

SEGUIMIENTO INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA
Período 2018

Nombre institución: JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL

Nº Informe AI IPS	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 IPS Nº 03 2018, denominado "Verificación de los recursos de supervivencia específicos, 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 Galdames y Lauri, emitido por el ingeniero Gilberto Chacón Sarmento, dar un período 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 ascenderían al monto de €721.153.203.00, más los intereses legales que correspondan. Para cumplir con esta disposición, es conveniente que la señora Marcela Sánchez Quastad, Asesora Jurídica, defina cuál sería el procedimiento que debe seguir la institución.	28/06/2018	Junta Directiva	28/06/2018				OFICIO IPS-GG-1035-2021-AI, se comunica la convocatoria reunión por plataforma Teams con funcionarios del Banhvi para tratar de dicho asunto. Reunión realizada en la GG 3 de agosto, personal del Banhvi y AI	IPS-GG-1035-2021	Parcialmente Cumplida	La presente recomendación mantiene el estado de parcialmente cumplida, debido a que: Al cierre del presente estudio (31 de marzo de 2022) no se reflejan nuevas acciones por parte de la Administración incorporadas en el sistema de recomendaciones, medio autorizado y oficial para dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones.
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 subane lo advertido en el oficio IPS 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	Julio Canales Guillén					Cumplida	En el oficio IPS-GG-GO-PSG-549-2018, se indica que fue elaborado 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, Iris Estrada, asistente de Gerencia, Woon Zhen, jefe de Auditoría de Sistemas, Yeryn Zúñiga, 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 I, jefe de Plataforma de Servicios al Cliente, y de profesional II, asistente de jefe de plataforma, para que el mismo sea completa y permita determinar con claridad las funciones que deben desempeñar dichos colaboradores. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.1.		Gerencia Operaciones	de	Claudio Madrigal Guzmán					Cumplida	Con el oficio IPS-GG-GO-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 Operaciones	de	Claudio Madrigal Guzmán					Cumplida	En el oficio IPS-GG-GO-029-2019 del 08-02-19 se indica que el estado es "Atendido" y se justifica con circulares de instrucciones al personal de cajeros. NO APLICA porque las actividades de control recomendadas son para garantizar la supervisión adecuada por parte de la jefatura de Plataformas de Servicio, de manera que quede evidencia de la verificación efectuada sobre el cumplimiento de los procedimientos y las disposiciones establecidas. Cabe señalar que en el oficio IPS-GG-GO-620-2018 del 05-11-18 se solicitó a la jefatura de Plataforma de Servicio al Cliente dejar evidencia de los resultados obtenidos en las revisiones efectuadas. Mediante el oficio IPS-GG-GPC-159-2020 del 25-02-2020 se indica que se dio el aval de manera verbal para la implementación de listas de chequeo de los procedimientos aplicados por los cajeros para retro y devolución de efectivo de caja general, 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 subalternos, 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 los métodos de control dispuestos.
		1.2.1. Manuales de procedimientos de "Pago de premios a Adjudicatario".	2.4 Efectuar el 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 Operaciones	de	Claudio Madrigal Guzmán				IPS-GG-GPC-1255-2020	Parcialmente Cumplida	La presente recomendación mantiene el estado de parcialmente cumplida, debido a que: 1- La última acción incluida por la Administración (el 09 de marzo de 2022) clasifica el estado de cumplimiento de la recomendación como "parcialmente cumplida", indicando en dicha gestión: "Se envió correo electrónico a la Gerencia de Producción y Comercialización para tener conocimiento del estado de los Manuales remitidos a la Gerencia General en dicho oficio." 2- Desde el 09 de marzo de 2022 hasta el cierre del presente estudio (31 de marzo de 2022) no se reflejan nuevas acciones que propicien el cumplimiento de la recomendación por parte de la Administración.
		1.2.2. Errores en la confección del formulario "Detalle de premios cambiados a vendedores" que deben presentar los adjudicatarios de lotería	2.5. 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 "cuota", 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 Operaciones	de	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 a mesa de ayuda No. 334-2019 confeccionando por 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 código de barras del encargado 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 loterías. En el caso de que se establezca necesaria 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 Operaciones	de	Claudio Madrigal Guzmán					Cumplida	En el oficio IPS-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 IPS-GG-GO-451-2019 del 24-09-19 se remitió el estudio realizado por la Plataforma de Servicios. Dado que en el estudio se concluye que es necesario mantener el formulario "Detalle de Premios Cambiados a Vendedores" con la circular PSG-079-2019 del 19-09-19 se remitió a los adjudicatarios una guía explicativa sobre la forma en 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 Operaciones	de	Claudio Madrigal Guzmán				IPS-GG-GPC-162-2022	Parcialmente Cumplida	La presente recomendación mantiene el estado de parcialmente cumplida, debido a que: 1- La última acción incluida por la Administración (el 09 de marzo de 2022) clasifica el estado de cumplimiento de la recomendación como "parcialmente cumplida", indicando en dicha gestión: "Se envió el oficio IPS-GG-GPC-162-2022 dirigido al Departamento de Tecnologías de Información de fecha 07 de marzo del 2022, indicando la prioridad de atención de la mesa de ayuda." 2- Desde el 09 de marzo de 2022 hasta el cierre del presente estudio (31 de marzo de 2022) no se reflejan nuevas acciones que propicien el cumplimiento de la recomendación por parte de la Administración.

		1.3.3. 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 esta requerimiento. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.2.3.		Plataforma de Servicio al Cliente	Giovanni Centeno Espinoza					Cumplida	Al día 19-09-19 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 hará una encuesta para determinar la opinión 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 las 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-535-2018 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-GO-021-2019 del 05-09-19. La medida recomendada debe aplicarse a la totalidad de los adjudicatarios. Se emitió la circular PSC-078-2018 a los adjudicatarios, para solicitar sello con nueva medida, en 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 en 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 que mejore el sistema de control interno existente para el cambio de premios a los adjudicatarios.	
		1.2 Incumplimiento por parte de los cajeros, de las disposiciones de control interno establecidas o 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	Circular de la Plataforma de Servicio al Cliente PSC-058-2018 del 14-09-18 y PSC-006-2019.	
		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 5	2.1. Procedimiento escrito para la distribución de las series que se envían a las agencias bancarias 5	1) Girar instrucciones claras y precisas al Departamento de Administración de Loterías para que realice de forma inmediata las correcciones al "MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEAR PAQUETES PARA ENVÍOS A AGENCIAS", de manera que dicho departamento cuente lo antes posible, con este proceso debidamente actualizado y aprobado por su despacho. (Ver punto 2.1 de este informe)	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 seguimiento realizado en el mes de abril 2022, se mantiene la recomendación en parcialmente cumplida, lo anterior debido a que no se ha incluido ninguna acción en el Sistema de Seguimiento de Recomendaciones de la Auditoría Interna desde el 30 de noviembre del 2019, y no hay evidencia de la aprobación y comunicación de los Manuales por parte de la Gerencia General.
