

SEGUIMIENTO INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA Periodo 2018 Informes control interno 2017 JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL													
N° Informe AI JPS	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 JPS N° 02-2015, denominado "verificación de los recursos del superávit específico, disponible para proyectos específicos del año 2010, transferidos por la Junta de Protección Social al Banco Hipotecario de la Vivienda, la Caja Costarricense del Seguro Social y el Ministerio de Salud"	2.1 Falta de gestiones por parte del Banco Hipotecario de la Vivienda, para determinar posibles incumplimientos en las viviendas construidas en los proyectos "El Naranjal" y "Las Orquídeas". 2.2 Estado estructural de las viviendas construidas en los proyectos.	4.1. Con la finalidad de salvaguardar el uso de los recursos públicos que transfirió la Junta de Protección Social al Banco Hipotecario de la Vivienda en el año 2011 y con base en el Informe Técnico de Infraestructura de Viviendas de Guácimo y Laurel, 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 ascendieron 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 Quesada, Asesora Jurídica, defina cuál sería el procedimiento que debe seguir la Institución.	28/06/2018	Junta Directiva	28/06/2018				A la espera de respuesta del BANHV	Correo electrónico de la Gerencia de Desarrollo Social 30-04-2019	Pendiente	A la fecha no se ha recibido información en esta Auditoría Interna relacionada con la modificación de las escrituras y las reparaciones de las viviendas, tampoco se ha recibido el reintegro de los recursos transferidos para los proyectos objeto de seguimiento, los cuales ascienden a la suma de \$721.153.203.00. Se debe indicar que mediante oficio PRES-JPS 031-2019 del 30 enero 2019, remitido por la señora Esmiranda Britton González, Presidenta de Junta Directiva a los Miembros de Junta Directiva del Banco Hipotecario y al señor Luis Ángel Montoya Mora en calidad de Gerente General de esta institución, remito para la atención los informes de Auditoría Interna AI-JPS-02-2015 y AI-JPS-05-2018.
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 subsane lo advertido en el oficio JPS-AI-501 del 26 de junio de 2018, en relación con la anulación de transacciones o eliminación de líneas de la transacción, de manera que esta actividad solamente pueda ser realizada por el jefe de plataforma de servicios o su asistente. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.2.	08/08/2018	Gerencia General	09/08/2018	Julio Canales Guillén			En la actualidad solo lo puede realizar el encargado de la plataforma o el asistente.	JPS-GG-GO-0526-2019	Parcialmente cumplida	En el oficio JPS-GG-GO-549-2018, se indicó que fue elaborada la mesa de ayuda Nº 1332-2018.
		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 1, jefe de Plataforma de Servicio al Cliente, y de profesional 1B, asistente de jefatura de plataforma; para que el mismo sea completo y permita determinar con claridad las funciones que deben desempeñar dichos colaboradores. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.1.		Gerencia Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán					Cumplida	Con el oficio JPS-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		Claudio Madrigal Guzmán			Se va a retomar por parte de la plataforma de manera mensual el tema de arcos al personal de cajeros, la revisión mensual de los cubículos que no existan objetos personales, verificación de los cierres de caja de cada funcionario y dejar constancia mediante bitácora. Además; de las verificaciones aleatorias de las transacciones durante el día a los cajeros.	JPS-GG-GO-0526-2019	Pendiente	En el oficio JPS-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 Plataforma de Servicio, de manera que quede evidencia de la verificación efectuada sobre el cumplimiento de los procedimientos y las disposiciones establecidas. Cabe anotar que en el oficio JPS-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.
		1.2.1. Manuales de procedimientos de "Pago de premios a Adjudicatarios".	2.4 Efectuar un levantamiento de la totalidad de las actividades que debe hacer el cajero para el cambio de premios a los adjudicatarios de lotería, considerando como mínimo los aspectos señalados en el renglón de resultados de este informe; hacer los ajustes al procedimiento vigente; someterlo a la aprobación de la Gerencia General y comunicarlo formalmente a los cajeros de la plataforma de servicios. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.2.1.		Gerencia Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			De manera adicional al manual se estará levantando un documento con el detalle del procedimiento que debe realizar el Plataformista en el pago de premios, aún está pendiente la aprobación del Manual.	JPS-GG-GO-0526-2019	Parcialmente cumplida	En el oficio JPS-GG-GO-029-2019 del 08-02-19 se indicó que el manual de procedimientos se encuentra en proceso de actualización, para posteriormente remitirlo a aprobación de la Gerencia General.
		1.2.2. Errores en la confección del formulario "Detalle de premios cambiados 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		Claudio Madrigal Guzmán			Aún esta pendiente de atenderse la mesa de ayuda se emitirá oficio a Tecnologías de Información para conocer el estado de la misma.	JPS-GG-GO-0526-2019	Parcialmente cumplida	Según lo indicado en el oficio JPS-GG-GO-029-2019 del 08-02-19 de la Gerencia de Operaciones, fue elaborada la Mesa de Ayuda 334-2019.
		1.2.2. Errores en la confección del formulario "Detalle de premios cambiados 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 anormales, 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		Claudio Madrigal Guzmán			Se realizaron ajustes al formulario. El estudio de tiempos se tiene programado para la segunda de mayo del 2019.	JPS-GG-GO-0526-2019	Parcialmente cumplida	En el oficio JPS-GG-GO-029-2019 del 08-02-19 de la Gerencia de Operaciones se detallan las acciones realizadas, para cumplir con lo recomendado; sin embargo no se hace referencia al estudio de tiempos.
		1.2.2. Errores en la confección del formulario "Detalle de premios cambiados 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		Claudio Madrigal Guzmán			La Plataforma aplicó encuesta a los adjudicatarios sobre este tema, para conocer su opinión y conocimiento es uso de tecnologías, se está tabulando la información para generar el informe final en la segunda semana se mayo 2019	JPS-GG-GO-0526-2019	Parcialmente cumplida	En el oficio JPS-GG-GO-029-2019 del 08-02-19 de la Gerencia de Operaciones se justifica lo realizado para implementar esta recomendación; sin embargo, no se adecua a lo recomendado.
		1.2.3. Características observadas en las fracciones de lotería previamente sustraidas a los adjudicatarios de lotería, que fueron cambiadas por colaboradores de la institución	2.8 Establecer una medida estándar (tamaño) que debe cumplir el sello utilizado por los adjudicatarios para el cambio de lotería premiada, de manera que abarque mayor espacio al dorso de las fracciones y hacer efectivo el cumplimiento de este requerimiento. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.2.3.		Plataforma de Servicio al Cliente		Giovanni Centeno Espinoza			La Plataforma aplicó encuesta a los adjudicatarios sobre el uso de un sello, se está tabulando la información para generar el informe final en la segunda semana se mayo 2019	JPS-GG-GO-0526-2019	Pendiente	Al día 19-03-19 no se muestran acciones realizadas por la Administración en el sistema de seguimiento de recomendaciones de la Auditoría Interna, por lo que se mantiene el último estado de la recomendación. En el oficio JPS-GG-GO-029-2019 del 08-02-19 se indicó que se hará una encuesta para determinar la ausencia de los vendedores sobre este tema. No obstante, en el oficio JPS-GG-GO-620-2018 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.
		1.3 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	Circulares de la Plataforma de Servicio al Cliente PSC-058-2018 del 14-09-18 y PSC-006-2019.  Queda bajo responsabilidad de la Administración Activa vigilar para que se mantengan las actividades de control ejecutadas y aplicar cualquier acción adicional que se requiera en el futuro, con el objeto de que no se repitan las situaciones que dieron origen a lo recomendado.
		1.4 Rotación de los cajeros en las estaciones de trabajo disponibles	2.10 Estructurar y aplicar regularmente la rotación de los cajeros en el espacio físico disponible de la Plataforma de Servicios, de manera que la misma sea uniforme entre los colaboradores que ejecutan estas labores. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.4.									Cumplida	En el oficio JPS-GG-GO-029-2019 del 08-02-19 de la Gerencia de Operaciones, se indica la forma en que se realiza la rotación de los cajeros de la Plataforma de Servicio al Cliente.  Queda bajo responsabilidad de la Administración Activa velar porque en el futuro no se repita la situación que dio origen a esta recomendación.
08-2018	Informe parcial de control interno en la distribución y venta de loterías enviadas por medio de las Agencias Bancarias	2.1. Procedimiento escrito para la distribución de las series que se envían a las agencias bancarias 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 CREAR 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			Se remitieron los manuales con las correcciones solicitadas	JPS-GG-GO-0526-2019	Parcialmente cumplida	Los manuales se encuentran actualmente en el Departamento de Planificación para su revisión, lo cual fue informado mediante JPS-GG-2753-2018
		2.2. Ausencia de protocolos contingencias que permitan que las loterías que se envían a las diferentes agencias bancarias y sucursales de Coopealianza lleguen a los vendedores en caso de eventuales desastres naturales	2) Gestionar lo pertinente con quien correspondiera para que tanto en el "CONVENIO DE SERVICIOS ENTRE JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL Y BANCO DE COSTA RICA", así como en el "Convenio para que Coopealianza 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 expendía la lotería. (Ver punto 2.2 de este informe)		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Se renovó el convenio con el BCR, el convenio con Coopealianza se encuentra en proceso de renovación.	JPS-GG-GO-0526-2019	Parcialmente cumplida	Se presentó propuesta de posibles modificaciones, las cuales contemplaron lo recomendado por la Auditoría Interna en materia de atención contingencial, las mismas acciones se llevarán a cabo con Coopealianza, esto hasta que se renueven los convenios.

N° Informe AI JPS	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
		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, alarmas y/o notificaciones que le permitan a la Comisión de Comparecencias, 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 Comparecencias y avisada 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 Comparecencia 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 determinarse vendedores a los cuales se les canceló la cuota y siguen retirando la cuota adjudicada y el excedente que se les asignó. (Ver punto 2.3 de este memorando)		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	Se abrió procedimiento Administrativo, mediante oficio JPS-AJ-IP-050-2018, se remite a la Gerencia General el expediente que consta de 61 folios y el ampo de 180 folios que contienen los papeles de trabajo de la Auditoría
09-2018	Estudio a las cuentas corrientes de la institución	2.4. Acceso a los sistemas 2.4.1 Sistemas Institucionales	4.1 a la Gerencia General. 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.	28/09/2018	Gerencia General	03/10/2018	Julio Canales Guillén					Cumplida	Se giran instrucciones a la Gerencia Administrativa Financiera y a la Gerencia de Operaciones mediante oficio JPS-GG-2376 del 09 de octubre de 2018, en la cual se solicita que ambas dependencias indiquen la aceptación o descargo de las recomendaciones. El señor Claudio Madrigal Guzmán Coordinador y Supervisor de la Gerencia de Operaciones mediante nota JPS-GG-GO-621 de 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. Acceso a los sistemas 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 Gerencia General mediante oficio JPS-GG-2643 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 23 de noviembre del 2018, se establece y comunica a los encargados de las Unidades Administrativas dueños de los procesos y de los sistemas de información 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 les suministre el detalle del perfil de puestos que requiere cada funcionario, y de no contarse con dicha información se eliminarán de oficio los perfiles personales y copia de perfiles existentes.
