

SEGUIMIENTO INFORMES DE AUDITORIA INTERNA  
Periodo 2018

Nombre institución: JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL

| 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  |
|-------------------|--|---|--|-----------------------------|--------------------------|--------------------------------------|-------------------------|---------------------------|------------------|--|--|----------------------------|--|
| 05-2018           | Ampliación del Informe de Auditoría Interna AI IPS N° 02-2015, denominado "verificación de los recursos del superávit específico, disponible para proyectos específicos del año 2010, transferidos por la Junta de Protección Social al Banco Hipotecario de la Vivienda, el "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".<br>2.2 Estado estructural de las viviendas construidas en los proyectos. | 4.1. Con la finalidad de salvaguardar el uso de los recursos públicos se recomienda a la Junta de Protección Social emitir el Informe Técnico de Infraestructura de Viviendas de Guadacá y Laure, 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 requieran, así como las reparaciones en las obras construidas con los recursos transferidos por la Junta de Protección Social. En caso de que el Banco no cumpla con el plazo establecido, solicitar el reintegro de los recursos destinados a la construcción de dichos proyectos, que ascendieron al monto de \$721.153.203,00, más los intereses legales que correspondan.<br><br>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                           |                         |                           |                  | OFICIO IPS-GG-1035-2021-AI, se comunica la convocatoria reunión por plataforma teams con funcionarios del Banhvi para tratar de dicho asunto. Reunión realizada en la GG 3 de agosto, personeros del Banhvi y AI | IPS-GG-1035-2021                               | Parcialmente cumplida      | La presente recomendación mantiene el estado de parcialmente cumplida, debido a que:<br>1. Al cierre del presente seguimiento (al 11 de octubre de 2022) no se reflejan nuevas acciones por parte de la Administración incorporadas en el sistema de recomendaciones, medio autorizado y oficial para dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones.<br>2. La última acción registrada por parte de la Administración Activa fue 21-06-2019.<br><br>3. Al cierre del presente seguimiento (al 11 de octubre de 2022), no se han recibido las políticas en cuanto a los recursos transferidos al BANHVI, CCSS y Ministerio de Salud, además, no se reflejan nuevas acciones por parte de la Administración incorporadas en el sistema de recomendaciones, medio autorizado y oficial para dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones.<br>4. Asimismo se mantiene lo externado, en cuanto a que:<br>A. El BANHVI no compartió lo externado en los Informes de Auditoría, tanto en éste informe como en el AI IPS N° 02-2015 (brinca solo los proyectos habitacionales de "El Naranjal" y "Las Orquídeas"). La respuesta del Banco fue trasladada a la Auditoría Interna, motivo por el cual se emitió la Carta Informe 15-2019 y sobre estos dos informes que se ejecuta el seguimiento de recomendaciones.<br>B. A la fecha no se han realizado reparaciones a las viviendas de los proyectos habitacionales (esta Auditoría interna no ha recibido información que demuestre lo contrario).<br>C. No se han gestionado los cobros, ni la recuperación de los recursos públicos.   |
| 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 IPS-AI-501 del 26 de junio de 2018, en relación con la anulación de transacciones o eliminación de líneas de la transacción, de manera que esta actividad solamente pueda ser realizada por el jefe de plataforma de servicios o su asistente. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.2.   | 08/08/2018                  | Gerencia General         | 09/08/2018                           | Julio Canales Guillén   |                           |                  |  |  | Cumplida                   | En el oficio IPS-GG-GO-PSC-549-2018, se indicó que fue elaborada la mesa de ayuda N° 1332-2018.<br><br>Se hizo verificación in situ el día 14-02-2020 a las 9 am, con la presencia de los señores Giovanni Centeno, jefe de Plataforma, Iris Estrada, asistente de Gerencia, Wen Zhen, jefe de Auditoría de Sistemas, Yerlyn Zúñiga, cajera y Roberto Rojas, profesional de Auditoría, para verificar el funcionamiento de lo implementado. El resultado fue favorable.<br><br>Queda bajo responsabilidad de la Administración Activa darle mantenimiento a la medida de control implementada de manera que si ocurren desviaciones de control se puedan hacer los ajustes necesarios en forma oportuna.   |
|                   |  | 1.1 Funciones asignadas al jefe de la Plataforma de Servicios, en relación con el cambio de premios a los adjudicatarios  | 2.2 Hacer los ajustes necesarios al detalle de las funciones asignadas a las plazas de profesional 3, jefe de Plataforma de Servicio al Cliente, y de profesional 1B, asistente de jefatura de plataforma; para que el mismo sea completo y permita determinar con claridad las funciones que deben desempeñar dichos colaboradores. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.1.   |                             | Gerencia de Operaciones  |                                      | Claudio Madrigal Guzmán |                           |                  |  |  | Cumplida                   | Con el oficio IPS-GG-GO-DSE-2019 del 15-03-19, la Gerencia de Operaciones remitió a la jefatura y subjefatura de la Plataforma de Servicio al Cliente, el detalle de las funciones principales de dichos puestos.  |
|                   |  | 1.1 Funciones asignadas al jefe de la Plataforma de Servicios, en relación con el cambio de premios a los adjudicatarios  | 2.3 Establecer actividades de control que garanticen una supervisión adecuada por parte de los colaboradores designados en labores de jefatura en la Plataforma de Servicios, tanto en lo relativo a la verificación del cumplimiento de procedimientos y disposiciones establecidas, como en la aplicación del régimen disciplinario establecido a los colaboradores a su cargo, en caso de ser necesario. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.1.  |                             | Gerencia de Operaciones  |                                      | Claudio Madrigal Guzmán |                           |                  |  |  | Cumplida                   | En el oficio IPS-GG-GO-DSE-2020 del 08-03-19 se indica que el estado es "monitoreo" y se justificó con circular 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 Servicios, de manera que quede evidencia de la verificación efectuada sobre el cumplimiento de los procedimientos y las disposiciones establecidas.<br>Cabe anotar que en el oficio IPS-GG-GO-DSE-2018 del 05-11-18 se solicitó a la jefatura de Plataforma de Servicio al Cliente dejar evidencia de los resultados obtenidos en las revisiones efectuadas.<br><br>Mediante el oficio IPS-GG-GO-PSC-549-2020 del 25-02-2020 se indica que se dio el aval de manera verbal para la implementación de listas de chequeo de los procedimientos aplicados por los cajeros para venta y devolución de efectivo de caja general, cambio de premios al público, cambio de premios a vendedores y despacho de lotería; así como el ejemplo de bitácora utilizada en la revisión de la plataforma.<br><br>Queda bajo responsabilidad de la Gerencia de Producción y Comercialización verificar la correcta aplicación de estos formularios por parte de la jefatura de la Plataforma de Servicio al Cliente, como medida de control para verificar la supervisión que debe efectuar dicha jefatura a los funcionarios bajo su cargo.<br><br>Además, es deber de los titulares subalternados, según sus competencias, detectar oportunamente cualquier deficiencia y/o desviación del sistema de control interno, e implementar las medidas correctivas pertinentes. A manera de ejemplo: la Plataforma de Servicios dispone del circuito cerrado de televisión, que se puede constituir en un medio de control de la jefatura para verificar el cumplimiento de las diferentes actividades de control que deben realizar los cajeros; también, por medio del cliente externo se puede establecer si el cajero está cumpliendo con las medidas de control dispuestas. |
|                   |  | 1.2.1. Manuales de procedimientos de "Pago de premios a Adjudicatarios".  | 2.4 Efectuar un levantamiento de la totalidad de las actividades que debe hacer el cajero para el cambio de premios a los adjudicatarios de lotería, considerando como mínimo los aspectos señalados en el renglón de resultados de este informe; hacer los ajustes al procedimiento vigente; someterlo a la aprobación de la Gerencia General y comunicarlo formalmente a los cajeros de la plataforma de servicios. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.2.1.  |                             | Gerencia de Operaciones  |                                      | Claudio Madrigal Guzmán |                           |                  | Se adjunta oficio de la Gerencia General IPS-GG-407-2022 el cual se refiere al estado de los manuales de procedimientos en ese despacho.   |  | Parcialmente cumplida      | La recomendación mantiene el estado de parcialmente cumplida, debido a que:<br>1. La recomendación considera los manuales de procedimientos aprobados, y el cumplimiento está sujeto a la aprobación e implementación de la nueva estructura orgánica.<br>2. Mediante nota IPS-GG-407-2022, del 30 de marzo de 2022 la Gerencia General indicó lo siguiente:<br><br>"Si bien es cierto en estos momentos no podemos en su gran mayoría aprobar los procedimientos hasta que se concrete la reorganización, me permito solicitarles muy respetuosamente su colaboración para que los procedimientos y/o manuales de procedimientos sean comunicados y/o notificados a sus funcionarios hasta tanto los mismos cuenten con la aprobación por parte de esta Gerencia General."  |
|                   |  | 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 escaneen la totalidad de la lotería que conforma la "cuenta", de manera que toda la lotería física sea registrada; y el acceso a la pantalla que permite ejecutar tal acción sea permitido solamente con autorización de la jefatura de la Plataforma de Servicios o su asistente, en forma específica para cada transacción, cuando se presenten diferencias con lo reportado por el adjudicatario de lotería. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.2.2.   |                             | Gerencia de Operaciones  |                                      | Claudio Madrigal Guzmán |                           |                  |  |  | Cumplida                   | Al verificar las acciones incluidas por la Administración el día 23 de agosto de 2021, se determinó que la recomendación se encuentra cumplida; ya que, el Departamento de Tecnologías de Información atendió la mesa de ayuda No. 334-2019 confeccionada por la Gerencia de Operaciones, incorporando en los sistemas de pago de premios, los cambios necesarios de control interno, para que el cajero pueda visualizar la cantidad de fracciones escaneadas y en caso de requerir modificaciones, eliminaciones u otras acciones proceda a solicitar el aval por medio del carné de código de barras del encargado y/o supervisor de la Plataforma Servicio al Cliente su autorización.   |

|         |  |   |  |            |                                   |            |                           |  |   |                       |  |
|---------|--|---|--|------------|-----------------------------------|------------|---------------------------|--|---|-----------------------|--|
|         |  | 1.2.2. Errores en la confección del formulario "Detalle de premios cambiados a vendedores" que deben presentar los adjudicatarios de lotería  | 2.6 Hacer un estudio de tiempos, para determinar la necesidad de mantener el formulario "Detalle de premios cambiados a vendedores" como un requisito indispensable para el cambio de premios a los adjudicatarios de loterías.<br><br>En el caso de que se establezca necesaria su presentación deberán proceder a adecuar el formulario a las condiciones actuales e 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              | En el oficio IPS-GG-GO-029-2019 del 08-02-19 de la Gerencia de Operaciones se detallan las acciones realizadas, para cumplir con lo recomendado; sin embargo no se hace referencia al estudio de tiempos.<br><br>Mediante el oficio IPS-GG-GO-451-2019 del 24-09-19 se remitió el estudio realizado por la Plataforma de Servicios. Dado que en el estudio se concluye que es necesario mantener el formulario "Detalle de Premios Cambiados a Vendedores" con la circular PSC-078-2019 del 18-09-19 se remitió a la adjudicatarios una guía explicativa sobre la forma en que debe completarse y las condiciones para su trámite.<br><br>Queda bajo responsabilidad de la Administración Activa, como parte de su labor cotidiana, verificar el uso adecuado de este formulario por parte de los adjudicatarios y los cajeros, con el fin de determinar cualquier desviación que afecte el sistema de control interno institucional y tomar las acciones correctivas oportunamente.   |
