

SEGUIMIENTO INFORMES DE AUDITORIA INTERNA

Período: 2018

Nombre Institución: 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, "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 Guacimo y Laurel, emitido por el ingeniero Gilberto Chacón Sarmiento, 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 requieren, así como las reparaciones en las obras construidas con los recursos transferidos por la Junta de Protección Social. En caso de que el Banco no cumpla con el plazo establecido, solicitar el reintegro de los recursos destinados a la construcción de dichos proyectos, que ascenderían al monto de C721.153.203.00, más los intereses legales que correspondan. Para cumplir con esta disposición, es conveniente que la señora Marcela Sánchez Quesada, Asesora Jurídica, defina cuál sería el procedimiento que debe seguir la Institución.	28/06/2018	Junta Directiva	28/06/2018				Cumplida	Mediante oficio JPS-AJ-841-2018, la Asesoría Jurídica informa, esta recomendación le correspondía cumplir a la Junta Directiva, no obstante, se indica que la Asesoría Jurídica debe definir cuál sería el procedimiento que debe seguir la institución, al respecto se emitió el oficio JPS-AJ-724-2018 del 24 de julio de 2018, en el cual se indican todos los posibles procesos a seguir, dependiendo de lo que procediera a realizar el BANHVI. Al final el BANHVI reintegró a la JPS el monto de un mil ochenta y siete millones ochocientos cuarenta y cuatro mil ciento noventa y seis colones con setenta y tres céntimos (C.1.087.844.156.73).	Pendiente	A la fecha, el BANHVI no está de acuerdo con las reparaciones de las viviendas del Proyecto de "El Naranjal". En cuanto al proyecto de las Orquídeas en Guacimo de Limón, aunque quedaron de pronunciarse no se ha recibido información adicional. Con respecto al primero de estos proyectos se está realizando una ampliación. Tampoco se ha informado sobre la modificación de las escrituras.
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			Cumplida	Atendido con el oficio JPS-GG-GO-PSC-607-2018 del 7/10/19	Parcialmente cumplida	En el oficio JPS-GG-GO-PSC-349-2018, se indicó que fue elaborada la mesa de ayuda N° 1333-2018. Al 19-09-19 se mantiene la condición de parcialmente cumplida conforme con lo indicado en el oficio JPS-AI-535-2019 del 10-09-19 dirigido a la Gerencia de Operaciones, en respuesta a lo indicado por la Plataforma de Servicio al Cliente en el oficio JPS-GG-GO-PSC-501-2019 del 05-09-19. Esto pese a lo indicado por la Administración en la medida N° 3.
07-2018	Debilidades de control interno determinadas en la atención de denuncia sobre cambio de premios en la Plataforma de Servicios	1.1 Funciones asignadas al jefe de la Plataforma de Servicios, en relación con el cambio de premios a los adjudicatarios	2.2 Hacer los ajustes necesarios al detalle de las funciones asignadas a las plazas de profesional 3, jefe de Plataforma de Servicio al Cliente, y de profesional 18, asistente de jefatura de plataforma; para que el mismo sea completo y permita determinar con claridad las funciones que deben desempeñar dichos colaboradores. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.1.		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			Cumplida	Con el oficio JPS-GG-GO-085-2018 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.	Cumplida	
07-2018	Debilidades de control interno determinadas en la atención de denuncia sobre cambio de premios en la Plataforma de Servicios	1.1 Funciones asignadas al jefe de la Plataforma de Servicios, en relación con el cambio de premios a los adjudicatarios	2.3 Establecer actividades de control que garanticen una supervisión adecuada por parte de los colaboradores designados en labores de jefatura en la Plataforma de Servicios, tanto en lo relativo a la verificación del cumplimiento de procedimientos y disposiciones establecidas, como en la aplicación del régimen disciplinario establecido a los colaboradores a su cargo, en caso de ser necesario. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.1.		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			Cumplida	Atendido con el oficio JPS-GG-GO-PSC-586-2019 EMITIDO POR GLORELIA	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 la verificación efectuada sobre el cumplimiento de los procedimientos y las disposiciones establecidas. Al 19-09-19 se mantiene la condición de pendiente conforme con lo indicado en el oficio JPS-AI-535-2019 del 10-09-19 dirigido a la Gerencia de Operaciones, en respuesta a lo indicado por la Plataforma de Servicio al Cliente en el oficio JPS-GG-GO-PSC-501-2019 del 05-09-19. Esto debido a que lo indicado por la Administración en la medida N° 2 no se ajusta a lo recomendado.
07-2018	Debilidades de control interno determinadas en la atención de denuncia sobre cambio de premios en la Plataforma de Servicios	1.2.1. Manuales de procedimientos de "Pago de premios adjudicatarios".	2.4 Efectuar un levantamiento de la totalidad de las actividades que debe hacer el cajero para el cambio de premios a los adjudicatarios de lotería, considerando como mínimo los aspectos señalados en el renglón de resultados de este informe: hacer los ajustes al procedimiento vigente; someterlo a la aprobación de la Gerencia General y comunicarlo formalmente a los cajeros de la plataforma de servicios. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.2.1.		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			Parcialmente cumplida	Atendido en el oficio JPS-GG-GO-451-2019	Parcialmente cumplida	En el oficio JPS-GG-GO-029-2019 del 08-02-19 se indica que el manual de procedimientos se encuentra en proceso de actualización, para posteriormente remitirlo a aprobación de la Gerencia General. Al 19-09-19 se mantiene la condición de parcialmente cumplida conforme con lo indicado en el oficio JPS-AI-535-2019 del 10-09-19 dirigido a la Gerencia de Operaciones, en respuesta a lo indicado por la Plataforma de Servicio al Cliente en el oficio JPS-GG-GO-PSC-501-2019 del 05-09-19.
07-2018	Debilidades de control interno determinadas en la atención de denuncia sobre cambio de premios en la Plataforma de Servicios	1.2.2. Errores en la confección del formulario "Detalle de premios cambiados a vendedores" que deben presentar los adjudicatarios de lotería	2.5 Coordinar con el Departamento de Tecnologías de Información en forma inmediata, para que se restrinja en el sistema computarizado de pago de premios, la posibilidad que tienen los cajeros de consultar el avance de la transacción de pago de premios, hasta tanto no se escanee la totalidad de la lotería que conforma la "cuota", de manera que toda la lotería física sea registrada; y el acceso a la pantalla que permite ejecutar tal acción sea permitido solamente con autorización de la jefatura de la Plataforma de Servicios o su asistente, en forma específica para cada transacción, cuando se presenten diferencias con lo reportado por el adjudicatario de lotería. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.2.2.		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			Parcialmente cumplida	Atendido en el oficio JPS-GG-GO-451-2019. Y se recibe respuesta de la mesa de ayuda con oficio JPS-GG-TI-0385-19 del 09 de octubre 2019 del Departamento de Tecnologías de Información que tiene limitación de recurso humano para atender las mesas.	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. Al 19-09-19 se mantiene la condición de parcialmente cumplida conforme con lo indicado en el oficio JPS-AI-535-2019 del 10-09-19 dirigido a la Gerencia de Operaciones, en respuesta a lo indicado por la Plataforma de Servicio al Cliente en el oficio JPS-GG-GO-PSC-501-2019 del 05-09-19.
07-2018	Debilidades de control interno determinadas en la atención de denuncia sobre cambio de premios en la Plataforma de Servicios	1.2.2. Errores en la confección del formulario "Detalle de premios cambiados a vendedores" que deben presentar los adjudicatarios de lotería	2.6 Hacer un estudio de tiempos, para determinar la necesidad de mantener el formulario "Detalle de premios cambiados a vendedores" como un requisito indispensable para el cambio de premios a los adjudicatarios de loterías. En el caso de que se establezca necesaria su presentación deberán proceder a adecuar el formulario a las condiciones actuales o establecer las actividades de control necesarias para que el cajero no utilice este formulario como un medio para realizar actividades 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 de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			CUMPLIDA	Atendido en el oficio JPS-GG-GO-451-2019	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. Al 19-09-19 se mantiene la condición de parcialmente cumplida conforme con lo indicado en el oficio JPS-AI-535-2019 del 10-09-19 dirigido a la Gerencia de Operaciones, en respuesta a lo indicado por la Plataforma de Servicio al Cliente en el oficio JPS-GG-GO-PSC-501-2019 del 05-09-19.
07-2018	Debilidades de control interno determinadas en la atención de denuncia sobre cambio de premios en la Plataforma de Servicios	1.2.2. Errores en la confección del formulario "Detalle de premios cambiados a vendedores" que deben presentar los adjudicatarios de lotería	2.7 Gestionar en el mediano plazo, con el departamento de Tecnologías de Información, el diseño de una herramienta que permita al vendedor de lotería de una forma sencilla, la presentación del "Detalle de premios cambiados a vendedores" en forma electrónica. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.2.2.		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			Parcialmente cumplida	Atendido en el oficio JPS-GG-GO-451-2019. Y se recibe respuesta de la mesa de ayuda con oficio JPS-GG-TI-0385-19 del 09 de octubre 2019 del Departamento de Tecnologías de Información que tiene limitación de recurso humano para atender las mesas.	Parcialmente cumplida	En el oficio JPS-GG-GO-029-2019 del 08-02-19 de la Gerencia de Operaciones se justifica lo realizado para implantar esta recomendación; sin embargo, no se adecua a lo recomendado. Al 19-09-19 se mantiene la condición de parcialmente cumplida conforme con lo indicado en el oficio JPS-AI-535-2019 del 10-09-19 dirigido a la Gerencia de Operaciones, en respuesta a lo indicado por la Plataforma de Servicio al Cliente en el oficio JPS-GG-GO-PSC-501-2019 del 05-09-19. Se elaboró Mesa de Ayuda 1466-2019.