		2.5. Verificación de los registros contables y presupuestarios 2.5.1 Registros Contables	3) Instruir al Departamento de Contabilidad y Presupuesto, Administración de Loterías y Departamento de Tesorería, para que se realice una coordinación a efectos de que se analicen y ajusten las diferencias que se presentan en el saldo del fondo para premios extra, de tal forma que las liquidaciones de los sorteos y los registros contables muestren el saldo exacto, así como, que el monto invertido en el "Fondo para Premios Extra" sea el adecuado, de tal manera que no tenga un efecto en los intereses capitalizados al fondo, lo anterior conforme el resultado 2.5.1 del presente estudio.		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Para poder dar por cumplida la recomendación se requiere sea desarrollada la solicitud de servicio No. 2117-2018 por parte del Departamento de Tecnologías de la Información.	JPS-GG-GAF-1209-2018 JPS-GG-GAF-0378-2019	Parcialmente cumplida	Mediante oficio JPS-GG-2376 del 09 de octubre de 2018, se giran las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna a la Gerencia Administrativa Financiera y a la Gerencia de Operaciones con la instrucción de que se indicara la aceptación o descargo de las recomendaciones en cita, y se indica que de aceptar las recomendaciones se presente el cronograma de cumplimiento. Con oficio JPS-GG-GO-621 del 05 de noviembre de 2018, la Gerencia de Operaciones adjuntó el cronograma de cumplimiento, señalando que el mismo fue elaborado entre los Departamentos de Administración de Loterías, de Tesorería y Contable Presupuestario. La Gerencia Administrativa Financiera por oficio JPS-GG-GAF del 25 de enero de 2019, le transcribe esta recomendación al Departamento Contable Presupuestario para que atienda la misma y que indicara los avances de la comisión formada para contar con el saldo exacto del Fondo para Premios Extra.
		2.2. Manuales de procedimientos, funciones y tareas 2.2.2 Gerencia de Operaciones	4.2 a la 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.		Gerencia de Operaciones	03/10/2018	Claudio Madrigal Guzmán			JPS-GG-0335-2019 aprueba formato de Manuales de Tareas del JPS-PI-074-2019. Indicando que la aprobación de dichos manuales recíe en los Gerentes de Área o Jefes de Unidades Asesoras. Por ello Pago de Premios debe consultar a Planificación si sus manuales de tareas se ajustan al formato aprobado y proceder con su trámite de aprobación ante la Gerencia de Operaciones	JPS-GG-GO-0526-2019	Parcialmente cumplida	En nota de la Gerencia de Operaciones JPS-GG-GO-552-2018 del 04 de octubre de 2018 se le solicita a la Unidad de Pago de Premios la atención de esta recomendación.  En oficio No. JPS-GG-GO-PP-522-2018 del 24 de abril de 2018 la Unidad de Pago de Premios y la Gerencia de Operaciones le informan a la Gerencia General que los manuales de tareas y de contingencia de la Unidad de Pago de Premios fueron devueltos por el Departamento de Planificación para su actualización, debido al proceso de reorganización.  El Departamento de Planificación en nota No. JPS-PI-339-2017 del 18 de agosto de 2017, remite a la Gerencia General una propuesta de formato para realizar manuales de tareas.  La Gerencia General en nota No. JPS-GG-2668-2018 del 14 de noviembre de 2018, le solicita al Departamento de Planificación indicar si el formato propuesto para la elaboración de los manuales de tareas cumple con las guías o disposiciones técnicas que emite MIDEPLAN.  El Departamento de Planificación en nota No. JPS-PI-074-2019 del 26 de febrero de 2019 le indica a la Gerencia General que MIDEPLAN no cuenta con guías o disposiciones para la elaboración de dichos Manuales.  La Gerencia General en nota No. JPS-GG-0335-2019 06 de marzo de 2019 aprueba el formato de los manuales de tareas.
		2.3. Planes de Contingencia 2.3.2 Gerencia de Operaciones	2) Gestionar con la Unidad de Pago de Premios que se lleve a cabo la revisión y actualización del Plan de Contingencia de esta dependencia, el cual debe incorporar procedimientos de contingencia detallados, procesos que permitan asegurar la comunicación con otras dependencias y entidades externas, formularios de contingencia, plan de pruebas y plan de recuperación entre otros aspectos, según lo indicado en el punto 2.3.2 de resultados del estudio.		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			JPS-GG-0335-2019 aprueba formato de Manuales de Tareas del JPS-PI-074-2019. Indicando que la aprobación de dichos manuales recíe en los Gerentes de Área o Jefes de Unidades Asesoras. Por ello Pago de Premios debe consultar a Planificación si sus manuales de tareas se ajustan al formato aprobado y proceder con su trámite de aprobación ante la Gerencia de Operaciones. JPS-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 de tareas y la Gerencia General las firmas digitales correspondientes para la aprobación.	JPS-GG-0607-2019	Parcialmente cumplida	En nota de la Gerencia de Operaciones JPS-GG-GO-552-2018 del 04 de octubre de 2018 se le solicita a la Unidad de Pago de Premios la atención de esta recomendación.  En oficio No. JPS-GG-GO-PP-522-2018 del 24 de abril de 2018 la Unidad de Pago de Premios y la Gerencia de Operaciones le informan a la Gerencia General que los manuales de tareas y de contingencia de la Unidad de Pago de Premios fueron devueltos por el Departamento de Planificación para su actualización, debido al proceso de reorganización.  La Gerencia General en nota No. JPS-GG-2668-2018 del 14 de noviembre de 2018, le indica al Departamento de Planificación si existe o se puede implementar un formato para los Planes (manuales) de Contingencia.  El Departamento de Planificación en nota No. JPS-PI-074-2019 del 26 de febrero de 2019 le indica a la Gerencia que con respecto a la implementación de un formato para los Planes (manuales) de Contingencia, esta dependencia requiere se aclare si lo requerido es una u otra herramienta, para hacerle llegar una propuesta y de contar con su aprobación, exportarla a las dependencias que la necesitan.  La Gerencia General en nota No. JPS-GG-0335-2019 06 de marzo de 2019 le indica al Departamento de Planificación que con respecto a los Planes de Contingencia, lo requerido es una herramienta que permita estandarizar el formato de redacción de los citados planes.

N° Informe AI JPS	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
		2.1. Disposiciones respecto al manejo de los fondos depositados en cuenta corri	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 dejan sin efecto, de conformidad con lo señalado en el punto 2.1 de resultados de este estudio.		Gerencia Administrativa Financiera	03/10/2018	Gina Ramírez Mora			Se está analizando el oficio IPS-AI-199-2019 para realizar las modificaciones necesarias a las disposiciones administrativas y remitir los cambios a la Gerencia General.	JPS-GG-GAF-1209-2018 / JPS-GG-GAF-0378-2019	Parcialmente cumplida	En nota JPS-GG-GAF-206 del 8 de marzo de 2019, la Gerencia Administrativa Financiera envía las "Disposiciones administrativas para el control del manejo del efectivo institucional, inversiones financieras y de las notas de crédito, depósitos bancarios y notas de débito pendientes" con una propuesta de acuerdo para que sea elevada a conocimiento de la Junta Directiva.  La Auditoría Interna en nota No. JPS-AI-199-2019 del 02 de abril de 2019 se encuentra remitiendo observaciones a estas disposiciones administrativas.
		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, contándose 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 Ramírez Mora			JPS-GG-0335-2019 aprueba formato de Manuales de Tareas del JPS-PI-074-2019. Indicando que la aprobación de dichos manuales recaerá en los Gerentes de Área o Jefes de Unidades Asesoras. Por ello Tesorería y Contabilidad deben consultar a Planificación si sus manuales de tareas se ajustan al formato aprobado y proceder con su trámite de aprobación ante la Gerencia Administrativa Financiera. Mediante oficio JPS-GG-GAF-285-2019 la Gerencia Administrativa Financiera solicita a la Gerencia General y a Planificación Institucional una metodología para la elaboración de los manuales de tareas y los planes de contingencia, para poder solicitarle a las unidades administrativas las herramientas.	JPS-GG-GAF-1209-2018 / JPS-GG-GAF-0378-2019	Pendiente	Mediante nota JPS-GG-GAF-1263 del 14 de noviembre de 2018, la Gerencia Administrativa Financiera indica que se requiere que Planificación Institucional brinde una metodología para la confección de los manuales de tareas y funciones.  El Departamento de Planificación en nota No. JPS-PI-339-2017 del 18 de agosto de 2017, remite a la Gerencia General una propuesta de formato para realizar manuales de tareas.  La Gerencia General en nota No. JPS-GG-2668-2018 del 14 de noviembre de 2018, le solicita al Departamento de Planificación indicar si el formato propuesto para la elaboración de los manuales de tareas cumple con las guías o disposiciones técnicas que emite MIDEPLAN.  El Departamento de Planificación en nota No. JPS-PI-074-2019 del 26 de febrero de 2019 le indica a la Gerencia General que MIDEPLAN no cuenta con guías o disposiciones para la elaboración de dichos Manuales.  La Gerencia General en nota No. JPS-GG-0335-2019 06 de marzo de 2019 aprueba el formato de los manuales de tareas.  No se observan acciones adicionales por parte de la Administración Activa en la herramienta para el seguimiento de recomendaciones.
		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, proceso para asegurar la comunicación con otras dependencias y entidades externas, formularios de contingencia, plan de pruebas y plan de recuperación entre otros aspectos, según lo indicado en el punto 2.3.1, incisos a) y b).		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramírez Mora			JPS-GG-0335-2019 aprueba formato de Manuales de Tareas del JPS-PI-074-2019. Indicando que la aprobación de dichos manuales recaerá en los Gerentes de Área o Jefes de Unidades Asesoras. Por ello Tesorería y Contabilidad deben consultar a Planificación si sus manuales de tareas se ajustan al formato aprobado y proceder con su trámite de aprobación ante la Gerencia Administrativa Financiera. Mediante oficio JPS-GG-GAF-285-2019 la Gerencia Administrativa Financiera solicita a la Gerencia General y a Planificación Institucional una metodología para la elaboración de los manuales de tareas y los planes de contingencia, para poder solicitarle a las unidades administrativas las herramientas.	JPS-GG-GAF-1209-2018 / JPS-GG-GAF-0378-2019	Pendiente	Se giran instrucciones a la Gerencia Administrativa Financiera y a la Gerencia de Operaciones mediante oficio JPS-GG-2376 del 09 de octubre de 2018, en la cual se solicita que ambas dependencias indiquen la aceptación o descargo de las recomendaciones.  Por notas JPS-GG-GAF-1261 del 13 de noviembre de 2018 y JPS-GG-GAF-1262 del 14 de noviembre de 2018, la Gerencia Administrativa Financiera comunica a los Departamentos de Tesorería y Contable Presupuestario esta recomendación.  Mediante nota JPS-GG-GAF-1263 del 14 de noviembre de 2018, la Gerencia Administrativa Financiera indica que se requiere que Planificación Institucional brinde una metodología para la confección de los Manuales de Tareas y Funciones y el Plan de Contingencia. Cabe destacar que el Departamento de Planificación señala que mediante oficio PI 339-2017, solicitó a la Gerencia General la aprobación de dicha metodología para poder brindar la asesoría y apoyo a las dependencias para el desarrollo de los Manuales de Funciones y Tareas, así como el Plan de Contingencia, por lo que se encuentra a la espera de la respuesta a dicha solicitud.