|         |  | 1.2.2. Errores en la confección del formulario "Detalle de premios cambiados a vendedores" que deben presentar los adjudicatarios de lotería  | 2.7 Gestionar en el mediano plazo, con el departamento de Tecnologías de Información, el diseño de una herramienta que le permita al vendedor de lotería de una forma sencilla, la presentación del "Detalle de premios cambiados a vendedores" en forma electrónica. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.2.2.  |            | Gerencia de Operaciones           |            | Claudio Madrigal Guzmán   | Es conocimiento de esta dependencia que esta mesa podría ser atendida dentro de la solución prevista por el contrato de SUMINISTRO DE HORAS DE INGENIERÍA PARA LA GESTIÓN DEL CICLO DE VIDA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN BAJO LA MODALIDAD DE ENTREGA SEGÚN DEMANDA PARA LA JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL | 10 Es conocimiento de esta dependencia que esta mesa podría ser atendida dentro de la solución prevista por el contrato de SUMINISTRO DE HORAS DE INGENIERÍA PARA LA GESTIÓN DEL CICLO DE VIDA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN BAJO LA MODALIDAD DE ENTREGA SEGÚN DEMANDA PARA LA JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL 3 - PARCIALMENTE 26/07/2022 | Parcialmente cumplida | La recomendación mantiene el estado de parcialmente cumplida debido a que al cierre del presente seguimiento (al 11 de octubre de 2022) aún no han desarrollado la herramienta recomendada que le permita al vendedor de lotería de una forma sencilla, la presentación del "Detalle de premios cambiados a vendedores" en forma electrónica.<br><br>Asimismo, de acuerdo a las acciones ingresadas en el sistema de seguimiento de recomendaciones de esta Auditoría Interna, se prevé que el desarrollo requerido sea atendido con la contratación denominada "SUMINISTRO DE HORAS DE INGENIERÍA PARA LA GESTIÓN DEL CICLO DE VIDA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN BAJO LA MODALIDAD DE ENTREGA SEGÚN DEMANDA PARA LA JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL"   |
|         |  | 1.2.3. Características observadas en las fracciones de lotería previamente sustradas a vendedores que fueron cambiadas por colaboradores de la institución  | 2.8 Establecer una medida estándar (tamaño) que debe cumplir el sello utilizado por los adjudicatarios para el cambio de lotería premiada, de manera que abarque mayor espacio al dorso de las fracciones y hacer efectivo el cumplimiento de este requerimiento. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.2.3.  |            | Plataforma de Servicio al Cliente |            | Giovanni Centeno Espinoza |  |   | Cumplida              | Al día 19-03-19 no se muestran acciones realizadas por la Administración en el sistema de seguimiento de recomendaciones de la Auditoría Interna, por lo que se mantiene el último estado de la recomendación.<br><br>En el oficio IPS-GG-GO-029-2019 del 08-02-19 se indicó que se hará una encuesta para determinar la anuencia de los vendedores sobre este tema. No obstante, en el oficio IPS-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 IPS, por lo que no es necesario la consulta al vendedor.<br><br>Al 19-09-19 se mantiene la condición de pendiente conforme con lo indicado en el oficio IPS-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 IPS-GG-GO-PSC-501-2019 del 05-09-19. La medida recomendada debe aplicarse a la totalidad de los adjudicatarios.<br><br>Se emitió la circular PSC-078-2019 a los adjudicatarios, para solicitar sello con nueva medida, de aplicación obligatoria. Mediante el oficio IPS-GG-GPC-159-2020 del 25-02-2020 la Gerencia de Producción y Comercialización manifestó que la Plataforma de Servicios no cambia premios a los adjudicatarios que no cumplan con la medida.<br><br>Por parte de la Auditoría Interna se efectuó una verificación de la implementación de esta medida de control el 04-03-2020, con resultado favorable.<br><br>La Gerencia de Producción y Comercialización es responsable de verificar que esta recomendación se aplique de forma permanente o de establecer cualquier otra |
|         |  | 1.3 Incumplimiento por parte de los cajeros, de las disposiciones de control interno establecidas o ausencia de estas   | 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.<br><br>Queda bajo responsabilidad de la Administración Activa vigilar para que se mantengan las actividades de control ejecutadas y aplicar cualquier acción adicional que se requiera en el futuro, con el objeto de que no se repitan las situaciones que dieron origen a la recomendación.   |
|         |  | 1.4 Rotación de los cajeros en las estaciones de trabajo disponibles  | 2.10 Estructurar y aplicar regularmente la rotación de los cajeros en el espacio físico disponible de la Plataforma de Servicio, 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-029-2019 del 08-02-19 de la Gerencia de Operaciones, se indicó la forma en que se realiza la rotación de los cajeros de la Plataforma de Servicio al Cliente.<br><br>Queda bajo responsabilidad de la Administración Activa velar porque en el futuro no se repita la situación que dio origen a esta recomendación.  |
| 08-2018 | Informe parcial de control interno en la distribución y venta de loterías enviadas por medio de las Agencias Bancarias | 2.1. Procedimiento escrito para la distribución de las series que se envían a las agencias bancarias 5  | 3) 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     | El Manual de Procedimientos fue remitido a Planificación Institucional con el oficio IPS-GG-2752-2018. Se avisa esta acción a la Auditoría Interna mediante oficio IPS-GG-2753-2018  | IPS-GG-2752-2018 IPS-GG-2753-2018   | Parcialmente cumplida | En el seguimiento realizado en el mes de octubre 2022, se mantiene la recomendación en parcialmente cumplida, lo anterior debido a que no se ha incluido ninguna acción en el Sistema de Seguimiento de Recomendaciones de la Auditoría desde el 30 de noviembre del 2018, y no hay evidencia de la aprobación y comunicación de los Manuales por parte de la Gerencia General.  |
|         |  | 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 expenda la lotería. (Ver punto 2.2 de este informe) |            | Gerencia General                  |            | Julio Canales Guillén     |  |   | Cumplida              | En el seguimiento de octubre 2021, se cambia estado de acuerdo a revisión de convenio y lo indicado en nota IPS-GG-GO-0526-2019, quedando bajo la responsabilidad de la Gerencia de Producción y Comercialización la inclusión de la cláusula de contingencia en las próximas contrataciones y/o firmas de convenios.  |
|         |  | 2.3. Retiro de la cuota y excedente en Lotería Nacional y Popular por parte de vendedores a los que la Junta Directiva Institucional les canceló su condición de vendedores   | 3) Girar instrucciones a quien corresponda para que se incorpore en el Sistema de Loterías, alarmas y/o notificaciones que le permitan a la Comisión de Comparecencias, al Departamento de Administración de Loterías y a la Asesoría Jurídica, identificar que un determinado vendedor no puede hacer retiro de su cuota de lotería y/o excedente, porque la misma fue cancelada por la Comisión de Comparecencias y avalada por la Junta Directiva, evitando así la entrega de nuestros productos a vendedores que han perdido ese derecho. (Ver punto 2.3 de este informe)  |            | Gerencia General                  |            | Julio Canales Guillén     |  |   | Cumplida              | Se implementó un sistema para dar seguimiento a las cuotas que la Comisión de Comparecencia cancela, por lo que cuando la Gerencia General informa al Departamento de Administración de Loterías, este Departamento procede a bloquear a nivel de sistema a los vendedores con esta condición, para que no puedan hacer retiro de la cuota. Las notificaciones de las cancelaciones actualmente están llegando a tres funcionarios diferentes del Departamento de Administración de Loterías, quienes pueden realizar el bloqueo.  |
|         |  | 2.3. Retiro de la cuota y excedente en Lotería Nacional y Popular por parte de vendedores a los que la Junta Directiva Institucional les canceló su condición de vendedores   | 4) Valorar si caben responsabilidades a las unidades que supervisan las cancelaciones de cuotas a vendedores, por el aparente debilitamiento en el control interno, al determinar vendedores a los cuales se les canceló la cuota y siguen retirando la cuota adjudicada y el excedente que se les asignó. (Ver punto 2.3 de este memorando)   |            | Gerencia General                  |            | Julio Canales Guillén     |  |   | Cumplida              | Se abrió procedimiento Administrativo, mediante oficio IPS-AI-IP-050-2018, se remite a la Gerencia General el expediente que consta de 61 folios y el ampo de 180 folios que contienen los papeles de trabajo de la Auditoría  |

|         |  |  |   |            |                                    |            |                         |  |  |   |   |  |
|---------|--|--|---|------------|------------------------------------|------------|-------------------------|--|--|---|---|--|
| 09-2018 | Estudio a las cuentas corrientes de la institución | 2.4. Acceso a los sistemas<br>2.4.1 Sistemas Institucionales                                     | 4.1 A la Gerencia General:<br>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 requiere para llevar a cabo las funciones que le fueron asignadas, asimismo, que se lleve a cabo una revisión periódica de los perfiles asignados a los funcionarios, según punto 2.4.1 de los resultados de este estudio.   | 28/09/2018 | Gerencia General                   | 03/10/2018 | Julio Canales Guillén   |  |  | Cumplida  | Se giran instrucciones a la Gerencia Administrativa Financiera y a la Gerencia de Operaciones mediante oficio JPS-GG-2376 del 09 de octubre de 2018, en la cual se solicita que ambas dependencias indiquen la aceptación o descargo de las recomendaciones. El señor Claudio Madrigal Guzmán Coordinador y Supervisor de la Gerencia de Operaciones mediante nota JPS-GG-GO-621 de 05 de noviembre de 2018, remite el cronograma de cumplimiento de las recomendaciones emitidas, asimismo la Gerencia General por oficio JPS-GG-0070-2019 le solicita a la Gerencia de Operaciones incluir las acciones de cumplimiento de las recomendaciones. La Gerencia Administrativa Financiera por oficio JPS-GG-GAF-1263 del 14 de noviembre de 2018, atiende la solicitud realizada por la Gerencia General.   |  |
|         |  | 2.4. Acceso a los sistemas<br>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. JPS-GG-2643 del 09 de noviembre de 2018, solicita al Departamento de Tecnologías de Información elaborar una política departamental en la materia.<br><br>En el oficio del Departamento de Tecnologías de Información No. JPS-GG-TI-904-2018 del 23 de noviembre del 2018, se establece y comunica a los encargados de las Unidades Administrativas dueños de los procesos y de los sistemas de información institucionales, que para la definición y/o mantenimiento de los perfiles de acceso a los sistemas institucionales, se aplicará el procedimiento que adjunta a su oficio. Además, indica la remisión del detalle de los perfiles que poseen los funcionarios, para que proceda con su respectiva revisión y se le suministre el detalle del perfil de puestos que requiere cada funcionario, y de no contarse con dicha información se eliminarán de oficio los perfiles personales y copia de perfiles existentes. |  |
|         |  | 2.5. Verificación de los registros contables y presupuestarios<br>2.5.1 Registros Contables      | 3) Instruir al Departamento de Contabilidad y Presupuesto, Administrativa de Loterías y Departamento de Tesorería, para que se realice una coordinación a efectos de que se analicen y ajusten las diferencias que se presentan en el saldo del fondo para premios extra, de tal forma que las liquidaciones de los sorteos y los registros contables muestren el saldo exacto, así como, que el monto invertido en el "Fondo para Premios Extra" sea el adecuado de tal manera que no tenga un efecto en los intereses capitalizados al fondo, lo anterior conforme el resultado 2.5.1 del presente estudio. |            | Gerencia General                   |            | Julio Canales Guillén   |  | 1. JPS-GG-GAF-1209-2018 / JPS-GG-GAF-0378-2019 = solicitud de servicio No. 2117-2018 al Departamento de Tecnologías de la Información, de igual forma se remite el oficio JPS-GG-GAF-CP-326-2020, solicitando se de prioridad a esta mesa de servicios, se destaca que se está en el proceso de levantamiento de requerimientos por parte de la empresa NOVACOM, para la atención de esta mesa de Servicios.<br><br>2. En la actualidad la mesa de servicio continúa pendiente, sin embargo se tiene conciliado manualmente el "Fondo para premios extra" con los sorteos oficializados al mes de junio de 2020, sorteos oficializados | PS-GG-GAF-1209-2018<br>JPS-GG-GAF-0378-2019<br>JPS-GG-GAF-CP-326-2020 | Parcialmente cumplida   | Mediante nota JPS-GG-GAF-CP-326-2020, la Gerencia Administrativa Financiera solicitó al Departamento de Tecnologías de Información dar prioridad a la mesa de servicios N° 2117-2018 para ajustar el saldo del fondo para premios extra, dicha acción no se ha concretado, por lo que la recomendación se presenta como Parcialmente Cumplida.<br><br>En el seguimiento realizado al 30-09-2022 no se observó en el sistema de seguimiento de recomendaciones, ninguna acción adicional para el cumplimiento de la recomendación.<br><br>Para que dicha recomendación pueda darse por cumplida se requiere que se lleve a cabo el análisis y ajuste de las diferencias que se presentan en el saldo del fondo para premios extra.  |