07-2018	Debilidades de control interno determinadas en la atención de denuncia sobre cambio de premios en la Plataforma de Servicios	1.2.3. Características observadas en las fracciones de lotería previamente sustraidas a los adjudicatarios de lotería, que fueron cambiadas por colaboradores de la institución	2.8 Establecer una medida estándar (tamaño) que debe cumplir el sello utilizado por los adjudicatarios para el cambio de lotería premiada, de manera que abarque mayor espacio al dorso de las fracciones y hacer efectivo el cumplimiento de este requerimiento. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.2.3.		Plataforma de Servicio al Cliente		Giovanni Casteno Espinoza			Cumplida	Atendido en el oficio JPS-GG-GO-451-2019	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 amonación 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. Al 19-09-19 se mantiene la condición de pendiente conforme con lo indicado en el oficio JPS-AI-535-2019 del 10-09-19 dirigido a la Gerencia de Operaciones, en respuesta a lo indicado por la Plataforma de Servicio al Cliente en el oficio JPS-GG-GO-PSC-501-2019 del 05-09-19. La medida recomendada debe aplicarse a la totalidad de los adjudicatarios.
07-2018	Debilidades de control interno determinadas en la atención de denuncia sobre cambio de premios en la Plataforma de Servicios	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.

N° Informe AI IPS	Nombre Informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión Informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones
07-2018	Debilidades de control interno determinadas en la atención de denuncia sobre cambio de premios en la Plataforma de Servicios	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 IPS-GG-GO-020-2019 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 Actuar 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			Cumplida	Se cuenta con una herramienta informática para la distribución de series para enviar a las Agencias Bancarias.	Parcialmente cumplida	Mediante seguimiento realizado el 19 de setiembre 2019 se comprobó que la recomendación se mantiene parcialmente cumplida debido a que a la fecha la Gerencia General no ha aprobado los manuales de procedimientos.
08-2018	Informe parcial de control interno en la distribución y venta de loterías enviadas por medio de las Agencias Bancarias	2.2. Ausencia de protocolos contingencias que permitan que las loterías que se envían a las diferentes agencias bancarias y sucursales de Coopealanza llegue a los vendedores en caso de eventuales desastres naturales	2) Gestionar lo pertinente con quien corresponda para que tanto en el "CONVENIO DE SERVICIOS ENTRE JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL Y BANCO DE COSTA RICA", así como en el "Convenio para que Coopealanza 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			Parcialmente cumplida	El protocolo ante alguna contingencia se incluyó en el borrador del nuevo convenio con Coopealanza, mismo que está pendiente de formalizarse.	Parcialmente cumplida	En el seguimiento realizado el 19 de setiembre 2019, se determinó que lo recomendado se atiende para el caso de la cláusula N° 22 del convenio suscrito con dicha entidad. Para el caso de Coopealanza, según lo indicado verbalmente el día 20 de setiembre 2019, por el Sr. Carlos Cantero, aún se encuentra pendiente de normar.
08-2018	Informe parcial de control interno en la distribución y venta de loterías enviadas por medio de las Agencias Bancarias	2.3. Retiro de la cuota y excedente en Lotería Nacional y Popular por parte de vendedores a los que la Junta Directiva Institucional 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 Competencias, 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 Competencias y evaluada 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 Competencias 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.
08-2018	Informe parcial de control interno en la distribución y venta de loterías enviadas por medio de las Agencias Bancarias	2.3. Retiro de la cuota y excedente en Lotería Nacional y Popular por parte de vendedores a los que la Junta Directiva Institucional canceló su condición de vendedores	4) Valorar si caben responsabilidades a las unidades que supervisan las cancelaciones de cuotas a vendedores, por el agerente desistimiento 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 IPS-AH-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	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 IPS-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 IPS-GG-GO-021 de 05 de noviembre de 2018, remite el cronograma de cumplimiento de las recomendaciones emitidas, asimismo la Gerencia General por oficio IPS-GG-0070-2019 le solicita a la Gerencia de Operaciones incluir las acciones de cumplimiento de las recomendaciones. La Gerencia Administrativa Financiera por oficio IPS-GG-GAF-1263 del 14 de noviembre de 2018, atiende la solicitud realizada por la Gerencia General.
09-2018	Estudio a las cuentas corrientes de la institución	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 No. IPS-GG-2443 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. IPS-GG-TI-004-2018 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 los suministre el detalle del perfil de usuarios que requiere cada funcionario, y de no contarse con dicha información se eliminarán de oficio los perfiles personales y copia de perfiles existentes.
09-2018	Estudio a las cuentas corrientes de la institución	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			Parcialmente cumplida	Mediante oficio IPS-GG-GAF-1209-2018 y IPS-GG-GAF-0378-2019, se giran instrucciones, así mismo el Departamento Contable Presupuestario realiza la mesa de servicios N° 2117-2018, la cual está pendiente de ser atendida por TI. Mediante oficio IPS-GG-GAF-CP-586-2019 de fecha 17 de junio de 2019, se procedió a emitir a TI, varios de los diferentes requerimientos en materia de desarrollo y corrección de auxiliares. Mediante correo del 18 de setiembre de 2019, se consulta a TI el estado de la contratación del Profesional para el área contable, por parte de Bruce Campbell se solicitó una nueva reunión a la cual fue realizada el 19 de setiembre de 2019 donde se aclararon y ampliaron varios conceptos. Actualmente la conciliación se tiene manualmente con los sorteos oficializados al 31 de Julio de 2019, no obstante, se requiere el desarrollo informático para poder cumplir con la recomendación. El informe se ve reflejado en el Sistema de Seguimiento de Recomendaciones de la Auditoría Interna, pero solo se muestran las recomendaciones giradas directamente a la GAF, esta recomendación fue dirigida a la Gerencia General, por lo que no se agregan actualizaciones a la recomendación por ese motivo.		
09-2018	Estudio a las cuentas corrientes de la institución	2.2. Manuales de procedimientos, funciones y tareas 2.2.2 Gerencia de Operaciones	1) Solicitar a la Unidad de Pago de Premios que una vez que se concluya con el proceso de actualización de los Manuales de Procedimientos y la comunicación de los mismos a los funcionarios de dicha dependencia, se lleve a cabo la elaboración o actualización de los Manuales de Funciones y Tareas y la respectiva aprobación de éstos por parte de la Gerencia General, según lo señalado en el punto 2.2.2, inciso a) de resultados de este estudio.		Gerencia de Operaciones	03/10/2018	Claudio Madrigal Guzmán			Parcialmente cumplida	Mediante el oficio IPS-Pi-032-2019 el departamento de Planificación Institucional recomendó la aprobación de los manuales de procedimientos de la Unidad de Pago de Premios y mediante el oficio IPS-GG-0607-2019 la Gerencia General solicita coordinar con PI el foliado de los manuales, mismos que se encuentran a la fecha (22/10/19) en la Gerencia General, por lo tanto, hasta que éstos sean devueltos a esta Unidad, serán comunicados y se procederá a realizar los manuales de tareas y contingencia.	Parcialmente cumplida	Mediante el oficio IPS-GG-GO-020-2019 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 Actuar velar porque en el futuro no se repita la situación que dio origen a esta recomendación. Mediante seguimiento realizado el 19 de setiembre 2019 se comprobó que la recomendación se mantiene parcialmente cumplida debido a que a la fecha la Gerencia General no ha aprobado los manuales de procedimientos. En el seguimiento realizado el 19 de setiembre 2019, se determinó que lo recomendado se atiende para el caso de la cláusula N° 22 del convenio suscrito con dicha entidad. Para el caso de Coopealanza, según lo indicado verbalmente el día 20 de setiembre 2019, por el Sr. Carlos Cantero, aún se encuentra pendiente de normar. Se implementó un sistema para dar seguimiento a las cuotas que la Comisión de Competencias 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. Se abrió procedimiento Administrativo, mediante oficio IPS-AH-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 Se giran instrucciones a la Gerencia Administrativa Financiera y a la Gerencia de Operaciones mediante oficio IPS-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 IPS-GG-GO-021 de 05 de noviembre de 2018, remite el cronograma de cumplimiento de las recomendaciones emitidas, asimismo la Gerencia General por oficio IPS-GG-0070-2019 le solicita a la Gerencia de Operaciones incluir las acciones de cumplimiento de las recomendaciones. La Gerencia Administrativa Financiera por oficio IPS-GG-GAF-1263 del 14 de noviembre de 2018, atiende la solicitud realizada por la Gerencia General. La Gerencia General mediante oficio No. IPS-GG-2443 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. IPS-GG-TI-004-2018 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 los suministre el detalle del perfil de usuarios que requiere cada funcionario, y de no contarse con dicha información se eliminarán de oficio los perfiles personales y copia de perfiles existentes. Mediante oficio IPS-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 aceptarse las recomendaciones se presentará el cronograma de cumplimiento. Con oficio IPS-GG-GO-021 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 IPS-GG-GAF-125 de enero de 2019, le transmite 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. Al 19 de setiembre de 2019, no se observó acciones adicionales al respecto en el sistema de seguimiento de recomendaciones y dado que mediante oficio IPS-AI-130, IPS-AI-133, IPS-AI-148 y IPS-AI-157 de fecha 13 de febrero de 2018, se informó que el medio oficial para llevar a cabo el seguimiento de recomendaciones es el módulo de Seguimiento de Recomendaciones el estado de la recomendación se mantiene como parcialmente cumplida. En nota de la Gerencia de Operaciones IPS-GG-GO-030-2018 del 09 de octubre de 2018 se le solicita a la Unidad de Pago de Premios la atención de esta recomendación. En oficio No. IPS-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. IPS-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. IPS-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. IPS-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. IPS-GG-0335-2019 06 de marzo de 2019 aprueba el formato de los manuales de tareas. Dado que mediante oficio IPS-AI-152 y IPS-AI-156 de fecha 13 de


N° Informe AI IPS	Nombre Informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión Informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones
09-2018	Estudio a las cuentas corrientes de la institución	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			Parcialmente Cumplida	Mediante el oficio JPS-PI-032-2019 el departamento de Planificación Institucional recomendó la aprobación de los manuales de procedimientos de la Unidad de Pago de Premios y mediante el oficio JPS-GG-067-2019 la Gerencia General solicita coordinar con PI el foliado de los manuales, mismos que se encuentran a la fecha (22/10/19) en la Gerencia General, por lo tanto, hasta que éstos sean devueltos a esta Unidad, serán comunicados y se procederá a realizar los manuales de tareas y contingencia.	Parcialmente cumplida	En virtud de la existencia de aplicaciones presupuestarias que en octubre de 2018 se le solicita a la Unidad de Pago de Premios la atención de esta recomendación. En oficio No. JPS-GG-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 si 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 del 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. En nota del Departamento de Planificación en nota No. JPS-PI-097-2019.