		2.4. Acceso a los sistemas  2.4.2 Sistemas Bancarios (Banco de Costa Rica, Banco Nacional de Costa Rica y Banco Central de Costa Rica)	4) Ordenar a la Jefatura del Departamento de Tesorería para que se inhabilite de forma inmediata de los sistemas bancarios, aquellos colaboradores que por motivo de sustitución, pensión e incapacidad entre otros, se separen de las labores de administración y control de los recursos depositados en cuenta corriente e inversiones, de conformidad con lo expuesto en el punto 2.4.2 de resultados del estudio.		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramírez Mora			Mediante oficio JPS-GG-GAF-291-2019 se le informa a la Auditoría Interna los funcionarios que se encuentran habilitados en los perfiles bancarios, y se indica que se da por cumplida la recomendación.	JPS-GG-GAF-1209-2018 / JPS-GG-GAF-0378-2019	Parcialmente cumplida	Se giran instrucciones a la Gerencia Administrativa Financiera y a la Gerencia de Operaciones mediante oficio JPS-GG-2376 del 09 de octubre de 2018, en la cual se solicita que ambas dependencias indiquen la aceptación o descargo de las recomendaciones.  Por nota JPS-GG-GAF-T-278 del 08 de noviembre de 2018, el Departamento de Tesorería indica que va a llevar a cabo una revisión de los perfiles de acceso a los sistemas bancarios e indica que el tiempo de ejecución es de dos semanas.  Por oficio JPS-GG-GAF-070 del 25 de enero de 2019, la Gerencia Administrativa Financiera le solicita al Departamento de Tesorería que a más tardar el 08 de febrero de 2019, brinde el listado de los colaboradores que cuentan con perfiles habilitados en los sistemas bancarios, asimismo, se 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 reasignen a otros colaboradores dichos perfiles.
		2.5. Verificación de los registros contables y presupuestarios  2.5.1 Registros Contables	5) Definir e implementar mecanismos de control para que se eliminen las debilidades que ocasionaron que se produjera la redención anticipada de inversiones de recursos en enero del año 2017, asimismo, que en estas situaciones sean informadas en el "Informe de Inversiones" que emite mensualmente el Departamento de Tesorería y que es puesto a conocimiento de la Junta Directiva Institucional, según lo señalado en el punto 2.5.1 de resultados del estudio.		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramírez Mora			Mediante oficio JPS-GG-GAF-291-2019 se le informa a la Auditoría Interna las acciones realizadas, y se indica que se da por cumplida la recomendación.	JPS-GG-GAF-1209-2018 / JPS-GG-GAF-0378-2019	Parcialmente 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 indicó.  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 indican haber tomado y la documentación de respaldo de la redención anticipada al Ministerio de Hacienda.  No se observan acciones adicionales por parte de la Administración Activa en la herramienta para el seguimiento de recomendaciones.

N° Informe AI JPS	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
		2.5. Verificación de los registros contables y presupuestarios 2.5.1 Registros Contables	6) Instruir al Departamento de Tesorería, para que, en la programación de las inversiones de los recursos del fondo para premios extra, se consideren los compromisos de pago que se tengan por la promoción del premio acumulado, de tal manera que sea dicho fondo quien asuma las tasas de interés obtenidas en virtud de los plazos de las inversiones, conforme el resultado 2.5.1 del presente estudio.		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramirez Mora					Cumplida	Se giran instrucciones a la Gerencia Administrativa Financiera y a la Gerencia de Operaciones mediante oficio JPS-GG-2376 del 09 de octubre de 2018, en la cual se solicita que ambas dependencias indiquen la aceptación o descargo de las recomendaciones.  Por nota JPS-GG-GAF-1262 del 14 de noviembre de 2018, la Gerencia Administrativa Financiera trasladó esta recomendación al Departamento de Tesorería para su cumplimiento, asimismo, se instruyó al Departamento de Tesorería para que todo lo concerniente al Fondo para Premios Extra, ya sea la programación de inversiones, los compromisos de pagos y demás trámites se realicen con los recursos destinados para este fin, y no se utilicen los fondos para la operación de la Junta de Protección Social.
		2.5. Verificación de los registros contables y presupuestarios 2.5.1 Registros Contables	7) Solicitar al Departamento de Contabilidad y Presupuesto que se elabore una conciliación del fondo para premios extra que permita determinar un saldo ajustado "real", así como evitar que no permanezcan diferencias pendientes de eliminar de mucha antigüedad, conforme lo indicado en el resultado 2.5.1 del presente estudio.		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramirez Mora			Se está a la espera de las conciliaciones por parte del Departamento Contable Presupuestario.	JPS-GG-GAF-1209-2018 / JPS-GG-GAF-0378-2019	Pendiente	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, solicitando que ambas dependencias indiquen la aceptación o descargo de las recomendaciones.  Por nota JPS-GG-GAF-1261 del 13 de noviembre de 2018, la Gerencia Administrativa Financiera trasladó esta recomendación al Departamento Contable Presupuestario para su cumplimiento.  Por nota JPS-GG-GAF-071 del 25 de enero de 2019, la Gerencia Administrativa Financiera le solicita al Departamento Contable Presupuestario que remita a más tardar el 4 de febrero de 2019, la conciliación del Fondo para Premios Extra que permita determinar el saldo ajustado real.
10-2018	Estudio relativo al Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional	2.1 Evaluación periódica de los riesgos institucionales. 2.2 Resultados obtenidos en el proceso de la elaboración de los Informes de Valoración de Riesgos. 2.3 Designación de la responsabilidad para llevar a cabo la coordinación de los informes de Valoración de Riesgo Institucional. 2.4 Capacitaciones recibidas en relación a la Valoración de Riesgos Institucional. 2.5 Herramientas tecnológicas o sistemas implementados en la Institución para llevar a cabo la Valoración de Riesgos Institucional. 2.6 Aspectos que deben ser mejorados en el proceso de Valoración del Riesgo. 2.7 Verificación de las medidas de administración de los riesgos relevantes contenidas en el informe de Valoración de Riesgos del 2017 Vs metas contenidas en el Plan Anual Operativos 2017-2018 o modificaciones al mismo.	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 las "Directrices generales para el establecimiento y funcionamiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (Sevri)", que incluya los componentes del SEVRI y lo necesario a efectos de ejecutar en forma adecuada las actividades para la valoración del riesgo.	28/07/2018	Gerencia General	01/10/2018	Julio Canales Guillén			JPS-GG-2500-2019 contiene propuesta integral de fortalecimiento del Sistema de Control Interno, que entre otros aspectos incluye el Marco Orientador que a su vez incluye la normativa del SEVRI para su establecimiento y funcionamiento. La propuesta aún no ha sido expuesta en sesión de Junta Directiva	Parcialmente Cumplida	Pendiente	En el oficio JPS-GG-2500 del 01/11/2018 remitida a los Miembros de Junta Directiva, contiene la Propuesta para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno, mediante creación de la Unidad de Control Interno UCI y el cambio de especialidad a las plazas Oficiales de Cumplimiento a Administración. No obstante, aún no se observan acciones específicas para el establecimiento y funcionamiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (Sevri).
		2.1 Evaluación periódica de los riesgos institucionales. 2.2 Resultados obtenidos en el proceso de la elaboración de los Informes de Valoración de Riesgos. 2.3 Designación de la responsabilidad para llevar a cabo la coordinación de los informes de Valoración de Riesgo Institucional. 2.4 Capacitaciones recibidas en relación a la Valoración de Riesgos Institucional. 2.5 Herramientas tecnológicas o sistemas implementados en la Institución para llevar a cabo la Valoración de Riesgos Institucional. 2.6 Aspectos que deben ser mejorados en el proceso de Valoración del Riesgo. 2.7 Verificación de las medidas de administración de los riesgos relevantes contenidas en el informe de Valoración de Riesgos del 2017 Vs metas contenidas en el Plan Anual Operativos 2017-2018 o modificaciones al mismo.	4.2 Presentar en forma inmediata a la Junta Directiva para su análisis y aprobación, el resultado de las acciones indicadas en la recomendación N° 4.1 anterior, referentes al establecimiento y funcionamiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgos conforme lo establecen las "Directrices generales para el establecimiento y funcionamiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (Sevri)".		Gerencia General		Julio Canales Guillén			JPS-GG-2500-2019 contiene propuesta integral de fortalecimiento del Sistema de Control Interno, que entre otros aspectos incluye el Marco Orientador que a su vez incluye la normativa del SEVRI para su establecimiento y funcionamiento. La propuesta aún no ha sido expuesta en sesión de Junta Directiva	Parcialmente Cumplida	Pendiente	En el oficio JPS-GG-2500 del 01/11/2018 remitida a los Miembros de Junta Directiva, contiene la Propuesta para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno, mediante creación de la Unidad de Control Interno UCI y el cambio de especialidad a las plazas Oficiales de Cumplimiento a Administración. No obstante, aún no se observan acciones específicas para el establecimiento y funcionamiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (Sevri).
11-2018	Informe final sobre el desarrollo de la página web y APP adquirido en la Institución mediante la Contratación Directa N° 2014CD-000414-PROV-01	2.7. Requerimientos del desarrollo de la APP establecidos en el cartel no desarrollados por el Proveedor	1. Se ocultó por la Gerencia General dado a que está en investigación preliminar	26/09/2018	Gerencia General	02/10/2018	Julio Canales Guillén			Parcialmente Cumplida. En proceso investigación preliminar	JPS-GG-2418-2018	Pendiente	La Administración no presentó acciones por realizar
		2.6. Requerimientos de la Página Web establecidos en el cartel no desarrollados por el Proveedor	2. Valorar con la Asesoría Legal el uso de los registros marca propiedad de la institución en las aplicaciones desarrolladas y publicadas en el Play Store y en Apple Store. (Resultado del Estudio 2.7).		Gerencia General		Julio Canales Guillén			GG-2334-2018		Parcialmente cumplida	Ya se giraron instrucciones hacia la Asesoría Jurídica, se encuentra en espera de respuesta
		2.7. Requerimientos del desarrollo de la APP establecidos en el cartel no desarrollados por el Proveedor	3. Girar instrucciones a la señora Mary Valverde Vargas, Jefe a.i. del Departamento de Recursos Materiales, para que proceda a dar cumplimiento a las siguientes recomendaciones, a fin de valorar: a. Si procede exigirle el cumplimiento de los aspectos que no se hicieron durante el desarrollo tanto de la página web como de la APP, a la empresa adjudicada. (Resultado del Estudio 2.6, y 2.7).		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	Instrucciones giradas mediante oficio JPS-GG-2335-2018
		2.2. Ausencia del expediente de la contratación directa 2014CD-000414-PROV-01 en el Departamento de Recursos Materiales	b. La creación y aplicación de un procedimiento, que establezca controles, para que se mantenga un registro para préstamos de expedientes, que incluya, fechas de préstamo, devolución, el usuario, y el departamento, así como otros aspectos que consideren relevantes. (Resultado del Estudio 2.2)		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	Se giró circular JPS-GG-GAF-RM-20-2018
		2.2. Ausencia del expediente de la contratación directa 2014CD-000414-PROV-01 en el Departamento de Recursos Materiales	c. Definir un proceso para el resguardo de los expedientes tanto físicos como digitales (SICOP), el cual incluya los expedientes previos, actuales y futuros. (Resultado del Estudio 2.2)		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Pendiente	JPS-GG-GAF-1209-2018 / JPS-GG-GAF-0378-2019	Parcialmente cumplida	En el Seguimiento de Recomendaciones se mencionó: Las acciones se indican en el oficio JPS-GG-GAF-RM 0817-2018  En el oficio indica las acciones a realizar, pero no hay documentación que respalde lo indicado.