|         |  | 2.2. Manuales de procedimientos, funciones y tareas<br>2.2.2 Gerencia de Operaciones             | 4.2 A la Gerencia de Operaciones<br>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 |  | La Unidad de Pago de Premios tramitó lo correspondiente con la GO y mediante el oficio JPS-GG-GO-PP-743-2019 del 14 de junio del 2019, se remitió a la Gerencia General, la llave maya rotulada UPP 639 con los manuales de procedimientos para la firma correspondiente, la cual a la fecha sigue pendiente por parte de esa Gerencia.  | Parcialmente Cumplida   | Mediante oficio JPS-PI-298-2022 del 23 de junio de 2022, se comunica a las dependencias que la Gerencia General solicitó que se mantengan los Manuales de Procedimientos actualizados, de tal forma que, una vez que se concrete la aprobación del Manual de Clases y Cargos, se proceda de inmediato con la aprobación de los mismos, por lo que la recomendación se presenta como Parcialmente Cumplida.<br><br>En el seguimiento realizado al 30-09-2022 no se observa en el sistema de seguimiento de recomendaciones, ninguna acción adicional para el cumplimiento de la recomendación.<br><br>Para que dicha recomendación pueda darse por cumplida se requiere de la aprobación por parte de la Gerencia General y la comunicación de los Manuales de Procedimientos, Funciones y Tareas.   |  |
|         |  | 2.3. Planes de Contingencia<br>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 |  | La Unidad de Pago de Premios tramitó lo correspondiente con la GO y mediante el oficio JPS-GG-GO-PP-743-2019 del 14 de junio del 2019, se remitió a la Gerencia General, la llave maya rotulada UPP 639 con los manuales de procedimientos para la firma correspondiente, la cual a la fecha sigue pendiente por parte de esa Gerencia.  | Parcialmente Cumplida   | Mediante oficio JPS-GG-GO-PP-115-2021 se remiten al Departamento de Planificación, los Manuales de Funciones-Tareas y los Planes de Contingencia para la revisión de los mismos, proceso que no se ha concretado, por lo que la recomendación se presenta como Parcialmente Cumplida.<br><br>En el seguimiento realizado al 30-09-2022 no se observó en el sistema de seguimiento de recomendaciones, ninguna acción adicional para el cumplimiento de la recomendación.<br><br>Para que dicha recomendación pueda darse por cumplida se requiere de la aprobación por parte de la Gerencia General y la comunicación de los Manuales de Procedimientos, Funciones y Tareas.  |  |
|         |  | 2.1. Disposiciones respecto al manejo de   | 4.3 A la Gerencia Administrativa Financiera:<br>1) Implementar acciones específicas con el fin de que se lleve a cabo una revisión y actualización de las disposiciones administrativas emitidas sobre el Control y Manejo del Efectivo e Inversiones Financieras y todos los documentos emitidos al respecto, de forma que se emita un solo documento concordante con la nueva estructura organizativa de la Junta de Protección Social y se indique las disposiciones anteriores que eventualmente se dejan sin efecto, de conformidad con lo señalado en el punto 2.1 de resultados de este estudio.       |            | Gerencia Administrativa Financiera | 03/10/2018 | Gina Ramírez Mora       |  | ACTIVIDADES AL 30 DE JUNIO 2021:<br>Se remite correo solicitando la respuesta de dicho oficio. Mediante oficio JPS-GG-GAF-561-2021, se remite a la Gerencia General, la existencia de varias recomendaciones de diferentes años, respecto a la elaboración o actualización de Planes de Contingencia, manuales de funciones, tareas, y procedimientos. Se continúa a la espera de respuesta de parte de la Gerencia General para proceder a elaborar los manuales de funciones y tareas, pues éstos se derivan de los manuales de procedimientos los cuales no han sido aprobados.   | JPS-GG-GAF-561-2021   | Cumplida  | En nota JPS-GG-GAF-206 del 8 de marzo de 2019, la Gerencia Administrativa Financiera envía las "Disposiciones administrativas para el control del manejo del efectivo institucional, inversiones financieras y de las notas de crédito, depósitos bancarios y notas de débito pendientes" con una propuesta de acuerdo para que sea elevada a conocimiento de la Junta Directiva.<br><br>La Auditoría Interna en nota No. JPS-AI-199-2019 del 02 de abril de 2019 se encuentra remitiendo observaciones a estas disposiciones administrativas.<br><br>Por medio del oficio JPS-GG-0763 del 20 de mayo de 2019, la Gerencia General realizó la aprobación de las Disposiciones Administrativas para el control del manejo del efectivo institucional, inversiones financieras y de las notas de crédito, depósitos bancarios y notas de débito pendientes, documento que fue firmado por la Gerencia General de conformidad con lo que establece el Reglamento Orgánico de la Institución, aspecto que fue comunicado por la Gerencia Administrativa Financiera a esta Auditoría Interna mediante nota JPS-GG-GAF-471 del 24 de mayo de 2019. Cabe destacar que, esta información no ha sido incorporada al sistema de seguimiento de recomendaciones de conformidad con lo solicitado en nota JPS-AI-155 del 13 de febrero de 2018, no obstante de conformidad con la documentación verificada se da esta recomendación como cumplida. |
|         |  | 2.2. Manuales de procedimientos, funciones y tareas.<br>2.2.1 Gerencia Administrativa Financiera | 2) Solicitar al Departamento de Tesorería y al Departamento Contable Presupuestario que una vez que se concluya con el proceso de actualización de los Manuales de Procedimientos y la comunicación de los mismos a los funcionarios de dicha dependencia, se lleve a cabo la elaboración o actualización de los Manuales de Funciones y Tareas, contándose con la respectiva aprobación de éstos por parte de la Gerencia General, según lo señalado en el punto 2.2.1, incisos a), b) y c) de resultados de este estudio.   |            | Gerencia Administrativa Financiera |            | Gina Ramírez Mora       |  | ACTIVIDADES AL 30 DE JUNIO 2021:<br>Se remite correo solicitando la respuesta de dicho oficio. Mediante oficio JPS-GG-GAF-561-2021, se remite a la Gerencia General, la existencia de varias recomendaciones de diferentes años, respecto a la elaboración o actualización de Planes de Contingencia, manuales de funciones, tareas, y procedimientos. Se continúa a la espera de respuesta de parte de la Gerencia General para proceder a elaborar los manuales de funciones y tareas, pues éstos se derivan de los manuales de procedimientos los cuales no han sido aprobados.   | JPS-GG-GAF-561-2021   | Parcialmente Cumplida   | Mediante oficio JPS-PI-298-2022 del 23 de junio de 2022, se comunica a las dependencias que la Gerencia General solicitó que se mantengan los Manuales de Procedimientos actualizados, de tal forma que, una vez que se concrete la aprobación del Manual de Clases y Cargos, se proceda de inmediato con la aprobación de los mismos, por lo que la recomendación se presenta como Parcialmente Cumplida.<br><br>En el seguimiento realizado al 30-09-2022 no se observó en el sistema de seguimiento de recomendaciones, ninguna acción adicional para el cumplimiento de la recomendación.<br><br>Para que dicha recomendación pueda darse por cumplida se requiere de la aprobación por parte de la Gerencia General y la comunicación de los Manuales de Procedimientos, Funciones y Tareas.  |

|         |   |  |   |            |                                    |            |                       |  |   |                       |   |   |
|---------|---|--|---|------------|------------------------------------|------------|-----------------------|--|---|-----------------------|---|---|
|         |   | 2.3. Planes de Contingencia<br>3.1.1 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 2.3.1.1 (incisos a) y b). |            | Gerencia Administrativa Financiera |            | Gina Ramírez Mora     |  | ACTIVIDADES AL 30 DE JUNIO 2021:<br>Se remite correo solicitando la respuesta de dicho oficio. Mediante oficio JPS-GG-GAF-561-2021, se remite a la Gerencia General, la existencia de varias recomendaciones de diferentes años, respecto a la elaboración o actualización de Planes de Contingencia, manuales de funciones, roles, y procedimientos. Se continúa a la espera de las disposiciones de la Gerencia General en cuanto a los lineamientos para los planes de contingencia que le fueron presentados  | JPS-GG-GAF-561-2021   | Parcialmente Cumplida   | Mediante oficio JPS-GG-561-2021 del 21 de junio de 2021, la Gerencia Administrativa Financiera señala que no se ha concluido con la actualización de los Manuales y Planes de Contingencia, ya que no se ha terminado con la implementación de la reorganización de la estructura organizativa MIDEPLAN dada con oficio DM-OFF-006 del 8 de enero de 2020; por lo que, una vez que se aprueben los Manuales de Procedimientos, se procederá con los Manuales de Funciones y Tareas, y los Planes de Contingencia, por lo que la recomendación se mantiene como Parcialmente Cumplida.<br><br>En el seguimiento realizado al 30-09-2022 no se observó en el sistema de seguimiento de recomendaciones, ninguna acción adicional para el cumplimiento de la recomendación.<br><br>Para que dicha recomendación pueda darse por cumplida, se requiere de la aprobación por parte de la Gerencia General y la comunicación de los diferentes Manuales, para concretar la elaboración de los Planes de Contingencia.   |
|         |   | 2.4. Acceso a los sistemas<br>2.4.2 Sistemas Bancarios (Banco de Costa Rica, Banco Nacional de Costa Rica y Banco Central de Costa Rica)   | 4) Ordenar a la Jefatura del Departamento de Tesorería para que se inhabilite de forma inmediata de los sistemas bancarios, aquellos colaboradores que por motivo de sustitución, pensión e incapacidad entre otros, se separen de las labores de administración y control de los recursos depositados en cuenta corriente e inversiones, de conformidad con lo expuesto en el punto 2.4.2 de resultados del estudio.   |            | Gerencia Administrativa Financiera |            | Gina Ramírez Mora     |  |   |                       | Cumplida  | Por medio de la nota JPS-GG-GAF-070 del 25 de enero de 2019, se solicitó al señor Rodrigo Fernández Cedeño, jefe del Departamento de Tesorería, el listado de los colaboradores que se encuentran habilitados en los sistemas bancarios y el perfil de los mismos. Asimismo, se instruyó que como medida de control interno de forma inmediata al evento, ya sea por sustitución e incapacidad entre otros, que se asignen o inhabiliten los perfiles a los sistemas bancarios, incluso en el caso de que por un período determinado de tiempo los colaboradores no requieran contar con los mismos. Mediante nota JPS-GG-GAF-291 del 28 de marzo de 2019, la Gerencia Administrativa Financiera informó a esta Auditoría Interna de los perfiles que se encuentran activos en los sistemas bancarios e informó de la instrucción girada, por lo que se considera esta recomendación como cumplida.   |
|         |   | 2.5. Verificación de los registros contables y presupuestarios<br>2.5.1 Registros Contables  | 5) Definir e implementar mecanismos de control para que se eliminen las debilidades que ocasionaron que se produjera la redención anticipada de inversiones de recursos en enero del año 2017, asimismo, que en estas situaciones sean informadas en el "Informe de Inversiones" que emite mensualmente el Departamento de Tesorería y que es puesto a conocimiento de la Junta Directiva Institucional, según lo señalado en el punto 2.5.1 de resultados del estudio.                             |            | Gerencia Administrativa Financiera |            | Gina Ramírez Mora     |  |   |                       | Cumplida  | Por nota JPS-GG-GAF-T-278 del 08 de noviembre de 2018, el Departamento de Tesorería indica que se tomaron las medidas para procurar que no se presenten nuevamente situaciones como la que se indicó.<br><br>Mediante nota JPS-GG-GAF-070 del 25 de enero de 2019, la Gerencia Administrativa Financiera le solicitó al Departamento de Tesorería la información de las gestiones que indicó haber tomado y la documentación de respaldo de la redención anticipada al Ministerio de Hacienda.<br><br>Por medio del oficio JPS-GG-GAF-291 del 28 de marzo de 2019, se indica que se está llevando a cabo un monitoreo diario de los movimientos y el saldo en cuentas que lo está verificando el personal del Departamento de Tesorería (Unidad de Programación y Control de Recursos Financieros que se eliminó en la modificación de la estructura organizativa y se anexa a la Unidad de Pagos), asimismo como mantener una programación de los vencimientos de las inversiones (Detalle de la Cartera) que permitan contar con fondos suficientes para cumplir con las diferentes obligaciones en un momento determinado. Por lo que se considera esta recomendación como cumplida. |
|         |   | 2.5. Verificación de los registros contables y presupuestarios<br>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 generación del premio acumulado, de tal manera que sea dicho fondo quien asuma las tasas de interés obtenidas en virtud de los plazos de las inversiones, conforme el resultado 2.5.1 del presente estudio.  |            | Gerencia Administrativa Financiera |            | Gina Ramírez Mora     |  |   |                       | Cumplida  | Se giran instrucciones a la Gerencia Administrativa Financiera y a la Gerencia de Operaciones mediante oficio JPS-GG-2170 del 09 de octubre de 2018, en la cual se solicita que ambas dependencias indiquen la aceptación o descargo de las recomendaciones.<br><br>Por nota JPS-GG-GAF-1262 del 14 de noviembre de 2018, la Gerencia Administrativa Financiera trasladó esta recomendación al Departamento de Tesorería para su cumplimiento, asimismo, se instruyó al Departamento de Tesorería para que todo lo concerniente al Fondo para Premios Extra, ya sea la programación de inversiones, los compromisos de pago y demás trámites se realicen con los recursos destinados para este fin, y no se utilicen los fondos para la operación de la Junta de Protección Social.   |