		2.2. Ausencia de protocolos contingencia que permitan que las loterías que se envían a las diferentes agencias bancarias y sucursales de Coopeplanza lleguen a los vendedores en caso de eventuales desastres naturales	2) Gestionar lo pertinente con quien corresponda 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 Coopeplanza 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-0334-2019, quedando bajo la responsabilidad de la Gerencia General la 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 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 corresponda para que se incorpore en el Sistema de Loterías, alertas 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 avalada 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 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 cancelaciones de cuotas a vendedores, por el aparente debilitamiento en el control interno, al determinar 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 informe)		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	Se abrió procedimiento Administrativo, mediante oficio JPS-AI-IP-650-2018, 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	02/10/2018	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 descargo de las recomendaciones. El señor Claudio Madrigal Guzmán Coordinador y Supervisor de la Gerencia de Operaciones mediante nota JPS-GG-021 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	1) 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 requiera 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.		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	La Gerencia General mediante oficio No. JPS-GG-3463 del 09 de noviembre de 2018, solicita al Departamento de Tecnologías de Información elaborar una política departamental en la materia. En oficio del Departamento de Tecnologías de Información No. JPS-GG-TI-904-2018 del 13 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 institucionales, que para la definición y/o 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 le suministre el detalle del perfil de puestos que requiere cada funcionario, y de no contar con dicha información se suministre el oficio los perfiles personales y copia de perfiles existentes.
		2.4.1 Sistemas Institucionales	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 resultados del estudio.		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	La Administración indica que se elaboraron mesa de servicio para llevar a cabo el análisis y ajuste de las diferencias presentadas en el Fondo para Premios Extra, asimismo para los tres auxiliares (Tesorería, Contabilidad y Serenía). Adicionalmente, se ha realizado una conciliación manual con los sorteos oficializados a junio de 2020; no obstante, se está a la espera de los homologos solicitados en los sistemas de la institución. Al 31 de marzo de 2022, no se observaron acciones adicionales para el cumplimiento de esta recomendación por lo que la misma se mantiene bajo la condición de parcialmente cumplida.
		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 al resultado 2.5.1 del presente estudio.		Gerencia General		Julio Canales Guillén		1. JPS-GG-GAF-1209-2018 / JPS-GG-GAF-0378-2019 = solicitud de servicio No. 2117-2018 al Departamento de Tecnologías de la Información, de igual forma se remite el oficio JPS-GG-GAF-CP-36-2020, 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. 3. En la actualidad la mesa de servicio continúa pendiente, sin embargo, se tiene conciliada 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 JPS-GG-GAF-CP-36-2020	Parcialmente cumplida	La Administración indica que se elaboraron mesa de servicio para llevar a cabo el análisis y ajuste de las diferencias presentadas en el Fondo para Premios Extra, asimismo para los tres auxiliares (Tesorería, Contabilidad y Serenía). Adicionalmente, se ha realizado una conciliación manual con los sorteos oficializados a junio de 2020; no obstante, se está a la espera de los homologos solicitados en los sistemas de la institución. Al 31 de marzo de 2022, no se observaron acciones adicionales para el cumplimiento de esta recomendación por lo que la misma se mantiene bajo la condición de parcialmente cumplida.	
		2.2. Manuales de procedimientos, funciones y tareas	4.2 A la Gerencia de Operaciones		Gerencia de Operaciones	03/10/2018	Claudio Madrigal Guzmán				JPS-GG-PP-522-2018 JPS-GG-PP-115-2021 JPS-GG-PP-743-2019	Parcialmente Cumplida	La Gerencia de Operaciones con nota JPS-GG-PP-522-2018 del 24 de abril de 2018, remite los Manuales de Funciones-Tareas y los Planes de Contingencia al Departamento de Planificación para la revisión de los mismos; sin embargo, fueron devueltos para su actualización debido al proceso de reorganización que se estaba implementando en la Junta de Protección Social. Con oficio JPS-GG-GO-115-2021 se remiten nuevamente los Manuales de Funciones-Tareas y los Planes de Contingencia al Departamento de Planificación Institucional; no obstante, al 31 de marzo de 2022, no se observaron acciones adicionales para el cumplimiento de esta recomendación, por lo que se mantiene bajo la condición de Parcialmente Cumplida.
		2.2.2 Gerencia de Operaciones	1) 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 resultados de este estudio.									Cumplida	La Gerencia de Operaciones con nota JPS-GG-PP-522-2018 del 24 de abril de 2018, remite los Manuales de Funciones-Tareas y los Planes de Contingencia al Departamento de Planificación para la revisión de los mismos; sin embargo, éstos fueron devueltos para su actualización debido al proceso de reorganización que se estaba implementando en la Junta de Protección Social. Con oficio JPS-GG-GO-115-2021 se remiten nuevamente los Manuales de Funciones-Tareas y los Planes de Contingencia al Departamento de Planificación Institucional; no obstante, al 31 de marzo de 2022, no se observaron acciones adicionales para el cumplimiento de esta recomendación, por lo que se mantiene bajo la condición de Parcialmente Cumplida.
		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 otros 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			La Unidad de Pago de Premios tramitó la correspondiente con la GO y mediante el oficio JPS-GG-GO-PP-743-2019 del 14 de junio del 2019, se remitió a la Gerencia General, la llave maya rotulada UPP-639 con los manuales de procedimientos para la firma correspondiente, la cual a la fecha sigue pendiente por parte de esa Gerencia.	JPS-GG-PP-522-2018 JPS-GG-GO-PP-115-2021 JPS-GG-GO-PP-743-2019	Parcialmente Cumplida	La Gerencia de Operaciones con nota JPS-GG-PP-522-2018 del 24 de abril de 2018, remite los Manuales de Funciones-Tareas y los Planes de Contingencia al Departamento de Planificación para la revisión de los mismos; sin embargo, éstos fueron devueltos para su actualización debido al proceso de reorganización que se estaba implementando en la Junta de Protección Social. Con oficio JPS-GG-GO-115-2021 se remiten nuevamente los Manuales de Funciones-Tareas y los Planes de Contingencia al Departamento de Planificación Institucional; no obstante, al 31 de marzo de 2022, no se observaron acciones adicionales para el cumplimiento de esta recomendación, por lo que se mantiene bajo la condición de Parcialmente Cumplida.

		2.1. Disposiciones respecto al manejo de los fondos	4.3.A la Gerencia Administrativa Financiera: 1) Implementar acciones específicas con el fin de que se lleve a cabo una revisión y actualización de las disposiciones administrativas emitidas sobre el Control y Manejo del Efectivo e Inversiones Financieras y todos los documentos emitidos al respecto, de forma que se emita un solo documento concordante con la nueva estructura organizativa de la Junta de Protección Social y se indique las disposiciones anteriores que eventualmente se déjan sin efecto, de conformidad con lo señalado en el punto 2.1 de resultados de este estudio.	Gerencia Administrativa Financiera	03/10/2018	Gina Ramirez 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, 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 11 de febrero de 2018, no obstante de conformidad con la documentación verificada se da esta recomendación como cumplida. Por medio del oficio JPS-GG-0763 del 20 de mayo de 2019, la Gerencia General realiza 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 11 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. 2.2.1 Gerencia Administrativa Financiera	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, continuándose con la respectiva aprobación de estos por parte de la Gerencia General, según lo señalado en el punto 2.2.1, incisos a), b) y c) de resultados de este estudio.	Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramirez Mora	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 aprobados.	JPS-GG-GAF-561-2021	Parcialmente Cumplida	El 21 de junio de 2021, la Gerencia Administrativa Financiera remite el oficio JPS-GG-561-2021 en el cual señala que las unidades de esa dependencia no han podido concluir la actualización de los Manuales de Funciones y Tareas, por lo que se ha terminado con la implementación de la reorganización de la estructura organizativa aprobada por el Ministerio de Planificación y Política Económica con oficio DM-OPF-006 del 8 de enero de 2020, por lo que una vez aprobados los Manuales de Procedimientos se procederá con los Manuales de Funciones y Tareas, y los Planes de Contingencia, no obstante, al 31 de marzo de 2022, no se observaron acciones adicionales para el cumplimiento de esta recomendación, por lo que se mantiene bajo la condición de Parcialmente Cumplida.