		2.7. Requerimientos del desarrollo de la APP establecidos en el cartel no desarrollados por el Proveedor	4. Girar instrucciones al o la responsable del Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas, para que:		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	Instrucciones giradas a Comunicación y Relaciones Públicas mediante oficio JPS-GG-2336-2018  Por medio de correo electrónico dirigido a todos-junta@jps.gov.cr la funcionaria Floribeth Obando, el día 30 de octubre del 2018 se invitó a acceder a <a href="http://www.jps.gov.cr/app">http://www.jps.gov.cr/app</a> APP de la JPS.
		2.8. Manuales de Usuario	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)		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Se encuentra en producción fue valorado su funcionalidad con el Dpto de Mercado Sr. Mauricio	Según correo del Sr. Ronald Ortiz del 30-04-2019: Evidencia en app y sitio web, reunión del 26/04/2019	Pendiente	No se observa la respuesta brindada al oficio JPS-CRP-156-2018 del 11 de octubre, 2018, donde se indica:  ... requiero más información sobre cómo va a funcionar por cuanto el Departamento de Tecnologías de la Información es quien tiene el conocimiento al respecto.
		2.7. Requerimientos del desarrollo de la APP establecidos en el cartel no desarrollados por el Proveedor	b. Utilizar el Módulo Mercado Móvil el cual fue desarrollado por la empresa adjudicada. (Resultado del Estudio 2.7 y 2.8)		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	Mediante oficio JPS-GG-2337-2018 se solicita a Tecnologías de la Información atender éstas recomendaciones.
		2.3. No hubo una definición clara sobre los encargados del Proyecto	5. Girar instrucciones al señor Ronald Ortiz Méndez, jefe del Departamento de Tecnologías de la Información, para que proceda a dar cumplimiento a las siguientes recomendaciones:		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	Mediante oficio JPS-GG-2337-2018 se solicita a Tecnologías de la Información atender éstas recomendaciones.
		2.4. Ausencia del expediente de levantamiento de requerimientos de la Página Web y APP	a. Previo a la elaboración de los carteles de contratación se coordine con los funcionarios que participarán en el desarrollo del proyecto, y se levante una lista de requerimientos. (Resultado del Estudio 2.3, 2.4 y 2.5)		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	Mediante oficio JPS-GG-2337-2018 se solicita a Tecnologías de la Información atender éstas recomendaciones.
		2.5. No hubo evidencia de requerimientos de la Página Web, antes de la publicación del Cartel.			Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	Mediante oficio JPS-GG-2337-2018 se solicita a Tecnologías de la Información atender éstas recomendaciones.

N° Informe AI JPS	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
		2.4. Ausencia del expediente de levantamiento de requerimientos de la Página Web y APP	b. Que el Departamento de Tecnologías de la Información, elabore un expediente físico o digital, donde se lleve el registro de las observaciones o cambios solicitados y minutas de las reuniones de los proyectos. (Resultado del Estudio 2.4)		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Se lleva expediente físico o digital, donde se lleve el registro de las observaciones o cambios solicitados y minutas de las reuniones de los proyectos.	Según correo del Sr. Ronald Ortiz del 30-04-2019: Evidencia en expedientes físicos de las respectivas contrataciones, y expediente electrónico y físico de control de cada proyecto llevado por el respectivo proveedor y administrador del Contrato	Pendiente	La Administración no presentó acciones por realizar
		2.3. No hubo una definición clara sobre los encargados del Proyecto 2.4. Ausencia del expediente de levantamiento de requerimientos de la Página Web y APP 2.5. No hubo evidencia de requerimientos de la Página Web, antes de la publicación del Cartel 2.6. Requerimientos de la Página Web establecidos en el cartel no desarrollados por el Proveedor 2.7. Requerimientos del desarrollo de la APP establecidos en el cartel no desarrollados por el Proveedor	c. Se establezca un cronograma de cumplimiento y documentar los cambios solicitados por los usuarios de cada etapa del proyecto, dejando evidencia de la supervisión realizada (resultado del Estudio 2.3, 2.4, 2.5, 2.6 y 2.7)		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Se lleva expediente físico o digital, donde se lleve el registro de las observaciones o cambios solicitados y minutas de las reuniones de los proyectos.	Según correo del Sr. Ronald Ortiz del 30-04-2019: Evidencia en expedientes físicos de las respectivas contrataciones, y expediente electrónico y físico de control de cada proyecto llevado por el respectivo proveedor y administrador del Contrato	Pendiente	La Administración no presentó acciones por realizar
		2.5. No hubo evidencia de requerimientos de la Página Web, antes de la publicación del Cartel	d. Establecer mecanismos de control para evitar atrasos por parte de la Administración que amerite un perjuicio institucional (dado que el proveedor mencionó que habla información pendiente de entregar por parte de Tecnología de la Información y que eso le ocasionaba demoras en el proyecto). (Resultado del Estudio 2.5 y folio 118 del expediente de la Contratación Directa 2014CD-000414-PROV-01)		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Se establecen y aplican los mecanismos de control para el avance de los respectivos proyectos, cuya evidencia constan en el expediente físico o digital, donde se lleve el registro de las observaciones o cambios solicitados y minutas de las reuniones de los proyectos.	Según correo del Sr. Ronald Ortiz del 30-04-2019: Evidencia en expedientes físicos de las respectivas contrataciones, y expediente electrónico y físico de control de cada proyecto llevado por el respectivo proveedor y administrador del Contrato	Pendiente	La Administración no presentó acciones por realizar
		2.6. Requerimientos de la Página Web establecidos en el cartel no desarrollados por el Proveedor	e. Corregir todas las deficiencias que se presentan en la página web y en las App (Play Store y Apple Store), las cuales inducen a error a los clientes de la Institución. (Resultado del Estudio 2.6)		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Se han corregido por parte de la empresa proveedora, las deficiencias en la página web y en las app, las cuales están en producción fue valorado su funcionalidad con el Dpto de Mercadeo Sr. Mauricio	Según correo del Sr. Ronald Ortiz del 30-04-2019: Evidencia en app y sitio web, reunión del 26/04/2019	Pendiente	La Administración no presentó acciones por realizar
		2.7. Requerimientos del desarrollo de la APP establecidos en el cartel no desarrollados por el Proveedor	f. Realizar un estudio en Play Store y en Apple Store, de las aplicaciones disponibles donde se muestren los resultados de la lotería comercializadas por la Institución, y valorar si estas inducen a los clientes institucionales a error. (Resultado del Estudio 2.7).		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Se realiza reunión con personal del Dpto de Mercadeo responsable de la administración de la app para que se de seguimiento a la utilización de la aplicación y realice los estudios respectivos.	Según correo Sr. Ronald Ortiz del 30-04-2019: Evidencia en app y sitio web, reunión del 26/04/2019	Pendiente	La Administración no presentó acciones por realizar
		2.8. Manuales de Usuario	g. Que todo manual técnico y de usuario sea debidamente detallado y revisado por los funcionarios responsables. (Resultado del Estudio 2.8).		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Se incluye en las especificaciones técnicas de cada proyecto que el proveedor elabore los respectivos manuales de manera detallada, se solicita al usuario administrativo responsable de cada sistema el visto bueno de los respectivos manuales de usuario y se verifica por parte de TI los manuales técnicos respectivos	Según correo Sr. Ronald Ortiz del 30-04-2019: Evidencia en el respectivo expediente y cartel de condiciones de proyecto de desarrollo presentes y futuros	Pendiente	La Administración no presentó acciones por realizar
12-2018	Evaluación de los servicios prestados por el Departamento de Tecnologías de Información a nivel institucional	2.1.1 Responsabilidades de la asignación de las mesas de servicio	Girar instrucciones al Departamento de Tecnologías de la Información, para dar cumplimiento a las siguientes recomendaciones:  4.1. Revisar la estructura de roles y responsabilidades, para no delegar completamente una función a un tercero contratado. Lo anterior, por cuanto corresponde a la empresa IPL revisar, dar la primera atención al cliente y escalar los tickets a los técnicos del segundo nivel.	28/09/2018	Gerencia General	02/10/2018	Julio Canales Guillén			Dentro del PETI 2018-2021 se incluyen las actividades para realizar en el 2019 la revisión y análisis de los procedimientos y políticas del Dpto. de TI.	Según correo Sr. Ronald Ortiz del 30-04-2019: Acta constitutiva del proyecto denominado, denominada Acompañamiento en la implementación de la primera fase del plan estratégico de tecnología de información, según los lineamientos emitidos por la Contraloría General de la República en la Junta de Protección Social	Parcialmente cumplida	Se giraron las instrucciones mediante oficio JPS-GG-2375-2018, además la Administración Activa no incluyó la información que respalde el cumplimiento de la recomendación en el sistema de Seguimiento desarrollado por esta Auditoría.
		2.1.2 Verificación de las mesas de servicio en estado Tramitado-atendido	4.2. Revisar las causas por la cual no se tiene los registros de las acciones de respaldos o formularios de atención, y solicitar de manera obligatoria el registro de los mismos a cada una de las mesas de servicio atendidas.		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Dentro del PETI 2018-2021 se incluyen las actividades para realizar en el 2019 la revisión y análisis de los procedimientos y políticas del Dpto. de TI.	Según correo Sr. Ronald Ortiz del 30-04-2019: Acta constitutiva del proyecto denominado, denominada Acompañamiento en la implementación de la primera fase del plan estratégico de tecnología de información, según los lineamientos emitidos por la Contraloría General de la República en la Junta de Protección Social	Pendiente	La Administración Activa no incluyó la información que respalde el cumplimiento de la recomendación en el sistema de Seguimiento desarrollado por esta Auditoría.
		2.1.3 Verificación de las mesas de servicio pendientes	4.3. Realizar un plan de acción para las solicitudes pendientes de periodos anteriores y los que están excediendo el tiempo definido.		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Dentro del PETI 2018-2021 se incluyen las actividades para realizar en el 2019 la revisión y análisis de los procedimientos y políticas del Dpto. de TI.	Según correo Sr. Ronald Ortiz del 30-04-2019: Acta constitutiva del proyecto denominado, denominada Acompañamiento en la implementación de la primera fase del plan estratégico de tecnología de información, según los lineamientos emitidos por la Contraloría General de la República en la Junta de Protección Social	Pendiente	La Administración Activa no incluyó la información que respalde el cumplimiento de la recomendación en el sistema de Seguimiento desarrollado por esta Auditoría.