|         |   | 2.5. Verificación de los registros contables y presupuestarios<br>2.5.1 Registros Contables  | 7) Solicitar al Departamento de Contabilidad y Presupuesto que se elabore una conciliación del fondo para premios extra que permita determinar un saldo ajustado "real", así como evitar que no permanezca diferencias pendientes de eliminar de mucha antigüedad, conforme lo indicado en el resultado 2.5.1 del presente estudio.   |            | Gerencia Administrativa Financiera |            | Gina Ramírez Mora     |  | ACTIVIDADES CON CORTE AL 30 DE JUNIO 2021:<br>Se remite correo al Depto. Contable Presupuesto el día 14 de junio 2021. Con instrucción de Don Diman Brenes, sírvase remitir respuesta al oficio JPS-GG-GAF-345-2021, enviado el 16 de abril del 2021 y del cual se le debe informar a la Gerencia General el cumplimiento de las recomendaciones, por lo tanto, se solicita emitir la atención a dicho oficio a más tardar el miércoles 16 de junio 2021.<br>El Departamento Contable Presupuestario, menciona, que permanece pendiente la atención de este informe, se espera retomar en este trimestre. | JPS-GG-GAF-345-2021   | Parcialmente cumplida   | Mediante nota JPS-GG-GAF-1263-2018 del 14 de noviembre de 2018, se informa que se elaboraron mesas de servicio para homologar los tres auxiliares (Departamento de Tesorería, Departamento de Administración de Loterías y Departamento Contable Presupuestario) y conciliar el Fondo para Premios Extra, por lo que la recomendación se presenta como Parcialmente Cumplida.<br><br>En el seguimiento realizado al 30-09-2022 no se observó en el sistema de seguimiento de recomendaciones, ninguna acción adicional para el cumplimiento de la recomendación.<br><br>Para que dicha recomendación pueda darse por cumplida se requiere que se lleve a cabo la conciliación del Fondo de Premios para Extra.  |
| 10-2018 | Estudio relativo al Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional | 21 Evaluación periódica de los riesgos institucionales.<br>22 Resultados obtenidos en el proceso de la elaboración de los Informes de Valoración de Riesgos.<br>23 Designación de la responsabilidad para llevar a cabo la coordinación de los informes de Valoración de Riesgo Institucional.<br>24 Capacitaciones recibidas en relación a la Valoración de Riesgos Institucional.<br>25 Herramientas tecnológicas o sistemas implementados en la Institución para llevar a cabo la Valoración de Riesgos Institucional.<br>26 Aspectos que deben ser mejorados en el proceso de Valoración del Riesgo.<br>27 Verificación de las medidas de administración de los riesgos relevantes contenidas en el Informe de Valoración de Riesgos del 2017 y las contenidas en el Plan Anual Operativo 2017-2018 o modificaciones al mismo. | 4.1. Empezar las acciones que correspondan para que se cuente con el establecimiento y funcionamiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgos conforme lo establecen las "Directrices generales para el establecimiento y funcionamiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (Sevri)", que incluya los componentes del SEVRI y lo necesario a efectos de ejecutar en forma adecuada las actividades para la valoración del riesgo.                                 | 28/02/2018 | Gerencia General                   | 01/10/2018 | Julio Canales Guillén | Mediante oficio JPS-GG-2466-2018 se dio respuesta a la Auditoría Interna y se remitió el cronograma de cumplimiento. Oficio JPS-GG-2500-2018 remite a la Junta Directiva Propuesta para el fortalecimiento del Sistema del Control Interno, mediante creación de la Unidad de Control Interno (UCI) y el cambio de especialidad a las plazas Oficiales de Cumplimiento a Administración Generalista. | JPS-GG-2466-2018<br>JPS-GG-2500-2018  | Parcialmente cumplida | Mediante oficio JPS-GG-2466-2018 se dio respuesta a la Auditoría Interna y se remitió el cronograma de cumplimiento. Oficio JPS-GG-2500-2018 remite a la Junta Directiva Propuesta para el fortalecimiento del Sistema del Control Interno, mediante creación de la Unidad de Control Interno (UCI) y el cambio de especialidad a las plazas Oficiales de Cumplimiento a Administración Generalista.<br><br>Mediante oficio AI 1782 del 28/09/2018, se le solicitó a la Gerencia General lo siguiente:<br>"Se solicita copia de las notas que se emitan, en las cuales consten las acciones ejecutadas para dar cumplimiento a dichas recomendaciones".<br><br>Al 30/09/2022, no se ha comunicado a la Auditoría Interna que se cuenta con la herramienta automatizada para el manejo (recepción, almacenamiento, análisis, tratamiento) de la información, lo cual es fundamental para cumplir con uno de los componentes del Sevi denominado: Herramienta para la Administración de Información del Sevi.<br><br>La recomendación se mantiene con la condición de "Parcialmente Cumplida" al 30/9/2022, dado que no se genera ninguna acción adicional por parte de la Administración para el cumplimiento de esta recomendación.<br><br>Para el cumplimiento de la recomendación se deberá apartar como evidencia en la Herramienta de Seguimiento de Recomendaciones, que se cuenta con una Herramienta Automatizada para el manejo (recepción, almacenamiento, análisis, tratamiento) de la información, lo cual es fundamental para cumplir con uno de los componentes del Sevi denominado: Herramienta para la Administración de Información del Sevi. |   |

|         |   |  |                  |                       |            |  |   |                       |   |  |
|---------|---|--|------------------|-----------------------|------------|--|---|-----------------------|---|--|
|         | <p>2.1 Evaluación periódica de los riesgos institucionales.</p> <p>2.2 Resultados obtenidos en el proceso de la elaboración de los informes de Valoración de Riesgos.</p> <p>2.3 Designación de la responsabilidad para llevar a cabo la coordinación de los informes de Valoración de Riesgo Institucional.</p> <p>2.4 Capacitaciones recibidas en relación a la Valoración de Riesgo Institucional.</p> <p>2.5 Herramientas tecnológicas o sistemas implementados en la Institución para llevar a cabo la Valoración de Riesgo Institucional.</p> <p>2.6 Aspectos que deben ser mejorados en el proceso de Valoración del Riesgo.</p> <p>2.7 Verificación de las medidas de administración de los riesgos relevantes contenidas en el Informe de Valoración de Riesgo del 2017 o metas contenidas en el Plan Anual Operativo 2017-2018 o modificaciones al mismo.</p> | <p>4.2. Presentar en forma inmediata a la Junta Directiva para su análisis y aprobación, el resultado de las acciones indicadas en la recomendación N° 4.1 anterior, referentes al establecimiento y funcionamiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgos conforme lo establecen las "Directrices generales para el establecimiento y funcionamiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (Seviri)".</p> | Gerencia General | Julio Canales Guillén |            | Mediante oficio JPS-GG-2466-2018 se dio respuesta a la Auditoría Interna y se remitió el cronograma de cumplimiento. Oficio JPS-GG-2500-2018 remite a la Junta Directiva Propuesta para el fortalecimiento del Sistema del Control Interno, mediante creación de la Unidad de Control Interno-UCI y el cambio de especialidad a las plazas Oficiales de Cumplimiento a Administración Generalista. | JPS-GG-2466-2018<br>JPS-GG-2500-2018  | Parcialmente cumplida | <p>Mediante oficio JPS-GG-2466-2018 se dio respuesta a la Auditoría Interna y se remitió el cronograma de cumplimiento. Oficio JPS-GG-2500-2018 remite a la Junta Directiva Propuesta para el fortalecimiento del Sistema del Control Interno, mediante creación de la Unidad de Control Interno-UCI y el cambio de especialidad a las plazas Oficiales de Cumplimiento a Administración Generalista.</p> <p>Mediante oficio AI 782 del 28/09/2018, se le solicitó a la Gerencia General lo siguiente:</p> <p>Se solicita copia de las notas que se emitan, en las cuales consten las acciones ejecutadas para dar cumplimiento a dichas recomendaciones.</p> <p>Con el Asiento JD-834, Capítulo IV, artículo 8) de la Sesión Ordinaria 69-3030 del 16/11/2020, por cuanto se aprobó el Marco Orientador del SEVRI. No obstante, para dar por cumplida la recomendación se requiere que la Gerencia General, especifique cómo y mediante qué herramienta se va a llevar a cabo el funcionamiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgo (Seviri).</p> <p>La recomendación se mantiene con la condición de Parcialmente Cumplida al 30/09/2022, dado que no se aprecia ninguna acción adicional por parte de la Administración para el cumplimiento de esta recomendación.</p> <p>Para el cumplimiento de la recomendación se deberá aportar como evidencia en la Herramienta de Seguimiento de Recomendaciones el documento presentado ante 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 (Seviri). En dicho documento se establecerá que se cuenta con una Herramienta Automatizada para el manejo (recolección, almacenamiento, análisis, trata</p> |  |
| 11-2018 | Informe final sobre el desarrollo de la página web y APP adquirido en la institución mediante la Contratación Directa N° 2014CD-000414-PROV-01  | 1. Confidencial  | 26/09/2018       | Gerencia General      | 02/10/2018 | Julio Canales Guillén  | JPS-GG-2418-2018 - En proceso investigación preliminar  | JPS-GG-2418-2018      | Pendiente   | Se remitió la nota JPS-AI-663-2022 del 29 de agosto del 2022, solicitando información referente al trámite que se tiene en este informe, sin embargo, no se obtuvo respuesta sobre el estado de la misma. Seguimiento al mes de octubre 2022.  |
|         | 2.7. Requerimientos del desarrollo de la APP establecidos en el cartel no desarrollados por el Proveedor  | 2. Valorar con la Asesoría Legal el uso de los registros marca propiedad de la institución en las aplicaciones desarrolladas y publicadas en el Play Store y en Apple Store. (Resultado del Estudio 2.7).  |                  | Gerencia General      |            | Julio Canales Guillén  |   |                       | Cumplida  | En el oficio JPS-AI-966-2018, la Asesoría Jurídica, da el criterio respecto al uso de los logos institucionales en las aplicaciones.   |
|         | 2.6. Requerimientos de la Página Web establecidos en el cartel no desarrollados por el Proveedor  | 3. Girar instrucciones a la señora Mary Valverde Vargas, jefe a.i. del Departamento de Recursos Materiales, para que proceda a dar cumplimiento a las siguientes recomendaciones, a fin de valorar:  |                  | Gerencia General      |            | Julio Canales Guillén  |   |                       | Cumplida  | Instrucciones giradas mediante oficio JPS-GG-2335-2018. Es responsabilidad de la Administración Activa valorar y dar seguimiento a la recomendación N° 1 de este informe. Según lo estipulado por la Administración Activa, los hechos quedarán pendientes a la resolución de la recomendación 1 de este informe.  |
|         | 2.7. Requerimientos del desarrollo de la APP establecidos en el cartel no desarrollados por el Proveedor  | a. Si procede exigirle el cumplimiento de los aspectos que no se hicieron durante el desarrollo tanto de la página web como de la APP, a la empresa adjudicada. (Resultado del Estudio 2.6, y 2.7)   |                  | Gerencia General      |            | Julio Canales Guillén  |   |                       | Cumplida  | Se giró circular JPS-GG-GAF-RM-20-2018   |
|         | 2.2. Ausencia del expediente de la contratación directa 2014CD-000414-PROV-01 en el Departamento de Recursos Materiales   | 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 2.7)   |                  | Gerencia General      |            | Julio Canales Guillén  |   |                       | Cumplida  | Con la nueva ley de contratación administrativa se establece la plataforma de compras públicas con el sistema único de compras, la cual refuerza el expediente electrónico en el sistema de compras públicas, si bien es cierto el expediente de contratación queda por completo en el sistema de compras públicas, existen documentación previa que no se sube a dicho expediente, como lo son las decisiones iniciales o las solicitudes de compras. Queda a responsabilidad de la Administración Activa, la custodia de dichos documentos y velar por su disponibilidad en el tiempo. Seguimiento al mes de octubre 2022. |
|         | 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  |   |                       | Cumplida  | Con la nueva ley de contratación administrativa se establece la plataforma de compras públicas con el sistema único de compras, la cual refuerza el expediente electrónico en el sistema de compras públicas, si bien es cierto el expediente de contratación queda por completo en el sistema de compras públicas, existen documentación previa que no se sube a dicho expediente, como lo son las decisiones iniciales o las solicitudes de compras. Queda a responsabilidad de la Administración Activa, la custodia de dichos documentos y velar por su disponibilidad en el tiempo. Seguimiento al mes de octubre 2022. |
|         | 2.7. Requerimientos del desarrollo de la APP establecidos en el cartel no desarrollados por el Proveedor  | 4. Girar instrucciones al o la responsable del Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas, para que:   |                  | Gerencia General      |            | Julio Canales Guillén  |   |                       | Cumplida  | Instrucciones giradas a Comunicación y Relaciones Públicas mediante oficio JPS-GG-2336-2018  |
|         | 2.8. Manuales de Usuario  | a. Motive al uso de la App "JPS", ya sea por medio de la página web, de la Red Social o del correo institucional, para que sea de conocimiento de todos los usuarios internos y externos. (Resultado del Estudio 2.7 y 2.8)  |                  | Gerencia General      |            | Julio Canales Guillén  |   |                       | Pendiente   | Por medio de correo electrónico dirigido a todos-junta@jps.gob.ec la funcionaria Floribeth Obando, el día 30 de octubre del 2018 se invitó a acceder a <a href="http://www.jps.gob.ec/app">http://www.jps.gob.ec/app</a> APP de la JPS.  |