		2.3. Planes de Contingencia 2.3.1 Gerencia Administrativa Financiera	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, formatos de control, plan de recuperación entre otros aspectos, según lo indicado en el punto 2.3.1, incisos a) y b).	Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramirez Mora	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 la aprobación 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	El 21 de junio de 2021, la Gerencia Administrativa Financiera remite el oficio JPS-GG-561-2021, en el cual señala que las unidades de esa dependencia no han podido concluir la actualización de los Manuales de Funciones y Tareas, por lo que se ha terminado con la implementación de la reorganización de la estructura organizativa aprobada por el Ministerio de Planificación y Política Económica con oficio DM-OPF-006 del 8 de enero de 2020, por lo que una vez aprobados los Manuales de Procedimientos se procederá con los Manuales de Funciones y Tareas, y los Planes de Contingencia, no obstante, al 31 de marzo de 2022, no se observaron acciones adicionales para el cumplimiento de esta recomendación, por lo que se mantiene bajo la condición de 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 los 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 gran 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 reordenación anticipada de inversiones de recursos en enero del año 2017, asimismo, que en estas situaciones sean informados 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 procurar que no se presenten nuevamente situaciones como la que se indica. Mediante nota JPS-GG-GAF-070 del 25 de enero de 2019, la Gerencia Administrativa Financiera le solicitó al Departamento de Tesorería la información de las gestiones que indicó haber tomado y la documentación de respaldo de la reordenación anticipada al 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 eliminó 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 al resultado 2.5.1 del presente estudio.	Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramirez Mora			Cumplida	Se gran 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 permanezca 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	Se remite correo al Depto. Contable Presupuesto el día 14 de junio 2021: Con instrucción de Don Othmar Brenes, sírvase remitir respuesta al oficio JPS-GG-GAF-345-2021, enviado el 16 de abril del 2021 y 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 esta trimestre.	JPS-GG-GAF-345-2021	Parcialmente Cumplida	La Administración indicó en oficio JPS-GG-GAF-1263-2018 del 14 de noviembre de 2018, que se elaboraron mesas de servicio para homologar los sus auxilios (Departamento de Tesorería, Departamento de Administración de Letas y Departamento Contable Presupuestario) y conciliar el Fondo para Premios Extra; adicionalmente, en el período 2021 señaló que se esperaba retomar las acciones para el cumplimiento de la misma en el tercer trimestre del año 2021. Al 31 de marzo de 2022, no se observaron acciones adicionales para el cumplimiento de esta recomendación, por lo que la misma se mantiene bajo la condición de 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 Riesgo. 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 Riesgo Institucional. 2.5 Herramientas tecnológicas o sistemas implementados en la Institución para llevar a cabo la Valoración de Riesgo 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. metas contenidas en el Plan Anual Operativo 2017-2018 o modificaciones a él.	4.1 Empezar las acciones que correspondan para que se cuente con el establecimiento y funcionamiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgos conforme lo establecen los "Directivos generales para el establecimiento y funcionamiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI)", que incluye los componentes del SEVRI y lo necesario a efectos de ejecutar en forma adecuada las actividades para la valoración del riesgo.	Gerencia General	03/10/2018	Julio Canales Guillén		JPS-GG-2466-2018 JPS-GG-2500-2018	Parcialmente Cumplida	La recomendación se mantiene con la condición de "Parcialmente Cumplida", dado que en el seguimiento al 31/03/2022, se realizó el seguimiento y se aprecia ninguna acción por parte de la Administración sobre el cumplimiento de esta recomendación. Cabe indicar que, en los capítulos III: "Recursos" y el V: "Herramientas para la Administración de Información del Sistema Específico de Valoración de Riesgo de la Junta de Protección Social", del citado documento y el Informe que se adjunta al oficio JPS-GG-1721 del 09/12/2021, remitido a la Junta Directiva, establecen la necesidad de contar con los recursos necesarios para la elaboración, o bien contratación de un sistema computarizado de valoración de riesgo, el cual haga eficiente el esfuerzo de la entidad por valorar el riesgo al cual está expuesta en las diferentes operaciones que ésta realiza.

		<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 Riesgo Institucional.</p> <p>2.5 Herramientas tecnológicas o sistemas implementados en la institución para llevar a cabo la Valoración de Riesgo 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 el Plan Anual Operaciones 2017-2018 o modificaciones al mismo.</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 y Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional "SEVRI".</p>	Gerencia General	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	Mediante oficio JPS-GG-2466 del 17/10/2018 se da por aceptada por la Gerencia General la recomendación N° 4.2, indicándose que ha sido y es relevante para ese despacho fortalecer el Sistema de Control Interno del cual se desprende entre otros la Valoración del Riesgo Institucional y la normativa SEVRI. La Gerencia General el 15/11/2018 dio por cumplida la recomendación, indicando en el "Módulo de Seguimiento de Recomendaciones" que mediante oficio JPS-GG-2466-2018 se dio respuesta a la Auditoría Interna y que 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 la creación de la Unidad de Control Interno (UCI) y el cambio de especialidad a las plazas Oficiales de Cumplimiento a Administración Generalista. No obstante, la recomendación permanece como "Parcialmente Cumplida", por cuanto la creación de la Unidad de Control Interno señalada no se concretó, además a pesar de aprobarse el documento que establece el Marco Orientador del Sistema Específico de Valoración de Riesgo (SEVRI), así como los demás componentes del mismo, con el acuerdo ID-814, Capítulo IV, artículo 8) de la Sesión Ordinaria 09-2020 del 16/11/2020, se requiere que la Gerencia General, especifique cómo y mediante cuál herramienta se va a llevar a cabo el funcionamiento del mencionado Sistema Específico de Valoración de Riesgo.	
11-2018	Informe final sobre el desarrollo de la página web y APP adquiridos en la institución mediante la Contratación Directa 2014CD-000414-PROV-01	<p>1. Confidencial</p>		26/09/2018	Gerencia General	02/10/2018	Julio Canales Guillén	JPS-GG-2418-2018. En proceso investigación preliminar	JPS-GG-2418-2018	Pendiente	No se tiene información en qué estado se encuentra el proceso de investigación, por lo tanto la recomendación se encuentra pendiente.
		<p>2.7. Requerimientos del desarrollo de la APP establecidos en el cartel no desarrollados por el Proveedor</p>	<p>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)</p>	Gerencia General	Julio Canales Guillén					Cumplida	En el oficio JPS-AI-866-2018, la Asesoría Jurídica, da el criterio respecto al uso de los logos institucionales en las aplicaciones.
		<p>2.6. Requerimientos de la Página Web establecidos en el cartel no desarrollados por el Proveedor</p>	<p>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:</p>	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.