N° Informe AI JPS	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
		2.1.4 Tendencia de las mesas de servicio	4.4. Ejecutar las funciones descritas para el "Administrador de problemas", para reducir la cantidad de solicitudes recurrentes o de solicitudes que puedan ser administrados por los dueños de los procesos.		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Dentro del PETI 2018-2021 se incluyen las actividades para realizar en el 2019 la revisión y análisis de los procedimientos y políticas del Dpto. de TI.	Según correo Sr. Ronald Ortiz. 30-04-2019 : Acta constitutiva del proyecto denominado, denominada Acompañamiento en la implementación de la primera fase del plan estratégico de tecnología de información, según los lineamientos emitidos por la Contraloría General de la República en la Junta de Protección Social	Pendiente	La Administración Activa no incluyo la información que respalde el cumplimiento de la recomendación en el sistema de Seguimiento desarrollado por esta Auditoría.
		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 acordadas a lo solicitado por los usuarios.		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Dentro del PETI 2018-2021 se incluyen las actividades para realizar en el 2019 la revisión y análisis de los procedimientos y políticas del Dpto. de TI.	Según correo Sr. Ronald Ortiz. 30-04-2019 : Acta constitutiva del proyecto denominado, denominada Acompañamiento en la implementación de la primera fase del plan estratégico de tecnología de información, según los lineamientos emitidos por la Contraloría General de la República en la Junta de Protección Social	Pendiente	La Administración Activa no incluyo la información que respalde el cumplimiento de la recomendación en el sistema de Seguimiento desarrollado por esta Auditoría.
		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 Canales Guillén			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.	Según correo Sr. Ronald Ortiz. 30-04-2019 : Acta constitutiva del proyecto denominado, denominada Acompañamiento en la implementación de la primera fase del plan estratégico de tecnología de información, según los lineamientos emitidos por la Contraloría General de la República en la Junta de Protección Social	Pendiente	La Administración Activa no incluyo la información que respalde el cumplimiento de la recomendación en el sistema de Seguimiento desarrollado por esta Auditoría.
		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 Canales Guillén			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.	Según correo Sr. Ronald Ortiz. 30-04-2019 : Acta constitutiva del proyecto denominado, denominada Acompañamiento en la implementación de la primera fase del plan estratégico de tecnología de información, según los lineamientos emitidos por la Contraloría General de la República en la Junta de Protección Social	Pendiente	La Administración Activa no incluyo la información que respalde el cumplimiento de la recomendación en el sistema de Seguimiento desarrollado por esta Auditoría.
		2.2.2 Validación de los registros y ejecución de las guías de solución. 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.	4.8. Alinear los procedimientos actuales que lleva a cabo el Departamento de Tecnologías de la Información, al manual de procedimiento para la Administración de la Mesa de Servicio.		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Dentro del PETI 2018-2021 se incluyen las actividades para realizar en el 2019 la revisión y análisis de los procedimientos y políticas del Dpto. de TI.	Según correo Sr. Ronald Ortiz. 30-04-2019 : Acta constitutiva del proyecto denominado, denominada Acompañamiento en la implementación de la primera fase del plan estratégico de tecnología de información, según los lineamientos emitidos por la Contraloría General de la República en la Junta de Protección Social	Pendiente	La Administración Activa no incluyo la información que respalde el cumplimiento de la recomendación en el sistema de Seguimiento desarrollado por esta Auditoría.
14-2018	Recepción de lotería en el proceso de compra de excedente	1.3 Procedimiento para el desbloqueo de lotería premiada, registrada como recibida en la compra de excedentes	2.1 Concluir a la mayor brevedad con la aprobación del procedimiento para el "Desbloqueo de fracciones mal ingresadas", presentado por la Unidad de Pago de Premios de la Gerencia de Operaciones. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.3 de la sección de Resultados.	20/12/2018	Gerencia General	21/12/2018	Julio Canales Guillén			JPS-GG-0607-2019 solicita al Señor Carlos Cantero encargado de la Unidad de Pago de Premios, coordinar con Planificación Institucional el foliado de los manuales. Así como coordinar con su Gerencia de Área y Gerencia General las firmas digitales correspondientes para la aprobación.	JPS-GG-0607-2019	Pendiente	Se observó el sistema de seguimiento de recomendaciones de la Auditoría Interna, sin visualizar acciones o gestiones por parte de la Administración Activa para dar cumplimiento de las recomendaciones. Asimismo se revisaron los archivos electrónicos de la Auditoría y no se ubicaron notas referentes al cumplimiento del Informe AI-JPS-14-2018, en virtud de ello la recomendación se encuentra pendiente de cumplimiento.
		1.5 Medidas alternativas de control para subsanar deficiencias del equipo de grabación existente en sala de revisión de lotería y en el sótano del edificio central	2.2 Gestionar en forma inmediata la implementación de lo advertido en el oficio JPS-AI-613-2018 del 10 de agosto de 2018 y verificar su correcta operación. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.5 de la sección de Resultados.		Gerencia General		Julio Canales Guillén			GAF: La Gerencia Administrativa Financiera mediante el oficio JPS-GG-GAF-346-2019 le solicita al Depto. Servicios Administrativos la atención al punto 1.5 de este Informe se quedo a la espera de la respuesta QED. En el sistema se pueden verificar las anulaciones realizadas por los cajeros, con la justificación correspondiente.	JPS-GG-GAF-1209-2018 / JPS-GG-GAF-0378-2019 / JPS-GG-GO-0526-2019	Pendiente	Se observó el sistema de seguimiento de recomendaciones de la Auditoría Interna, sin visualizar acciones o gestiones por parte de la Administración Activa para dar cumplimiento de las recomendaciones. Asimismo se revisaron los archivos electrónicos de la Auditoría y no se ubicaron notas referentes al cumplimiento del Informe AI-JPS-14-2018, en virtud de ello la recomendación se encuentra pendiente de cumplimiento.
		1.2 Procedimiento de revisión de la lotería escaneada aplicado por la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos en la compra de excedentes 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	2.3 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 reescaneo de la lotería, con el objeto de garantizar, al menos en la muestra revisada, la concordancia entre el físico recibido y la lotería escaneada por los cajeros. Sobre el particular, véase lo señalado en los puntos 1.2 y 1.5 de la sección de Resultados.		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			Se implementó el escaneo de las cuentas enviadas por los cajeros para ser revisadas por fiscalización.	JPS-GG-GO-0526-2019	Pendiente	Se observó el sistema de seguimiento de recomendaciones de la Auditoría Interna, sin visualizar acciones o gestiones por parte de la Administración Activa para dar cumplimiento de las recomendaciones. Asimismo se revisaron los archivos electrónicos de la Auditoría y no se ubicaron notas referentes al cumplimiento del Informe AI-JPS-14-2018, en virtud de ello la recomendación se encuentra pendiente de cumplimiento.

N° Informe AI JPS	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
		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 de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			Por parte de la Plataforma se le está dando seguimiento mediante la elaboración de informe trimestral, según consta para este caso el oficio JPS-GG-GO-PSC-136-2019, el cual en conjunto con la Unidad de Ingresos mensualmente nos remiten la información vía correo electrónico de las cuentas por cobrar por diferencias en faltantes. Al término del mes de abril no se encuentran cuentas por cobrar pendientes.	JPS-GG-GO-0526-2019	Pendiente	Se observó el sistema de seguimiento de recomendaciones de la Auditoría Interna, sin visualizar acciones o gestiones por parte de la Administración Activa para dar cumplimiento de las recomendaciones. Asimismo se revisaron los archivos electrónicos de la Auditoría y no se ubicaron notas referentes al cumplimiento del Informe AI-JPS-14-2018, en virtud de ello la recomendación se encuentra pendiente de cumplimiento.
		1.4 Aplicación del régimen disciplinario y sancionatorio establecido en la compra de excedentes, por reincidencia en diferencias	2.5 Reglamentar las sanciones, tanto para la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos, como para la Plataforma de Servicio al Cliente, por faltas que presentan los colaboradores que laboran en el proceso de compra de excedentes. Dichas sanciones deberán ser autorizadas por la Gerencia General y ser divulgadas entre los funcionarios participantes en la compra de excedentes. Como mínimo se debe considerar: <ul style="list-style-type: none"> <li>▣ Valor al que se deben establecer las cuentas por cobrar, en caso de determinarse faltantes durante la compra de excedentes o por fracciones desbloqueadas para el pago de premios.</li> <li>▣ Naturaleza de las faltas y sanciones por aplicar.</li> <li>▣ Frecuencia para la contabilización de las faltas.</li> </ul> Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.4 de la sección de Resultados.		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			Se elaboro un documento de las posibles sanciones a aplicar en el proceso, el documento esta siendo valorado por la Gerencia de Operaciones	JPS-GG-GO-0526-2019	Pendiente	Se observó el sistema de seguimiento de recomendaciones de la Auditoría Interna, sin visualizar acciones o gestiones por parte de la Administración Activa para dar cumplimiento de las recomendaciones. Asimismo se revisaron los archivos electrónicos de la Auditoría y no se ubicaron notas referentes al cumplimiento del Informe AI-JPS-14-2018, en virtud de ello la recomendación se encuentra pendiente de cumplimiento.
		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			Se realizó un compendio con la recopilación de las circulares emitidas desde el año 2015 al año 2018; el mismo fue remitido a la Gerencia de Operaciones por medio del oficio JPS-GG-GO-PSC-145-2019, el cual fue aprobado y enviado a la Auditoría Interna por medio del oficio JPS-GG-GO-095-2019	JPS-GG-GO-0526-2019	Pendiente	Se observó el sistema de seguimiento de recomendaciones de la Auditoría Interna, sin visualizar acciones o gestiones por parte de la Administración Activa para dar cumplimiento de las recomendaciones. Asimismo se revisaron los archivos electrónicos de la Auditoría y no se ubicaron notas referentes al cumplimiento del Informe AI-JPS-14-2018, en virtud de ello la recomendación se encuentra pendiente de cumplimiento.
		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 recordarle 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			Por medio del oficio JPS-GG-GO-PSC-145-2019 se informó que se estaría 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.	JPS-GG-GO-0526-2019	Pendiente	Se observó el sistema de seguimiento de recomendaciones de la Auditoría Interna, sin visualizar acciones o gestiones por parte de la Administración Activa para dar cumplimiento de las recomendaciones. Asimismo, se revisaron los archivos electrónicos de la Auditoría y no se ubicaron notas referentes al cumplimiento del Informe AI-JPS-14-2018, en virtud de ello la recomendación se encuentra pendiente de cumplimiento.
			De aceptarse las recomendaciones giradas, se les solicita remitir a esta Auditoría Interna el cronograma de cumplimiento de las mismas, en un plazo de quince días hábiles a partir del recibo de este informe; así como copia de las notas que se emitan, en las cuales consten las acciones ejecutadas para dar cumplimiento a dichas recomendaciones.		Plataforma de Servicio al Cliente		Giovanni Centeno Espinoza			Se solicitó la elaboración del cronograma de cumplimiento a la Plataforma de Servicio al Cliente.	JPS-GG-GO-0526-2019		
16-2018	Estudio de control interno sobre los procesos de conteo del papel de seguridad en la elaboración de las loterías preimpresas por parte del Departamento de Producción	2.1. Procedimiento escrito para el conteo 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 conteo 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	27/12/2018	Claudio Madrigal Guzmán			Revisión de los procedimientos vigentes, para verificar necesidades de actualización y proceder con la remisión de los procedimientos a la Gerencia General y Planificación Institucional. En el sentido de actualizar los apartados y actividades en las que se menciona la impresión de los sorteos de Lotería Tiempos, los cuales salieron del mercado a partir del mes de mayo de 2019, según acuerdo de Junta Directiva JD-121,	JPS-GG-GPC-094-2018	Pendiente	De acuerdo con lo indicado en el Departamento de Planificación Institucional, la última remisión de manuales del Departamento de Producción fue en el 2016, se encuentra en proceso de revisión de los manuales actuales por parte del Departamento de Producción.