|         | 2.7. Requerimientos del desarrollo de la APP establecidos en el cartel no desarrollados por el Proveedor  | b. Utilizar el Módulo Mercado Móvil el cual fue desarrollado por la empresa adjudicada. (Resultado del Estudio 2.7 y 2.8)  |                  | Gerencia General      |            | Julio Canales Guillén  | Según correo del Sr. Ronald Ortiz del 30-04-2019: Evidencia en app y sitio web, reunión del 26/04/2019 / Se encuentra en producción fue valorado su funcionalidad con el Dpto de Mercado Sr. Mauricio |                       | Pendiente   | Se mantiene el estado de Pendiente, ya que no se ha encontrado un documento formal en donde se indique que el Módulo Mercado Móvil se encuentra en uso, o evidencia que se esté utilizando. Seguimiento al mes de octubre 2022.  |
|         | 2.3. No hubo una definición clara sobre los encargados del Proyecto   | 5. Girar instrucciones al señor Ronald Ortiz Méndez, jefe del Departamento de Tecnologías de la Información, para que proceda a dar cumplimiento a las siguientes recomendaciones:   |                  | Gerencia General      |            | Julio Canales Guillén  |   |                       | Cumplida  | Mediante nota JPS-GG-TI-082-2022 del 15 de julio, el Departamento de Tecnologías le informa a las demás dependencias que se debe de indicar el nombre de la o las personas responsables para el levantamiento de los requerimientos que servirá de insumo para cada una de las contrataciones. De igual manera, dicho aspecto de cumplimiento será evaluado en futuros informes. Seguimiento al mes de octubre 2022.   |
|         | 2.4. Ausencia del expediente de levantamiento de requerimientos de la Página Web y APP  | a. Previo a la elaboración de los carteles de contratación se coordine con los funcionarios que participarán en el desarrollo del proyecto, y se levante una lista de requerimientos. (Resultado del Estudio 2.3, 2.4 y 2.5)   |                  | Gerencia General      |            | Julio Canales Guillén  |   |                       | Cumplida  | En el oficio JPS-GG-TI-087-2022, el Departamento de Tecnologías de la Información creó un repositorio para almacenar todos los archivos correspondientes a las contrataciones. Seguimiento al mes de abril 2022.   |
|         | 2.5. No hubo evidencia de requerimientos de la Página Web, antes de la publicación del Cartel   | b. Que el Departamento de Tecnologías de la Información, elabore un expediente físico o digital, donde se lleve el registro de las observaciones o cambios solicitados y minutos de las reuniones de los proyectos. (Resultado del Estudio 2.4)  |                  | Gerencia General      |            | Julio Canales Guillén  |   |                       | No aplica   | El cronograma hace referencia al cumplimiento de los requerimientos de la contratación, por lo que ya no estaría vigente, respecto al expediente, mediante nota JPS-GG-TI-087-2022 se estableció un repositorio para almacenar todos los archivos referentes a las contrataciones. Seguimiento al mes de abril 2022.   |
|         | 2.4. Ausencia del expediente de levantamiento de requerimientos de la Página Web y APP  | 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  |   |                       | No aplica   | La página web y el app actual han sufrido variaciones, por lo que los problemas presentados, fueron solventados mediante otras contrataciones, queda a responsabilidad de la Administración Activa velar por el correcto cumplimiento de las contrataciones. Seguimiento al mes de abril 2022.   |
|         | 2.5. No hubo evidencia de requerimientos de la Página Web, antes de la publicación del Cartel   | d. Establecer mecanismos de control para evitar atrasos por parte de la Administración que amerite un perjuicio institucional (dado que el proveedor mencionó que 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  |   |                       | Cumplida  | Mediante oficio JPS-GG-TI-085-2022, se estableció que cada responsable de velar por el cumplimiento de las contrataciones, debe de establecer mecanismos de control adecuados para velar por el cumplimiento del objeto contractual. Seguimiento al mes de abril 2022.   |
|         | 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  |   |                       | No aplica   | La página web y el app actual han sufrido variaciones, por lo que los problemas presentados, fueron solventados mediante otras contrataciones, queda a responsabilidad de la Administración Activa velar por el correcto cumplimiento de las contrataciones. Seguimiento al mes de abril 2022.   |

|         |   |  |  |            |                         |                         |                       |  |  |                       |  |
|---------|---|--|--|------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------|--|--|-----------------------|--|
|         |   | 2.7. Requerimientos del desarrollo de la APP establecidos en el cartel no desarrollados por el Proveedor   | f. Realizar un estudio en Play Store y en Apple Store, de las aplicaciones disponibles donde se muestran los resultados de la lotería comercializadas por la Institución, y valorar si estas inducen a los clientes institucionales a error. (Resultado del Estudio 2.7).  |            | Gerencia General        | Julio Canales Guillén   |                       | Se realiza reunión con personal del Dpto de Mercado responsable de la administración de la app para que se de seguimiento a la utilización de la aplicación y realice los estudios respectivos   |  | Pendiente             | Dentro de las acciones registradas en el sistema de seguimiento, el 20 de octubre del 2021, se establece que se realizó un reunión con el Departamento de Mercado, para que se realicen los estudios respectivos, sin embargo, no se ha remitido a esta Auditoría los resultados de dicho estudio. Seguimiento al mes de octubre 2022.   |
|         |   | 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   |                       |  |  | Cumplida              | Dentro de la nota JPS-GG-TI-086-2022 se giran una serie de instrucciones al personal del Departamento de TI, para que cuando se le asigne la responsabilidad de una contratación vele por la revisión y aprobación de los manuales respectivos. Dicho aspecto se valorará en futuros informe. Seguimiento al mes de octubre 2022.  |
| 12-2018 | Evaluación de los servicios prestados por el Departamento de Tecnologías de Información a nivel institucional | 2.1.1 Responsabilidades de asignación de las mesas de servicio   | Girar instrucciones al Departamento de Tecnologías de la Información, para dar cumplimiento a las siguientes recomendaciones:<br><br>4.1. Revisar la estructura de roles y responsabilidades, para no delegar completamente una función a un tercero contratado. Lo anterior, por cuanto corresponde a la empresa IPL revisar, dar la primera atención al cliente y escalar los tickets a los técnicos del segundo nivel.  | 28/09/2018 | Gerencia General        | 02/10/2018              | Julio Canales Guillén | Dentro del PETI 2018-2021 se incluyen las actividades para realizar en el 2019 la revisión de la estructura, roles y responsabilidades así como el análisis de los pendientes y procesos de mesa de servicio   | PETI 2018-2021   | Pendiente             | Dentro de las acciones de la Administración, se establece que estos puntos están incluidos dentro del PETI, en cuanto se remita el informe de revisión correspondiente a la recomendación, se dará por cumplida. Seguimiento al mes de octubre 2022.   |
|         |   | 2.1.2 Verificación de las mesas de servicio en estado Tramitado-atendido   | 4.2. Revisar las causas por la cual no se tiene los registros de las acciones de respaldos o formularios de atención, y solicitar de manera obligatoria el registro de los mismos a cada una de las mesas de servicio atendidas.   |            | Gerencia General        | Julio Canales Guillén   |                       | Dentro del PETI 2018-2021 se incluyen las actividades para realizar en el 2019 la revisión y análisis de los pendientes y procesos de mesa de servicio así como la revisión de procedimientos y políticas del Dpto de TI.  | PETI 2018-2021   | Pendiente             | Dentro de las acciones de la Administración, se establece que estos puntos están incluidos dentro del PETI, en cuanto se remita el informe de revisión correspondiente a la recomendación, se dará por cumplida. Seguimiento al mes de octubre 2022.   |
|         |   | 2.1.3 Verificación de las mesas de servicio pendientes   | 4.3. Realizar un plan de acción para las solicitudes pendientes de periodos anteriores y los que están excediendo el tiempo definido.  |            | Gerencia General        | Julio Canales Guillén   |                       | Dentro del PETI 2018-2021 se incluyen las actividades para realizar en el 2019 la revisión y análisis de los pendientes y procesos de mesa de servicio así como la revisión de procedimientos y políticas del Dpto. de TI.   | PETI 2018-2021   | Pendiente             | En las acciones se establece que se encuentra dentro del PETI el análisis y revisión, pero no se ha remitido el resultado de dicho plan de acción. En cuanto se remita el informe correspondiente se dará por cumplida. Seguimiento al mes de octubre 2022.  |
|         |   | 2.1.4 Tendencia de las mesas de servicio   | 4.4. Ejecutar las funciones descritas para el "Administrador de problemas", para reducir la cantidad de solicitudes recurrentes o de solicitudes que puedan ser administrados por los dueños de los procesos.  |            | Gerencia General        | Julio Canales Guillén   |                       |  |  | Cumplida              | Mediante oficio JPS-GG-TI-089-2022, se estableció al funcionario Randall Espinoza, como el responsable del "Administrador de problemas". Seguimiento al mes de abril 2022.   |
|         |   | 2.1.5 Inconsistencias en categorización de las mesas de ayuda  | 4.5. Valorar si es correcto delegar la categorización de las mesas de servicio a los usuarios y verificar que las descripciones estén acordes a lo solicitado por los usuarios.  |            | Gerencia General        | Julio Canales Guillén   |                       |  |  | Cumplida              | Mediante oficio JPS-GG-TI-090-2022, estableció al señor Randall Espinoza, como el encargado de llevar el control de la categorización de las mesas de servicio. Seguimiento al mes abril 2022.   |
|         |   | 2.2.2 Validación de los registros y ejecución de las guías de solución   | 4.6. Velar por el cumplimiento y la correcta gestión de las guías de solución, según lo establece el "PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO", 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   |                       |  |  | Cumplida              | Mediante oficio JPS-GG-TI-091-2022, se delega la responsabilidad al señor Randall Espinoza, para el cumplimiento del procedimiento para la administración de la mesa de servicio. Seguimiento al mes de abril 2022.  |
|         |   | 2.3. Identificadores de desempeño y SLA  | 4.7. Aplicar la encuesta de satisfacción, descrita en el "PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO", después de la finalización de la solicitud, y que estas contengan métricas, para que puedan ser tomadas como un indicador de desempeño de los servicios prestados.   |            | Gerencia General        | Julio Canales Guillén   |                       |  |  | Pendiente             | En las acciones se establece que se encuentra dentro del PETI el análisis y revisión, sin embargo, dicha acción no tiene relación con la implementación de la encuesta de satisfacción. Seguimiento al mes de octubre 2022.  |
|         |   | 2.2.2 Validación de los registros y ejecución de las guías de solución.<br><br>2.2.3 Informes y análisis realizados por el "Administrador de problemas", para reducir la cantidad de solicitudes recurrentes.<br><br>2.3. Identificadores de desempeño y SLA.  | 4.8. Alinear los procedimientos actuales que lleva a cabo el Departamento de Tecnologías de la Información, al manual de procedimiento para la Administración de la Mesa de Servicio.  |            | Gerencia General        | Julio Canales Guillén   |                       |  |  | Cumplida              | Mediante oficio JPS-GG-TI-092-2022, delega la responsabilidad al señor Randall Espinoza, para velar por el cumplimiento del procedimiento para la administración de la mesa de servicio. Seguimiento al mes de abril 2022.   |
| 14-2018 | Recepción de lotería en el proceso de compra de excedente   | 1.3 Procedimiento para el desbloqueo de lotería premiada, registrada como recibida en la compra de excedentes  | 2.1 Concluir a la mayor brevedad con la aprobación del procedimiento para el "Desbloqueo de fracciones mal ingresadas", presentado por la Unidad de Pago de Premios de la Gerencia de Operaciones. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.3 de la sección de Resultados.   | 20/12/2018 | Gerencia General        | 21/12/2018              | Julio Canales Guillén | JPS-GG-0607-2019 solicita al Señor Carlos Cantero encargado de la Unidad de Pago de Premios, coordinar con Planificación Institucional el foliado de los manuales. Así como coordinar con su Gerencia de Área y Gerencia General las firmas digitales correspondientes para la aprobación.   | JPS-GG-0607-2019   | Parcialmente cumplida | La recomendación se mantiene en el estado de parcialmente cumplida, debido a que:<br><br>1. Al cierre del presente seguimiento (al 11 de octubre de 2022) no se reflejan nuevas acciones por parte de la Administración incorporadas en el sistema de recomendaciones, medio autorizado y oficial para dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones.<br><br>2. La última acción registrada por la Administración Activa, fue el 25 de junio de 2019.<br><br>3. Mediante oficio JPS-GG-0607-2019, la Gerencia General solicitó a la Unidad de Pago de Premios en coordinación con el Departamento de Planificación Institucional, la aprobación correspondiente del procedimiento para el "Desbloqueo de fracciones mal ingresadas"; no obstante, a esta Auditoría interna no se le remitaron los documentos relacionados con este tema.  |