09-2018	Estudio a las cuentas corrientes de la institución	2.1. Disposiciones respecto al manejo de los fondos depositados en cuenta corrientes	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 dejen sin efecto, de conformidad con lo señalado en el punto 2.1 de resultados de este estudio.		Gerencia Administrativa Financiera	03/10/2018	Gina Ramirez Mora			Cumplida	En nota JPS-GG-GAF-206 del 8 de marzo de 2019, la Gerencia Administrativa Financiera envía las "Disposiciones Administrativas para el control del manejo del efectivo institucional, inversiones financieras y de las notas de crédito, depósitos bancarios y notas del débito pendientes" con una propuesta de acuerdo para que sea elevada a conocimiento de la Junta Directiva. La Auditoría Interna en nota No. JPS-AI-199-2019 del 02 de abril de 2019 se encuentra remitiendo observaciones a estas disposiciones administrativas. Por medio del oficio JPS-GG-0761 del 20 de mayo de 2019, la Gerencia General realizó la aprobación de las Disposiciones Administrativas para el control del manejo del efectivo institucional, inversiones financieras y de las notas de crédito, depósitos bancarios y notas de débito pendientes, documento que fue firmado por la Gerencia General de conformidad con lo que establece el Reglamento Orgánico de la Institución, aspecto que fue comunicado por la Gerencia Administrativa Financiera a esta Auditoría Interna mediante nota JPS-GG-GAF-471 del 24 de mayo de 2019. Cabe destacar que, esta información no ha sido incorporada al sistema de seguimiento de recomendaciones de conformidad con lo solicitado en nota JPS-AI-155 del 13 de febrero de 2018, no obstante de conformidad con la documentación verificada se da esta recomendación como cumplida.		
09-2018	Estudio a las cuentas corrientes de la institución	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, contemplando con la respectiva aprobación de estos por parte de la Gerencia General, según lo señalado en el punto 2.2.1, incisos a), b) y c) de resultados de este estudio.		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramirez Mora			Parcialmente cumplida	Mediante el oficio JPS-PI-030-2019 se solicitó a la Gerencia General y a Planificación Institucional un documento que oriente a las dependencias para elaborar los manuales de funciones, tareas y los planes de contingencia, bajo una guía metodológica uniforme. En respuesta a lo anterior Planificación Institucional mediante oficio JPS-PI-269-2019 indica lo siguiente: "1. Manuales de funciones Con respecto a estos manuales la Junta de Protección Social cuenta con una estructura organizativa debidamente aprobada por MIDEPPLAN y con una propuesta de Manual de Puestos elaborado por el Departamento de Desarrollo del Talento Humano el cual detalla las funciones principales por cada uno de los puestos existentes. No obstante, como es de su conocimiento la institución se encuentra a la espera del documento que emita la Autoridad Presupuestaria que podría afectar directamente los puestos previamente definidos." Por lo anterior, se indica que ya se cuenta con manuales de funciones aprobados por MIDEPPLAN, en el momento que la Autoridad Presupuestaria remita un documento sobre la modificación de la estructura organizativa, se tendrán que establecer nuevos manuales de funciones en ciertos puestos. Esta parte de la recomendación actualmente se cumple. En cuanto a los Manuales de Tareas se informa por parte de Planificación lo siguiente: "2. Manuales de tareas Mediante oficio JPS-GG-0335-2019 del 06 de marzo del 2019 la Gerencia General aprueba el formato propuesto por esta dependencia (enviado con oficio JPS-PI-074-2019 del 26-03-2019) para la elaboración de los Manuales de Tareas, por lo que anexo a este oficio se adjunta el respectivo formato. Asimismo, es importante recordar lo señalado por la Gerencia General en"	Parcialmente cumplida	Mediante el oficio JPS-PI-030-2019 se solicitó a la Gerencia General y a Planificación Institucional un documento que oriente a las dependencias para elaborar los manuales de funciones, tareas y los planes de contingencia, bajo una guía metodológica uniforme. En respuesta a lo anterior Planificación Institucional mediante oficio JPS-PI-269-2019 indica lo siguiente: "3. Planes de contingencia Mediante oficio JPS-PI-074-2019 del 28 de febrero del 2019 se le indicó a la Gerencia General que, con respecto a la implementación de un formato para los Planes de Contingencia, esta dependencia le haría llegar una propuesta, y de contar con su aprobación, exportarla a las dependencias que la necesitan. Por lo anterior, se reitera lo indicado ya que MIDEPPLAN no cuenta con una metodología específica para estos documentos, por lo que nos encontramos trabajando en la misma. Una vez que se cuente con la propuesta aprobada por la Gerencia General, se los exportará para su debido uso." Para poder cumplir con la recomendación y poder realizar los planes de contingencia se requiere la guía metodológica de Planificación Institucional, por lo que se le solicitó a Planificación Institucional mediante oficio JPS-GG-GAF-922-2019, que una vez que cuente con la aprobación de su propuesta por parte de la Gerencia General, sea comunicada, de esta forma poder continuar con la recomendación.
09-2018	Estudio a las cuentas corrientes de la institución	2.3. Planes de Contingencia 2.3.1 Gerencia Administrativa Financiera	3) Gestionar con el Departamento de Tesorería y el Departamento Contable Presupuestario para que se lleve a cabo la revisión y actualización del Plan de Contingencia de cada dependencia, el cual debe incorporar procedimientos de contingencia detallados, procesos para asegurar la comunicación con otras dependencias 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 Ramirez Mora			Parcialmente cumplida	Mediante oficio JPS-GG-GAF-285-2019 se solicitó a la Gerencia General y a Planificación Institucional un documento que oriente a las dependencias para elaborar los manuales de funciones, tareas y los planes de contingencia, bajo una guía metodológica uniforme. En respuesta a lo anterior Planificación Institucional mediante oficio JPS-PI-269-2019 indica lo siguiente: "3. Planes de contingencia Mediante oficio JPS-PI-074-2019 del 28 de febrero del 2019 se le indicó a la Gerencia General que, con respecto a la implementación de un formato para los Planes de Contingencia, esta dependencia le haría llegar una propuesta, y de contar con su aprobación, exportarla a las dependencias que la necesitan. Por lo anterior, se reitera lo indicado ya que MIDEPPLAN no cuenta con una metodología específica para estos documentos, por lo que nos encontramos trabajando en la misma. Una vez que se cuente con la propuesta aprobada por la Gerencia General, se los exportará para su debido uso." Para poder cumplir con la recomendación y poder realizar los planes de contingencia se requiere la guía metodológica de Planificación Institucional, por lo que se le solicitó a Planificación Institucional mediante oficio JPS-GG-GAF-922-2019, que una vez que cuente con la aprobación de su propuesta por parte de la Gerencia General, sea comunicada, de esta forma poder continuar con la recomendación.	Parcialmente cumplida	Mediante el oficio JPS-PI-030-2019 se solicitó a la Gerencia General y a Planificación Institucional un documento que oriente a las dependencias para elaborar los manuales de funciones, tareas y los planes de contingencia, bajo una guía metodológica uniforme. En respuesta a lo anterior Planificación Institucional mediante oficio JPS-PI-269-2019 indica lo siguiente: "1. Manuales de funciones Con respecto a estos manuales la Junta de Protección Social cuenta con una estructura organizativa debidamente aprobada por MIDEPPLAN y con una propuesta de Manual de Puestos elaborado por el Departamento de Desarrollo del Talento Humano el cual detalla las funciones principales por cada uno de los puestos existentes. No obstante, como es de su conocimiento la institución se encuentra a la espera del documento que emita la Autoridad Presupuestaria que podría afectar directamente los puestos previamente definidos." Por lo anterior, se indica que ya se cuenta con manuales de funciones aprobados por MIDEPPLAN, en el momento que la Autoridad Presupuestaria remita un documento sobre la modificación de la estructura organizativa, se tendrán que establecer nuevos manuales de funciones en ciertos puestos. Esta parte de la recomendación actualmente se cumple. En cuanto a los Manuales de Tareas se informa por parte de Planificación lo siguiente: "2. Manuales de tareas Mediante oficio JPS-GG-0335-2019 del 06 de marzo del 2019 la Gerencia General aprueba el formato propuesto por esta dependencia (enviado con oficio JPS-PI-074-2019 del 26-03-2019) para la elaboración de los Manuales de Tareas, por lo que anexo a este oficio se adjunta el respectivo formato. Asimismo, es importante recordar lo señalado por la Gerencia General en"

N° Informe AI IPS	Nombre Informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión Informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones
09-2018	Estudio a las cuentas corrientes de la institución	2.4. Acceso a los sistemas 2.4.2. Sistemas Bancarios (Banco de Costa Rica, Banco Nacional de Costa Rica y Banco Central de Costa Rica)	4) Ordenar a la Jefatura del Departamento de Tesorería para que se inhabilite de forma inmediata de los sistemas bancarios, aquellos colaboradores que por motivo de sustitución, pensión e incapacidad entre otros, se separen de las labores de administración y control de los recursos depositados en cuenta corriente e inversiones, de conformidad con lo expuesto en el punto 2.4.2 de resultados del estudio.		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramirez Mora					Cumplida	Se gran instrucciones a la Gerencia Administrativa Financiera y a la Gerencia de Operaciones mediante oficio IPS-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 IPS-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 IPS-GG-GAF-070 del 25 de enero de 2019, la Gerencia Administrativa Financiera le solicita al Departamento de Tesorería que a más tardar el 04 de febrero de 2019, brinde el listado de los colaboradores que cuentan con perfiles habilitados en los sistemas bancarios, asimismo, le requiera a esa dependencia que como medida de control interno, se requiera que se inhabilite 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. Mediante nota IPS-GG-GAF-291 del 28 de marzo de 2019, la Gerencia Administrativa Financiera informa a esta Auditoría Interna de los perfiles que se encuentran activos en los sistemas bancarios e informa de la instrucción girada, por lo que se considera esta recomendación como cumplida.