		2.2. Contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de las máquinas Vacumatic (contadoras de papel de seguridad), ubicadas en el Departamento de Producción	2) Girar instrucciones claras y precisas al Departamento de Producción como responsable del Contrato de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de las Máquinas Contadoras de Papel de Seguridad, para que solicite formalmente mediante oficio dirigido a la empresa SOMMERUS, que cuando por algún motivo sus técnicos no puedan realizar la visita mensual, tal y como se indica en el contrato, lo hagan saber con antelación a la Jefatura de dicho Departamento mediante un oficio, así mismo, en dicho oficio deberán indicar la fecha en la que se 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 comunicar 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. Conteo 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 preimpresas. (Ver punto 2.3 de este informe)		Gerencia de Producción y Comercialización		Claudio Madrigal Guzmán					Cumplida	Se realizó inspección ocular el 15/03/2019, se uniformaron los procesos verificación con el de custodia y control de materia prima, para que en el conteo se encuentren 2 funcionarios, esto de acuerdo con el oficio JPS-GG-GPC-PRO-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 citado se deben tomar las medidas que correspondan para su cumplimiento. (Según incisos 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 y 2.5 de resultados del estudio).	20/12/2018	Gerencia General		Julio Canales Guillén			JPS-GG-0607-2019 solicita al Señor Carlos Cantero encargado de la Unidad de Pago de Premios, coordinar con Planificación Institucional el foliado de los manuales. Así como coordinar con su Gerencia de Área y Gerencia General las firmas digitales correspondientes para la aprobación.	JPS-GG-GO-0526-2019	Pendiente	No se ha recibido por parte de la Gerencia las acciones llevadas a cabo para su cumplimiento.

N° Informe AI JPS	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
		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			La Institución firmó un nuevo convenio con el Banco de Costa Rica. No obstante, en la cláusula CINCUENTA Y UNO: INSTALACIÓN 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 filas que el BANCO defina y adquiera 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...	JPS-GG-GO-0526-2019	Pendiente	La Institución firmó un nuevo convenio con el Banco de Costa Rica. No obstante, en la cláusula CINCUENTA Y UNO: INSTALACIÓN 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 filas que el BANCO defina y adquiera 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...
		2.6.1 Cálculo y pago de comisiones canceladas	4.2.1 Se ejecuten las acciones que sean requeridas de forma que se asegure que con respecto a las operaciones del pago de comisiones por el servicio de cambio de premios, se cuente con todos los convenios debidamente firmados con las personas físicas y jurídicas, así como que los mismos se encuentren vigentes y debidamente custodiados por la Institución. (Según inciso 2.6.1 de resultados del estudio).		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán					Cumplida	El convenio con el Banco de Costa Rica, fue firmado el 11 de diciembre del 2018 y tendrá vigencia en un año, contado a partir de la firma del presente documento, prorrogables automáticamente por períodos iguales hasta un máximo de tres años, según cláusula: CUARENTA Y SEIS: PLAZO. Los convenios con las cooperativas fueron firmados el 26 de diciembre del 2018 y tienen una vigencia de 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 aumente 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 de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			Según oficio JPS-GG-GO-566-2018 se le solicita al Depto de TI indicarnos si es factible el uso de escaneres para el proceso de revisión de premios pagados, a la fecha no se tiene respuesta del mismo. Mediante oficio JPS-GG-GO-PP-133-2019 se detallan las acciones realizadas para el cumplimiento de esta recomendación.	JPS-GG-GO-0526-2019	Parcialmente cumplida	Según oficio JPS-GG-GO-096 del 20/03/2019, con la Mesa de Servicio 2908-2015, se solicitaron los cambios en el sistema para adaptar el método de captura de escaner en la Revisión de Premios Pagados, a la fecha TI no ha atendido la mesa de ayuda, ni las consultas realizadas en relación a si la implementación de esta herramienta se puede realizar o no.
		2.8 Registro Contable del pago de comisiones por el cambio de premios	4.3.1 Se analice la clasificación contable que se viene utilizando para el registro de las comisiones por el servicio de pago de premios, tanto a nivel de gasto como a nivel de pasivo, de forma tal que dicha clasificación se ajuste a la normativa contable vigente. (Según inciso 2.8 de resultados del estudio).		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramírez Mora				JPS-GG-GAF-1209-2018 / JPS-GG-GAF-0378-2019	Pendiente	La Gerencia Administrativa Financiera remitió al Departamento Contable Presupuestario el oficio JPS-GG-GAF-013 del 9 de enero, para que atiendan las recomendaciones del apartado 4.3; así mismo, se le indica que de aceptar dichas recomendaciones, se solicita enviar a la Gerencia Administrativa Financiera el cronograma de cumplimiento en un plazo de diez días hábiles, así como informar sobre las gestiones que se realicen para tal efecto.
		2.8 Registro Contable del pago de comisiones por el cambio de premios	4.3.2 Se valore el dar apertura a subcuentas que brinden un mayor detalle de la composición de las cuentas contables empleadas para el registro del servicio de la comisión por el cambio de premios, de manera que permita mantener un mejor control y facilitar las respectivas conciliaciones. (Según inciso 2.8 de resultados del estudio).		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramírez Mora				JPS-GG-GAF-1209-2018 / JPS-GG-GAF-0378-2019	Pendiente	La Gerencia Administrativa Financiera remitió al Departamento Contable Presupuestario el oficio JPS-GG-GAF-013 del 9 de enero, para que atiendan las recomendaciones del apartado 4.3; así mismo, se le indica que de aceptar dichas recomendaciones, se solicita enviar a la Gerencia Administrativa Financiera el cronograma de cumplimiento en un plazo de diez días hábiles, así como informar sobre las gestiones que se realicen para tal efecto.
		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 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 Ramírez Mora				JPS-GG-GAF-1209-2018 / JPS-GG-GAF-0378-2019	Pendiente	La Gerencia Administrativa Financiera remitió al Departamento Contable Presupuestario el oficio JPS-GG-GAF-013 del 9 de enero, para que atiendan las recomendaciones del apartado 4.3; así mismo, se le indica que de aceptar dichas recomendaciones, se solicita enviar a la Gerencia Administrativa Financiera el cronograma de cumplimiento en un plazo de diez días hábiles, así como informar sobre las gestiones que se realicen para tal efecto.
		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 tenga 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 Ramírez Mora				JPS-GG-GAF-1209-2018 / JPS-GG-GAF-0378-2019	Pendiente	La Gerencia Administrativa Financiera remitió al Departamento Contable Presupuestario el oficio JPS-GG-GAF-013 del 9 de enero, para que atiendan las recomendaciones del apartado 4.3; así mismo, se le indica que de aceptar dichas recomendaciones, se solicita enviar a la Gerencia Administrativa Financiera el cronograma de cumplimiento en un plazo de diez días hábiles, así como informar sobre las gestiones que se realicen para tal efecto.
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, liberan a la Junta de Protección Social de enfrentar algún tipo de responsabilidad civil ante eventuales hechos ilícitos.  En caso de que las gestiones no se consideren suficientes, proceder a presentar las denuncias respectivas.	21/12/2018	Gerencia Administrativa Financiera	27/12/2018	Gina Ramírez Mora			Al día 26 de abril se esta en proceso el avance de estas recomendaciones	JPS-GG-GAF-1209-2018 / JPS-GG-GAF-0378-2019	Pendiente	No se incluyó en el Sistema de Seguimientos, por parte de la Administración Activa información relacionada con el tema. Lo anterior a pesar de que en nota JPS-GG-GAF-SA-S-027-2019, remitida a esta Auditoría Interna, por parte de la Jefatura de Servicios Administrativos y de la Unidad de Seguridad y Vigilancia se indicaron algunas de las gestiones que se estaban realizando para implementar las recomendaciones. Cabe indicar que esta Auditoría Interna remitió dicha nota a la Gerencia Administrativa, mediante oficio confidencial JPS-AI-174-2019, para la valoración correspondiente, como superior jerárquico de esa área administrativa.
		2.5. Control de armas	4.2 Dependiendo de los resultados de la recomendación anterior, se valore, en conjunto con las Unidades Administrativas que correspondan, la necesidad de crear una provisión que sirva para enfrentar posibles demandas, en caso de que se llegase a presentarse algún hecho ilícito con las armas que aún se encuentran a nombre de la Institución, pero se desconoce su paradero.		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramírez Mora			Al día 26 de abril se esta en proceso el avance de estas recomendaciones	JPS-GG-GAF-1209-2018 / JPS-GG-GAF-0378-2019	Pendiente	No se incluyó en el Sistema de Seguimientos, por parte de la Administración Activa información relacionada con el tema. Lo anterior a pesar de que en nota JPS-GG-GAF-SA-S-027-2019, remitida a esta Auditoría Interna, por parte de la Jefatura de Servicios Administrativos y de la Unidad de Seguridad y Vigilancia se indicaron algunas de las gestiones que se estaban realizando para implementar las recomendaciones. Cabe indicar que esta Auditoría Interna remitió dicha nota a la Gerencia Administrativa, mediante oficio confidencial JPS-AI-174-2019, para la valoración correspondiente, como superior jerárquico de esa área administrativa.
		2.6. Estado del lugar destinado como Armería Institucional	Sobre la Armería Institucional  4.1. Valorar el traslado del lugar de armería de forma que no se encuentre en una ubicación de alto tránsito de personas y en caso de que se tome la decisión de trasladar la Junta de Protección Social, se considere dentro de los planes del traslado, las condiciones que debe reunir la armería institucional.		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramírez Mora			Al día 26 de abril se esta en proceso el avance de estas recomendaciones	JPS-GG-GAF-1209-2018 / JPS-GG-GAF-0378-2019	Pendiente	No se incluyó en el Sistema de Seguimientos, por parte de la Administración Activa información relacionada con el tema. Lo anterior a pesar de que en nota JPS-GG-GAF-SA-S-027-2019, remitida a esta Auditoría Interna, por parte de la Jefatura de Servicios Administrativos y de la Unidad de Seguridad y Vigilancia se indicaron algunas de las gestiones que se estaban realizando para implementar las recomendaciones. Cabe indicar que esta Auditoría Interna remitió dicha nota a la Gerencia Administrativa, mediante oficio confidencial JPS-AI-174-2019, para la valoración correspondiente, como superior jerárquico de esa área administrativa.



N° Informe AI JPS	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
		2.6. Estado del lugar destinado como Armería Institucional	4.2. Verificar que la institución cumpla con el "Manual para el manejo y control de armerías estatales" por lo que se debe de: 4.2.1. Realizar el proceso que corresponda para que se desechen lo activos obsoletos. 4.2.2. Eliminar el gas pimienta vencido. 4.2.3. Se proceda a implementar las medidas de seguridad (mesa de trabajo, puerta metálica, sistema de extinción en contra incendios, cajón de arena).		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramirez Mora			Al día 26 de abril se esta en proceso el avance de estas recomendaciones	JPS-GG-GAF-1209-2018 / JPS-GG-GAF-0378-2019	Pendiente	No se incluyó en el Sistema de Seguimientos, por parte de la Administración Activa Información relacionada con el tema. Lo anterior a pesar de que en nota JPS-GG-GAF-SA-S-027-2019, remitida a esta Auditoría Interna, por parte de la Jefatura de Servicios Administrativos y de la Unidad de Seguridad y Vigilancia se indicaron algunas de las gestiones que se estaban realizando para implementar las recomendaciones. Cabe indicar que esta Auditoría Interna remitió dicha nota a la Gerencia Administrativa, mediante oficio confidencial JPS-AI-174-2019, para la valoración correspondiente, como superior jerárquico de esa área administrativa.
