemas y/o en los comprobantes de compra de excedentes. 3- En el momento en que en el sistema de compra de excedentes deba realizarse una eliminación y/o anulación de los registros que realicen los cajeros, la Gerencia de Producción y Comercialización entregó a cada supervisor las tarjetas para efectuar tales acciones, evidenciando en los registros institucionales el supervisor que autoriza alguna de estas acciones. 4- Al finalizar el proceso de compra de excedentes los supervisores cuentan con un reporte donde se muestran las anulaciones y/o eliminaciones realizadas con sus justificaciones correspondientes. Sobre el particular, aún se encuentra pendiente que se muestre en los comprobantes de compra de excedentes la cantidad de fracciones por recibir de cada adjudicatario.
		1.2 Procedimiento de revisión de la lotería escaneada aplicado por la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos en la compra de excedentes	2.3 Modificar en el menor tiempo posible, el proceso de revisión de las transacciones recibidas en la compra de excedentes, efectuado por la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos, para que se realice un rescaneo de la lotería; con el objeto de garantizar, al menos en la muestra revisada, la concordancia entre el físico recibido y la lotería escaneada por los cajeros. Sobre el particular, véase lo señalado en los puntos 1.2 y 1.5 de la sección de Resultados.		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán				Pendiente	La presente recomendación mantiene el estado de pendiente, debido a que al cierre del presente estudio (31 de agosto de 2021) no se observan acciones ingresadas por la Administración Activa en el sistema de seguimiento de recomendaciones, herramienta oficial y autorizada, para dar seguimiento y cumplimiento de las recomendaciones emitidas por esta Auditoría Interna.
		1.5 Medidas alternativas de control para subsanar deficiencias del equipo de grabación existente en sala de revisión de lotería y en el sótano del edificio central	2.4 Definir la unidad responsable de dar seguimiento a las diferencias por faltantes determinadas en la compra de excedentes, así como aquellos que se generen por liberación de fracciones, de igual manera, establecer los mecanismos que se deben aplicar en la unidad definida, para resolver motivadamente cada uno de los casos que se llegaran a presentar; y ordenar su inclusión en los procedimientos pertinentes. Como mínimo, es recomendable incorporar como parte de los mecanismos, la revisión de los videos de seguridad y las bitácoras que se mantienen de este proceso. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.3 de la sección de Resultados.		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán				Cumplida	La presente recomendación se encuentra cumplida, esto por cuanto mediante oficio JPS-GG-GO-0327-2021 del 28 de abril de 2021, la Plataforma Servicio al Cliente y Gerente de Producción y Comercialización, hacen de conocimiento lo siguiente: 1- Que el régimen sancionatorio ya fue analizado por la Asesoría Jurídica, según consta en el oficio JPS-AJ-258-2021. 2- Que ya se cuenta con dos documentos en los cuales están establecidas las sanciones disciplinarias que se deben aplicar a los funcionarios de la Institución (el Reglamento Autónomo de Organización y Servicio de la Junta de Protección Social y Reglamento Interno para regular las actividades relacionadas con la realización y asistencia a la celebración de sorteos de lotería y a la recepción de antecedentes de lotería). 3- Que actualmente la Plataforma Servicio al Cliente mediante este instrumento ha realizado sanciones al personal de la compra de excedentes como por ejemplo consta en los oficios JPS-GG-GOPSC-596-2019 y JPS-GG-GO-PSC-189-2021. En virtud a lo anterior, la recomendación se da por atendida.

	1.4 Aplicación del régimen disciplinario y sancionatorio establecido en la compra de excedentes, por reincidencia en diferencias	2.5 Reglamentar las sanciones, tanto para la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos, como para la Plataforma de Servicio al Cliente, por faltas que presentan los colaboradores que laboran en el proceso de compra de excedentes. Dichas sanciones deberán ser autorizadas por la Gerencia General y ser divulgadas entre los funcionarios participantes en la compra de excedentes. Como mínimo se debe considerar: <ul style="list-style-type: none"> ! Valor al que se deben establecer las cuentas por cobrar, en caso de determinarse faltantes durante la compra de excedentes o por fracciones desatendidas para el pago de premios. ! Naturaleza de las faltas y sanciones por aplicar. ! Frecuencia para la contabilización de las faltas. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.4 de la sección de Resultados.		Gerencia de Operaciones	Claudio Madrigal Guzmán			Cumplida	La presente recomendación se encuentra cumplida, esto por cuanto mediante oficio JPS-GG-GPC-0327-2021 del 28 de abril de 2021, la Plataforma Servicio al Cliente y Gerente de Producción y Comercialización, hacen de conocimiento lo siguiente: 1- Que el régimen sancionatorio ya fue analizado por la Asesoría Jurídica, según consta en oficio JPS-AJ-258-2021. 2- Que ya se cuenta con dos documentos en los cuales están establecidas las sanciones disciplinarias que se deben aplicar a los funcionarios de la Institución (el Reglamento Autónomo de Organización y Servicio de la Junta de Protección Social y Reglamento Interno para regular las actividades relacionadas con la realización y asistencia a la celebración de sorteos de lotería y a la recepción de antecedentes de lotería). 3- Que actualmente la Plataforma Servicio al Cliente mediante este instrumento ha realizado sanciones al personal de la compra de excedentes como por ejemplo consta en los oficios JPS-GG-GOPSC-596-2019 y JPS-GG-GPC-189-2021. En virtud a lo anterior, la recomendación se da por atendida.	
	1.1 Cumplimiento por parte del cargo de las actividades del procedimiento de compra de excedentes y disposiciones emitidas por la jefatura de la Plataforma de Servicio al Cliente	2.6 Incluir en el manual de procedimientos o en un instructivo específico, todas las circulares emitidas, relacionadas con medidas de control establecidas en el proceso de Compra de Excedentes. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.1 de la sección de Resultados.		Plataforma de Servicio al Cliente	Giovanni Centeno Espinoza			Cumplida	Se realizó un compendio con la recopilación de las circulares emitidas desde el año 2015 al año 2018; el mismo fue remitido a la Gerencia de Operaciones por medio del oficio JPS-GG-GPC-145-2019, el cual fue aprobado y enviado a la Auditoría Interna por medio del oficio JPS-GG-GPC-095-2019	
	1.1 Cumplimiento por parte del cargo de las actividades del procedimiento de compra de excedentes y disposiciones emitidas por la jefatura de la Plataforma de Servicio al Cliente	2.7 Divulgar al personal que participa en el proceso de compra de excedentes, el documento recomendado en el punto anterior, con el fin de recordar y tener presente las medidas de control establecidas en dicho proceso. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.1 de la sección de Resultados.		Plataforma de Servicio al Cliente	Giovanni Centeno Espinoza			Cumplida	Por medio del oficio JPS-GG-GPC-145-2019 se informó que se estaba remitiendo al personal de la compra de excedentes del compendio realizado, el cual es el circular PC-032-2019 se adjunta y se informa del mismo a los colaboradores de la Compra de Excedentes.	
		De aceptarse las recomendaciones graías, se les solicita remitir a esta Auditoría Interna el cronograma de cumplimiento de las mismas, en un plazo de quince días hábiles a partir del recibo de este informe; así como copia de las notas que se emitan, en las cuales consten las acciones ejecutadas para dar cumplimiento a dichas recomendaciones.		Plataforma de Servicio al Cliente	Giovanni Centeno Espinoza					
16-2018	Estudio de control interno sobre los procesos de control del papel de seguridad en la elaboración de las loterías preimpresas por parte del Departamento de Producción	2.1. Procedimiento escrito para el control del papel de seguridad en la elaboración de las loterías preimpresas por parte del Departamento de Producción	20/12/2018	Gerencia de Producción y Comercialización	Claudio Madrigal Guzmán	27/12/2018	Mediante oficio JPS-GG-GPC-067-2021, se remite lo requerido en esta recomendación.	Oficio JPS-GG-GPC-067-2021	Parcialmente cumplida	En el seguimiento a octubre, se mantiene la recomendación en parcialmente cumplida, lo anterior debido a que la última acción incluida en el Sistema de Seguimiento de Recomendaciones, de la Auditoría fue registrada el 09 de marzo del 2021, donde se adjuntó el oficio JPS-GG-GPC-067-2021, en éste se envían los manuales para aprobación a la Gerencia General, sin embargo, no se incluye la evidencia de la aprobación y comunicación al personal usuario.