		<p>2.7. Requerimientos del desarrollo de la APP establecidos en el cartel no desarrollados por el Proveedor</p>	<p>a. Si procede exigirse el cumplimiento de los aspectos que no se hicieron durante el desarrollo tanto de la página web como de la APP, a la empresa adjudicatada.</p>								
		<p>2.2. Ausencia del expediente de la contratación directa 2014CD-000414-PROV-01 en el Departamento de Recursos Materiales</p>	<p>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)</p>	Gerencia General	Julio Canales Guillén					Cumplida	Se giró circular JPS-GG-GAF-RM-20-2018
		<p>2.2. Ausencia del expediente de la contratación directa 2014CD-000414-PROV-01 en el Departamento de Recursos Materiales</p>	<p>c. Definir un proceso para el resguardo de los expedientes tanto físicos como digitales (SCOP), el cual incluya los expedientes previos, actuales y futuros. (Resultado del Estudio 2.2)</p>	Gerencia General	Julio Canales Guillén		Se suscribe la circular la 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 JPS-GG-GAF-RM-624	Parcialmente cumplida	Se mantiene el estado parcialmente cumplida. La institución debe de asegurar que todos los actos queden debidamente sustentados, si bien es cierto la plataforma SCOP, almacena la documentación correspondiente a las contrataciones, también hay que tomar en cuenta que en el Decreto N°14388 el "Reglamento para la Utilización del Sistema Integrado de Compra Pública SCOP", publicado en el Diario Oficial la Gaceta N°13 del 18 de enero del 2019, artículo 10, establece "Después de los diez años, el expediente se trasladará a la institución usuaria para que ella disponga de él como corresponde, previa coordinación entre la institución usuaria y RACSA, además, la Administración podrá generar algunos documentos que no se incluyan en el SCOP, por lo que se hace necesario, tener un procedimiento de custodia y control para todos los casos, por lo que se hace necesario establecer un manual de procedimiento. Seguimiento al mes de abril 2022.	
		<p>2.7. Requerimientos del desarrollo de la APP establecidos en el cartel no desarrollados por el Proveedor</p>	<p>4. Girar instrucciones al o la responsable del Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas, para que:</p> <p>a. Motive al uso de la App "JPS", ya sea por medio de la página web, de la Red Social o del correo institucional, para que sea de conocimiento de todos los usuarios internos y externos. (Resultado del Estudio 2.7 y 2.8)</p>	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.gov.ec la funcionaria Hortibe Obando, el día 30 de octubre del 2018 se invitó a acceder a http://www.jps.gov.ec/app de la JPS.
		<p>2.7. Requerimientos del desarrollo de la APP establecidos en el cartel no desarrollados por el Proveedor</p>	<p>5. Utilizar el Módulo Mercado Móvil el cual fue desarrollado por la empresa adjudicatada. (Resultado del Estudio 2.7 y 2.8)</p>	Gerencia General	Julio Canales Guillén		Según correo del Sr. Ronald Ortiz del 30-04-2019: Evidencia en app y sitio web, revisión del 24/04/2019 / 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 se indique que el Módulo Mercado Móvil se encuentra el uso, o evidencia que se está utilizando. Seguimiento al mes de abril 2022.	
		<p>2.3. No hubo una definición clara sobre los encargados del Proyecto</p>	<p>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:</p>	Gerencia General	Julio Canales Guillén					Pendiente	No se observan acciones por parte de la Administración en el sistema de seguimiento al mes de abril del 2022.
		<p>2.4. Ausencia del expediente de levantamiento de requerimientos de la Página Web y APP</p>	<p>a. Previo a la elaboración de los carretes de contratación se coordine con los funcionarios que participan en el desarrollo del proyecto, y se levante una lista de requerimientos. (Resultado del Estudio 2.3, 2.4 y 2.5)</p>								
		<p>2.4. Ausencia del expediente de levantamiento de requerimientos de la Página Web y APP</p>	<p>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 minutas de las reuniones de los proyectos. (Resultado del Estudio 2.4)</p>	Gerencia General	Julio Canales Guillén					Cumplida	En el oficio JPS-GG-TI-087-2022, el Departamento de Tecnologías de la Información creó un repositorio para almacenar todos los archivos correspondientes a las contrataciones. Seguimiento al mes de abril 2022.
		<p>2.3. No hubo una definición clara sobre los encargados del Proyecto</p>	<p>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)</p>	Gerencia General	Julio Canales Guillén					No aplica	El cronograma hace referencia al cumplimiento de los requerimientos de la contratación, por lo que ya no se estaría vigenta, respecto al expediente, mediante nota JPS-GG-TI-087-2022 se estableció un repositorio para almacenar todos los archivos referentes a las contrataciones. Seguimiento al mes de abril 2022.
		<p>2.4. Ausencia del expediente de levantamiento de requerimientos de la Página Web y APP</p>									
		<p>2.6. Requerimientos de la Página Web establecidos en el cartel no desarrollados por el Proveedor</p>	<p>d. Establecer mecanismos de control para evitar atrasos por parte de la Administración que amerite un perjuicio Institucional (dato que el proveedor mencionado que había información pendiente de entregar por parte de Tecnología de la Información y que eso lo ocasiona demoras en el proyecto). (Resultado del Estudio 2.5 y folio 118 del expediente de la Contratación Directa 2014CD-000414-PROV-01)</p>	Gerencia General	Julio Canales Guillén					Cumplida	Mediante oficio JPS-GG-TI-085-2022, se estableció que cada responsable de velar por el cumplimiento de las contrataciones, debe de establecer mecanismos de control adecuados para velar por el cumplimiento del objeto contractual. Seguimiento al mes de abril 2022.
		<p>2.7. Requerimientos del desarrollo de la APP establecidos en el cartel no desarrollados por el Proveedor</p>	<p>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)</p>	Gerencia General	Julio Canales Guillén					No aplica	La página Web y el app actual han sufrido variaciones, por lo que los problemas presentados, fueron solventados mediante otras contrataciones, queda a responsabilidad de la Administración Activa velar por el correcto cumplimiento de las contrataciones. Seguimiento al mes de abril 2022.
		<p>2.7. Requerimientos del desarrollo de la APP establecidos en el cartel no desarrollados por el Proveedor</p>	<p>f. Realizar un estudio en Play Store y en Apple Store, de las aplicaciones disponibles donde se muestran los resultados de la lotería comercializada por la institución, y valorar si estas inducen a los clientes institucionales a error. (Resultado del Estudio 2.6)</p>	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	El 30 de octubre del 2021, dentro de las acciones registradas en el Sistema de Seguimiento, se realizó una reunión con el Departamento de Mercado, para que éste realice los estudios respectivos; sin embargo, no se ha remitido a esta Auditoría los resultados de dicho estudio. Seguimiento al mes de abril 2022.	
		<p>2.8. Manuales de Usuario</p>	<p>g. Que todo manual técnico y de usuario sea debidamente detallado y revisado por los funcionarios responsables. (Resultado del Estudio 2.8)</p>	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	En las acciones de la Administración, se indicó que se solicitaría a los usuarios, el visto bueno de los manuales y que se iba a incluir en los proyectos la elaboración de los mismos, sin embargo, no hay un oficio formal que respalde las indicaciones. Seguimiento al mes de abril 2022.	