09-2018	Estudio a las cuentas corrientes de la institución	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 retención 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 se puesto a conocimiento de la Junta Directiva Institucional, según lo señalado en el punto 2.5.1 de resultados del estudio.		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramirez Mora					Cumplida	Por nota IPS-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 IPS-GG-GAF-070 del 25 de enero de 2019, la Gerencia Administrativa Financiera le solicitó al Departamento de Tesorería la información de las gestiones que indicó haber tomado y la documentación de respaldo de la retención anticipada al Ministerio de Hacienda. Por medio del oficio IPS-GG-GAF-291 del 28 de marzo de 2019, se indica que se está llevando a cabo un monitoreo diario de los movimientos y el saldo en cuentas que lo está verificando el personal del Departamento de Tesorería (Unidad de Programación y Control de Recursos Financieros que se elimina en la modificación de la estructura organizativa y se anexa a la Unidad de Pagos), asimismo como mantener una programación de los vencimientos de las inversiones (Detalle de la Cartera) que permitan contar con fondos suficientes para cumplir con las diferentes obligaciones en un momento determinado. Por lo que se considera esta recomendación como cumplida.
09-2018	Estudio a las cuentas corrientes de la institución	2.5. Verificación de los registros contables y presupuestarios 2.5.1. Registros Contables	6) Instruir al Departamento de Tesorería, para que, en la programación de las inversiones de los recursos del fondo para premios extra, se consideren los compromisos de pago que se tengan por la promoción del premio acumulado, de tal manera que sea dicho fondo quien asuma las tasas de interés obtenidas en virtud de los plazos de las inversiones, conforme al resultado 2.5.1 del presente estudio.		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramirez Mora					Cumplida	Se gran instrucciones a la Gerencia Administrativa Financiera y a la Gerencia de Operaciones mediante oficio IPS-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 IPS-GG-GAF-1262 del 14 de noviembre de 2018, la Gerencia Administrativa Financiera tratada 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, se 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.
09-2018	Estudio a las cuentas corrientes de la institución	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			Parcialmente cumplida	Mediante oficio IPS-GG-GAF-1209-2018 y IPS-GG-GAF-0378-2019, se gran instrucciones, así mismo el Departamento Contable Presupuestario realiza la mesa de servicios N° 2117-2018, la cual está pendiente de ser atendida por TI. Mediante oficio IPS-GG-GAF-CP-586-2019 de fecha 17 de junio de 2019, se procedió a enviar a TI, varios de los diferentes requerimientos en materia de desarrollo y corrección de auxiliares. Mediante correo del 18 de setiembre de 2019, se consulta a TI el estado de la contratación del Profesional para el área contable, por parte de Bruce Campbell se solicitó una nueva reunión la cual fue realizada el 19 de setiembre de 2019 donde se aclararon y ampliaron varios conceptos. Actualmente la conciliación se tiene manualmente con los vortos oficializados al 31 de julio de 2019, no obstante, se requiere el desarrollo informático para poder cumplir con la recomendación.	Pendiente	Por nota IPS-GG-GAF-1261 del 13 de noviembre de 2018, la Gerencia Administrativa Financiera tratada esta recomendación al Departamento Contable Presupuestario para su cumplimiento. Por nota IPS-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. Dado que mediante oficios IPS-AI-133, IPS-AI-148 y IPS-AI-155 de fecha 13 de febrero de 2018, se informó que el medio oficial para llevar a cabo el seguimiento de recomendaciones es el módulo de Seguimiento de Recomendaciones y al 23 de setiembre de 2019, no se observan acciones adicionales, el estado de la recomendación se mantiene como pendiente
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 Riesgo Institucional. 2.6. Aspectos que deben ser mejorados en el proceso de Valoración del Riesgo. 2.7. Verificación de las medidas de administración de los riesgos relevantes contenidas en el Informe de Valoración de Riesgos del 2017 Vs metas contenidas en el Plan Anual 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 (Seviri)", que incluya los componentes del SEVRI y lo necesario a efectos de ejecutar en forma adecuada las actividades para la valoración del riesgo.	30/9/2018	Gerencia General	01/10/2018	Julio Canales Guillén			Pendiente		Pendiente	En el oficio IPS-GG-2500 del 01/11/2018 remitida a los Miembros de Junta Directiva, contiene la Propuesta para el fortalecimiento del Sistema del Control Interno, mediante creación de la Unidad de Control Interno (UCI) y el cambio de especialidad a las plazas Oficiales de Cumplimiento a Administración. No obstante, aún no se observan acciones específicas para el establecimiento y funcionamiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (Seviri). Dado que mediante oficio IPS-AI-157 del 13/02/2018, se informó que el medio oficial para llevar a cabo el seguimiento de recomendaciones es el "Módulo de Seguimiento de Recomendaciones" y a la fecha del presente seguimiento 18/09/2019, no se observan acciones adicionales, el estado de la recomendación se mantiene como pendiente.

N° Informe AI IPS	Nombre Informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión Informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones
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.	4.2 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			Pendiente		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 del Control Interno, mediante creación de la Unidad del 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). Mediante oficio JPS-GG-2466 del 17/10/2018 se da por aceptada por la Gerencia General la recomendación N° 4.2, indicando que ha sido y es relevante para ese despacho fortalecer el Sistema del Control Interno, del cual se desprende entre otros la Valoración del Riesgo Institucional y la normativa SEVRI; no obstante, la fecha del presente seguimiento 19/09/2019, no se observan acciones adicionales, por lo que el estado de la recomendación se mantiene como pendiente.
11-2018	Informe final sobre el desarrollo de la página web y APP adquirido en la institución mediante la Contratación Directa N° 2014CD-000414-PROV-01		1. Valorar los actos administrativos de la Contratación Directa 2014CD-000414-PROV-01 en relación con el trámite de pagos, los requerimientos, y el extravío del expediente y otros elementos descritos en el presente informe, conforme lo establece la Ley General de la Administración Pública.	26/09/2018	Gerencia General	02/10/2018	Julio Canales Guillén			Pendiente		Pendiente	No hay acciones adicionales al 19-09-2019, se mantiene el estado de la recomendación.
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	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			Parcialmente cumplida	Mediante oficio JPS-AJ-841-2019, la Asesoría Jurídica informa que actualmente existe una contratación de protección de marca, la cual le corresponde ejecutar a la Unidad de Comunicación y Relaciones Públicas.	Parcialmente cumplida	No hay acciones adicionales al 19-09-2019, se mantiene el estado de la recomendación.
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	2.6. 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	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 exigir el cumplimiento de los aspectos que no se hicieron durante el desarrollo tanto de la página web como de la APP, a la empresa adjudicada. (Resultado del Estudio 2.6, y 2.7)		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	Instrucciones giradas mediante oficio JPS-GG-2335-2018
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	2.2. Ausencia del expediente de la contratación directa 2014CD-000414-PROV-01 en el Departamento de Recursos Materiales	b. La creación y aplicación de un procedimiento, que establezca controles, para que se mantenga un registro para préstamos de expedientes, que incluya, fechas de préstamo, de devolución, el usuario, y el departamento, así como otros aspectos que consideren relevantes. (Resultado del Estudio 2.2)		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	Se giró circular JPS-GG-GAF-RM-20-2018
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	2.2. 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			Parcialmente cumplida	Mediante oficio JPS-GG-GAF-929-2019 se está realizando la consulta a Recursos Materiales para saber si actualmente se cuenta con un proceso para el resguardo de los expedientes tanto físicos como digitales (SICOP), para poder informar a la Gerencia General y dar por cumplida la recomendación.	Parcialmente cumplida	En el oficio JPS-GG-GAF-RM-0817-2018, indica que se va a realizar un procedimiento para dar cumplimiento a la recomendación, sin embargo, dicho procedimiento debidamente aprobado no ha sido remitido para dar por cumplida la recomendación.