	2.2. Contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de las máquinas Vacuúmet (contadoras de papel de seguridad), ubicadas en el Departamento de Producción	2) Girar instrucciones claras y precisas al Departamento de Producción como responsable del Contrato de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de las Máquinas Contadoras de Papel de Seguridad, para que solicite formalmente mediante oficio dirigido a la empresa SOMMERLUB, que cuando por algún motivo sea necesario poder realizar la visita mensual, tal y como se indica en el contrato, lo hagan saber con antelación a la jefatura de dicho Departamento mediante un oficio, así mismo, en dicho oficio deberán indicar la fecha en la que se programará la visita que no se pudo realizar. (Ver punto 2.2 de este informe)		Gerencia de Producción y Comercialización	Claudio Madrigal Guzmán				Cumplida	Se realizó reunión con la empresa Sommer, donde se les indicó que en caso de que los técnicos estuvieran en capacitación se tenía que comunicarse formalmente mediante nota que no se iban a realizar las visitas y que las mismas tenía que ser programadas, a la fecha se han realizado el mantenimiento mensualmente sin ningún problema.
	2.3. Contes de Papel de seguridad en el Proceso de Verificación	3) Valorar el reforzar con otro funcionario el Proceso de Verificación, para que en una eventual incapacidad o período prolongado de vacaciones del funcionario que actualmente labora en dicho proceso, no se vea afectada la producción de las diferentes loterías preimpresas. (Ver punto 2.3 de este informe)		Gerencia de Producción y Comercialización	Claudio Madrigal Guzmán				Cumplida	Se realizó inspección ocular el 15/03/2019, se uniformaron los procesos verificación con el de custodia y control de materia prima, para que en el conteo se encuentren 2 funcionarios, esto de acuerdo con el oficio JPS-GG-GPC-PRD-018-2019
17-2018	Controles internos aplicados sobre las comisiones por el cambio de premios	2.1. Disposiciones sobre el giro de recursos para el pago de comisiones sobre los premios de lotería cambiada. 2.2. Cumplimiento de las disposiciones en general por parte de la Unidad de Pago de Premios. 3) <u>Manuales de procedimientos</u>	20/12/2018	Gerencia General	Julio Canales Guillén		Según oficio JPS-GG-GO-150-2019- JPS-GG-0607-2019 solicita al Señor Carlos Cantero encargado de la Unidad de Pago de Premios, coordinar con la Planificación Institucional el foliado de los manuales. Así como coordinar con su Gerencia de Área y Gerencia de Producción y Comercialización correspondientes para la aprobación.	JPS-GG-GO-150-2019 JPS-GG-0607-2019	Parcialmente Cumplida	La recomendación permanece como Parcialmente Cumplida al 17/08/2021 hasta que se apruebe y se implemente la nueva estructura orgánica.
	2.1.2 Errores en el pago de premios y comisiones	4.1.2 La Institución haga cumplir lo estipulado en el Convenio de Servicios firmado entre la Junta de Protección Social y el Banco de Costa Rica, en lo referido a las cláusulas Tres y Cinco en lo referido a las condiciones relacionadas con la aplicación de los manuales, disposiciones y circulares emitidas al respecto; así como la aplicación de los medios de captura del código de barras en los procesos de cambio de premios. (Según inciso 2.6.2 de resultados del estudio).		Gerencia General	Julio Canales Guillén		Una vez instalado, se instalarán las lectoras en las oficinas que tuvieron más afluencia de cambio de premios para el público, ya la conexión vía VPN es una realidad, el cronograma de capacitación CBT está por finalizar y se cuentan con las lectoras para cumplir con la recomendación.		Pendiente	La recomendación al 17/08/2021 permanece como Pendiente, dado que no se observan nuevas acciones para su cumplimiento. Además, de conformidad con lo descrito en el Cronograma de Cumplimiento a junio del 2021, denominado Anexo respuesta JPS-GG-GAF-589-2021, que se adjuntó al oficio JPS-GG-GAF-CP-649-2021 del 04/08/2021, se indica en cuanto a Manuales de Procedimientos, que la recomendación será cumplida cuando se apruebe la nueva Estructura Orgánica.
	2.6.1 Cálculo y pago de comisiones canceladas	4.2.1 Se ejecuten las acciones que sean requeridas de forma que se asegure que con respecto a las operaciones del pago de comisiones por el servicio de cambio de premios, se cuente con todos los convenios debidamente firmados con las personas físicas y jurídicas, así como que los mismos se encuentren vigentes y debidamente custodiados por la Institución. (Según inciso 2.6.1 de resultados del estudio).		Gerencia de Operaciones	Claudio Madrigal Guzmán				Cumplida	El convenio con el Banco de Costa Rica, fue firmado el 11 de diciembre del 2018 y tendrá vigencia en un año, contado a partir de la firma del presente documento, prorrogables automáticamente por períodos iguales hasta un máximo de tres años, según cláusula CUARENTA Y SEIS. PLAZO. Los convenios con las cooperativas fueron firmados el 26 de diciembre del 2018 y tienen una vigencia de un año a partir del 31 de diciembre del 2018, según cláusula CUARENTA Y SEIS. PLAZO. CUARENTA Y SEIS. PLAZO.
	2.7 Revisión de la lotería que es presentada como cambiada por las personas físicas y jurídicas	4.2.2 Se lleve a cabo el desarrollo de una aplicación informática que le soporte al proceso de revisión de los premios que son presentados como cambiados por los Socios Comerciales, las Cooperativas, el Banco de Costa Rica, la Plataforma de Servicios u otros medios, de forma que se aumente en forma gradual la revisión de la lotería preimpresa premiada (Nacional, Popular y Temporal) que es cambiada por los clientes de la Institución, aprovechando la identificación del código de barras, la plataforma y los medios tecnológicos con los que se cuentan en la actualidad, de forma tal que se cuente con una mayor seguridad de la exactitud de las comisiones que están siendo pagadas por la Institución. (Según inciso 2.7 de resultados del estudio).		Gerencia de Operaciones	Claudio Madrigal Guzmán		Mediante nota JPS-GG-GPC-054-2020, se realizó la revisión al Encargado de la Unidad de Pago de Premios y mediante el oficio JPS-GG-GO-PP-123-2020 se realizó requerimiento de esa Unidad, se proscribió a continuar a Gerencia General con nota JPS-GG-GPC-068-2020. Mediante nota JPS-GG-GPC-054-2020, se realizó la consulta al Encargado de la Unidad de Pago de Premios y mediante el oficio JPS-GG-GO-PP-123-2020 se realizó requerimiento de esa Unidad, se proscribió a continuar a Gerencia General con nota JPS-GG-GPC-068-2020. Con nota JPS-GG-GPC-089-2020, la Gerencia General giró directiva a Tecnología de Información para que atendiera la solicitud de la Mesa de Ayuda 2020-2021 y que la Gerencia de Producción y Comercialización pueda dar cumplimiento a la recomendación. Se incluyó la mesa de servicios como prioridad 1 en los labores con la empresa Sommer. El proceso de revisión con lotería se ve mejor si se realiza en los procesos areas y la comisión adjuntos. Se recibió nota JPS-GG-TI-386-2020, donde se menciona que presento la opción desarrollada, la cual atiende los requerimientos y necesidades requeridas en la mesa de servicio 2020-2021, por lo que se proscribió a continuar al Encargado de la UP, en oficio JPS-GG-GPC-795-2020, no obstante, en la nota JPS-GG-GOP-PP-120-2020 comunicando que aún se encuentra en proceso. Mediante la mesa de ayuda 488-2020 se generó la puesta en marcha de la revisión de premios pagados por medio de lectoras de código de barras, actualmente se está realizando de esta forma. A partir del mes de Diciembre del 2020, se inició el proceso de revisión de cupos por medio de lectoras de código de barras, concretamente se ha ido realizando el área de mesa de ayuda del mes de enero, por ende, no se varió la nota JPS-GG-GOP-PP-126-2020, del 13 de noviembre del 2020, con la cual se realizó este mismo comunicado oportunamente del mes de febrero, ya que se finalizó el inicio oficial de la revisión de lotería pagada por medio de las lectoras de código de barras del 13 de noviembre. Se han desarrollado las mesas de servicio 488-2020, 508-2020, 520-2021, 628-2021, 655-2021 y 801-2021, en embargo la atención a estas mesas de ayuda han dependido por falta de presupuesto, se está en coordinación con personal de Presupuesto para iniciar las mismas. Con la nota JPS-GG-GOP-CP-048-2021 se informó a la Gerencia de Operaciones.	Oficios JPS-GG-GPC-054-2020, JPS-GG-GOP-123-2020, JPS-GG-GPC-068-2020, JPS-GG-GPC-054-2020, JPS-GG-GO-PP-123-2020, JPS-GG-GPC-068-2020, JPS-GG-GOP-089-2020, Mesa de Ayuda 2020-2021, oficio JPS-GG-TI-386-2020, JPS-GG-GPC-795-2020, JPS-GG-GOP-PP-120-2020, la mesa de ayuda 488-2020, nota JPS-GG-GOP-PP-126-2020, mesas de servicio 488-2020, 508-2020, 520-2021, 628-2021, 655-2021 y 801-2021 y JPS-GG-GOP-PP-0248-2021	Parcialmente Cumplida	La recomendación permanece como Parcialmente Cumplida al 14/09/2021 de conformidad con lo señalado en el oficio JPS-GG-GOP-PP-1146 del 02/09/2021, en el cual se indica que una vez que se recibió lo solicitado y se realizaron las pruebas con el Departamento encargado para revisar los premios por medio de lectoras, se constató que tenía deficiencias que no lo hacían funcional, por lo que se tomaron medidas y se realizaron las actividades necesarias, para que no decayere el porcentaje de revisión de premios. A la fecha no se tienen acciones recientes.