12-2018	Evaluación de los servicios prestados por el Departamento de Tecnologías de Información a nivel institucional	<p>3.1.1 Responsabilidades de la asignación de las mesas de servicio</p>	<p>Girar instrucciones al Departamento de Tecnologías de la información, para dar cumplimiento a las siguientes recomendaciones:</p>	Gerencia General	Julio Canales Guillén	26/09/2018	02/10/2018		PETI 2018-2021	Pendiente	Dentro de las acciones de la Administración, se estableció que estos puntos estaban incluidos dentro del PETI, en cuando se remita el informe de revisión correspondiente a la recomendación, se dará por cumplida. Seguimiento al mes de abril 2022.
		<p>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 PPL revisar, dar la primera atención al cliente y escalar los requerimientos a los técnicos del segundo nivel.</p>		Gerencia General	Julio Canales Guillén					Pendiente	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
		<p>4.2. Revisar los casos por la cual no se tiene los registros de las acciones de respaldo o formularios de atención, y solicitar de manera obligatoria el registro de los mismos a cada una de las mesas de servicio atendidas.</p>		Gerencia General	Julio Canales Guillén					Pendiente	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.

		2.1.3 Verificación de las mesas de servicio pendientes	4.3. Realizar un plan de acción para las solicitudes pendientes de períodos anteriores y los que están excediendo el tiempo definido.		Gerencia General	Julio 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 2018-2021	PETI 2018-2021	Pendiente	Dentro de las acciones de la Administración, se estableció que estos puntos estarían incluidos dentro del PETI, en cuando se remita el informe de revisión correspondiente a la recomendación, se dará por cumplida. Seguimiento al mes de abril 2022.
		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 Guillén				Cumplida	Mediante oficio IPS-GG-TI-089-2022, se estableció al funcionario Randall Espinoza, como el responsable del "Administrador de problemas". Seguimiento al mes de abril 2022.
		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 Guillén				Cumplida	Mediante oficio IPS-GG-TI-090-2022, estableció el señor Randall Espinoza, como el encargado de llevar el control de la categorización de las mesas de servicio. Seguimiento al mes de abril 2022.
		2.2.2 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 Guillén				Cumplida	Mediante oficio IPS-GG-TI-091-2022, se delega la responsabilidad al señor Randall Espinoza, para el cumplimiento del procedimiento para la administración de la mesa de servicio. Seguimiento al mes de abril 2022.
		2.3. Identificadores de desempeño y SLA	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 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 Depto de TI.	PETI 2018-2021	Pendiente	Dentro de las acciones de la Administración, se estableció que estos puntos estarían incluidos dentro del PETI, en la parte de la revisión de los procedimientos y políticas, sin embargo, el procedimiento actual se encuentra vigente; por lo tanto hasta que no haya un cambio en el manual de procedimientos respecto al punto indicado en la recomendación, no se puede dar por cumplida. Seguimiento al mes de abril 2022.
		2.2.2 Validación de los registros y ejecución de las guías de solución.	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 Guillén				Cumplida	Mediante oficio IPS-GG-TI-092-2022, delega la responsabilidad al señor Randall Espinoza, para velar por el cumplimiento del procedimiento para la administración de la mesa de servicio. Seguimiento al mes de abril 2022.
		2.2.3 Informes y análisis realizados por el "Administrador de problemas" para reducir la cantidad de solicitudes recurrentes.									
		2.3. Identificadores de desempeño y SLA.									
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	Julio Guillén	23/12/2018	IPS-GG-0607-2019 solicita al Señor Carlos Cantero encargado de la Unidad de Pago de Premios, coordinar con Planificación Institucional el foliado de los manuales. Así como coordinar con la Gerencia de Área y Gerencia General las firmas digitales correspondientes para la aprobación.	IPS-GG-0607-2019	Pendiente	La presente recomendación mantiene el estado de Pendiente, debido a que: 1- Al cierre del presente estudio (31 de marzo de 2022) no se reflejan nuevas acciones por parte de la Administración incorporadas en el sistema de recomendaciones, medio autorizado y oficial para dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones. 2- Mediante oficio IPS-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 ha remitido el oficio IPS-GG-0607-2019 para poder corroborar la mencionada, por lo que se mantiene pendiente la recomendación.
		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 IPS-GG-0613-2018 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 Guillén		Según los oficios IPS-GG-GAF-1209-2018 / IPS-GG-GAF-0378-2019 / IPS-GG-GO-0526-2019 y GAF: La Gerencia Administrativa Financiera mediante el oficio IPS-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. GD: En el sistema se pueden verificar las producciones realizadas por los cajeros, con la justificación correspondiente.	IPS-GG-GAF-1209-2018 IPS-GG-GAF-0378-2019 IPS-GG-GO-0526-2019 IPS-GG-GAF-346-2019	Parcialmente cumplida	La presente recomendación mantiene el estado de parcialmente cumplida, debido a que al cierre del presente estudio (31 de marzo de 2022) no se reflejan nuevas acciones por parte de la Administración incorporadas en el sistema de recomendaciones, medio autorizado y oficial para dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones.
		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 Operaciones	Claudio Madrigal Guzmán				Pendiente	La presente recomendación mantiene el estado de pendiente, debido a que al cierre del presente estudio (31 de marzo de 2022) no se reflejan nuevas acciones por parte de la Administración incorporadas en el sistema de recomendaciones, medio autorizado y oficial para dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones.
		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									
		1.3 Procedimiento para el desbloqueo de lotería premiada, registrada como recibida en la compra de excedentes	2.4 Definir la unidad responsable de dar seguimiento a las diferencias por faltantes determinadas en la compra de excedentes, así como aquellas 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 llegaren 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 Operaciones	Claudio Madrigal Guzmán				Cumplida	La presente recomendación se encuentra cumplida, esto por cuanto mediante oficio IPS-GG-GO-PSC-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 IPS-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 Autógeno 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 IPS-GG-GOPSC-596-2019 y IPS-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: I) Valor al que se deben establecer las cuentas por cobrar, en caso de determinar faltantes durante la compra de excedentes o por fracciones desbloqueadas para el pago de premios. II) Naturaleza de las faltas y sanciones por aplicar. III) Frecuencia para la contabilización de las faltas. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.4 de la sección de Resultados.		Gerencia Operaciones	Claudio Madrigal Guzmán				Cumplida	La presente recomendación se encuentra cumplida, esto por cuanto mediante oficio IPS-GG-GO-PSC-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 IPS-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 Autógeno 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 IPS-GG-GOPSC-596-2019 y IPS-GG-GO-PSC-189-2021. En virtud a lo anterior, la recomendación se da por atendida.
		1.1 Cumplimiento por parte del cajero 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 IPS-GG-GO-PSC-445-2019, el cual fue aprobado y enviado a la Auditoría Interna por medio del oficio IPS-GG-GO-095-2019
		1.1 Cumplimiento por parte del cajero 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 IPS-GG-GO-PSC-345-2019 se informó que se estará remitiendo al personal de la compra de excedentes del compendio realizado, el cual en la circular PSC-032-2019 se adjunta y se informa del mismo a los colaboradores de la Compra de Excedentes.