|         |   | 1.5 Medidas alternativas de control para subsanar deficiencias del equipo de grabación existente en sala de revisión de lotería y en el sótano del edificio central  | 2.2 Gestionar en forma inmediata la implementación de lo advertido en el oficio JPS-AI-613-2018 del 10 de agosto de 2018 y verificar su correcta operación. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.5 de la sección de Resultados.  |            | Gerencia General        | Julio Canales Guillén   |                       | Según los oficios JPS-GG-GAF-1209-2018 / JPS-GG-GAF-0378-2019 / JPS-GG-GO-0526-2019 -<br><br>GAF: La Gerencia Administrativa Financiera mediante el oficio JPS-GG-GAF-346-2019 le solicita al Dpto. Servicios Administrativos la atención al punto 1.5 de este informe se queda a la espera de la respuesta<br><br>GO: En el sistema se pueden verificar las anulaciones realizadas por los cajeros, con la justificación correspondiente. | JPS-GG-GAF-1209-2018<br>JPS-GG-GAF-0378-2019<br>JPS-GG-GO-0526-2019<br>JPS-GG-GAF-346-2019 | Parcialmente cumplida | La recomendación se mantiene en el estado de parcialmente cumplida, debido a que:<br><br>1. Al cierre del presente seguimiento (al 11 de octubre de 2022) no se reflejan nuevas acciones por parte de la Administración incorporadas en el sistema de recomendaciones, medio autorizado y oficial para dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones.<br><br>2. La última acción registrada por la Administración Activa, fue el 25 de junio de 2019.<br><br>3. 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. Sobre el particular al corte del estudio, no se incluyó evidencia que demuestre lo contrario, la presente recomendación se dará por cumplida hasta que se muestre en los comprobantes de compra de excedentes la cantidad de fracciones por recibir de cada adjudicatario. |
|         |   | 1.2 Procedimiento de revisión de la lotería escaneada aplicado por la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos en la compra de excedentes<br><br>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 resaqueo 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 |                       | La revisión de las transacciones recibidas en la compra de excedentes, indicada en esta recomendación, actualmente no pertenece a esta Gerencia de Operaciones, es la Gerencia General, la responsable de su ejecución, por lo que se solicita respetuosamente sea asignada esta recomendación a esa dependencia. Gracias.   |  | Pendiente             | Al efectuar el seguimiento a la presente recomendación (al 12 de octubre de 2022), no se visualizan acciones por parte de la Administración Activa para dar subsanar la recomendación emitida.<br><br>Dado lo anterior la recomendación se encuentra pendiente cumplimiento.   |

|         |   |  |  |   |            |                           |            |                       |  |
|---------|---|--|--|---|------------|---------------------------|------------|-----------------------|--|
|         |   | 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 aquellos que se generen por liberación de fracciones, de igual manera establecer los mecanismos que se deben aplicar en la unidad definida, para resolver motivadamente cada uno de los casos que se 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 bilbores que se mantienen de este proceso. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.3 de la sección de Resultados.  | Gerencia de Operaciones                   |            | Claudio Madrigal Guzmán   |            | Cumplida              | La presente recomendación se encuentra cumplida, esto por cuanto mediante oficio JPS-GG-GO-PSC-0327-2021 del 28 de abril de 2021, la Plataforma Servicio al Cliente y Gerente de Producción y Comercialización, hacen de conocimiento lo siguiente:<br><br>1- Que el régimen sancionatorio ya fue analizado por la Asesoría Jurídica, según consta en el oficio JPS-AI-258-2021.<br><br>2- Que ya se cuenta con dos documentos en los cuales están establecidas las sanciones disciplinarias que se deben aplicar a los funcionarios de la Institución (el Reglamento Autónomo de Organización y Servicio de la Junta de Protección Social y Reglamento Interno para regular las actividades relacionadas con la realización y asistencia a la celebración de sorteos de lotería y a la recepción de antecedentes de lotería).<br><br>3- Que actualmente la Plataforma Servicio al Cliente mediante este instrumento ha realizado sanciones al personal de la compra de excedentes como por ejemplo consta en los oficios JPS-GG-GOPSC-596-2019 y JPS-GG-GO-PSC-189-2021.<br><br>En virtud a lo anterior, la recomendación se da por atendida. |
|         |   | 1.4 Aplicación del régimen disciplinario y sancionatorio establecido en la compra de excedentes, por reincidencia en diferencias   | 2.5 Reglamentar las sanciones, tanto para la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos, como para la Plataforma de Servicio al Cliente, por faltas que presentan los colaboradores que laboran en el proceso de compra de excedentes. Dichas sanciones deberán ser autorizadas por la Gerencia General y ser divulgadas entre los funcionarios participantes en la compra de excedentes. Como mínimo se debe considerar:<br><br>I. 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.<br>II. Naturaleza de las faltas y sanciones por aplicar.<br>III. Frecuencia para la contabilización de las faltas.<br><br>Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.4 de la sección de Resultados. | Gerencia de Operaciones                   |            | Claudio Madrigal Guzmán   |            | Cumplida              | La presente recomendación se encuentra cumplida, esto por cuanto mediante oficio JPS-GG-GO-PSC-0327-2021 del 28 de abril de 2021, la Plataforma Servicio al Cliente y Gerente de Producción y Comercialización, hacen de conocimiento lo siguiente:<br><br>1- Que el régimen sancionatorio ya fue analizado por la Asesoría Jurídica, según consta en el oficio JPS-AI-258-2021.<br><br>2- Que ya se cuenta con dos documentos en los cuales están establecidas las sanciones disciplinarias que se deben aplicar a los funcionarios de la Institución (el Reglamento Autónomo de Organización y Servicio de la Junta de Protección Social y Reglamento Interno para regular las actividades relacionadas con la realización y asistencia a la celebración de sorteos de lotería y a la recepción de antecedentes de lotería).<br><br>3- Que actualmente la Plataforma Servicio al Cliente mediante este instrumento ha realizado sanciones al personal de la compra de excedentes como por ejemplo consta en los oficios JPS-GG-GOPSC-596-2019 y JPS-GG-GO-PSC-189-2021.<br><br>En virtud a lo anterior, la recomendación se da por atendida. |
|         |   | 1.1 Cumplimiento por parte del cajero de las actividades del procedimiento de compra de excedentes y disposiciones emitidas por la jefatura de la Plataforma de Servicio al Cliente  | 2.6 Incluir en el manual de procedimientos o en un instructivo específico, todas las circulares emitidas, relacionadas con medidas de control establecidas en el proceso de Compra de Excedentes. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.1 de la sección de Resultados.  | Plataforma de Servicio al Cliente         |            | Giovanni Centeno Espinoza |            | Cumplida              | Se realizó un compendio con la recopilación de las circulares emitidas desde el año 2015 al año 2018; el mismo fue remitido a la Gerencia de Operaciones por medio del oficio JPS-GG-GO-PSC-145-2019, el cual fue aprobado y enviado a la Auditoría Interna por medio del oficio JPS-GG-GO-095-2019  |
|         |   | 1.1 Cumplimiento por parte del cajero de las actividades del procedimiento de compra de excedentes y disposiciones emitidas por la jefatura de la Plataforma de Servicio al Cliente  | 2.7 Divulgar al personal que participa en el proceso de compra de excedentes, el documento recomendado en el punto anterior, con el fin de recordar y tener presente las medidas de control establecidas en dicho proceso. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 1.1 de la sección de Resultados.   | Plataforma de Servicio al Cliente         |            | Giovanni Centeno Espinoza |            | Cumplida              | Por medio del oficio JPS-GG-GO-PSC-145-2019 se informó que se estaría remitiendo al personal de la compra de excedentes del compendio realizado, el cual en la circular PSC-032-2019 se adjunta y se informa del mismo a los colaboradores de la Compra de Excedentes.   |
|         |   |  | De aceptarse las recomendaciones giradas, se les solicita remitir a esta Auditoría Interna el cronograma de cumplimiento de las mismas, en un plazo de quince días hábiles a partir del recibo de este informe; así como copia de las notas que se emitan, en las cuales consten las acciones ejecutadas para dar cumplimiento a dichas recomendaciones.   | Plataforma de Servicio al Cliente         |            | Giovanni Centeno Espinoza |            |                       |  |
| 16-2018 | Estudio de control interno sobre los procesos de conteo del papel de seguridad en la elaboración de las loterías preimpresas por parte del Departamento de Producción | 2.1. Procedimiento escrito para el conteo de papel de seguridad en los diferentes procesos productivos del Departamento de Producción  | 1) Girar instrucciones claras y precisas al Departamento de Producción para que coordine con Planificación Institucional la remisión de todos los Manuales de Procedimientos que se utilizan en dicho Departamento, específicamente los que tienen que ver con el conteo del papel de seguridad en los diferentes procesos productivos, a la Gerencia General para su respectiva aprobación. (Ver punto 2.1 de este informe).  | Gerencia de Producción y Comercialización | 20/12/2018 | Claudio Madrigal Guzmán   | 27/12/2018 | Parcialmente cumplida | Con oficio JPS-GG-GPC-1229-2020 se remite a la Gerencia General los manuales requeridos en esta recomendación, y en lo que interese se transcribe texto de lo indicado en el oficio de cita:<br><br>Con el fin de avanzar en el proceso de remisión de manuales de procedimientos correspondientes a esta Gerencia, me permito indicarle que se van a realizar adelantos para su revisión y aprobación.<br>En virtud de lo anterior, se adjuntan según el organigrama de la nueva reorganización los siguientes manuales:<br><br>1. Departamento de Mercados y Ventas<br>a. Investigación y Desarrollo<br>b. Ventas<br>2. Departamento Administración de Loterías<br>a. Distribución de Loterías<br>b. Plataforma de Servicios<br>c. Proceso de Despacho de Loterías<br>3. Gerencia Comercial<br>a. Producción de Loterías<br>b. Supervisión Proceso Compra de Excedentes proceso que ejecuta la Plataforma de Servicios<br>c. Gerencia Comercial  |
|         |   | 2.2. Contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de las máquinas 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) | 2) Girar instrucciones claras y precisas al Departamento de Producción como responsable del Contrato de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de las Máquinas Contadoras de Papel de Seguridad, para que solicite formalmente mediante oficio dirigido a la empresa SOMMERUS, que cuando por algún motivo sus técnicos no puedan realizar la visita mensual, tal y como se indica en el contrato, lo hagan saber con antelación a la jefatura de dicho Departamento mediante un oficio, así mismo, en dicho oficio deberán indicar la fecha en la que se programa la visita que no se pudo realizar. (Ver punto 2.2 de este informe)   | Gerencia de Producción y Comercialización |            | Claudio Madrigal Guzmán   |            | Cumplida              | Se realizó reunión con la empresa Sommerus, donde se les indicó que en caso de que los técnicos estuvieran en capacitación se tenía que comunicar formalmente mediante nota que no se iban a realizar las visitas y que las mismas tenían que ser programadas, a la fecha se han realizado el mantenimiento mensualmente sin ningún problema   |
|         |   | 2.3. Conteo de Papel de seguridad en el Proceso de Verificación  | 3) Vigilar el reforzar con otro funcionario el Proceso de Verificación para que en una eventual incapacidad o periodo prolongado de vacaciones del funcionario que actualmente labora en dicho proceso, no se vea afectada la producción de las diferentes loterías preimpresas. (Ver punto 2.3 de este informe)   | Gerencia de Producción y Comercialización |            | Claudio Madrigal Guzmán   |            | Cumplida              | Se realizó inspección ocular el 15/03/2019, se uniformaron los procesos verificación con el de custodia y control de materia prima, para que en el conteo se encuentren 2 funcionarios, esto de acuerdo con el oficio JPS-GG-GPC-PRO-018-2019  |

|         |  |  |   |            |                                    |                         |   |  |  |  |  |
|---------|--|--|---|------------|------------------------------------|-------------------------|---|--|--|--|--|