	2.8 Registro Contable del pago de comisiones por el cambio de premios	4.3.1 Se analice la clasificación contable que se viene utilizando para el registro de las comisiones por el servicio de pago de premios, tanto a nivel de gasto como a nivel de pasivo, de forma tal que dicha clasificación se ajuste a la normativa contable vigente. (Según inciso 2.8 de resultados del estudio).		Gerencia Administrativa Financiera	Gina Ramirez Mora				Cumplida	Se recibió en copia el oficio JPS-GG-GAF-434 del 20 de agosto de 2020 remitido por la Gerencia Administrativa Financiera, con el cual se da el aval de la clasificación correspondiente.

	2.8 Registro Contable del pago de comisiones por el cambio de premios	4.3.2 Se valore el dar apertura a subcuentas que brinden un mayor detalle de la composición de las cuentas contables empadronadas para el registro del servicio de la comisión por el cambio de premios, de manera que permita mantener un mejor control y facilitar las respectivas conciliaciones. (Según inciso 2.8 de resultados del estudio).		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramirez Mora		ACTIVIDADES AL 30 DE JUNIO 2021: Se remite correo electrónico, solicitando respuesta a dicho oficio. Permanece pendiente la atención de este informe, se espera retomar en este trimestre.		Parcialmente Cumplida	De conformidad con lo descrito en el Cronograma de Cumplimiento a Junio del 2021, denominado Anexo respuesta IPS-GG-GAF-589-2021, que se adjuntó al oficio IPS-GG-GAF-CR-645-2021 del 04/08/2021, la recomendación permanece sin cumplimiento al 17/08/2021, por cuanto se indica que la atención de este informe, se espera retomar en este trimestre.																			
	2.8 Registro Contable del pago de comisiones por el cambio de premios	4.3.3 Se realice un tratamiento uniforme para el registro contable de las operaciones relacionadas con el servicio de la comisión por el cambio de premios, de tal manera que no se efectúen los asientos contables empleando procedimientos diferentes dependiendo de cuál es el proveedor del servicio. (Según inciso 2.8 de resultados del estudio).		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramirez Mora				Cumplida	Se recibió en copia el oficio IPS-GG-GAF-831 del 20 de agosto de 2020 remitido por la Gerencia Administrativa Financiera, con el cual se da el aval del tratamiento correspondiente.																			
	2.10. Concordancia entre los Registros Contables y la Ejecución Presupuestaria de las operaciones relacionadas con el pago de comisiones por el cambio de premios	4.3.4 El Departamento Contable Presupuestario realice las conciliaciones de las cuentas de pasivo relacionadas con el registro del servicio de la comisión por el cambio de premios, con la finalidad de tener certeza sobre la exactitud de los registros contables relacionados con el pago de la comisión por el cambio de premios. (Según inciso 2.10 de resultados del estudio).		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramirez Mora		ACTIVIDADES DE CORTE AL 30 DE JUNIO 2021: A nivel de pasivo la cuenta es la 2.1.1.99.99.01.9.06, la cual a final de cada mes presenta un saldo de 0, ya que se paga a los socios comerciales el porcentaje por premios pagados casi inmediatamente. Se solicita documento evidencia		Parcialmente Cumplida	La recomendación se mantiene como Parcialmente Cumplida considerando que se generó por parte del Departamento Contable un nuevo código (2.1.1.03.01.01.01) Pago de Comisión sobre pago de Premios, para el registro de comisiones por pago de premios, por lo que se requiere que sea incluida en la herramienta de Seguimiento de Recomendaciones la respectiva conciliación de dicha cuenta de pasivo.																			
18-2018	Estudio sobre el cumplimiento de normativa, políticas y procedimientos en la gestión del servicio de Seguridad y Vigilancia	2.5. Control de armas 4.1. Se valore, en conjunto con la Asesoría Jurídica, si las gestiones realizadas por la institución ante el Departamento de Armas y Explosivos, respecto a la desajustación de las armas que se citan al continuación, liberan a la Junta de Protección Social de enfrentar algún tipo de responsabilidad civil ante eventuales hechos ilícitos. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Arma</th> <th>Cantidad</th> <th>Marca</th> <th>Modelo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Revólver</td> <td>100</td> <td>Smith & Wesson</td> <td>38</td> </tr> <tr> <td>Revólver</td> <td>100</td> <td>Smith & Wesson</td> <td>38</td> </tr> <tr> <td>Revólver</td> <td>100</td> <td>Smith & Wesson</td> <td>38</td> </tr> <tr> <td>Revólver</td> <td>100</td> <td>Smith & Wesson</td> <td>38</td> </tr> </tbody> </table> En caso de que las gestiones no se consiguieran satisfactorias, proceder a presentar las denuncias respectivas.	Arma	Cantidad	Marca	Modelo	Revólver	100	Smith & Wesson	38	Revólver	100	Smith & Wesson	38	Revólver	100	Smith & Wesson	38	Revólver	100	Smith & Wesson	38	21/12/2018	Gerencia Administrativa Financiera	27/12/2018	Gina Ramirez Mora			Cumplida	Adjunto al oficio IPS-GG-GAF-469-2019, se remittieron copias de denuncias realizadas ante el OIJ, indician de Certificación N° MSP-DGCA-CAE/CI-416-2018, donde certifican denuncia puesta desde el 5-11-1981
Arma	Cantidad	Marca	Modelo																											
Revólver	100	Smith & Wesson	38																											
Revólver	100	Smith & Wesson	38																											
Revólver	100	Smith & Wesson	38																											
Revólver	100	Smith & Wesson	38																											
	2.5. Control de armas	4.2 Dependiendo de los resultados de la recomendación anterior, se valore, en conjunto con las Unidades Administrativas que correspondan, la necesidad de crear una provisión que sirva para enfrentar posibles demandas, en caso de que se llegase a presentarse algún hecho ilícito con las armas que aún se encuentran a nombre de la Institución, pero se desconoce su paradero.		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramirez Mora				Cumplida	Con el oficio AJ-321-2019, la Asesoría legal indica que no es necesario hacerlo.																			