16-2018	Estudio de control interno sobre los procesos de control del papel de seguridad en la elaboración de las loterías (preemptas por parte del Departamento de Producción)	2.1. Procedimiento escrito para el control de papel de seguridad en los diferentes procesos productivos del Departamento de Producción	1) Girar instrucciones claras y precisas al Departamento de Producción para que coordine con Planificación Institucional la remisión de todos los Manuales de Procedimientos que se utilizan en dicho Departamento, específicamente los que tienen que ver con el control del papel de seguridad en los diferentes procesos productivos, a la Gerencia General para su respectiva aprobación. (Ver punto 2.1 de este informe).	20/12/2018	Gerencia de Producción y Comercialización	Claudio Madrigal Guzmán	27/12/2018		IPS-GG-GPC-067-2021	Parcialmente cumplida	En el seguimiento realizado al mes de abril 2022, 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 IPS-GG-GPC-067-2021, en éste se enviaron los manuales para la aprobación de la Gerencia General; sin embargo, aparte de esto, no hay evidencia de la aprobación y comunicación de los manuales al personal usuario.
		2.2. Contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de las máquinas Vicomats (contadores 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 SOMMERUS, que cuando por algún motivo sus técnicos no puedan realizar la visita mensual, tal y como se indica en el contrato, lo haga 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 programa 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 Sommerus, 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 tenían que ser programadas, a la fecha se han realizado el mantenimiento mensualmente sin ningún problema

		2.3. Control 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 periodo prolongado de vacaciones del Funcionario que actualmente labora en dicho proceso, no se vea afectada la producción de las diferentes loterías preimpresa. (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 unificaron los procesos de verificación con el de custodia y control de materia prima, para que en el control 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. 2.3. Manuales de procedimientos, funciones y tareas de la Unidad de Pago de Premios 2.4. Planes de Contingencia 2.5. Perfiles de acceso asignados a los sistemas bancarios e institucionales	4.1.1 En relación a los hallazgos contenidos en el presente estudio sobre las Disposiciones Administrativas emitidas sobre el Control y Manejo del Efectivo, Manuales de Procedimientos, Manuales de Tareas, Planes de Contingencia y Perfiles de acceso asignados en los sistemas institucionales, se aclara que la Auditoría Interna mediante el Informe AI JPS N° 09-2018, denominado "Estudio a las Cuentas Corrientes de la Institución", realizó las recomendaciones pertinentes al respecto. Por lo tanto se deben tomar las medidas que correspondan para su cumplimiento. (Según inciso 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 y 2.5 de resultados del estudio).	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 Planificación Institucional el listado de los manuales. Así como coordinar con su Gerencia de Área y Gerencia General las Firmas digitales correspondientes para la aprobación.	JPS-GG-GO-150-2019 JPS-GG-0607-2019	Parcialmente Cumplida	Dentro de las acciones realizadas por parte de la Gerencia General en el Módulo de Seguimiento de Recomendaciones, se indicó el 25/06/2019 lo siguiente: "Según oficio JPS-GG-GO-150-2019 y JPS-GG-0607-2019 se solicitó al señor Carlos Cantero, encargado de la Unidad de Pago de Premios, coordinar con Planificación Institucional el listado de los manuales. Así como coordinar con su Gerencia de Área y Gerencia General las Firmas digitales correspondientes para la aprobación." No obstante, al encontrarse los Manuales de Procedimientos y Tareas en proceso de actualización debido a la implementación de la Estructura Organizacional y que al realizar el seguimiento respectivo en el Módulo de Seguimiento de Recomendaciones el día 04/08/2021, no se determinó ninguna acción por parte de la Administración sobre el cumplimiento de esta recomendación, la misma se mantiene con la condición de "Parcialmente Cumplida".												
		2.6.2 Errores en el pago de premios y las 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			Según JPS-GG-GO-0150-2019-La Institución firmó un nuevo convenio con el Banco de Costa Rica. No obstante, en la cláusula CINCUENTA Y UNO, INSTALACION DE EQUIPOS LECTORES, indica: "... En las oficinas del BANCO que únicamente brindan el servicio de cambio de premios al público, se autoriza de forma temporal el mecanismo de registro de la información por parte del cajero. La JUNTA de común acuerdo con el BANCO, definirá el plazo por el cual se mantendrá este mecanismo de registro de los premios, lo cual dependerá de la implementación del sistema de control de flujos que el BANCO define y adquiere bajo el proceso de Contratación Administrativa, una vez en funcionamiento este sistema el BANCO instalará los dispositivos de captura del código de barras ya adquiridos y los pondrá en funcionamiento en oficinas que serán elegidas por acuerdo de las partes. Esto no compromete al BANCO a instalar un equipo lector en todas las oficinas.	JPS-GG-GO-0150-2019	Pendiente	Dentro de las acciones realizadas por parte de la Gerencia General en el Módulo de Seguimiento de Recomendaciones se indicó el 25/06/2019, que la recomendación se estableció como "Parcialmente Cumplida", dado que: "Según JPS-GG-GO-0150-2019 la institución firmó un nuevo convenio con el Banco de Costa Rica". No obstante, en la cláusula CINCUENTA Y UNO, INSTALACION DE EQUIPOS LECTORES, indica: "... En las oficinas del BANCO que únicamente brindan el servicio de cambio de premios al público, se autoriza de forma temporal el mecanismo de registro de los premios mediante la digitación de la información por parte del cajero. La JUNTA de común acuerdo con el BANCO, definirá el plazo por el cual se mantendrá este mecanismo de registro de los premios, lo cual dependerá de la implementación del sistema de control de flujos que el BANCO define y adquiere bajo el proceso de Contratación Administrativa, una vez en funcionamiento este sistema el BANCO instalará los dispositivos de captura del código de barras ya adquiridos y los pondrá en funcionamiento en oficinas que serán elegidas por acuerdo de las partes. Esto no compromete al BANCO a instalar un equipo lector en todas las oficinas." Dado lo anterior, en el seguimiento al 31/03/2022 esta recomendación se clasifica como "Pendiente" dado que dentro del Módulo de Seguimiento de Recomendaciones no se observaron acciones para su cumplimiento. Además, de conformidad con el Cronograma de Cumplimiento 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 indicó 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 ejecutan 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 Operaciones	Claudio Madrigal Guzmán			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.	JPS-GG-GPC-060	Cumplida	Los convenios con las cooperativas fueron firmados el 26 de diciembre del 2018 y tienen una vigencia de una año a partir del 31 de diciembre del 2018, según cláusula: CUADRAGESIMA SEGUNDA.												
		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 de 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 sumen en forma paulatina la revisión de la lotería preimpresa premiada (Nacional, Popular y Tiempos) 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 Operaciones	Claudio Madrigal Guzmán			Las mesas de servicio relacionadas a la revisión de premios pagados con lectora, las cuales pretenden mejorar la seguridad en la revisión respectiva, fueron incluidas dentro del oficio JPS-GG-GPC-060-2022 remitido a TI para la atención pertinente.	JPS-GG-GPC-060	Parcialmente Cumplida	La recomendación se mantiene por parte de la Auditoría Interna como "Parcialmente Cumplida" por cuanto no se observó en el Módulo de Seguimiento de Recomendaciones la evidencia que permita determinar el uso de alguna aplicación informática que permita el incremento paulatino en la revisión de los premios cambiados, incluso la Administración hace referencia al oficio JPS-GG-GPC-060 del 21/01/2022, donde se solicita al Departamento de TI las mesas de servicio relacionadas con la revisión con lectoras de los premios pagados. Se sugiere incorporar en la herramienta de seguimiento de recomendaciones la evidencia que demuestre la cantidad de premios pagados que están siendo revisados mediante el uso de una aplicación informática respecto a la cantidad de premios que están siendo revisado en forma manual.												