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 2.8. Manuales de Usuario	4. Girar instrucciones al o la responsable del Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas, para que: 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					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 http://www.jps.gov.cr/app APP de la JPS.
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 2.8. Manuales de Usuario	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			Pendiente		Pendiente	La recomendación está enfocada directamente al Módulo Mercado Móvil, no se evidencia documentación que brinde la efectividad del cumplimiento de esta recomendación.
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	2.3. 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	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: a. Previa a la elaboración de los carteles de contratación se coordine con los funcionarios que participarán en el desarrollo del proyecto, y se levante una lista de requerimientos. (Resultado del Estudio 2.3, 2.4 y 2.5)		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	Mediante oficio JPS-GG-2337-2018 se solicita a Tecnologías de la Información atender estas recomendaciones.
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	2.4. 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			Pendiente	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.	Pendiente	No se observa las acciones por implementar.
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	2.3. 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			Pendiente	A la fecha, 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.	Pendiente	No se ha presentado evidencia para el cumplimiento de esta recomendación
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	2.5. No hubo evidencia de requerimientos de la Página Web, antes de la publicación del Cartel	d. Establecer mecanismos de control para evitar atascos por parte de la Administración que amerite un perjuicio institucional (dado que el proveedor mencionó que había información pendiente de entregar por parte de Tecnología de la Información y que 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			Pendiente	A la fecha, 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.	Pendiente	No se observan acciones por realizar
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	2.6. 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			Pendiente	Se han corregido por parte de la empresa proveedora, las deficiencias en la página web y en las app, las cuales están en producción fue valorado su funcionalidad con el Dpto de Mercado Sr. Mauricio	Pendiente	La Administración no indica que acciones se han realizado para solventar dicha situación
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	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			Pendiente	Se realiza reunion con personal del Dpto de Mercado responsable de la administración de la app para que se de seguimiento a la utilización de la aplicación y realice los estudios respectivos	Pendiente	Sobre esta recomendación la Administración no se ha pronunciado para indicar las acciones a tomar en cuenta
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	2.8. 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			Pendiente	Se incluye en las especificaciones técnicas de cada proyecto que el proveedor elabore los respectivos manuales de manera detallada, se solicita al usuario administrativo responsable de cada sistema el visto bueno de los respectivos manuales de usuario y se verifica por parte de TI los manuales técnicos respectivos	Pendiente	La Administración no ha indicado acciones que realizará

N° Informe AI IPS	Nombre Informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión Informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones
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	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			Pendiente		Parcialmente cumplida	No hay acciones registradas para dar cumplimiento a la recomendación.
12-2018	Evaluación de los servicios prestados por el Departamento de Tecnologías de Información a nivel institucional	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			Pendiente	Dentro del PETI 2018-2021 se incluyen las actividades para realizar en el 2019 la revisión y análisis de los pendientes y procesos de mesa de servicio. 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	No hay acciones registradas para dar cumplimiento a la recomendación.
12-2018	Evaluación de los servicios prestados por el Departamento de Tecnologías de Información a nivel institucional	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			Pendiente	Dentro del PETI 2018-2021 se incluyen las actividades para realizar en el 2019 la revisión y análisis de los pendientes y procesos de mesa de servicio así como la revisión de procedimientos y políticas del Dpto. de TI. 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	No hay acciones registradas para dar cumplimiento a la recomendación.
12-2018	Evaluación de los servicios prestados por el Departamento de Tecnologías de Información a nivel institucional	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			Pendiente	Dentro del PETI 2018-2021 se incluyen las actividades para realizar en el 2019 la revisión y análisis de los pendientes y procesos de mesa de servicio así como la revisión de procedimientos y políticas del Dpto. de TI. 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	No hay acciones registradas para dar cumplimiento a la recomendación.
12-2018	Evaluación de los servicios prestados por el Departamento de Tecnologías de Información a nivel institucional	2.1.5 Inconsistencias en categorización de las mesas de ayuda	4.5. Valorar si es correcto delegar la categorización de las mesas de servicio a los usuarios y verificar que las descripciones estén acordes a lo solicitado por los usuarios.		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Pendiente	Dentro del PETI 2018-2021 se incluyen las actividades para realizar en el 2019 la revisión y análisis de los pendientes y procesos de mesa de servicio así como la revisión de procedimientos y políticas del Dpto. de TI. 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	No hay acciones registradas para dar cumplimiento a la recomendación.
12-2018	Evaluación de los servicios prestados por el Departamento de Tecnologías de Información a nivel institucional	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			Pendiente	Dentro del PETI 2018-2021 se incluyen las actividades para realizar en el 2019 la revisión y análisis de los pendientes y procesos de mesa de servicio así como la revisión de procedimientos y políticas del Dpto. de TI. 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	No hay acciones registradas para dar cumplimiento a la recomendación.
12-2018	Evaluación de los servicios prestados por el Departamento de Tecnologías de Información a nivel institucional	2.3. Identificadores de desempeño y SIA	4.7. Aplicar la encuesta de satisfacción, descrita en el "PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO", después de la finalización de la solicitud, y que estas contengan métricas, para que puedan ser tomadas como un indicador de desempeño de los servicios prestados.		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Pendiente	Dentro del PETI 2018-2021 se incluyen las actividades para realizar en el 2019 la revisión y análisis de los pendientes y procesos de mesa de servicio así como la revisión de procedimientos y políticas del Dpto. de TI. 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	No hay acciones registradas para dar cumplimiento a la recomendación.
12-2018	Evaluación de los servicios prestados por el Departamento de Tecnologías de Información a nivel institucional	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 SIA.	4.8. Alinear los procedimientos actuales que lleva a cabo el Departamento de Tecnologías de la información, al manual de procedimiento para la Administración de la Mesa de Servicio.		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Pendiente	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. 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	No hay acciones registradas para dar cumplimiento a la recomendación.
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			PARCIALMENTE CUMPLIDA	Mediante el oficio IPS-PI-032-2019 el departamento de Planificación Institucional recomendó la aprobación de los manuales de procedimientos de la Unidad de Pago de Premios y mediante el oficio IPS-GG-0607-2019 la Gerencia General solicita coordinar con PI el foliado de los manuales, mismos que se encuentran a la fecha (22/10/19) en la Gerencia General, por lo tanto, el procedimiento de Desbloqueo de fracciones mal ingresadas está dentro del grupo de procedimientos que tiene la Gerencia General para la firma respectiva. Se adjunta el oficio IPS-GG-0607-2019.	Pendiente	Según el sistema de seguimiento de recomendaciones de esta Auditoría Interna, muestra una acción por parte de la Administración Activa para dar cumplimiento parcial a la recomendación 2.1 del informe AI-IPS-14-2018, el comentario incluido indica que mediante oficio IPS-GG-0607-2019 la Gerencia General solicitó a la Unidad de Pago de Premios en coordinación con el Departamento de Planificación Institucional la aprobación correspondiente del procedimiento para el "Desbloqueo de fracciones mal ingresadas"; no obstante, esta Auditoría Interna no tuvo a la mano el oficio IPS-GG-0607-2019 para poder corroborar lo mencionado. Cabe señalar que, mediante correo electrónico del martes 24 de setiembre de 2019, esta Auditoría Interna solicitó el oficio IPS-GG-0607-2019 a la Gerencia General; sin embargo, al cierre del presente seguimiento no se había recibido respuesta por parte de esa dependencia.
14-2018	Recepción de lotería en el proceso de compra de excedente	1.5 Medidas alternativas de control para subsanar deficiencias del equipo de grabación existente en sala de revisión de lotería y en el sótano del edificio central	2.2. Gestionar en forma inmediata la implementación de lo advertido en el oficio IPS-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			PARCIALMENTE CUMPLIDA	Según Informe de Auditoría AI-14-2018 del 20 de diciembre 2018 la recomendación está dirigida a Gerencia General; no obstante, PI tramita la mesa de ayuda No.1930-2019 para gestionar que se muestre en el voucher la información indicada.	Parcialmente cumplida	Según información suministrada por la Gerencia de Producción, Comercialización y Operaciones, en la actualidad el sistema de compra de excedentes requiere que se le indique la cantidad de fracciones por recibir; no obstante, la información de las fracciones por recibir únicamente queda registrado en los sistemas y no en los comprobantes de compra de excedentes. Ahora bien, en cuanto a la eliminación y/o anulación de los registros que realicen los cajeros, la Gerencia de Producción, Comercialización y Operaciones entregó a cada supervisor tarjetas para efectuar tales acciones evidenciando en los registros institucionales el supervisor que autorizó alguna de estas acciones. Además, al finalizar el proceso de compra de excedentes los supervisores, si así lo requieren, cuentan con un reporte donde se muestran las anualidades y/o eliminaciones realizadas con las justificaciones correspondientes. Dado lo anterior y en virtud que, aún no se muestra en los comprobantes de compra de excedentes la cantidad de fracciones por recibir de cada adjudicatario, la recomendación presenta la condición de parcialmente cumplida.