	2.6. Estado del lugar destinado como Armería Institucional	Sobre la Armería Institucional 4.1. Valorar el traslado del lugar de armería de forma que no se encuentre en una ubicación de alto tránsito de personas y en caso de que se tome la decisión de trasladar la Junta de Protección Social, se considere dentro de los planes del traslado, las condiciones que debe reunir la armería institucional.		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramirez Mora		ACTIVIDADES AL 30 DE MARZO 2021: En los oficios SA-010-2021 y SA-011-2021, indica el Depto. SA, que la Unidad de Mantenimiento, presentará una estimación de costos, los cuales corresponden a los trabajos que son necesarios para la armería actual. Se remitió oficio IPS-GG-GAF-267-2021, al Depto. SA, para referirse a las recomendaciones del informe 18-2018, donde señalamos, que a la fecha no hemos recibido la estimación de costos citados, en los oficios supra. A la espera de la respuesta de SA. Cabe indicar, que en el momento que se tenga el nuevo edificio, está con total el espacio físico adecuado para la armería, que cumple con toda la seguridad (mesa de trabajo, puerta metálica, sistema de extinción en contra incendios, cajón de armas). Cabe indicar, que debido a la PANDEMIA, el personal de la JPS, se encuentra en teletrabajo, por lo tanto; el ingreso a la institución a disminuido en gran manera.	SA-010-2021 SA-011-2021 JPS-GG-GAF-267-2021	Pendiente	1- La presente recomendación mantiene el estado de pendiente, debido a que: 1- Al cierre del presente estudio (31 de agosto de 2021) se visualiza que la última acción registrada por la Gerencia Administrativa Financiera en el sistema de Seguimiento de Recomendaciones tiene fecha 20 de abril de 2021, gestión clasificada por la Administración como pendiente. 2- Que, según los incisos incluídos al 20 de agosto de 2020, la Unidad de Seguridad planteó dos planes para su cumplimiento: 1- Plan A que consiste en trasladar el CCTV al edificio antes de dar el encargo alabado Servicio Administrativo para presentar ante el área de control de inventario avaluados el CCTV al lugar más allá que los anteriores, con lo consiguiera tener una puerta de seguridad. 2- Plan B que consiste en utilizar un Servicio Administrativo por el CCTV, en el cual el usuario elige todos los equipos y la institución debe garantizar la instalación y mantenimiento de dichos equipos de tecnología de video en la armería. 3- Que, al 20 de marzo 2021, según la acción incluída por la Gerencia Administrativa Financiera en el sistema de seguimiento de recomendaciones, el Departamento de Servicio Administrativo emitió los oficios SA-003-2021 y SA-004-2021, ambos documentos de marzo 2021, indicando que la Unidad de Mantenimiento, presentará un estimación de costos, los cuales corresponden a los trabajos que son necesarios para la armería actual. 4- Que, según oficio IPS-GG-GAF-2021 del 20 de marzo de 2021, emitido por la Gerencia Administrativa Financiera al Departamento de Servicio Administrativo, que a fecha del documento la Gerencia Administrativa Financiera ha recibido la estimación de costos que son necesarios para la armería actual, remitida en el oficio SA-003-2021 y SA-004-2021, por lo que dicha gerencia se encuentra a la espera de la respuesta del Departamento de Servicio Administrativo. 5- Que mediante oficio IPS-GG-GAF-SA-5-090-2021 del 20 de abril de 2021, el Departamento de Servicio Administrativo se encuentra pendiente IPS-GG-GAF-502-2021 remitida a la Gerencia Administrativa Financiera, el presupuesto para el traslado de la armería y la mención a dicha gerencia que se debe de consultar a la administración el estudio de procedimiento indicado por el señor Osamea Escobar. 6- Que, según la acción incluída al 20 de agosto de 2020, la Gerencia Administrativa Financiera:																			
	2.6. Estado del lugar destinado como Armería Institucional	4.2. Verificar que la institución cumpla con el "Manual para el manejo y control de armerías estatales" por lo que se debe de: 4.2.1. Realizar el proceso que corresponda para que se desechen los activos obsoletos. 4.2.2. Eliminar el gas pimienta venenoso. 4.2.3. Se proceda a implementar las medidas de seguridad (mesa de trabajo, puerta metálica, sistema de extinción en contra incendios, cajón de armas).		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramirez Mora		ACTIVIDADES CON CORTE AL 30 DE JUNIO 2021: Mediante oficio SA-090-2021, la Unidad de Seguridad, indica que está con el estudio de mercado para dar inicio con la contratación de la empresa.	SA-090-2021	Parcialmente cumplida	1- La presente recomendación mantiene el estado de parcialmente cumplida, debido a que: 1- Al cierre del presente estudio (31 de agosto de 2021) se visualiza que la última acción registrada por la Gerencia Administrativa Financiera en el sistema de Seguimiento de Recomendaciones tiene fecha 20 de abril de 2021, gestión clasificada por la Administración como pendiente. 2- Que, según la acción incluída al 20 de agosto de 2020, la Gerencia Administrativa Financiera: Señaló mediante oficio IPS-GG-GAF-246-2020, atender el requerimiento de Servicio Administrativo para un estantería para la armería. Señaló por medio de la nota IPS-GG-GAF-456-2020, que la armería se cuenta con un sistema contra incendios, por lo que se considera que, mientras se traslada la armería a su lugar más adecuado, como medida paliativa para minimizar el riesgo de incendio, se debe trasladar el estantería de otro. 3- Por su parte la Unidad de SOGAF ha indicado mediante oficio IPS-GG-GAF-SOGAF-SOGAF-030-2020, que "todo que concerniera los edificios que en dicho lugar debe estar acondicionados". 4- Asimismo, mediante el oficio IPS-GG-GAF-SOGAF-034-2021 la Unidad de SOGAF señaló: En relación a su consulta efectuada mediante oficio IPS-GG-GAF-456-2020 me gustaría indicarle que la recomendación de la auditoría interna cancela el contrato Hércules en su que la factura hasta 31/03/2020 que debe extenderse deberá estar a 20/04/2020 con el del grupo traslado de cargas de fuego. Sobre el particular, se considera indicar que referirse a la ubicación del estantería en la armería institucional y en virtud de los criterios establecidos por una Unidad de SOGAF, la recomendación 4.2.1 se da por cumplida. 5- Que, al 20 de marzo 2021, según la acción incluída por la Gerencia Administrativa Financiera en el sistema de seguimiento de recomendaciones, el Departamento de Servicio Administrativo emitió los oficios SA-003-2021 y SA-004-2021, ambos documentos de marzo 2021, indicando que la Unidad de Mantenimiento, presentará un estimación de costos, los cuales corresponden a los trabajos que son necesarios para la armería actual. 6- Que, según oficio IPS-GG-GAF-2021 del 20 de marzo de 2021, emitido por la Gerencia Administrativa Financiera al Departamento de Servicio Administrativo, que a fecha del documento la Gerencia Administrativa Financiera ha recibido la estimación de costos que son necesarios para la armería actual. 7- Que, según oficio IPS-GG-GAF-SA-5-090-2021 del 20 de abril de 2021, el Departamento de Servicio Administrativo se encuentra pendiente IPS-GG-GAF-502-2021 remitida a la Gerencia Administrativa Financiera, el presupuesto para el traslado de la armería y la mención a dicha gerencia que se debe de consultar a la administración el estudio de procedimiento indicado por el señor Osamea Escobar. 8- Que, según la acción incluída al 20 de agosto de 2020, la Gerencia Administrativa Financiera:																			
	2.6. Estado del lugar destinado como Armería Institucional	4.3. Analizar la necesidad institucional de dotar y/o capacitar a un funcionario de la Unidad de Seguridad y Vigilancia para que se encargue del mantenimiento, manejo, control de la armería institucional y que sirva de soporte a la Jefatura de esa Unidad en otras labores de índole Administrativo.		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramirez Mora		*ACTIVIDADES AL 30 DE JUNIO 2021: Mediante oficio JSP-GG-GAF-SA-5-090-2021, la Unidad de Seguridad, señala, que: El 29-6-2021, se envió el cartel con las correcciones junto con la decisión inicial y Clausula Penal al área del Recurso Materiales.	JSP-GG-GAF-SA-5-090-2021	Parcialmente cumplida	4- La presente recomendación mantiene el estado de parcialmente cumplida, debido a que: 1- Al cierre del presente estudio (31 de agosto de 2021) se visualiza que la última acción registrada por la Gerencia Administrativa Financiera en el sistema de Seguimiento de Recomendaciones tiene fecha 02 de agosto de 2021, gestión clasificada por la Administración como parcialmente cumplida. 2- Mediante oficio IPS-GG-GAF-SA-5-090-2021 del 02 de febrero del 2021, la Unidad de Seguridad emitió un Armería Institucional en cumplimiento del Manual para el Manejo y Control de Armería de Ogasco y Ogasco Pábulo. 3- Según oficio IPS-GG-GAF-2021-2021 de la Gerencia Administrativa Financiera, indica que la armería debe ser atendida por los responsables de seguridad y en función a la capacidad de dichos funcionarios. 4- Que por medio del oficio IPS-GG-GAF-SA-118-2020, la Unidad de Seguridad estará valorando los oficios que están participando de la capacitación de armería. 5- Según oficio IPS-GG-GAF-2021-2021, la Gerencia Administrativa Financiera solicita a la Unidad de Talento Humano evaluar el estado de los oficiales que están efectuando funciones en la armería, a su criterio de cumplimiento de recomendaciones a nivel legal, si cabe a participar el Departamento de Talento Humano mediante oficio IPS-GG-GAF-OTM-036-2020, entre otros en relación con el cumplimiento de la recomendación 4.3.3 del informe 18-2018. 6- Que según oficio IPS-GG-GAF-SA-5-090-2021 del 18 de marzo de 2021 la Unidad de Seguridad señaló, que de momento se está en el proceso de la armería institucional para el área de SOGAF, lo que se está realizando en el área de SOGAF y el traslado de la armería, con respecto al curso del Armería Institucional de la Gerencia Administrativa Financiera, continúa en pausa. 8- Mediante oficio IPS-GG-GAF-267-2021 del 25 de marzo 2021, la Gerencia Administrativa Financiera a la Unidad de Seguridad, que recibe de momento el estudio, para como realizar una contratación directa, con una armería que brinde el mantenimiento de la armería y que un oficial o supervisor sea el responsable de entregar las armas a los oficiales. 9- Que mediante oficio IPS-GG-GAF-SA-5-090-2021, la Unidad de Seguridad, señaló que: El 20 de junio de 2021, se emitió el acta de las correcciones para dar inicio a la decisión inicial y Clausula Penal al área del Recurso Materiales, para dar a conocerlo.																			