		2.8 Registro Contable del pago de comisiones por el cambio de premios	4.2.3 Se analiza 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			Se recibió en copia el oficio JPS-GG-GAF-631 del 20 de agosto de 2020 remitido por la Gerencia Administrativa Financiera, con el cual se da el aval de la clasificación correspondiente.	JPS-GG-GAF-631	Cumplida	Se recibió en copia el oficio JPS-GG-GAF-631 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	4.2.3 Se analiza 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			Se remite correo electrónico, solicitando respuesta a dicho oficio. Permanece pendiente la atención de este informe, se espera retornar en este trimestre.	JPS-GG-GAF-631	Parcialmente Cumplida	Dentro de las acciones realizadas por parte de la Gerencia Administrativa Financiera en el Módulo de Seguimiento de Recomendaciones, se indicó el 10/08/2021 que la recomendación se estableció como "Parcialmente Cumplida", dado que se había remitido un correo electrónico, solicitando respuesta a dicho oficio y que se esperaba retornar la atención de la misma. Por lo anterior, y dado que no se observó en el Módulo de Recomendaciones nuevas acciones para su cumplimiento, la recomendación se clasifica como Parcialmente Cumplida.												
		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			Se solicita documento evidencia	JPS-GG-GAF-631	Cumplida	Se recibió en copia el oficio JPS-GG-GAF-631 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			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.	JPS-GG-GAF-631	Parcialmente Cumplida	Dentro de las acciones realizadas por parte de la Gerencia Administrativa Financiera en el Módulo de Seguimiento de Recomendaciones se indicó el 10/08/2021 que la recomendación se estableció como "Parcialmente Cumplida", dado que: "A nivel de pasivo la cuenta es la 2.1.1.99.99.01.9.06, lo 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" Al 30/09/2021 la recomendación se clasificó como "Parcialmente Cumplida" considerando que se generó por parte del Departamento Contable un nuevo código (2.1.1.03.01.01.3) Pago de Comisión sobre pago de Premios, para el registro de comisiones por pago de premios, por lo que se requiere que sea incorporada en la herramienta de Seguimiento de Recomendaciones la respectiva conciliación de dicha cuenta de pasivo. La recomendación se mantiene con la condición de "Parcialmente Cumplida", dado que el día 04/04/2022, se realizó el seguimiento y no se aprecia ninguna acción por parte de la Administración sobre el cumplimiento de esta recomendación.												
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	Sobre los informes de control de armas y municiones: 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 desaparición de las armas que se citan a continuación, liberó a la Junta de Protección Social de enfrentar algún tipo de responsabilidad civil ante eventuales hechos ilícitos. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Fecha</th> <th>Evento</th> <th>Fecha</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Resolución 1061168</td> <td>Smith & Wesson</td> <td>10</td> <td>38</td> </tr> <tr> <td>Resolución 10211602</td> <td>Smith & Wesson</td> <td>10</td> <td>38</td> </tr> </tbody> </table> En caso de que las gestiones no se consideren suficientes, proceder a presentar las denuncias respectivas.	Fecha	Evento	Fecha	Resultado	Resolución 1061168	Smith & Wesson	10	38	Resolución 10211602	Smith & Wesson	10	38	21/12/2018	Gerencia Administrativa Financiera	Gina Ramirez Mora			Se remite correo electrónico, solicitando respuesta a dicho oficio. Permanece pendiente la atención de este informe, se espera retornar en este trimestre.	JPS-GG-GAF-469-2019	Cumplida	Adjunto al oficio JPS-GG-GAF-469-2019, se remitieron copias de denuncias realizadas ante el OUI, indican Certificación N° MSP-DGA-CAE/ST-416-2018 donde certifica denuncia puesta desde el 5-11-1981
Fecha	Evento	Fecha	Resultado																					
Resolución 1061168	Smith & Wesson	10	38																					
Resolución 10211602	Smith & Wesson	10	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 llegare 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			Con el oficio AI-321-2015, la Asesoría Legal indica que no es necesario hacerlo.	JPS-GG-GAF-469-2019	Cumplida	Con el oficio AI-321-2015, 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 trabajo, las condiciones que debe reunir la armería institucional.	Gerencia Administrativa Financiera	Gina Ramirez Mora	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 JPS-GG-GAF-267-2021, al Depto. SA, para referente 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 tiene el nuevo edificio, está con un espacio físico adecuado para la armería, que cumple con todo lo seguridad (meca de trabajo, puerta metálica, sistema de extinción en contra incendios, cajón de arena). 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 y SA-011-2021 JPS-GG-GAF-267-2021	Pendiente	La presente recomendación se mantiene el estado de Pendiente, debido a que: 1- Al cierre del presente estudio (31 de marzo de 2022) no se reflejan nuevas acciones por parte de la Administración Incorporadas en el sistema de recomendaciones, medio autorizado y oficial para dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones.
	2.6. Estado del lugar destinado como Armería Institucional	4.2. Verificar que la Institución cumple con el "Manual para el manejo y control de armerías estatales" por lo que se debe de: 4.2.1. Realizar el proceso que corresponde para que se desechen los activos obsoletos. 4.2.2. Eliminar el gas pimienta vencido. 4.2.3. Se proceda a implementar las medidas de seguridad (meca de trabajo, puerta metálica, sistema de extinción en contra incendios, cajón de arena).	Gerencia Administrativa Financiera	Gina Ramirez Mora	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	La presente recomendación mantiene el estado de parcialmente cumplida, debido a que: 1- Al cierre del presente estudio (31 de marzo de 2022) no se reflejan nuevas acciones por parte de la Administración Incorporadas en el sistema de recomendaciones, medio autorizado y oficial para dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones.
	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 Administrativa.	Gerencia Administrativa Financiera	Gina Ramirez Mora	Mediante oficio JPS-GG-GAF-SA-5-090-2021, la Unidad de Seguridad, señala, que: El 29-6-2021, se envió el cartel con correcciones junto con la decisión inicial y Clausula Penal al área del Recursos Materiales. "	SA-090-2021	Parcialmente cumplida	La presente recomendación mantiene el estado de parcialmente cumplida, debido a que: 1- Al cierre del presente estudio (31 de marzo de 2022) no se reflejan nuevas acciones por parte de la Administración Incorporadas en el sistema de recomendaciones, medio autorizado y oficial para dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones.
	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	Mediante oficio JPS-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 Recursos Materiales.	SA-090-2021	Parcialmente cumplida	La presente recomendación mantiene el estado de parcialmente cumplida, debido a que: 1- Al cierre del presente estudio (31 de marzo de 2022) no se reflejan nuevas acciones por parte de la Administración Incorporadas en el sistema de recomendaciones, medio autorizado y oficial para dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones.
	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 seguridad.	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 informa que se acondiciono un espacio para los Oficiales de Seguridad.
	2.12. Sobre el pago del 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 2018. 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. DTH-980-2019 y GG-GAF-753-2019.
	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, realizar en conjunto con el Departamento de Planificación Institucional los manuales de procedimientos faltantes y mantener actualizados los existentes.	Seguridad y Vigilancia	Andrea Chinchilla	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 marzo de 2022) no se reflejan nuevas acciones por parte de la Administración Incorporadas en el sistema de recomendaciones, medio autorizado y oficial para dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones.