N° Informe AI IPS	Nombre Informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión Informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones
14-2018	Recepción de lotería en el proceso de compra de excedente	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 escaneo 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			PARCIALMENTE CUMPLIDA	Mediante el oficio IPS-GG-GO-PSC-230-2019 del 06 de mayo del 2019, dirigido al señor Ronald Ortiz Méndez, jefe T1, dice: A efectos de cumplir con lo indicado en Informe de Auditoría AI-IPS-14-2018; y con el fin de fortalecer el Control interno del Proceso de Compra de Excedentes, se requiere conocer el estado de la Mesa de ayuda número 607-2018, la cual indica lo siguiente: "Se solicita crear en el módulo de compra de excedentes una opción donde permita crear, agregar, modificar y actualizar un compendio de forma digital. Además, esta opción sea como modo de lectura para los funcionarios de la Compra de Excedentes o Dependencias que al o requieran, para facilitar el acceso al documento de una forma más oportuna. Lo anterior es por motivo que la Unidad de la Plataforma de Servicio al Cliente ha realizado una replicación de las Circulares de Compra de Excedente desde el año 2015 al 2018, el cual fue solicitado por recomendación de Auditoría Interna como un instructivo para los colaboradores del Proceso de la Compra de Excedentes, con el fin de que tengan presente las medidas de control establecidas en dicho proceso.	Pendiente	Dado que mediante el oficio IPS-AI-156-2018 de fecha 13 de febrero de 2018 se informó que el medio oficial para llevar a cabo el seguimiento de recomendaciones, es el módulo de "Seguimiento de Recomendaciones" y a la fecha del presente seguimiento no se observan acciones adicionales, el estado de la recomendación se mantiene como pendiente.
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	2.4 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			CUMPLIDA	Según informe de Auditoría AI-14-2018 del 20 de diciembre 2018 la recomendación está dirigida a Gerencia de Operaciones. Por parte de la Plataforma se recibió el oficio IPS-GG-GO-615-2018 con fecha 02 de noviembre 2018, el cual indica que el seguimiento lo realiza la Plataforma de Servicio al Cliente y a la fecha se hacen informes trimestrales y seguimiento que no quede pendiente cuentas por cobrar por faltantes de partes de los funcionarios que laboran la compra.	Pendiente	Dado que mediante el oficio IPS-AI-156-2018 de fecha 13 de febrero de 2018 se informó que el medio oficial para llevar a cabo el seguimiento de recomendaciones, es el módulo de "Seguimiento de Recomendaciones" y a la fecha del presente seguimiento no se observan acciones adicionales, el estado de la recomendación se mantiene como pendiente.
14-2018	Recepción de lotería en el proceso de compra de excedente	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: II 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. III Naturaleza de las faltas y sanciones por aplicar. IV Frecuencia para la contabilización de las faltas. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.4 de la sección de Resultados.		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			PARCIALMENTE CUMPLIDA	Según informe de Auditoría AI-14-2018 del 20 de diciembre 2018 la recomendación está dirigida a Gerencia de Operaciones. Se remitió a solicitud de Gerencia de Operaciones las sanciones por parte de la Plataforma, vía correo electrónico.	Pendiente	Dado que mediante el oficio IPS-AI-156-2018 de fecha 13 de febrero de 2018 se informó que el medio oficial para llevar a cabo el seguimiento de recomendaciones, es el módulo de "Seguimiento de Recomendaciones" y a la fecha del presente seguimiento no se observan acciones adicionales, el estado de la recomendación se mantiene como pendiente.
14-2018	Recepción de lotería en el proceso de compra de excedente	1.1 Cumplimiento por parte del cajero de las actividades del procedimiento de compra de excedentes y disposiciones emitidas por la Jefatura de la Plataforma de Servicio al Cliente	2.6 Incluir en el manual de procedimientos o en un instructivo específico, todas las circulares emitidas, relacionadas con medidas de control establecidas en el proceso de Compra de Excedentes. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.1 de la sección de Resultados.		Plataforma de Servicio al Cliente		Giovanni Centeno Espinoza			CUMPLIDA	Atendido en el oficio IPS-GG-GO-095-2019	Pendiente	Dado que mediante el oficio IPS-AI-146-2018 de fecha 13 de febrero de 2018 se informó que el medio oficial para llevar a cabo el seguimiento de recomendaciones, es el módulo de "Seguimiento de Recomendaciones" y a la fecha del presente seguimiento no se observan acciones adicionales, el estado de la recomendación se mantiene como pendiente.
14-2018	Recepción de lotería en el proceso de compra de excedente	1.1 Cumplimiento por parte del cajero de las actividades del procedimiento de compra de excedentes y disposiciones emitidas por la Jefatura de la Plataforma de Servicio al Cliente	2.7 Divulgar al personal que participa en el proceso de compra de excedentes, el documento recomendado en el punto anterior, con el fin de recordar y tener presente las medidas de control establecidas en dicho proceso. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.1 de la sección de Resultados.		Plataforma de Servicio al Cliente		Giovanni Centeno Espinoza			CUMPLIDA	Atendido en el oficio IPS-GG-GO-095-2019 y divulgado al personal de la compra en la Circular PSC-032-2019 con fecha 24 de abril 2019.	Pendiente	Dado que mediante el oficio IPS-AI-146-2018 de fecha 13 de febrero de 2018 se informó que el medio oficial para llevar a cabo el seguimiento de recomendaciones, es el módulo de "Seguimiento de Recomendaciones" y a la fecha del presente seguimiento no se observan acciones adicionales, el estado de la recomendación se mantiene como pendiente.
14-2018	Recepción de lotería en el proceso de compra de excedente		De aceptarse las recomendaciones gradas, se les solicita remitir a esta Auditoría Interna el cronograma de cumplimiento de las mismas, en un plazo de quince días hábiles a partir del recibo de este informe; así como copia de las notas que se emitan, en las cuales consten las acciones ejecutadas para dar cumplimiento a dichas recomendaciones.		Plataforma de Servicio al Cliente		Giovanni Centeno Espinoza						
16-2018	Estudio de control interno sobre los procesos de control de seguridad en la elaboración de las loterías preimpresas por parte del Departamento de Producción	2.1. Procedimiento escrito para el control de papel de seguridad en los diferentes procesos productivos del Departamento de Producción	1) Girar instrucciones claras y precisas al Departamento de Producción para que coordine con Planificación Institucional la remisión de todos los Manuales de Procedimientos que se utilizan en dicho Departamento, específicamente los que tienen que ver con el control de 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			PARCIALMENTE CUMPLIDA	Se procedió con la revisión de los procedimientos para identificar si es necesario realizar actualizaciones de versiones, identificando el requerimiento de actualización de dichos procedimientos, por lo que se estableció fecha límite esta semana para remitir los procedimientos, según asignación de oficio IPS-GG-GFC-PRO-492-2019 dirigido al Departamento de Planificación Institucional para la revisión previa y posterior remisión a aprobación de la Gerencia General.	Pendiente	Según lo indicado verbalmente mediante entrevista el día 20 de setiembre 2019, a la Sra. Ellen León, los manuales aún se encuentran pendientes de envío para su aprobación por parte de la Gerencia General, por lo que la recomendación se encuentra pendiente de atención. Además no se ha incluido en el sistema de seguimiento de recomendaciones desarrollado por la Auditoría ninguna información.
16-2018	Estudio de control interno sobre los procesos de control de seguridad en la elaboración de las loterías preimpresas por parte del Departamento de Producción	2.2. Contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de las máquinas Vocomatic (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 vistas y que las mismas tenía que ser programadas, a la fecha se han realizado el mantenimiento mensualmente sin ningún problema
16-2018	Estudio de control interno sobre los procesos de control de seguridad en la elaboración de las loterías preimpresas por parte del Departamento de Producción	2.3. Contrato 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 control se encuentren 2 funcionarios, esto de acuerdo con el oficio IPS-GG-GFC-PRO-318-2019
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 IPS 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			PARCIALMENTE CUMPLIDA	En el informe AI-IPS N° 09-2018, denominado "Estudio a las Cuentas Corrientes de la Institución", se detallan los puntos solicitados: 2.1. Disposiciones sobre el giro de recursos para el pago de comisiones sobre los premios de lotería cambiada. (NO APLICA A LA GERENCIA DE OPERACIONES) 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. Mediante el oficio IPS-FI-032-2018 el departamento de Planificación Institucional recomendó la aprobación de los manuales de procedimientos de la Unidad de Pago de Premios y mediante el oficio IPS-GG-607-2018 la Gerencia General solicita coordinar con IP el foliado de los manuales, mismos que se encuentran a la fecha (22/01/19) en la Gerencia General 2.4. Planes de Contingencia. La nueva estructura orgánica de la Junta de Protección Social no fue aprobada por la Autoridad Presupuestaria, por ende, el Plan de Contingencia de la Unidad de Pago de Premios no ha sido evaluado, ni verificado. 2.5. Perfiles de acceso asignados a los sistemas bancarios e institucionales. Mediante el oficio IPS-GG-GO-PP-1473-2018 (el cual se adjunta) se remitió a la GD y al Dpto de TI los perfiles de cada colaborador de la Unidad de Pago de Premios para que se realicen las	Pendiente	No se ha recibido por parte de la Gerencia las acciones llevadas a cabo para su cumplimiento. Dado que mediante oficio IPS-AI-157 del 13/02/2018, se informó que el medio oficial para llevar a cabo el seguimiento de recomendaciones es el "Módulo de Seguimiento de Recomendaciones" y a la fecha del presente seguimiento 19/09/2019, no se observan acciones adicionales, el estado de la recomendación se mantiene como pendiente.