	2.4. Circuito Cerrado de Televisión	Sobre el Circuito Cerrado de Televisión 4.4. Realizar las gestiones que correspondan, para dotar a la Institución de un Circuito Cerrado de Televisión que funcione adecuadamente. Para ello se deberá coordinar con la Unidad de Seguridad y Vigilancia.	Gerencia Administrativa Financiera	Gina Ramirez Mora	ACTIVIDADES AL 30 DE JUNIO 2021: Mediante oficio JPS-GG-GAF-SA-5-090-2021, La Unidad de Seguridad y Vigilancia, señala, que: El 29-6-2021, se envió el cartel con las correcciones junto con la decisión Inicial y Clausula Penal al área del Recursos Materiales. "	JPS-GG-GAF-SA-5-090-2021	Parcialmente cumplida	La presente recomendación mantiene el estado de parcialmente cumplida, debido a que: 1- Al cierre del presente estudio (31 de agosto de 2021) se visualiza que la última acción ingresada por la Gerencia Administrativa Financiera en el sistema de seguimiento de recomendaciones tiene fecha 03 de agosto de 2021, gestión clasificada por la Administración como parcialmente cumplida. 2- La presente recomendación a que mediante oficio JPS-GG-GAF-SA-5-113-2021, la Unidad de Seguridad y Vigilancia, se aprueba la adjudicación del Canal del CCTV en el 2019, y debido a la administración urbanística, el cual según se mencionó se encuentra en curso por parte del Departamento de Tecnología de Información, asimismo se instaló los circuitos satelitales en las áreas correspondientes. 3- Mediante nota JPS-GG-GAF-SA-5-139-2020, con fecha del 04 de junio, la Unidad de Seguridad y Vigilancia, en conjunto con el jefe de Servicio Administrativo, solicita que para el mes de febrero del 2020 se le envíe un informe de avance que se encuentren disponibles en la institución, con el respectivo presupuesto, el cual realizó la empresa Siderel, no obstante, según se indica en el oficio que el presupuesto presentado no cubre la totalidad de los trabajos a realizar. 4- En la presente, a falta de contar con el presupuesto de la cámara del parque institucional no podría dar por aprobada la presente recomendación. 5- A la presente estudio, la información de sistema entregada, además contar con el requisito de una adecuada gestión, que en caso de requerirse en el caso de ser necesario se debe de tener en cuenta para un hecho determinado. 6- Que la Gerencia Administrativa Financiera remitió oficio JPS-GG-GAF-207-2021, al Departamento de Servicios Administrativos, para solicitar la recomendación administrativa 18-2018, dentro de los plazos que se establecieron en el presente estudio. 7- Que mediante oficio JPS-GG-GAF-SA-5-096-2021, del 30 de abril de 2021, el Departamento de Servicios Administrativos en respuesta al oficio JPS-GG-GAF-207-2021 le remitió a la Gerencia Administrativa Financiera, el presupuesto para los trabajos en la cámara y la instalación de dicha cámara que se debe de remitir a la Administración y a la Gerencia de Tecnología de Información para su debida aprobación. 8- Que mediante oficio JPS-GG-GAF-SA-5-090-2021, la Gerencia de Seguridad y Vigilancia, remite por el 20 de junio de 2021, en el marco del presente estudio.
	2.7. Uso de implementos básicos de seguridad y estado de puestos de trabajo	Sobre uso de implementos básicos y estado de los puestos 4.5. Proceda girar las instrucciones que correspondan y verificar que los puestos en que se desempeñan los oficiales de seguridad, cumplan con las condiciones mínimas de salud ocupacional.	Gerencia Administrativa Financiera	Gina Ramirez Mora			Cumplida	La recomendación se encuentra cumplida, dado que mediante oficio JPS-GG-GAF-SA-5-050-2020 del 19 de marzo de 2020, la Unidad de Seguridad y Vigilancia informa que se acondicionó un espacio para los Oficiales de Seguridad.
	2.12. Sobre el rubro de peligrosidad a los funcionarios de la Unidad de Seguridad y Vigilancia	Sobre el rubro de peligrosidad cancelados a funcionarios de la Unidad de Seguridad y Vigilancia 4.6. Verifique que el Departamento Desarrollo de Talento Humano proceda a lo siguiente: 4.6.1. Reconocer el aumento de costo de vida correspondiente al I Semestre del 2019 al I Semestre del 2021. 4.6.2. Corregir y/o actualizar los manuales de clases y cargos en lo que corresponde al personal destacado en el Circuito Cerrado de Televisión	Gerencia Administrativa Financiera	Gina Ramirez Mora			Cumplida	En el mes de mayo 2019 se canceló lo correspondiente al rubro de peligrosidad. DTN-980-2019 y GG-GAF-753-2019.
	2.12. Sobre el pago del rubro de peligrosidad a los funcionarios de la Unidad de Seguridad y Vigilancia	Sobre los manuales de procedimientos: 4.7. Realizar una verificación para determinar si se tienen documentadas todas las actividades mediante manuales de procedimientos. En caso de determinar que no todas las actividades se encuentran incorporadas en manuales, realice en conjunto con el Departamento de Planificación Institucional los manuales de procedimientos faltantes y mantener actualizados los existentes.	Gerencia Administrativa Financiera	Gina Ramirez Mora			Parcialmente cumplida	La presente recomendación mantiene el estado de parcialmente cumplida, debido a que: 1- Al cierre del presente estudio (31 de agosto de 2021) no se observan nuevas gestiones ingresadas por la Gerencia Administrativa Financiera en el sistema de seguimiento de recomendaciones desde el 20 de enero de 2021, herramienta oficial y autorizada, para dar seguimiento y cumplimiento de las recomendaciones emitidas por esta Auditoría Interna. 2- Que según se indica en las acciones del 20 de enero de 2021 por parte de la Unidad de Seguridad y Vigilancia, los manuales y procedimientos fueron remitidos al Departamento de Planificación Institucional sin que a la fecha se encuentren incorporados en la Gerencia Financiera. 3- Que mediante oficio JPS-GG-GAF-SA-5-119-2020, la Unidad de Seguridad y Vigilancia elaboró todos los manuales y procedimientos y mediante acción incluida en el sistema de seguimiento de recomendaciones del 20 de enero de 2021 señala dicha Unidad que los mismos fueron remitidos al Departamento de Planificación Institucional, sin que a la fecha los haya autorizado la Gerencia General. 3- Que, según la última acción incluida en el sistema de seguimiento de recomendaciones, de fecha 20 de abril de 2021, se están actualizando los protocolos de la Unidad de Seguridad, acción que inició en el año 2020.