		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			Al día 26 de abril se esta en proceso el avance de estas recomendaciones	JPS-GG-GAF-1209-2018 / JPS-GG-GAF-0378-2019	Pendiente	No se incluyó en el Sistema de Seguimientos, por parte de la Administración Activa Información relacionada con el tema. Lo anterior a pesar de que en nota JPS-GG-GAF-SA-S-027-2019, remitida a esta Auditoría Interna, por parte de la Jefatura de Servicios Administrativos y de la Unidad de Seguridad y Vigilancia se indicaron algunas de las gestiones que se estaban realizando para implementar las recomendaciones. Cabe indicar que esta Auditoría Interna remitió dicha nota a la Gerencia Administrativa, mediante oficio confidencial JPS-AI-174-2019, para la valoración correspondiente, como superior jerárquico de esa área administrativa.
		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			Al día 26 de abril se esta en proceso el avance de estas recomendaciones	JPS-GG-GAF-1209-2018 / JPS-GG-GAF-0378-2019	Pendiente	No se incluyó en el Sistema de Seguimientos, por parte de la Administración Activa Información relacionada con el tema. Lo anterior a pesar de que en nota JPS-GG-GAF-SA-S-027-2019, remitida a esta Auditoría Interna, por parte de la Jefatura de Servicios Administrativos y de la Unidad de Seguridad y Vigilancia se indicaron algunas de las gestiones que se estaban realizando para implementar las recomendaciones. Cabe indicar que esta Auditoría Interna remitió dicha nota a la Gerencia Administrativa, mediante oficio confidencial JPS-AI-174-2019, para la valoración correspondiente, como superior jerárquico de esa área administrativa.
		2.7. Uso de implementos básicos de seguridad y estado de puestos de trabajo	Sobre uso de implementos básicos y estado de los puestos 4.5. Proceda girar las instrucciones que correspondan y verificar que los puestos en que se desempeñan los oficiales de seguridad, cumplan con las condiciones mínimas de salud ocupacional.		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramirez Mora			Al día 26 de abril se esta en proceso el avance de estas recomendaciones	JPS-GG-GAF-1209-2018 / JPS-GG-GAF-0378-2019	Pendiente	No se incluyó en el Sistema de Seguimientos, por parte de la Administración Activa Información relacionada con el tema. Lo anterior a pesar de que en nota JPS-GG-GAF-SA-S-027-2019, remitida a esta Auditoría Interna, por parte de la Jefatura de Servicios Administrativos y de la Unidad de Seguridad y Vigilancia se indicaron algunas de las gestiones que se estaban realizando para implementar las recomendaciones. Cabe indicar que esta Auditoría Interna remitió dicha nota a la Gerencia Administrativa, mediante oficio confidencial JPS-AI-174-2019, para la valoración correspondiente, como superior jerárquico de esa área administrativa.
		2.12. Sobre el pago del rubro de peligrosidad a los funcionarios de la Unidad de Seguridad y Vigilancia	Sobre el rubro de peligrosidad cancelado 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 y II Semestre del 2018.		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramirez Mora			Al día 26 de abril se esta en proceso el avance de estas recomendaciones	JPS-GG-GAF-1209-2018 / JPS-GG-GAF-0378-2019	Pendiente	No se incluyó en el Sistema de Seguimientos, por parte de la Administración Activa Información relacionada con el tema. Lo anterior a pesar de que en nota JPS-GG-GAF-SA-S-027-2019, remitida a esta Auditoría Interna, por parte de la Jefatura de Servicios Administrativos y de la Unidad de Seguridad y Vigilancia se indicaron algunas de las gestiones que se estaban realizando para implementar las recomendaciones. Cabe indicar que esta Auditoría Interna remitió dicha nota a la Gerencia Administrativa, mediante oficio confidencial JPS-AI-174-2019, para la valoración correspondiente, como superior jerárquico de esa área administrativa.
		2.12. Sobre el pago del rubro de peligrosidad a los funcionarios de la Unidad de Seguridad y Vigilancia	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			Al día 26 de abril se esta en proceso el avance de estas recomendaciones	JPS-GG-GAF-1209-2018 / JPS-GG-GAF-0378-2019	Pendiente	No se incluyó en el Sistema de Seguimientos, por parte de la Administración Activa Información relacionada con el tema. Lo anterior a pesar de que en nota JPS-GG-GAF-SA-S-027-2019, remitida a esta Auditoría Interna, por parte de la Jefatura de Servicios Administrativos y de la Unidad de Seguridad y Vigilancia se indicaron algunas de las gestiones que se estaban realizando para implementar las recomendaciones. Cabe indicar que esta Auditoría Interna remitió dicha nota a la Gerencia Administrativa, mediante oficio confidencial JPS-AI-174-2019, para la valoración correspondiente, como superior jerárquico de esa área administrativa.
		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 Vigilancia	Y	Andrea Chinchilla			Al día 26 de abril se esta en proceso el avance de estas recomendaciones	JPS-GG-GAF-1209-2018 / JPS-GG-GAF-0378-2019	Pendiente	No se incluyó en el Sistema de Seguimientos, por parte de la Administración Activa Información relacionada con el tema. Lo anterior a pesar de que en nota JPS-GG-GAF-SA-S-027-2019, remitida a esta Auditoría Interna, por parte de la Jefatura de Servicios Administrativos y de la Unidad de Seguridad y Vigilancia se indicaron algunas de las gestiones que se estaban realizando para implementar las recomendaciones. Cabe indicar que esta Auditoría Interna remitió dicha nota a la Gerencia Administrativa, mediante oficio confidencial JPS-AI-174-2019, para la valoración correspondiente, como superior jerárquico de esa área administrativa.
		2.11. Falta de información en Circulares emitidas por parte de la Unidad de Seguridad y Vigilancia	Sobre circulares administrativas: 4.8. Mejorar la información que es transmitida a todo el personal de la Unidad de Seguridad y Vigilancia mediante circulares administrativas, de forma que se muestre destinatarios, fecha de emisión, asunto y el recibido por parte de todos los funcionarios. Estas se deben custodiar en el archivo de gestión por el plazo establecido por el Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos.		Seguridad Vigilancia	Y	Andrea Chinchilla			Al día 26 de abril se esta en proceso el avance de estas recomendaciones	JPS-GG-GAF-1209-2018 / JPS-GG-GAF-0378-2019	Pendiente	No se incluyó en el Sistema de Seguimientos, por parte de la Administración Activa Información relacionada con el tema. Lo anterior a pesar de que en nota JPS-GG-GAF-SA-S-027-2019, remitida a esta Auditoría Interna, por parte de la Jefatura de Servicios Administrativos y de la Unidad de Seguridad y Vigilancia se indicaron algunas de las gestiones que se estaban realizando para implementar las recomendaciones. Cabe indicar que esta Auditoría Interna remitió dicha nota a la Gerencia Administrativa, mediante oficio confidencial JPS-AI-174-2019, para la valoración correspondiente, como superior jerárquico de esa área administrativa.
		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 Vigilancia	Y	Andrea Chinchilla			Al día 26 de abril se esta en proceso el avance de estas recomendaciones	JPS-GG-GAF-1209-2018 / JPS-GG-GAF-0378-2019	Pendiente	No se incluyó en el Sistema de Seguimientos, por parte de la Administración Activa Información relacionada con el tema. Lo anterior a pesar de que en nota JPS-GG-GAF-SA-S-027-2019, remitida a esta Auditoría Interna, por parte de la Jefatura de Servicios Administrativos y de la Unidad de Seguridad y Vigilancia se indicaron algunas de las gestiones que se estaban realizando para implementar las recomendaciones. Cabe indicar que esta Auditoría Interna remitió dicha nota a la Gerencia Administrativa, mediante oficio confidencial JPS-AI-174-2019, para la valoración correspondiente, como superior jerárquico de esa área administrativa.
		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 Vigilancia	Y	Andrea Chinchilla			Al día 26 de abril se esta en proceso el avance de estas recomendaciones	JPS-GG-GAF-1209-2018 / JPS-GG-GAF-0378-2019	Pendiente	No se incluyó en el Sistema de Seguimientos, por parte de la Administración Activa Información relacionada con el tema. Lo anterior a pesar de que en nota JPS-GG-GAF-SA-S-027-2019, remitida a esta Auditoría Interna, por parte de la Jefatura de Servicios Administrativos y de la Unidad de Seguridad y Vigilancia se indicaron algunas de las gestiones que se estaban realizando para implementar las recomendaciones. Cabe indicar que esta Auditoría Interna remitió dicha nota a la Gerencia Administrativa, mediante oficio confidencial JPS-AI-174-2019, para la valoración correspondiente, como superior jerárquico de esa área administrativa.

N° Informe AI JPS	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
		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 Vigilancia	Y	Andrea Chinchilla			Al día 26 de abril se esta en proceso el avance de estas recomendaciones	JPS-GG-GAF-1209-2018 / JPS-GG-GAF-0378-2019	Pendiente	No se incluyó en el Sistema de Seguimientos, por parte de la Administración Activa Información relacionada con el tema. Lo anterior a pesar de que en nota JPS-GG-GAF-SA-S-027-2019, remitida a esta Auditoría Interna, por parte de la Jefatura de Servicios Administrativos y de la Unidad de Seguridad y Vigilancia se indicaron algunas de las gestiones que se estaban realizando para implementar las recomendaciones. Cabe indicar que esta Auditoría Interna remitió dicha nota a la Gerencia Administrativa, mediante oficio confidencial JPS-AI-174-2019, para la valoración correspondiente, como superior jerárquico de esa área administrativa.
		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 Vigilancia	Y	Andrea Chinchilla			Al día 26 de abril se esta en proceso el avance de estas recomendaciones	JPS-GG-GAF-1209-2018 / JPS-GG-GAF-0378-2019	Pendiente	No se incluyó en el Sistema de Seguimientos, por parte de la Administración Activa Información relacionada con el tema. Lo anterior a pesar de que en nota JPS-GG-GAF-SA-S-027-2019, remitida a esta Auditoría Interna, por parte de la Jefatura de Servicios Administrativos y de la Unidad de Seguridad y Vigilancia se indicaron algunas de las gestiones que se estaban realizando para implementar las recomendaciones. Cabe indicar que esta Auditoría Interna remitió dicha nota a la Gerencia Administrativa, mediante oficio confidencial JPS-AI-174-2019, para la valoración correspondiente, como superior jerárquico de esa área administrativa.