| 17-2018 | Controles internos aplicados sobre las comisiones por el cambio de premios | <p>2.1. Disposiciones sobre el giro de recursos para el pago de comisiones sobre los premios de lotería cambiada.</p> <p>2.2. Cumplimiento de las disposiciones en general por parte de la Unidad de Pago de Premios.</p> <p>2.3 Manuales de procedimientos, funciones y tareas de la Unidad de Pago de Premios</p> <p>2.4. Planes de Contingencia</p> <p>2.5. Perfiles de acceso asignados a los sistemas bancarios e institucionales</p> | <p>4.1.1 En relación a los hallazgos contenidos en el presente estudio sobre las Disposiciones administrativas emitidas sobre el Control y Manejo del Efectivo, Manuales de Procedimientos, Manuales de Tareas, Planes de Contingencia y Perfiles de acceso asignados en los sistemas institucionales, se aclara que la Auditoría Interna mediante el Informe AI JPS N° 09-2018, denominado "Estudio a las Cuentas Corrientes de la Institución", realizó las recomendaciones pertinentes al respecto</p> <p>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).</p>   | 20/12/2018 | Gerencia General                   | Julio Canales Guillén   |   | <p>Según oficio JPS-GG-GO-150-2019- JPS-GG-0607-2019 solicita al Señor Carlos Cantero encargado de la Unidad de Pago de Premios, coordinar con Planificación Institucional el foliado de los manuales. Así como coordinar con su Gerencia de Área y Gerencia General las firmas digitales correspondientes para la aprobación.</p>   | JPS-GG-GO-150-2019<br>JPS-GG-0607-2019 | Parcialmente Cumplida  | La recomendación se mantiene con la condición de "Parcialmente Cumplida" al 30/9/2022, dado que no se aprecia ninguna acción adicional por parte de la Administración para el cumplimiento de esta recomendación. Cabe indicar, además, que se encuentra pendiente la implementación de la nueva Estructura Orgánica y la actualización de los Manuales de Procedimientos.   |
|         |  | 2.6.2 Errores en el pago de premios y las comisiones   | <p>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).</p>   |            | Gerencia General                   | Julio Canales Guillén   |   | <p>Según JPS-GG-GO-0150-2019-La Institución firmó un nuevo convenio con el Banco de Costa Rica. No obstante, en la cláusula CINCUENTA Y UNO: INSTALACIÓN DE EQUIPOS LECTORES, indica: "... En las oficinas del BANCO que únicamente brindan el servicio de cambio de premios al público, se autoriza de forma temporal el mecanismo de registro de los premios mediante la digitación de la información por parte del cajero. La JUNTA de común acuerdo con el BANCO, definirá el plazo por el cual se mantendrá este mecanismo de registro de los premios, lo cual dependerá de la implementación del sistema de control de filas que el BANCO defina y adquiera bajo el proceso de Contratación Administrativa, una vez en funcionamiento este sistema el BANCO instalará los dispositivos de captura del código de barras ya adquiridos y los pondrá en funcionamiento en oficinas que serán elegidas por acuerdo de las partes. Esto no compromete al BANCO a instalar un equipo lector en todas las oficinas.</p> | JPS-GG-GO-0150-2019                    | Pendiente  | La recomendación se mantiene con la condición de "Pendiente" al 30/9/2022, dado que no se aprecia ninguna acción adicional por parte de la Administración para el cumplimiento de esta recomendación.  |
|         |  | 2.6.1 Cálculo y pago de comisiones canceladas  | <p>4.2.1 Se ejecuten las acciones que sean requeridas de forma que se asegure que con respecto a las operaciones del pago de comisiones por el servicio de cambio de premios, se cuente con todos los convenios debidamente firmados con las personas físicas y jurídicas, así como que los mismos se encuentren vigentes y debidamente custodiados por la Institución. (Según inciso 2.6.1 de resultados del estudio).</p>   |            | Gerencia de Operaciones            | Claudio Madrigal Guzmán |   |  |  | Cumplida   | <p>El convenio con el Banco de Costa Rica, fue firmado el 11 de diciembre del 2018 y tendrá vigencia en un año, contado a partir de la firma del presente documento, prorrogables automáticamente por periodos iguales hasta un máximo de tres años, según cláusula: AUTORENTE Y SEIS: PLAZO.</p> <p>Los convenios con las cooperativas fueron firmados el 26 de diciembre del 2018 y tienen una vigencia de una año a partir del 31 de diciembre del 2018, según cláusula: CUADRAGESIMA SEGUNDA</p> |
|         |  | 2.7 Revisión de la lotería que es presentada como cambiada por las personas físicas y jurídicas  | <p>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 Tiempo) 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).</p> |            | Gerencia de Operaciones            | Claudio Madrigal Guzmán | <p>Las mesas de servicio relacionadas a la revisión de premios pagados con lectora, las cuales pretenden mejorar la seguridad en la revisión respectiva, fueron incluidas dentro del oficio JPS-GG-GPC-060-2022 remitido a T para la atención pertinente.</p> |  | Parcialmente Cumplida                  | <p>La recomendación al 30/09/2022, se mantiene por parte de la Auditoría Interna como Parcialmente Cumplida. Se sugiere incorporar en la herramienta de seguimiento de recomendaciones la evidencia que demuestre la cantidad de premios pagados que están siendo revisados mediante el uso de la aplicación informática vs la revisión manual; así mismo, se indique si la misma ha permitido el incremento paulatino en la revisión de los premios cambiados.</p>  |  |
|         |  | 2.8 Registro Contable del pago de comisiones por el cambio de premios  | <p>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).</p>   |            | Gerencia Administrativa Financiera | Gina Ramirez Mora       |   |  |  | Cumplida   | Se recibió en copia el oficio JPS-GG-GAF-631 del 20 de agosto de 2020 remitido por la Gerencia Administrativa Financiera, con el cual se da el aval de la clasificación correspondiente.   |
|         |  | 2.8 Registro Contable del pago de comisiones por el cambio de premios  | <p>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).</p>  |            | Gerencia Administrativa Financiera | Gina Ramirez Mora       | <p>ACTIVIDADES AL 30 DE JUNIO 2021:<br/>Se remite correo electrónico, solicitando respuesta a dicho oficio.<br/>Permanece pendiente la atención de este informe, se espera retornar en este trimestre.</p>  |  | Parcialmente Cumplida                  | <p>En el anexo del oficio JPS-GG-GAF-CP-649-2021, en la columna: "Fecha de Cumplimiento: no se incluye ninguna fecha; no obstante, en la columna denominada: Evidencia/Acción DTH, se indica:<br/>"ACTIVIDADES AL 30 DE JUNIO 2021:<br/>Se remite correo electrónico, solicitando respuesta a dicho oficio. Incluir actividades.<br/>Permanece pendiente la atención de este informe, se espera retornar en este trimestre".<br/><br/>ACTIVIDADES AL 30 DE JUNIO 2021:<br/>Se remite correo electrónico, solicitando respuesta a dicho oficio. Permanece pendiente la atención de este informe, se espera retornar en este trimestre.<br/><br/>De conformidad con lo descrito en el Cronograma de Cumplimiento a junio del 2021, denominado Anexo respuesta JPS-GG-GAF-589-2021, se adjuntó al oficio JPS-GG-GAF-CP-649-2021 del 04/08/2021, se indica que la atención de este informe, se esperaba retornar en este trimestre 2021.</p> |  |
|         |  | 2.8 Registro Contable del pago de comisiones por el cambio de premios  | <p>4.3.3 Se realice un tratamiento uniforme para el registro contable de las operaciones relacionadas con el servicio de la comisión por el cambio de premios, de tal manera que no se efectúen los asientos contables empleando procedimientos diferentes dependiendo de cuál es el proveedor del servicio. (Según inciso 2.8 de resultados del estudio).</p>  |            | Gerencia Administrativa Financiera | Gina Ramirez Mora       |   |  |  | Cumplida   | Se recibió en copia el oficio JPS-GG-GAF-631 del 20 de agosto de 2020 remitido por la Gerencia Administrativa Financiera, con el cual se da el aval del tratamiento correspondiente.   |



|          |   | 2.10. Concordancia entre los Registros Contables y la Ejecución Presupuestaria de las operaciones relacionadas con el pago de comisiones por el cambio de premios | 4.3.4 El Departamento Contable Presupuestario realice las conciliaciones de las cuentas de pasivo relacionadas con el registro del servicio de la comisión por el cambio de premios, con la finalidad de tener certeza sobre la exactitud de los registros contables relacionados con el pago de la comisión por el cambio de premios. (Según inciso 2.10 de resultados del estudio).   |      | Gerencia Administrativa Financiera |       | Gina Ramirez Mora |  | ACTIVIDADES DE CORTE AL 30 DE JUNIO 2021;<br>A nivel de pasivo la cuenta es la 2.1.1.99.99.01.9.06, la cual a final de cada mes presenta un saldo de 0, ya que se paga a los socios comerciales el porcentaje por premios pagados casi inmediatamente.<br>Se solicita documento evidencia |                       | Parcialmente Cumplida   | En el anexo del oficio JPS-GG-GAF-CP-649-2021, en la columna: "Fecha de Cumplimiento": no se incluye ninguna fecha.<br><br>Se generó por parte del Departamento Contable un nuevo código ( 2.1.1.03.01.01.5) Pago de Comisión sobre pago de Premios, para el registro de comisiones por pago de premios.<br><br>ACTIVIDADES DE CORTE AL 30 DE JUNIO 2021:<br>A nivel de pasivo la cuenta es la 2.1.1.99.99.01.9.06, la cual a final de cada mes presenta un saldo de 0, ya que se paga a los socios comerciales el porcentaje por premios pagados casi inmediatamente.<br><br>La recomendación al 30/09/2022, se mantiene por parte de la Auditoría Interna como Parcialmente Cumplida, por cuanto no se observa en el Módulo de Seguimiento de Recomendaciones, por lo que se requiere que sea incluida en la herramienta de Seguimiento de Recomendaciones la respectiva conciliación de dicha cuenta de pasivo.<br><br>Para el cumplimiento de la recomendación se deberá aportar como evidencia en la Herramienta de Seguimiento de Recomendaciones las conciliaciones de las cuentas de pasivo relacionadas con el registro del servicio de la comisión por el cambio de premios, con la finalidad de tener certeza sobre la exactitud de los registros contables relacionados con el pago de la comisión por el cambio de premios. |         |                |    |          |         |                |    |            |                                    |            |                   |  |  |  |          |   |
|----------|---|---|---|------|------------------------------------|-------|-------------------|--|---|-----------------------|---|--|---------|----------------|----|----------|---------|----------------|----|------------|------------------------------------|------------|-------------------|--|--|--|----------|---|
| 18-2018  | Estudio sobre el cumplimiento de normativa, políticas y procedimientos en la gestión del servicio de Seguridad y Vigilancia | 2.5. Control de armas   | Sobre los informes de control de armas y municiones:<br><br>4.1. Se valore, en conjunto con la Asesoría Jurídica, si las gestiones realizadas por la institución ante el Departamento de Armas y Explosivos, respecto a la desaparición de las armas que se citan al continuación, liberan a la Junta de Protección Social de enfrentar algún tipo de responsabilidad civil ante eventuales hechos ilícitos.<br><br><table border="1"> <thead> <tr> <th>tipo</th> <th>Serie</th> <th>Marca</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Revólver</td> <td>15457</td> <td>FNAR</td> <td>102</td> </tr> <tr> <td>Revólver</td> <td>2061168</td> <td>Smith &amp; Wesson</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>Revólver</td> <td>8221982</td> <td>Smith &amp; Wesson</td> <td>50</td> </tr> </tbody> </table><br>En caso de que las gestiones no se consideren suficientes, proceder a presentar las denuncias respectivas. | tipo | Serie                              | Marca | Cantidad          | Revólver   | 15457   | FNAR                  | 102   | Revólver   | 2061168 | Smith & Wesson | 50 | Revólver | 8221982 | Smith & Wesson | 50 | 21/12/2018 | Gerencia Administrativa Financiera | 27/12/2018 | Gina Ramirez Mora |  |  |  | Cumplida | Adjunto al oficio JPS-GG-GAF-469-2019, se remittieron copias de denuncias realizadas ante el OJ. Indican de Certificación N° MSP-DGA-CAE/ST-416-2018 donde certifica denuncia puesta desde el 5-11-1981 |
| tipo     | Serie   | Marca   | Cantidad  |      |                                    |       |                   |  |   |                       |   |  |         |                |    |          |         |                |    |            |                                    |            |                   |  |  |  |          |   |
| Revólver | 15457   | FNAR  | 102   |      |                                    |       |                   |  |   |                       |   |  |         |                |    |          |         |                |    |            |                                    |            |                   |  |  |  |          |   |
| Revólver | 2061168   | Smith & Wesson  | 50  |      |                                    |       |                   |  |   |                       |   |  |         |                |    |          |         |                |    |            |                                    |            |                   |  |  |  |          |   |
| Revólver | 8221982   | Smith & Wesson  | 50  |      |                                    |       |                   |  |   |                       |   |  |         |                |    |          |         |                |    |            |                                    |            |                   |  |  |  |          |   |