	2.10. Manuales de Procedimientos de la Unidad de Seguridad y Vigilancia	Sobre los manuales de procedimientos: 4.7. Realizar una verificación para determinar si se tienen documentadas todas las actividades mediante manuales de procedimientos. En caso de determinar que no todas las actividades se encuentran incorporadas en manuales, realice en conjunto con el Departamento de Planificación Institucional los manuales de procedimientos faltantes y mantener actualizados los existentes.	Seguridad y Vigilancia	Andrea Chinchilla	ACTIVIDADES AL 30 DE MARZO 2021: Mediante el oficio JPS-GG-GAF-277-2020, se le solicita al Departamento de Servicios Administrativos, referirse a esta recomendación. Mediante el oficio JPS-GG-GAF-SA-5-119-2020 indica: Se realizaron todos los manuales y en el año 2020 se están actualizando protocolos.	JPS-GG-GAF-277-2020 JPS-GG-GAF-SA-5-119-2020	Parcialmente cumplida	La presente recomendación mantiene el estado de parcialmente cumplida, debido a que: 1- Al cierre del presente estudio (31 de agosto de 2021) se visualiza que la última acción ingresada por la Gerencia Administrativa Financiera en el sistema de seguimiento de recomendaciones tiene fecha 20 de abril de 2021, gestión clasificada por la Administración como parcialmente cumplida. 2- Que mediante oficio JPS-GG-GAF-SA-5-119-2020, la Unidad de Seguridad y Vigilancia elaboró todos los manuales y procedimientos y mediante acción incluida en el sistema de seguimiento de recomendaciones del 20 de enero de 2021 señala dicha Unidad que los mismos fueron remitidos al Departamento de Planificación Institucional, sin que a la fecha los haya autorizado la Gerencia General. 3- Que, según la última acción incluida en el sistema de seguimiento de recomendaciones, de fecha 20 de abril de 2021, se están actualizando los protocolos de la Unidad de Seguridad, acción que inició en el año 2020.
	2.11. Falta de información en Circulares emitidas por parte de la Unidad de Seguridad y Vigilancia	Sobre circulares administrativas: 4.8. Mejorar la información que es transmitida a todo el personal de la Unidad de Seguridad y Vigilancia mediante circulares administrativas, de forma que se muestre destinatarios, fecha de emisión, asunto y el recibido por parte de todos los funcionarios. Estas se deben custodiar en el archivo de gestión por el plazo establecido por el Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos.	Seguridad y Vigilancia	Andrea Chinchilla			Cumplida	Para muestra se valoró la circular N°4-2019, adjunta a la GAF-753-2019; se cumple en cuanto a la requerido. En relación al cumplimiento de plazos para su destrucción, queda a responsabilidad de la Administración.
	2.5. Control de armas	Sobre los informes de control de armas y municiones: 4.9. Verifique que se corrija el saldo de municiones en los registros que lleva el señor Alfredo Sanabria Chaves en la Armería Institucional.	Seguridad y Vigilancia	Andrea Chinchilla			Cumplida	Saldo corregido, ver SA-027-2019 y 080-2019 GAF393-2019 y 477-2019
	2.5. Control de armas	4.10. Realice las gestiones que correspondan para verificar si efectivamente las armas no letales (armas eléctricas) funcionan, caso contrario se procede con el "Reglamento para el Control y Registro del Bienes de la Junta de Protección Social", para realizar la baja de las mismas.	Seguridad y Vigilancia	Andrea Chinchilla	ACTIVIDADES AL 30 DE JUNIO 2021: Mediante oficio JPS-GG-GAF-SA-5-046-2021, se adjunta criterio técnico de Odismar Echeandi. Mediante oficio JPS-GG-GAF-052-2021, se remite a la Unidad de Seguridad, se indica: Efectivamente las armas no letales, en manos de personas o funcionarios no aptos para portar armas, son peligrosas, por lo que si la señora Andrea Chinchilla, como responsable de la Unidad de Seguridad, considera que es mejor deshechar dichas armas, siguiendo los procedimientos establecidos para ese fin, se solicita proceder de conformidad e informar sobre lo actuado.	JPS-GG-GAF-SA-5-046-2021 JPS-GG-GAF-052-2021	Parcialmente cumplida	La presente recomendación mantiene el estado de parcialmente cumplida, debido a que: 1- Al cierre del presente estudio (31 de agosto de 2021) se visualiza que la última acción ingresada por la Unidad de Seguridad en el sistema de seguimiento de recomendaciones tiene fecha 20 de abril de 2021, gestión clasificada por la Administración como parcialmente cumplida. 2- Mediante oficio JPS-GG-GAF-367-2021, la Gerencia Administrativa Financiera solicitó al Departamento de Servicios Administrativos, informar sobre el avance en relación con el procedimiento a seguir para el desecho de armas no letales, lo cual al 20 de abril de 2021 se encontraba pendiente de respuesta por parte del Departamento de Servicios Administrativos. 3- La presente recomendación mantiene el estado de parcialmente cumplida, debido a que: 1- Al cierre del presente estudio (31 de agosto de 2021) se visualiza que la última acción ingresada por la Unidad de Seguridad en el sistema de Seguimiento de Recomendaciones tiene fecha 06 de agosto de 2021, gestión clasificada por la Administración como parcialmente cumplida. 2- Mediante nota JPS-GG-GAF-SA-5-255-2020 del 09 de diciembre de 2020, la Unidad de Seguridad y Vigilancia le remitió a la Gerencia Administrativa Financiera los protocolos de emergencia. 3- Que mediante oficio JPS-GG-GAF-358-2021, en complemento al oficio JPS-GG-GAF-267-2021, la Gerencia Administrativa Financiera solicita al Departamento de Servicios Administrativos remita los protocolos de emergencia. 4- Según acción del 20 de abril de 2021, incluida por la Unidad de Seguridad en el sistema de Seguimiento de Recomendaciones, se indica que: Mediante oficio JPS-GG-GAF-367-2021, la Gerencia Administrativa Financiera solicita a la Unidad de SOGARS: Remitir para conocer, si los protocolos de emergencia, se encuentran actualizados y debidamente aprobados por esta Gerencia, caso contrario se deberán, actualizar y remitirlos a esta Gerencia para su debida aprobación. No obstante, dicho oficio no se encuentra adjunto en el seguimiento de recomendaciones.
	2.8. Protocolos de emergencia en la Unidad de Seguridad y Vigilancia	Sobre protocolos de emergencia: 4.11. Proceda a verificar y actualizar todos los protocolos de emergencias de la Unidad de Seguridad y Vigilancia.	Seguridad y Vigilancia	Andrea Chinchilla	ACTIVIDADES AL 30 DE JUNIO 2021: Se remita correo electrónico el día 14 de junio, haciendo recordatorio de la respuesta.		Parcialmente cumplida	La presente recomendación mantiene el estado de parcialmente cumplida, debido a que: 1- Al cierre del presente estudio (31 de agosto de 2021) se visualiza que la última acción ingresada por la Unidad de Seguridad en el sistema de Seguimiento de Recomendaciones tiene fecha 06 de agosto de 2021, gestión clasificada por la Administración como parcialmente cumplida. 2- Mediante nota JPS-GG-GAF-SA-5-255-2020 del 09 de diciembre de 2020, la Unidad de Seguridad y Vigilancia le remitió a la Gerencia Administrativa Financiera los protocolos de emergencia. 3- Que mediante oficio JPS-GG-GAF-358-2021, en complemento al oficio JPS-GG-GAF-267-2021, la Gerencia Administrativa Financiera solicita al Departamento de Servicios Administrativos remita los protocolos de emergencia. 4- Según acción del 20 de abril de 2021, incluida por la Unidad de Seguridad en el sistema de Seguimiento de Recomendaciones, se indica que: Mediante oficio JPS-GG-GAF-367-2021, la Gerencia Administrativa Financiera solicita a la Unidad de SOGARS: Remitir para conocer, si los protocolos de emergencia, se encuentran actualizados y debidamente aprobados por esta Gerencia, caso contrario se deberán, actualizar y remitirlos a esta Gerencia para su debida aprobación. No obstante, dicho oficio no se encuentra adjunto en el seguimiento de recomendaciones.