		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 Vigilancia	Y	Andrea Chinchilla			Al día 26 de abril se esta en proceso el avance de estas recomendaciones	JPS-GG-GAF-1209-2018 / JPS-GG-GAF-0378-2019	Pendiente	No se incluyó en el Sistema de Seguimientos, por parte de la Administración Activa Información relacionada con el tema. Lo anterior a pesar de que en nota JPS-GG-GAF-SA-S-027-2019, remitida a esta Auditoría Interna, por parte de la Jefatura de Servicios Administrativos y de la Unidad de Seguridad y Vigilancia se indicaron algunas de las gestiones que se estaban realizando para implementar las recomendaciones. Cabe indicar que esta Auditoría Interna remitió dicha nota a la Gerencia Administrativa, mediante oficio confidencial JPS-AI-174-2019, para la valoración correspondiente, como superior jerárquico de esa área administrativa.
		2.4. Circuito Cerrado de Televisión	Sobre el Circuito Cerrado de Televisión: 4.14. Realizar un estudio para determinar los fallos de cámaras a nivel institucional y comunicarlo a la Gerencia del Área para que se proceda conforme corresponda.		Seguridad Vigilancia	Y	Andrea Chinchilla			Al día 26 de abril se esta en proceso el avance de estas recomendaciones	JPS-GG-GAF-1209-2018 / JPS-GG-GAF-0378-2019	Pendiente	No se incluyó en el Sistema de Seguimientos, por parte de la Administración Activa Información relacionada con el tema. Lo anterior a pesar de que en nota JPS-GG-GAF-SA-S-027-2019, remitida a esta Auditoría Interna, por parte de la Jefatura de Servicios Administrativos y de la Unidad de Seguridad y Vigilancia se indicaron algunas de las gestiones que se estaban realizando para implementar las recomendaciones. Cabe indicar que esta Auditoría Interna remitió dicha nota a la Gerencia Administrativa, mediante oficio confidencial JPS-AI-174-2019, para la valoración correspondiente, como superior jerárquico de esa área administrativa.
		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 Vigilancia	Y	Andrea Chinchilla			Al día 26 de abril se esta en proceso el avance de estas recomendaciones	JPS-GG-GAF-1209-2018 / JPS-GG-GAF-0378-2019	Pendiente	No se incluyó en el Sistema de Seguimientos, por parte de la Administración Activa Información relacionada con el tema. Lo anterior a pesar de que en nota JPS-GG-GAF-SA-S-027-2019, remitida a esta Auditoría Interna, por parte de la Jefatura de Servicios Administrativos y de la Unidad de Seguridad y Vigilancia se indicaron algunas de las gestiones que se estaban realizando para implementar las recomendaciones. Cabe indicar que esta Auditoría Interna remitió dicha nota a la Gerencia Administrativa, mediante oficio confidencial JPS-AI-174-2019, para la valoración correspondiente, como superior jerárquico de esa área administrativa.
		2.7. Uso de implementos básicos de seguridad y estado de puestos de trabajo	4.16. Se desarrolle un plan de contingencia en caso que se tengan que cubrir los puestos de los Cementerios General, Cementerio Metropolitano y Edificio de Avenida 10, para que los funcionarios utilicen el chaleco de seguridad u otro dispositivo.		Seguridad Vigilancia	Y	Andrea Chinchilla			Al día 26 de abril se esta en proceso el avance de estas recomendaciones	JPS-GG-GAF-1209-2018 / JPS-GG-GAF-0378-2019	Pendiente	No se incluyó en el Sistema de Seguimientos, por parte de la Administración Activa Información relacionada con el tema. Lo anterior a pesar de que en nota JPS-GG-GAF-SA-S-027-2019, remitida a esta Auditoría Interna, por parte de la Jefatura de Servicios Administrativos y de la Unidad de Seguridad y Vigilancia se indicaron algunas de las gestiones que se estaban realizando para implementar las recomendaciones. Cabe indicar que esta Auditoría Interna remitió dicha nota a la Gerencia Administrativa, mediante oficio confidencial JPS-AI-174-2019, para la valoración correspondiente, como superior jerárquico de esa área administrativa.
		2.8. Debilidades de control informados por la Encargada de la Unidad de Seguridad y Vigilancia	Sobre informes de seguridad 4.17. Proceda 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 Vigilancia	Y	Andrea Chinchilla			Al día 26 de abril se esta en proceso el avance de estas recomendaciones	JPS-GG-GAF-1209-2018 / JPS-GG-GAF-0378-2019	Pendiente	No se incluyó en el Sistema de Seguimientos, por parte de la Administración Activa Información relacionada con el tema. Lo anterior a pesar de que en nota JPS-GG-GAF-SA-S-027-2019, remitida a esta Auditoría Interna, por parte de la Jefatura de Servicios Administrativos y de la Unidad de Seguridad y Vigilancia se indicaron algunas de las gestiones que se estaban realizando para implementar las recomendaciones. Cabe indicar que esta Auditoría Interna remitió dicha nota a la Gerencia Administrativa, mediante oficio confidencial JPS-AI-174-2019, para la valoración correspondiente, como superior jerárquico de esa área administrativa.
		2.13. Entrevistas realizadas a personal de diferentes Unidades Administrativas	Sobre las entrevistas realizadas al personal de la Institución 4.18. Valorar la realización de una campaña informativa, por los medios que considere pertinentes, sobre medidas de seguridad que deben implementar todos los funcionarios de la Institución.		Seguridad Vigilancia	Y	Andrea Chinchilla			Al día 26 de abril se esta en proceso el avance de estas recomendaciones	JPS-GG-GAF-1209-2018 / JPS-GG-GAF-0378-2019	Pendiente	No se incluyó en el Sistema de Seguimientos, por parte de la Administración Activa Información relacionada con el tema. Lo anterior a pesar de que en nota JPS-GG-GAF-SA-S-027-2019, remitida a esta Auditoría Interna, por parte de la Jefatura de Servicios Administrativos y de la Unidad de Seguridad y Vigilancia se indicaron algunas de las gestiones que se estaban realizando para implementar las recomendaciones. Cabe indicar que esta Auditoría Interna remitió dicha nota a la Gerencia Administrativa, mediante oficio confidencial JPS-AI-174-2019, para la valoración correspondiente, como superior jerárquico de esa área administrativa.
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		Róndal Ortiz Méndez				Según correo Sr. Ronald Ortiz, 30-04-2019 : Acta constitutiva del proyecto denominado, denominada "Implementación de la primera fase del plan estratégico de tecnología de Información, según los lineamientos emitidos por la Contraloría General de la República en la Junta de Protección Social"	Pendiente	La Administración Activa no incluyó la información que respalde el cumplimiento de la recomendación en el sistema de Seguimiento desarrollado por esta Auditoría Interna

N° Informe AI JPS	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
		2.3. Cumplimiento de las políticas de continuidad de Tecnologías de 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		Rónald Ortiz Méndez			Dentro del PETI 2018-2021 incluyen las actividades para realizar en el 2019 la revisión y análisis de los procedimientos y políticas del Dpto. de TI.	Según correo Sr. Ronald Ortiz. 30-04-2019 : Acta constitutiva del proyecto denominado, denominada Acompañamiento en la implementación de la primera fase del plan estratégico de tecnología de información, según los lineamientos emitidos por la Contraloría General de la República en la Junta de Protección Social. Pliego de condiciones (cartel) de mantenimiento de la plataforma tecnológica	Pendiente	La Administración Activa no incluyó la información que respalde el cumplimiento de la recomendación en el sistema de Seguimiento desarrollado por esta Auditoría Interna
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 n) del Reglamento Orgánico de la Junta de Protección Social.	21/12/2018	Tecnologías de la Información	27/12/2018	Rónald Ortiz Méndez			Mediante oficio JPS-GG-TI-0012-2019, indica que el procedimiento fue enviado mediante oficio GG-TI-1132-JPS-GG-TI-0012-2019, oficio 2017 del 22 de diciembre del 2017, el GG-TI-1132-2017 del 22 de diciembre del 2017, el cual se reitera mediante oficio JPS-GG-TI-0913-2018 del 28 de noviembre de 2018.	Según correo Sr. Ronald Ortiz. 30-04-2019 : oficio JPS-GG-TI-0012-2019, oficio 2017 del 22 de diciembre del 2017, el GG-TI-1132-2017 del 22 de diciembre del 2017, el cual se reitera mediante oficio JPS-GG-TI-0913-2018 del 28 de noviembre de 2018.	Parcialmente cumplida	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 28 de noviembre de 2018. Sin embargo no hay oficio de aprobación del manual de procedimiento por parte de la Gerencia General.
		2.2 Estudios de capacidad, necesidades futuras, desempeño de los servidores	4.2 Que los informes que genere el Departamento de Tecnologías de la Información, relacionados con el desempeño y capacidades de los servidores, se realice al menos cada tres meses, tal como lo estipula el "Procedimiento para la renovación o actualización de los equipos de cómputo", y que se realicen monitoreos semanales o mensuales, permitiendo tener panoramas más realistas del uso de los recursos tecnológicos institucionales.		Tecnologías de la Información		Rónald Ortiz Méndez			Dentro del PETI 2018-2021 se incluyen las actividades para realizar en el 2019 la revisión y análisis de los procedimientos y políticas del Dpto de TI. Así como los procesos de continuidad de negocio	Según correo Sr. Ronald Ortiz. 30-04-2019 : Acta constitutiva del proyecto denominado, denominada Acompañamiento en la implementación de la primera fase del plan estratégico de tecnología de información, según los lineamientos emitidos por la Contraloría General de la República en la Junta de Protección Social	Pendiente	Mediante oficio JPS-GG-TI-0012-2019, indica el cumplimiento para el segundo Trimestre del 2019.
		2.3 Dependencia de proveedores en cuanto a decisiones tecnológicas relacionadas con las virtualizaciones de servidores de la Institución	4.3- Para los servicios de integración, renovación u optimización (balanceo) de carga de los servidores virtualizados, se debe involucrar al personal del Departamento de Tecnologías de la Información, para que sea el éste el que define las pautas a seguir en relación con estos servicios.		Tecnologías de la Información		Rónald Ortiz Méndez					Cumplida	Mediante oficio JPS-GG-TI-0012-2019, el Departamento de Tecnologías de la Información indican que ellos definen las pautas a seguir en relación con estos servicios contratados y se esta dejando evidencia de estas.
		2.4 Mantenimiento preventivo de los servidores	4.4 Desarrollar planes de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo, en los que no dependa exclusivamente de empresas externas.		Tecnologías de la Información		Rónald Ortiz Méndez				Según correo Sr. Ronald Ortiz. 30-04-2019	Pendiente	Mediante oficio JPS-GG-TI-0012-2019, indica el cumplimiento para el segundo Trimestre del 2019
		2.5 Revisión del inventario de los servidores	4.5 Verificar que los servidores que se adquirieran sean plaqueados en un lugar visible, con el fin de facilitar su identificación en la toma de inventarios y cualquier verificación que se requiera.		Tecnologías de la Información		Rónald Ortiz Méndez			Se aplica en las contrataciones presentes y futuras	Según correo Sr. Ronald Ortiz. 30-04-2019 Verificar en los respectivos equipos servidores los cuales son plaqueados conforme se recomienda	Pendiente	Mediante oficio JPS-GG-TI-0012-2019, indica el cumplimiento para Enero del 2019, sin embargo la Administración Activa no incluyó la información que respalde el cumplimiento de la recomendación en el sistema de Seguimiento desarrollado por esta Auditoría.