17-2018	Controles internos aplicados sobre las comisiones por el cambio de premios	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			Pendiente	En el oficio IPS-GG-GO-PP-1453-2019 se hace referencia al tema (se adjunta el mismo)	Pendiente	Contorne lo indicado por la Administración Activa, en cuanto a que el Banco no tiene instalado el equipo lector en todas las oficinas, se confirma el incumplimiento de lo establecido en el convenio entre la JPS y el BCR.

N° Informe AI IPS	Nombre Informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión Informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones
17-2018	Controles internos aplicados sobre las comisiones por el cambio de premios	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 regalo 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 13 de diciembre del 2018 y tenía vigencia en un año, contado a partir de la firma del presente documento, prorrogables automáticamente por periodos iguales hasta un máximo de tres años, según clausula CUARENTA Y SEIS: PLAZO. Los convenios con las cooperativas fueron firmados el 26 de diciembre del 2018 y tienen una vigencia de un año a partir del 31 de diciembre del 2018, según clausula CUARENTA Y SEIS: SEGUNDA. Según oficio JPS-GG-OG-096 del 20/03/2019, con la Mesa de Servicio 2908-2019, se solicitaron los cambios en el sistema para adaptar el método de captura de excluir 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. Dado que mediante oficios JPS-AI-152 y 156 del 13/02/2018, se informó que el medio oficial para llevar a cabo el seguimiento de recomendaciones es el "Módulo de Seguimiento de Recomendaciones" y a la fecha del presente seguimiento no se observan acciones adicionales, el estado de la recomendación al 20/09/2019, se mantiene como parcialmente.
17-2018	Controles internos aplicados sobre las comisiones por el cambio de premios	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			Parcialmente cumplida	En el oficio JPS-GG-PP-133-2019 se hace referencia al tema (se adjunta el mismo).	Parcialmente cumplida	
17-2018	Controles internos aplicados sobre las comisiones por el cambio de premios	2.8 Registro Contable del pago de comisiones por el cambio de premios	4.3.1 Se analice la clasificación contable que se viene utilizando para el registro de las comisiones por el servicio de pago de premios, tanto a nivel de gasto como a nivel de pasivo, de forma tal que dicha clasificación se ajuste a la normativa contable vigente. (Según inciso 2.8 de resultados del estudio).		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramirez Mora			Cumplida	Mediante oficio JPS-GG-GAF-CP-623-2019 en cuanto a esta recomendación se indica que: "Al analizar los movimientos las cuentas de pasivo y gastos de las Comisiones canceladas a entidades bancarias, socios comerciales y canales autorizados versus el Manual de la Contabilidad Nacional son las que se consideraron más razonables por los conceptos que en ellas se registran, según cambio en el sistema de registros. Por esta razón se da por cumplida la recomendación.	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. Dado que mediante oficios JPS-AI-133 y 155 del 13/02/2018, se informó que el medio oficial para llevar a cabo el seguimiento de recomendaciones es el "Módulo de Seguimiento de Recomendaciones" y a la fecha del presente seguimiento 20/09/2019, no se observan acciones adicionales, el estado de la recomendación se mantiene como pendiente.
17-2018	Controles internos aplicados sobre las comisiones por el cambio de premios	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 Ramirez Mora			Parcialmente cumplida	Mediante oficio JPS-GG-GAF-CP-623-2019 en cuanto a esta recomendación se indica que: "Al valorar la apertura del catálogo, la cuenta denominada 2.1.1.99.99.01.9.02 (Otras Deudas Varias a Corto Plazo) se dio de la siguiente manera:  Posterior el 11 de setiembre de 2019 se llevó a cabo una reunión en la que participaron Tesorería, Pago de Premios, Plataforma de Servicio al Cliente, TI y Contable Presupuestario, donde se quedó en llevar un análisis de los sistemas relacionados para lo cual se requiere del apoyo informático. El 19 de setiembre se efectuó una reunión en Tesorería con el ingeniero Jorge Lopez donde se procedió a efectuar las parametrizaciones según lo solicitado mediante mesa N° 1744-2019. El 30 de setiembre se realizaron pruebas selectivas, se espera iniciar en octubre con el proceso. En la actualidad el Departamento Contable Presupuestario tiene asignada la elaboración de esta conciliación desde el 2010 a un nuevo colaborador."	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. Dado que mediante oficios JPS-AI-133 y 155 del 13/02/2018, se informó que el medio oficial para llevar a cabo el seguimiento de recomendaciones es el "Módulo de Seguimiento de Recomendaciones" y a la fecha del presente seguimiento 20/09/2019, no se observan acciones adicionales, el estado de la recomendación se mantiene como pendiente.
17-2018	Controles internos aplicados sobre las comisiones por el cambio de premios	2.8 Registro Contable del pago de comisiones por el cambio de premios	4.3.3 Se realice un tratamiento uniforme para el registro contable de las operaciones relacionadas con el servicio de la comisión por el cambio de premios, de tal manera que no se ejecuten los asientos contables empleando procedimientos diferentes dependiendo de cuál es el proveedor del servicio. (Según inciso 2.8 de resultados del estudio).		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramirez Mora			Cumplida	Mediante oficio JPS-GG-GAF-CP-623-2019 en cuanto a esta recomendación se indica que: "En cuanto a la cuenta 2.1.1.03.01.01.9 (Otras Transferencias a Personas a Pagar c/p), se considera de acuerdo al movimiento de la misma, se mantiene así, pues en ella se registró únicamente el gasto por 1.5% de comisión por pago de premios mostrando un saldo en cero al final de cada mes. Se da por cumplida la recomendación.	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. Dado que mediante oficios JPS-AI-133 y 155 del 13/02/2018, se informó que el medio oficial para llevar a cabo el seguimiento de recomendaciones es el "Módulo de Seguimiento de Recomendaciones" y a la fecha del presente seguimiento 20/09/2019, no se observan acciones adicionales, el estado de la recomendación se mantiene como pendiente.
17-2018	Controles internos aplicados sobre las comisiones por el cambio de premios	2.10 Concordanza entre los Registros Contables de 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 Ramirez Mora			Cumplida	Mediante oficio JPS-GG-GAF-CP-623-2019 en cuanto a esta recomendación se indica que: "El Departamento Contable Presupuestario está abocado en conciliar todas las cuentas que conforman los Estados Financieros." Mediante oficio JPS-GG-GAF-CP-923-2019, se informa a la Gerencia Administrativa Financiera por parte del Departamento Contable Presupuestario sobre la distribución y fecha que se encuentran las conciliaciones de activos, pasivos, patrimonio, ingresos, costos y gastos. Con respecto a la cuenta 2.1.1.03.01.01.9 se informa que la conciliación se encuentra al 31 de julio de 2019. Se da por cumplida la recomendación.	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. Dado que mediante oficios JPS-AI-133 y 155 del 13/02/2018, se informó que el medio oficial para llevar a cabo el seguimiento de recomendaciones es el "Módulo de Seguimiento de Recomendaciones" y a la fecha del presente seguimiento 20/09/2019, no se observan acciones adicionales, el estado de la recomendación se mantiene como pendiente.
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	CONFIDENCIAL	21/12/2018	Gerencia Administrativa Financiera	27/12/2018	Gina Ramirez Mora				CONFIDENCIAL	Cumplida	CONFIDENCIAL
18-2018	CONFIDENCIAL Estudio sobre el cumplimiento de normativa, políticas y procedimientos en la gestión del servicio de Seguridad y Vigilancia	2.5. Control de armas	CONFIDENCIAL		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramirez Mora				CONFIDENCIAL	Cumplida	CONFIDENCIAL
18-2018	CONFIDENCIAL Estudio sobre el cumplimiento de normativa, políticas y procedimientos en la gestión del servicio de Seguridad y Vigilancia	2.6. Estado del lugar destinado como Armería Institucional	CONFIDENCIAL		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramirez Mora				CONFIDENCIAL	Pendiente	CONFIDENCIAL
18-2018	CONFIDENCIAL Estudio sobre el cumplimiento de normativa, políticas y procedimientos en la gestión del servicio de Seguridad y Vigilancia	2.6. Estado del lugar destinado como Armería Institucional	CONFIDENCIAL		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramirez Mora				CONFIDENCIAL	Pendiente	CONFIDENCIAL
18-2018	CONFIDENCIAL Estudio sobre el cumplimiento de normativa, políticas y procedimientos en la gestión del servicio de Seguridad y Vigilancia	2.6. Estado del lugar destinado como Armería Institucional	CONFIDENCIAL		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramirez Mora				CONFIDENCIAL	Pendiente	CONFIDENCIAL
18-2018	CONFIDENCIAL Estudio sobre el cumplimiento de normativa, políticas y procedimientos en la gestión del servicio de Seguridad y Vigilancia	2.6. Estado del lugar destinado como Armería Institucional	CONFIDENCIAL		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramirez Mora				CONFIDENCIAL	Pendiente	CONFIDENCIAL
18-2018	CONFIDENCIAL Estudio sobre el cumplimiento de normativa, políticas y procedimientos en la gestión del servicio de Seguridad y Vigilancia	2.4. Circuito Cerrado de Televisión	CONFIDENCIAL		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramirez Mora				CONFIDENCIAL	Pendiente	CONFIDENCIAL

N° Informe AI IPS	Nombre Informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión Informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones
18-2018	CONFIDENCIAL Estudio sobre el cumplimiento de normativa, políticas y procedimientos en la gestión del servicio de Seguridad y Vigilancia	2.7. Uso de implementos básicos de seguridad y estado de puestos de trabajo	CONFIDENCIAL		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramirez Mora			Pendiente	CONFIDENCIAL	Pendiente	CONFIDENCIAL
18-2018	CONFIDENCIAL Estudio sobre el cumplimiento de normativa, políticas y procedimientos en la gestión del servicio de Seguridad y Vigilancia	2.12. Sobre el pago del rubro de peligrosidad a los funcionarios de la Unidad de Seguridad y Vigilancia	CONFIDENCIAL		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramirez Mora					Cumplida	En el mes de mayo 2019 se canceló lo correspondiente al rubro de peligrosidad. DTH-980-2019 y GG-GAF-753-2019.