	2.9. Protocolos de emergencia en la Unidad de Seguridad y Vigilancia	4.12. Se proceda a solicitar ante las instancias correspondientes, la capacitación del personal de la Unidad de Seguridad y Vigilancia en los temas que crea convenientes.	Seguridad y Vigilancia	y	Andrea Chinchilla	ACTIVIDADES AL 30 DE JUNIO DEL 2021: Mediante oficio JPS-GG-GAF-403-2021, se remite oficio al Depto de Talento Humano. Mediante oficio JPS-GG-GAF-SA-5-090-2021, se realizó capacitación de Habilidades Blandas a Minor Porras, Francisco Arroyo y José Jimenez sin embargo la falta de equipos para recibir estas capacitaciones complica la logística, motivo por el cual se le solicitó el área de sistemas la aprobación para la compra de cuatro computadores portátiles para las capacitaciones de los oficiales de seguridad, sin embargo, el señor Ronald Ortiz negó la compra ya que lo considera muy caro. Es por ese motivo que las capacitaciones no se podrán brindar hasta que la JPS asigne equipos y espacio adecuado para este fin, tomando en cuenta que los oficiales no trabajan administrativamente por lo que no cuentan con computadoras en su lugar de trabajo.	JPS-GG-GAF-403-2021 JPS-GG-GAF-SA-5-090-2021	Parcialmente cumplida	Se presenta recomendación manteniendo el estado de parcialmente cumplida, debido a que: 1- Al cierre del presente estudio (31 de agosto de 2021) se visualiza que la última acción ingresada por la Unidad de Seguridad en el sistema de Seguimiento de Recomendaciones tiene fecha 08 de agosto de 2021, gestión clasificada por la Administración como parcialmente cumplida. 2- Que mediante nota JPS-GG-GAF-SA-5-018-2020 del 23 de enero de 2020, la Unidad de Seguridad y Vigilancia le remitió al Departamento de Talento Humano las capacitaciones que requiere dicha dependencia. 3- Asimismo, mediante nota JPS-GG-GAF-SA-5-050-2020 del 19 de marzo de 2020, la Unidad de Seguridad y Vigilancia informó que se están trabajando capacitaciones internas, como es el caso del área de pago de primas y en la utilización del gas simonita y las máquinas de rayos x, uso de armas y servicio al Cliente, según nota JPS-GG-GAF-SA-5-119-2020 del 27 de abril de 2020, la Unidad de Seguridad y Vigilancia señala que ya se envió al Departamento de Talento Humano la solicitud de capacitación. 4- Que según las acciones incluidas por la Unidad de Seguridad, el 06 de agosto de 2021, en el sistema de seguimiento de recomendaciones, las capacitaciones de la unidad se diligencian en suspenso por cuanto "Mediante oficio JPS-GG-GAF-SA-5-090-2021, se realizó capacitación de Habilidades Blandas a Minor Porras, Francisco Arroyo y José Jimenez, sin embargo, la falta de equipos para recibir estas capacitaciones complica la logística, motivo por el cual se le solicitó al Depto de Sistemas de TI la aprobación para la compra de cuatro computadores portátiles para las capacitaciones de los oficiales de seguridad, sin embargo, el señor Ronald Ortiz negó la compra ya que lo considera muy caro. Es por ese motivo que las capacitaciones no se podrán brindar hasta que la JPS asigne equipos y espacio adecuado para este fin, tomando en cuenta que los oficiales no trabajan administrativamente por lo que no cuentan con computadoras en su lugar de trabajo."
	2.9. Protocolos de emergencia en la Unidad de Seguridad y Vigilancia	4.13. Se incorpore como práctica administrativa realizar al menos una vez cada semestre, simulacros de diversos tipos de emergencias que se puedan presentar en la institución.	Seguridad y Vigilancia	y	Andrea Chinchilla	ACTIVIDADES AL 30 DE JUNIO DEL 2021: Mediante oficio JPS-GG-GAF-403-2021, se remite oficio al Depto de Talento Humano. Mediante oficio JPS-GG-GAF-SA-5-090-2021, la Unidad de Seguridad, señala que se realizó capacitación de Habilidades Blandas a Minor Porras, Francisco Arroyo y José Jimenez sin embargo la falta de equipos para recibir estas capacitaciones complica la logística, motivo por el cual se le solicitó el área de sistemas la aprobación para la compra de cuatro computadores portátiles para las capacitaciones de los oficiales de seguridad, sin embargo, el señor Ronald Ortiz negó la compra ya que lo considera muy caro. Es por ese motivo que las capacitaciones no se podrán brindar hasta que la JPS asigne equipos y espacio adecuado para este fin, tomando en cuenta que los oficiales no trabajan administrativamente por lo que no cuentan con computadoras en su lugar de trabajo.	JPS-GG-GAF-403-2021 JPS-GG-GAF-SA-5-090-2021	Parcialmente cumplida	Se presenta recomendación manteniendo el estado de parcialmente cumplida, debido a que: 1- Al cierre del presente estudio (31 de agosto de 2021) se visualiza que la última acción ingresada por la Unidad de Seguridad en el sistema de Seguimiento de Recomendaciones tiene fecha 08 de agosto de 2021, gestión clasificada por la Administración como parcialmente cumplida. 2- Que mediante nota JPS-GG-GAF-SA-5-018-2020 del 23 de enero de 2020, la Unidad de Seguridad y Vigilancia le remitió al Departamento de Talento Humano las capacitaciones que requiere dicha dependencia. 3- Asimismo, mediante nota JPS-GG-GAF-SA-5-050-2020 del 19 de marzo de 2020, la Unidad de Seguridad y Vigilancia informó que se están trabajando capacitaciones internas, como es el caso del área de pago de primas y en la utilización del gas simonita y las máquinas de rayos x, uso de armas y servicio al Cliente, según nota JPS-GG-GAF-SA-5-119-2020 del 27 de abril de 2020, la Unidad de Seguridad y Vigilancia señala que ya se envió al Departamento de Talento Humano la solicitud de capacitación. 4- Que según las acciones incluidas por la Unidad de Seguridad, el 06 de agosto de 2021, en el sistema de seguimiento de recomendaciones, las capacitaciones de la unidad se diligencian en suspenso por cuanto "Mediante oficio JPS-GG-GAF-SA-5-090-2021, se realizó capacitación de Habilidades Blandas a Minor Porras, Francisco Arroyo y José Jimenez sin embargo la falta de equipos para recibir estas capacitaciones complica la logística, motivo por el cual se le solicitó al Depto de Sistemas de TI la aprobación para la compra de cuatro computadores portátiles para las capacitaciones de los oficiales de seguridad, sin embargo, el señor Ronald Ortiz negó la compra ya que lo considera muy caro. Es por ese motivo que las capacitaciones no se podrán brindar hasta que la JPS asigne equipos y espacio adecuado para este fin, tomando en cuenta que los oficiales no trabajan administrativamente por lo que no cuentan con computadoras en su lugar de trabajo."
	2.4. Circuito Cerrado de Televisión	Sobre el Circuito Cerrado de Televisión: 4.14. Realizar un estudio para determinar los faltantes de cámaras a nivel institucional y comunicarlo a la Gerencia del Área para que se proceda conforme correspondo.	Seguridad y Vigilancia	y	Andrea Chinchilla	ACTIVIDADES AL 30 DE JUNIO DEL 2021: Mediante oficio JPS-GG-GAF-SA-255-2020 la Unidad de Seguridad señala que el estudio "El estudio se presentó para el proyecto casa nueva, a nivel de infraestructura a primerito externo y área de ubicación de la institución, sin embargo, la autorización para su entrega la debe manifestar la Gerencia Administrativa Financiera para su envío, con respecto al estado del edificio y fachadas estructurales que también ponen en riesgo la seguridad institucional recomienda que lo realice el área de Ingeniería."	JPS-GG-GAF-SA-255-2020	Parcialmente cumplida	Se presenta recomendación manteniendo el estado de parcialmente cumplida, debido a que: 1- Al cierre del presente estudio (31 de agosto de 2021) se visualiza que la última acción ingresada por la Unidad de Seguridad en el sistema de Seguimiento de Recomendaciones tiene fecha 08 de agosto de 2021, gestión clasificada por la Administración como parcialmente cumplida. 2- En cumplimiento del acuerdo de Junta Directiva 0-042 de la Sesión Ordinaria 09-2020 del 25 del noviembre de 2020, que indica "Se aprueba la implementación de un Plan B para la compra de cámaras y grabador" la entrega de conformidad con la presentación realizada por la señora Mary Valverde Vargas, jefe del Departamento de Recursos Materiales y el señor Germán Briones, Gerente Administrativo Financiero, ACCIONES FIANC'AS: la Unidad de Seguridad y Vigilancia con el aval de Servicios Administrativos, señala mediante nota JPS-GG-GAF-SA-5-090-2021 del 26 de junio de 2020 que el Plan B se realizó el 2 de enero del 2020 con los camera grabador que se encuentran disponibles en la institución, con el mantenimiento correcto, el cual realizó la empresa Edición no obstante, según un índice en el oficio quedó pendiente de instalación la cámara del parque institucional. 3- Mediante oficio JPS-GG-GAF-SA-255-2020 la Unidad de Seguridad señala que el estudio el estudio se presentó para el proyecto casa nueva, a nivel de infraestructura a primerito externo y área de ubicación de la institución. 4- Mediante el oficio JPS-GG-GAF-300-2021 del 15 de abril de 2021, la Gerencia Administrativa Financiera solicitó al Departamento de Servicios Administrativos, informar respecto a la instalación de la cámara en el parque. 5- Mediante nota JPS-AI-360-2021 del 30 de abril de 2021, esta Auditoría Interna reportó ante la Gerencia General con copia al Departamento de Servicios Administrativos y a la Unidad de Seguridad y Vigilancia sobre los problemas de grabación que presentan las cámaras de seguridad institucional.