	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 plan 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 lo 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-5-027-2019 y OBO-2019 GAF-393-2019 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 proceda con el "Reglamento para el Control y Registro de Bienes de la Junta de Protección Social", para realizar la baja de las mismas.	Seguridad y Vigilancia	Andrea Chinchilla	Mediante oficio JPS-GG-GAF-SA-5-046-2021, se adjunta criterio técnico de Otilander Echeandía. 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 desactivar 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: Al cierre del presente estudio (31 de marzo de 2022) no se reflejan nuevas acciones por parte de la Administración Incorporadas en el sistema de recomendaciones, medio autorizado y oficial para dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones.
	2.9. 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	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: Al cierre del presente estudio (31 de marzo de 2022) no se reflejan nuevas acciones por parte de la Administración Incorporadas en el sistema de recomendaciones, medio autorizado y oficial para dar seguimiento al cumplimiento de las 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	Andrea Chinchilla	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 Forras, 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 computadoras 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	La presente recomendación mantiene el estado de parcialmente cumplida, debido a que: Al cierre del presente estudio (31 de marzo de 2022) no se reflejan nuevas acciones por parte de la Administración Incorporadas en el sistema de recomendaciones, medio autorizado y oficial para dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones.
	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	Andrea Chinchilla	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 Forras, 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 computadoras 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	La presente recomendación mantiene el estado de parcialmente cumplida, debido a que: Al cierre del presente estudio (31 de marzo de 2022) no se reflejan nuevas acciones por parte de la Administración Incorporadas en el sistema de recomendaciones, medio autorizado y oficial para dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones.

		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 corresponda.		Seguridad y Vigilancia	Andrea Chinchilla		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 perímetro externo y área de ubicación de la institución, sin embargo, la autorización para su entrega la debe de manifestar la Gerencia Administrativa Financiera para su envío, con respecto al estado del edificio y falencias estructurales que también ponen en riesgo la seguridad institucional se recomienda que lo realice el área de	JPS-GG-GAF-SA-255-2020	Parcialmente cumplida	La presente recomendación mantiene el estado de parcialmente cumplida, debido a que: Al cierre del presente estudio (31 de marzo de 2022) no se reflejan nuevas acciones por parte de la Administración incorporadas en el sistema de recomendaciones, medio autorizado y oficial para dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones.
		2.7. Uso de implementos básicos de seguridad y estado de puestos de trabajo	Sobre uso de implementos básicos y estado de los puestos 4.15. Se realice las gestiones que correspondan para que, el personal que no pueda portar arma de fuego, se le asigne un arma no letal que sirva de defensa personal.		Seguridad y Vigilancia	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 el corazón, zonas que sangren. Ver oficio GAF-733-2019 Cabe indicar que, la conformación de resultados de estas recomendaciones se dieron ante esa stular y en ese momento, ni después esta Auditoría fue informada de ese criterio técnico, sin embargo el mismo se considera válido para estos
		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 Comendados General, Cementerio Metropolitano y Edificio de Avenida 10, para que los funcionarios utilicen el chaleco de seguridad u otro dispositivo.		Seguridad y Vigilancia	Andrea Chinchilla				Cumplida	Se emitió la circular N°4-2019 , adjunta a la GAF-733-2019; donde se les recurre 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. Preciso 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	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 Ugalde, ambos funcionario del Departamento de Planificación y monitoreo de la Comisión denominada "Casa Nueva" el informe confidencial (pedido a que se detallare 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 implementarse todos los días.		Seguridad y Vigilancia	Andrea Chinchilla				Cumplida	Mediante el oficio JPS-GG-GAF-277-2020, se le solicita al Departamento de Servicio Administrativo, referirse a lo solicitado. Mediante el oficio JPS - GG GAF SA - S 119-2020 indica: Ya se han enviado por medio de correo electrónico varias informaciones de seguridad. Las informaciones de seguridad se envían según la necesidad de cada caso.
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 sobre planes de continuidad emitidos en informes anteriores	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.	21/12/2018	Tecnologías de la información	Ronald Ortiz Méndez	26/12/2018	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.	PETI 2018-2021	Pendiente	Dentro de las acciones de la Administración, se establece que estos puntos están incluidos dentro del PETI, sin embargo, no establece la ruta a seguir respecto a los informes 04-2016 y 23-2017. Seguimiento al mes de abril 2022.
		2.3. Cumplimiento de las políticas de continuidad de Tecnologías de la información	4.2 Cumplir con lo definido en la Política de Continuidad de Tecnologías de la Información, en lo que respecta a la realización de pruebas anuales a los planes de continuidad, sin tener dependencia directa de terceros.		Tecnologías de la información	Ronald 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 procesos de continuidad de negocio, se incluye en el pliego de condiciones del contrato de mantenimiento de la plataforma tecnológica, dicho requerimiento	PETI 2018-2021	Pendiente	Dentro de las acciones de la Administración, se establece que estos puntos están incluidos dentro del PETI, por lo que cuando se remita el plan de pruebas y las pruebas anuales realizadas por el Departamento de Tecnologías de la Información se dará por cumplida la recomendación. Seguimiento al mes de abril 2022.
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 ii) del Reglamento Orgánico de la Junta de Protección Social.	21/12/2018	Tecnologías de la información	Ronald Ortiz Méndez	27/12/2018	Mediante oficio JPS-GG-TI-0012-2019, indica que el procedimiento fue enviado mediante oficio GG-TI-1132-2017 del 22 de diciembre del 2017, el cual se reitera mediante oficio JPS-GG-TI-0913-2018 del 26 de noviembre de 2018.	JPS-GG-TI-0012-2019	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 al mes de abril del 2022.
		2.2. Estudio de capacidades, 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 mantenimientos semanales o mensuales, permitiendo tener panoramas más realistas del uso de los recursos tecnológicos institucionales.		Tecnologías de la información	Ronald 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 procesos de continuidad de negocio	PETI 2018-2021	Pendiente	Dentro de las acciones de la Administración, se establece que estos puntos están incluidos dentro del PETI, en la parte de la revisión de los procedimientos y políticas; sin embargo, en el procedimiento actual que esta vigente, no se determina ningún cambio en el manual de procedimiento respecto al punto indicado en la recomendación, por lo que no se puede dar por cumplida. Seguimiento al mes de abril 2022.
		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 este el que defina las paútas a seguir en relación con estos servicios.		Tecnologías de la información	Ronald Ortiz Méndez				Cumplida	Mediante oficio JPS-GG-TI-0012-2019, el Departamento de Tecnologías de la Información indican que ellos definen las paútas a seguir en relación con estos servicios contratados y se está 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	Ronald Ortiz Méndez		Atendido mediante oficio JPS-GG-TI-094-2022	JPS-GG-TI-094-2022	Parcialmente cumplida	Mediante oficio JPS-GG-TI-094-2022, se delega la responsabilidad al señor Randall Espinoza, para realizar el plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo, dicha recomendación se dará por cumplida en cuanto se remita los planes aprobados. Seguimiento al mes de abril 2022.
		2.5. Revisión del inventario de los servidores	4.5 Verificar que los servidores que se adquieren 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	Ronald Ortiz Méndez				Cumplida	Mediante oficio JPS-GG-TI-093-2022, se coordina con el Departamento de Recursos Materiales, para que cuando se realice el proceso de plaqueado, se haga en lugares visibles. Seguimiento al mes de abril 2022.