18-2018	CONFIDENCIAL Estudio sobre el cumplimiento de normativa, políticas y procedimientos en la gestión del servicio de Seguridad y Vigilancia	2.12. Sobre el pago del rubro de peligrosidad a los funcionarios de la Unidad de Seguridad y Vigilancia	CONFIDENCIAL		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramirez Mora			Pendiente	CONFIDENCIAL	Pendiente	CONFIDENCIAL
18-2018	CONFIDENCIAL Estudio sobre el cumplimiento de normativa, políticas y procedimientos en la gestión del servicio de Seguridad y Vigilancia	2.10. Manuales de Procedimientos de la Unidad de Seguridad y Vigilancia	CONFIDENCIAL		Seguridad y Vigilancia		Andrea Chinchilla			Pendiente	CONFIDENCIAL	Pendiente	CONFIDENCIAL
18-2018	CONFIDENCIAL Estudio sobre el cumplimiento de normativa, políticas y procedimientos en la gestión del servicio de Seguridad y Vigilancia	2.11. Falta de información en Circulares emitidas por parte de la Unidad de Seguridad y Vigilancia	CONFIDENCIAL		Seguridad y Vigilancia		Andrea Chinchilla					Cumplida	Para muestra se valoró la circular N°4-2019, adjunta a la GAF-753-2019; se cumple en cuanto a lo requerido. En relación al cumplimiento de plazos para su destrucción, queda a responsabilidad de la Administración.
18-2018	CONFIDENCIAL Estudio sobre el cumplimiento de normativa, políticas y procedimientos en la gestión del servicio de Seguridad y Vigilancia	2.5. Control de armas	CONFIDENCIAL		Seguridad y Vigilancia		Andrea Chinchilla					Cumplida	Saldo corregido, ver SA-5 027-2019 y 080-2019 GAF393-2019 y 477-2019
18-2018	CONFIDENCIAL Estudio sobre el cumplimiento de normativa, políticas y procedimientos en la gestión del servicio de Seguridad y Vigilancia	2.5. Control de armas	CONFIDENCIAL		Seguridad y Vigilancia		Andrea Chinchilla			Pendiente	CONFIDENCIAL	Pendiente	CONFIDENCIAL
18-2018	CONFIDENCIAL Estudio sobre el cumplimiento de normativa, políticas y procedimientos en la gestión del servicio de Seguridad y Vigilancia	2.9. Protocolos de emergencia en la Unidad de Seguridad y Vigilancia	CONFIDENCIAL		Seguridad y Vigilancia		Andrea Chinchilla			Cumplida	CONFIDENCIAL	Pendiente	CONFIDENCIAL
18-2018	CONFIDENCIAL Estudio sobre el cumplimiento de normativa, políticas y procedimientos en la gestión del servicio de Seguridad y Vigilancia	2.9. Protocolos de emergencia en la Unidad de Seguridad y Vigilancia	CONFIDENCIAL		Seguridad y Vigilancia		Andrea Chinchilla			Pendiente	CONFIDENCIAL	Pendiente	CONFIDENCIAL
18-2018	CONFIDENCIAL Estudio sobre el cumplimiento de normativa, políticas y procedimientos en la gestión del servicio de Seguridad y Vigilancia	2.9. Protocolos de emergencia en la Unidad de Seguridad y Vigilancia	CONFIDENCIAL		Seguridad y Vigilancia		Andrea Chinchilla			Pendiente	CONFIDENCIAL	Pendiente	CONFIDENCIAL
18-2018	CONFIDENCIAL Estudio sobre el cumplimiento de normativa, políticas y procedimientos en la gestión del servicio de Seguridad y Vigilancia	2.4. Circuito Cerrado de Televisión	CONFIDENCIAL		Seguridad y Vigilancia		Andrea Chinchilla			Pendiente	CONFIDENCIAL	Pendiente	CONFIDENCIAL
18-2018	CONFIDENCIAL Estudio sobre el cumplimiento de normativa, políticas y procedimientos en la gestión del servicio de Seguridad y Vigilancia	2.7. Uso de implementos básicos de seguridad y estado de puestos de trabajo	CONFIDENCIAL		Seguridad y Vigilancia		Andrea Chinchilla					No aplica	Señala la Encargada de Seguridad que ante un caso psicológico, ni siquiera un arma no letal se puede asignar, dado que, depende de a donde se dirige el disparo, pueden darse consecuencias fatales, por ejemplo al corazón, zonas que sangran. Ver oficio GAF-753-2019 Cabe indicar que, la conferencia de resultados de estas recomendaciones se dieron ante esta titular y en ese momento, ni después esta Auditoría fue informada de ese criterio técnico, sin embargo el mismo se considera válido para estos casos.
18-2018	CONFIDENCIAL Estudio sobre el cumplimiento de normativa, políticas y procedimientos en la gestión del servicio de Seguridad y Vigilancia	2.7. Uso de implementos básicos de seguridad y estado de puestos de trabajo	CONFIDENCIAL		Seguridad y Vigilancia		Andrea Chinchilla					Cumplida	Se emitió la circular N°4-2019, adjunta a la GAF-753-2019; donde se le recuerda al personal de la Unidad, la responsabilidad de utilizar todos los dispositivos de seguridad.
18-2018	CONFIDENCIAL Estudio sobre el cumplimiento de normativa, políticas y procedimientos en la gestión del servicio de Seguridad y Vigilancia	2.8. Debilidades de control informados por la Encargada de la Unidad de Seguridad y Vigilancia	CONFIDENCIAL		Seguridad y Vigilancia		Andrea Chinchilla			Pendiente	CONFIDENCIAL	Pendiente	CONFIDENCIAL
18-2018	CONFIDENCIAL Estudio sobre el cumplimiento de normativa, políticas y procedimientos en la gestión del servicio de Seguridad y Vigilancia	2.13. Entrevistas realizadas a personal de diferentes Unidades Administrativas	CONFIDENCIAL		Seguridad y Vigilancia		Andrea Chinchilla			Pendiente	CONFIDENCIAL	Pendiente	CONFIDENCIAL
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	26/12/2018	Ronald Ortiz Méndez			Pendiente	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. 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	No hay acciones registradas para dar cumplimiento a la recomendación.
19-2018	Verificación y evaluación de los planes de continuidad de los servicios informáticos a nivel de la Junta de Protección Social	2.3. Cumplimiento de las políticas de continuidad de Tecnologías de la Información	4.2 Cumplir con lo definido en la Política de Continuidad de Tecnologías de la Información, en lo que respecta a la realización de pruebas anuales a los planes de continuidad, sin tener dependencia directa de terceros.		Tecnologías de la Información		Ronald Ortiz Méndez			Pendiente	Dentro del PETI 2018-2021 se incluyen las actividades para realizar en el 2019 la revisión y análisis de los procedimientos y políticas del Dpto de TI. Así como los procesos de continuidad de negocio, se incluye en el pliego de condiciones del contrato de mantenimiento de la plataforma tecnológica, dicho requerimiento. 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	No hay acciones registradas para dar cumplimiento a la recomendación.
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	Ronald Ortiz Méndez			Parcialmente cumplida		Parcialmente cumplida	Mediante oficio JPS-GG-TI-0012-2018, indica que el procedimiento fue enviado mediante oficio GG-TI-1132-2017 del 22 de diciembre del 2017, el cual se reemite 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.

N° Informe AI IPS	Nombre Informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión Informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones
20-2018	Renovación y adquisición de equipos de cómputo "Servidores" en la Junta de Protección Social	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			Pendiente	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. 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, el cumplimiento estaba para el segundo trimestre del 2019; sin embargo, no hay acciones registradas para dar cumplimiento a la recomendación.
20-2018	Renovación y adquisición de equipos de cómputo "Servidores" en la Junta de Protección Social	2.3 Dependencia de proveedores en cuanto a decisiones tecnológicas relacionadas con las virtualizaciones de servidores de la Institución	4.3 Para los servicios de integración, renovación u optimización (balanceo) de carga de los servidores virtualizados, se debe involucrar al personal del Departamento de Tecnologías de la Información, para que sea el éste el que defina las pautas a seguir en relación con estos servicios.		Tecnologías de la Información		Rónald Ortiz Méndez					Cumplida	Mediante oficio JPS-GG-TI-0013-2019, 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.
20-2018	Renovación y adquisición de equipos de cómputo "Servidores" en la Junta de Protección Social	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			Pendiente		Pendiente	Mediante oficio JPS-GG-TI-0012-2019, el cumplimiento estaba para el segundo trimestre del 2019; sin embargo, no hay acciones registradas para dar cumplimiento a la recomendación.
20-2018	Renovación y adquisición de equipos de cómputo "Servidores" en la Junta de Protección Social	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			Pendiente	Se aplica en las contrataciones presentes y futuras. Verificar en los respectivos equipos servidores los cuales son plaqueados conforme se recomienda	Pendiente	Mediante oficio JPS-GG-TI-0012-2019, el cumplimiento estaba para el mes de enero del 2019; sin embargo, no hay acciones registradas para dar cumplimiento a la recomendación.