	2.7. Uso de implementos básicos de seguridad y estado de puestos de trabajo	Sobre uso de implementos básicos y estado de los puestos de trabajo 4.15. Se realice las gestiones que correspondan para que, el personal que no pueda portar arma de fuego, se le asigne un arma no letal de reserva de defensa personal.	Seguridad y Vigilancia	y	Andrea Chinchilla			No aplica	Señala la Encargada de Seguridad que ante un caso psicológico, ni siquiera un arma no letal se puede asignar, dado que, depende de a donde se dirija el disparo, pueden darse consecuencias fatales, por ejemplo al corazón, zonas que sangren. Ver oficio GAF-753-2019 Cabe indicar que, la conferencia de resultados de estas recomendaciones se dieron ante esa titular y en ese momento, ni después esta Auditoría fue informada de ese criterio técnico, sin embargo el mismo se considera válido para estos casos.
	2.7. Uso de implementos básicos de seguridad y estado de puestos de trabajo	4.16. Se desarrolle un plan de contingencia en caso que se tengan que cubrir los puestos de los Cementerios General, Cementerio Metropolitano y Edificio de Avenida 10, para que los funcionarios utilicen el chaleco de seguridad u otro dispositivo.	Seguridad y Vigilancia	y	Andrea Chinchilla			Cumplida	Se emitió la circular N°4-2019, adjunta a la GAF-753-2019; donde se les recuerda al personal de la Unidad, la responsabilidad de utilizar todos los dispositivos de seguridad.
	2.8. Debilidades de control informados por la Encargada de la Unidad de Seguridad y Vigilancia	Sobre informes de seguridad 4.17. Procede a desarrollar un estudio relacionado a aspectos de seguridad institucional, el cual deberá presentar sus resultados a la Gerencia Administrativa – Financiera y Gerencia General, para que se tomen las medidas correspondientes en aras de fortalecer la seguridad institucional y el control interno respectivo.	Seguridad y Vigilancia	y	Andrea Chinchilla			Cumplida	La Unidad de Seguridad y Vigilancia mediante correo electrónico del 19 de octubre de 2020, le remitió a los señores Flory González Espinoza y Marco Bustamante Ligalde, ambos funcionarios del Departamento de Planificación y miembros de la Comisión denominada "Casa Nueva" el informe confidencial (debido a que se detallan las debilidades en seguridad institucional) referente al estudio de seguridad integral del actual edificio de la Junta de Protección Social, con el propósito de que éste fuera valorado.
	2.13. Entrevistas realizadas a personal de diferentes Unidades Administrativas	Sobre las entrevistas realizadas al personal de la Institución 4.18. Valorar la realización de una campaña informativa, por los medios que considere pertinentes, sobre medidas de seguridad que deben implementar todos los funcionarios de la Institución.	Seguridad y Vigilancia	y	Andrea Chinchilla			Cumplida	Hubo la anterior la recomendación ya presentada y cumplida. Mediante el oficio JPS-GG-GAF-277-2020, se le solicitó al Departamento de Servicios Administrativos, referirse a lo solicitado. Mediante el oficio JPS-GG-GAF-SA-5-119-2020 indica "Ya se han enviado por medio de correo electrónico varias informaciones de seguridad. Las informaciones de seguridad se envían según la época y las vulnerabilidades que se generan."
19-2018	Verificación y evaluación de los planes de continuidad de los servicios informáticos a nivel de la Junta de Protección Social	2.1. Seguimiento de recomendaciones: 4.1 Para las recomendaciones pendientes de cumplir de los informes N° 04-2016 y N° 23-2017, priorizar aquellas que se puedan ir atendiendo con el personal interno, de acuerdo al riesgo de cada una de ellas e informar de los avances a la Gerencia General.	Tecnologías de la Información	y	Rónald Ortiz Méndez	26/12/2018	PETI 2018-2021	Pendiente	Se mantiene el estado de la recomendación como pendiente. No se observan acciones adicionales por parte de la Administración en el sistema de seguimiento, a setiembre del 2021.
		2.3. Cumplimiento de las políticas de continuidad de Tecnologías de la Información	Tecnologías de la Información	y	Rónald Ortiz Méndez		PETI 2018-2021	Pendiente	Se mantiene el estado de la recomendación como pendiente. No se observan acciones adicionales por parte de la Administración en el sistema de seguimiento, a setiembre del 2021.
20-2018	Renovación y adquisición de equipos de cómputo "Servidores" en la Junta de Protección Social	2.1 Procedimiento para la renovación o actualización de los equipos de cómputo 4.1 Obtener la aprobación por parte de la Gerencia General del "Procedimiento para la renovación o actualización de los equipos de cómputo", establecido por ese Departamento de Tecnologías de Información, según lo establece el artículo N° 13, inciso vi) del Reglamento Orgánico de la Junta de Protección Social.	Tecnologías de la Información	y	Rónald Ortiz Méndez	27/12/2018	JPS-GG-TI-0012-2019 GG-TI-1132-2017 JPS-GG-TI-0913-2018	Parcialmente cumplida	Se mantiene el estado de la recomendación como parcialmente cumplida. No se observan acciones adicionales por parte de la Administración en el sistema de seguimiento, a setiembre del 2021.

	2.2 Estudios de capacidad, necesidades futuras, desempeño de los servidores	4.2 Que los informes que genere el Departamento de Tecnologías de la Información, relacionados con el desempeño y capacidades de los servidores, se realice al menos cada tres meses, tal como lo estipula el "Procedimiento para la renovación o actualización de los equipos de cómputo", y que se realicen monitoreos semanales o mensuales, permitiendo tener panoramas más realistas del uso de los recursos tecnológicos institucionales.		Tecnologías de la Información	Rónald Ortiz Méndez			Dentro del PETI 2018-2021 se incluyen las actividades para realizar en el 2019 la revisión y análisis de los procedimientos y políticas del Dpto de TI. Así como los proceos de continuidad de negocio	PETI 2018-2021	Pendiente	Se mantiene el estado de la recomendación como pendiente. No se observan acciones adicionales por parte de la Administración en el sistema de seguimiento, a setiembre del 2021.
	2.3 Dependencia de proveedores en cuanto a decisiones tecnológicas relacionadas con las virtualizaciones de servidores de la institución	4.3 Para los servicios de integración, renovación u optimización (balanceo) de carga de los servidores virtualizados, se debe involucrar al personal del Departamento de Tecnologías de la Información, para que sea el éste el que defina las pautas a seguir en relación con estos servicios.		Tecnologías de la Información	Rónald Ortiz Méndez					Cumplida	Mediante oficio JPS-GG-TI-0012-2019, el Departamento de Tecnologías de la Información indican que ellos definen las pautas a seguir en relación con estos servicios contratados y se esta dejando evidencia de estas.
	2.4 Mantenimiento preventivo de los servidores	4.4 Desarrollar planes de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo, en los que no dependa exclusivamente de empresas externas.		Tecnologías de la Información	Rónald Ortiz Méndez			Mantenimiento Mensual Topace		Pendiente	Se mantiene el estado de la recomendación como pendiente. No se observan acciones adicionales por parte de la Administración en el sistema de seguimiento, a setiembre del 2021.
	2.5 Revisión del inventario de los servidores	4.5 Verificar que los servidores que se adquirieran sean plaqueados en un lugar visible, con el fin de facilitar su identificación en la toma de inventarios y cualquier verificación que se requiera.		Tecnologías de la Información	Rónald Ortiz Méndez			Se aplica en las contrataciones presentes y futuras		Pendiente	Se mantiene el estado de la recomendación como pendiente. No se observan acciones adicionales por parte de la Administración en el sistema de seguimiento, a setiembre del 2021.