|          |   | 2.5. Control de armas   | 4.2 Dependiendo de los resultados de la recomendación anterior, se valore, en conjunto con las Unidades Administrativas que correspondan, la necesidad de crear una provisión que sirva para enfrentar posibles demandas, en caso de que se llegase a presentarse algún hecho ilícito con las armas que aún se encuentran a nombre de la institución, pero se desconoce su paradero.  |      | Gerencia Administrativa Financiera |       | Gina Ramirez Mora |  |   |                       | Cumplida  | Con el oficio AJ-321-2019, la Asesoría Legal indica que no es necesario hacerlo.   |         |                |    |          |         |                |    |            |                                    |            |                   |  |  |  |          |   |
|          |   | 2.6. Estado del lugar destinado como Armería Institucional  | Sobre la Armería Institucional<br><br>4.1. Valorar el traslado del lugar de armería de forma que no se encuentre en una ubicación de alto tránsito de personas y en caso de que se tome la decisión de trasladar la Junta de Protección Social, se considere dentro de los planes del traslado, las condiciones que debe reunir la armería institucional.   |      | Gerencia Administrativa Financiera |       | Gina Ramirez Mora |  |   |                       | Cumplida  | La presente recomendación se da por cumplida ya que, al analizar la información incluida en el sistema de seguimiento de recomendaciones de esta Auditoría Interna, se logran visualizar los justificantes para dar cumplimiento a la recomendación.<br><br>Cabe señalar que, queda bajo la responsabilidad de la Gerencia Administrativa Financiera, en conjunto con la Unidad de Seguridad, el verificar a futuro que se mantengan el control del lugar de armería.  |         |                |    |          |         |                |    |            |                                    |            |                   |  |  |  |          |   |
|          |   | 2.6. Estado del lugar destinado como Armería Institucional  | 4.2. Verificar que la institución cumpla con el "Manual para el manejo y control de armerías estatales" por lo que se debe de:<br><br>4.2.1. Realizar el proceso que corresponda para que se desechen los activos obsoletos.<br><br>4.2.2. Eliminar el gas pimienta vencido.<br><br>4.2.3. Se proceda a implementar las medidas de seguridad (mesa de trabajo, puerta metálica, sistema de extinción en contra incendios, cajón de arena).  |      | Gerencia Administrativa Financiera |       | Gina Ramirez Mora | CORTE NOVIEMBRE 2022<br>Punto 4.2.1 a continuación se indica que mediante el oficio JPS-GG-1575-2022 la GG aprobó la baja de activos armas no letales que se encontraban obsoletos en la Unidad de Seguridad.<br>Mediante el oficio JPS-GG-GAF-843-2022 la GAF comunicó al Depto. de Tesorería y solicitó la exclusión de los registros contables, por lo que este punto se encuentra CUMPLIDO | JPS-GG-1575-2022<br>JPS-GG-GAF-843-2022   | Parcialmente cumplida | Al analizar la documentación incluida en el sistema de seguimiento de recomendaciones de esta Auditoría Interna al 13 de octubre de 2022, como parte del cumplimiento de la recomendación es conveniente destacar que, la recomendación se encuentra en el estado de parcialmente cumplida, ello por cuanto:<br><br>1- Mediante nota JPS-GG-GAF-SA-S-038-2022, del 27 de junio de 2022, la Unidad de Seguridad remitió al Departamento Arsenal Nacional donde gestionan la solicitud de desecho de armas eléctricas y de artículos varios por desuso o vencimiento.<br><br>2- Según oficio JPS-GG-GAF-SA-S-053-2022 del 04 de agosto de 2022, el Departamento de Servicios Administrativos en conjunto con la Unidad de Seguridad solicitaron a la Gerencia Administrativa Financiera, para dar de baja a varios activos registrados a nombre de la Unidad de Seguridad.<br><br>3- Mediante el oficio JPS-GG-GAF-555-2022 del 16 de agosto de 2022, la Gerencia Administrativa solicita dar de baja y excluir de los registros contables 20 taser (armas no letales) y solicita la autorización de la Gerencia General.<br><br>4- Según lo indicado en la última acción incluida el sistema de seguimiento de recomendaciones (al 12 de setiembre de 2022), la Gerencia Administrativa Financiera se encuentra a la espera de aprobación por parte de la Gerencia General.<br><br>5- Al cierre del presente seguimiento (al 13 de octubre de 2022), desde el 12 de setiembre de 2022 no se reflejan nuevas acciones por parte de la Administración Activa, incorporadas en el sistema de recomendaciones, medio autorizado y oficial. |  |         |                |    |          |         |                |    |            |                                    |            |                   |  |  |  |          |   |
|          |   | 2.6. Estado del lugar destinado como Armería Institucional  | 4.3. Analizar la necesidad institucional de dotar y/o capacitar a un funcionario de la Unidad de Seguridad y Vigilancia para que se encargue del mantenimiento, manejo, control de la armería institucional y que sirva de soporte a la Jefatura de esa Unidad en otras labores de índole Administrativa.   |      | Gerencia Administrativa Financiera |       | Gina Ramirez Mora | corte octubre-2022<br>Mediante el oficio JPS-GG-GAF-DTH-1603-2022 el dato de TH indica que valoró en conjunto con la señora Diana Solano Castillo el programa adjunto sobre Técnico en Armería   | JPS-GG-GAF-DTH-1603-2022  | Parcialmente cumplida | Al analizar la documentación incluida en el sistema de seguimiento de recomendaciones de esta Auditoría Interna al 13 de octubre de 2022, como parte del cumplimiento de la recomendación es conveniente destacar que, la recomendación se encuentra en el estado de parcialmente cumplida, ello por cuanto:<br><br>1- Mediante oficio JPS-GG-GAF-SA-S-107-2022 del 21 de setiembre 2022, la Unidad de Seguridad señala que actualmente cuenta con el apoyo del supervisor de seguridad señor Alfredo Sanabria Chaves en labores propias de mantenimiento, manejo y control de las armas institucionales. Asimismo, cuenta con el soporte del oficial Minor Porras Villegas, quién se encuentra encargado del manejo de los activos asignados a Seguridad.<br><br>2- Mediante el oficio JPS-GG-GAF-DTH-1603-2022 del 28 de setiembre de 2022, el Departamento de Talento Humano señaló que valoró en conjunto con la señora Diana Solano Castillo el programa adjunto sobre Técnico en Armería, mismo que se considera viable y se tendrá estimado iniciar a partir de febrero 2023.<br><br>3- Dado lo anterior, el cumplimiento de la presente recomendación quedará sujeto a la puesta en marcha del curso para el periodo correspondiente al año 2023.   |  |         |                |    |          |         |                |    |            |                                    |            |                   |  |  |  |          |   |

|  |   |   |                                    |                   |  |  |                       |   |
|--|---|---|------------------------------------|-------------------|--|--|-----------------------|---|
|  | 2.4. Circuito Cerrado de Televisión   | Sobre el Circuito Cerrado de Televisión<br>4.4. Realizar las gestiones que correspondan, para dotar a la Institución de un Circuito Cerrado de Televisión que funcione adecuadamente. Para ello se deberá coordinar con la Unidad de Seguridad y Vigilancia.  | Gerencia Administrativa Financiera | Gina Ramirez Mora | SEPTIEMBRE 2022<br>La unidad de seguridad remitió oficio JPS-GG-GAF-SA-5-057-2022, a la Gerencia Administrativa Financiera, en relación a estudio de necesidad de cámaras de la Junta de Protección Social, además, se solicitó mantener y aprobar los recursos presupuestados para el 2023 para materializar la adquisición de cámaras en la institución. | JPS-GG-GAF-SA-5-057-2022                           | Parcialmente cumplida | Al analizar la documentación incluida en el sistema de seguimiento de recomendaciones de esta Auditoría Interna al 13 de octubre de 2022, como parte del cumplimiento de la recomendación es conveniente destacar que la recomendación se encuentra en el estado de parcialmente cumplida, ello por cuanto:<br><br>1- Mediante oficio JPS-GG-GAF-SA-5-057-2022 del 20 de julio de 2022, la Unidad de Seguridad señaló a la Gerencia Administrativa Financiera, que realizó un estudio, del cual se desprende la compra de cámaras y licencias de los sistemas de CCTV, solicitando que para el periodo 2023 se mantenga dentro del presupuesto los recursos solicitados.<br><br>2- No se han incluido acciones de la gestión realizada con el Cartel del CCTV, el cual incluía una serie de correcciones junto con la decisión inicial y clausula penal al Departamento de Recursos Materiales, para su valoración, la cual había sido remitida el 29 de junio de 2021.<br><br>3- Al cierre del presente seguimiento (al 13 de octubre de 2022), desde el 22 de setiembre de 2022 no se reflejan nuevas acciones por parte de la Administración Activa, incorporadas en el sistema de recomendaciones, medio autorizado y oficial, para dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones. |
|  | 2.7. Uso de implementos básicos de seguridad y estado de puestos de trabajo                             | Sobre uso de implementos básicos y estado de los puestos.<br>4.5. Proceda girar las instrucciones que correspondan y verificar que los puestos en que se desempeñan los oficiales de seguridad, cumplan con las condiciones mínimas de salud ocupacional.   | Gerencia Administrativa Financiera | Gina Ramirez Mora |  |  | Cumplida              | La recomendación se encuentra cumplida, dado que mediante oficio JPS-GG-GAF-SA-5-050-2020 del 19 de marzo de 2020, la Unidad de Seguridad informa que se acondiciono un espacio para los Oficiales de Seguridad.  |
|  | 2.12. Sobre el pago del rubro de peligrosidad a los funcionarios de la Unidad de Seguridad y Vigilancia | Sobre el rubro de peligrosidad cancelados a funcionarios de la Unidad de Seguridad y Vigilancia<br>4.6. Verifique que el Departamento Desarrollo de Talento Humano proceda a lo siguiente:<br>4.6.1. Reconocer el aumento de costo de vida correspondiente al I Semestre del 2018 e II Semestre del 2018.   | Gerencia Administrativa Financiera | Gina Ramirez Mora |  |  | Cumplida              | En el mes de mayo 2019 se canceló lo correspondiente al rubro de peligrosidad. DTH-980-2019 y GG-GAF-753-2019.  |
|  | 2.12. Sobre el pago del rubro de peligrosidad a los funcionarios de la Unidad de Seguridad y Vigilancia | Sobre el rubro de peligrosidad cancelados a funcionarios de la Unidad de Seguridad y Vigilancia<br>4.6.2. Corregir y/o actualizar los manuales de clases y cargos en lo que corresponde al personal destacado en el Circuito Cerrado de Televisión  | Gerencia Administrativa Financiera | Gina Ramirez Mora | OCTUBRE 2022<br>Mediante el oficio JPS-GG-DTH-1664-2022 indica el Depto de TH que esta recomendación se podrá atender en el análisis y valoración del puntaje los factores de los cargos y esto se realiza solo mediante la elaboración de un nuevo Manual de Clases y Cargos.   | JPS-GG-DTH-1664-2022                               | Parcialmente cumplida | Al analizar la documentación incluida en el sistema de seguimiento de recomendaciones de esta Auditoría Interna al 13 de octubre de 2022, como parte del cumplimiento de la recomendación es conveniente destacar que, la recomendación se encuentra en el estado de parcialmente cumplida, ello por cuanto:<br><br>1-Los manuales de procedimientos no están siendo aprobados por parte de la Gerencia General hasta que se implemente y apruebe la nueva estructura orgánica.<br><br>2-Mediante oficio JPS-GG-GAF-DTH-1664-2022 del 04 de octubre de 2022, el Departamento de Talento Humano señala que, la presenta recomendación "...se podrá atender en el análisis y valoración del puntaje los factores de los cargos y esto se realiza solo mediante la elaboración de un nuevo Manual de Clases y Cargos."<br><br>3- Al cierre del presente seguimiento (al 13 de octubre de 2022), desde el 06 de octubre de 2022 no se reflejan nuevas acciones por parte de la Administración Activa, incorporadas en el sistema de recomendaciones, medio autorizado y oficial, para dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones.   |
|  | 2.10. Manuales de Procedimientos de la Unidad de Seguridad y Vigilancia                                 | Sobre los manuales de procedimientos:<br>4.7. Realizar una verificación para determinar si se tienen documentadas todas las actividades mediante manuales de procedimientos. En caso de determinar que no todas las actividades se encuentran incorporadas en manuales, realizar en conjunto con el Departamento de Planificación Institucional los manuales de procedimientos faltantes y mantener actualizados los existentes.                      | Seguridad y Vigilancia             | Andrea Chinchilla | ACTIVIDADES AL 30 DE MARZO 2021:<br>Mediante el oficio JPS-GG-GAF-277-2020, se le solicita al Departamento de Servicios Administrativos, referirse a esta recomendación.<br>Mediante el oficio JPS- GG GAF SA- 5 119- 2020 indica: Se realizaron todos los manuales y en el año 2020 se están actualizando protocolos.                                     | JPS-GG-GAF-277-2020<br>JPS- GG GAF SA- 5 119- 2020 | Parcialmente cumplida | Al analizar la documentación incluida en el sistema de seguimiento de recomendaciones de esta Auditoría Interna al 13 de octubre de 2022, como parte del cumplimiento de la recomendación es conveniente destacar que, la recomendación se encuentra en el estado de parcialmente cumplida, ello por cuanto:<br><br>1- Los manuales de procedimientos no están siendo aprobados por parte de la Gerencia General hasta que se implemente y apruebe la nueva estructura orgánica.<br><br>2- Al cierre del presente seguimiento (al 13 de octubre de 2022), desde el 20 de abril de 2021 no se reflejan nuevas acciones por parte de la Administración Activa, incorporadas en el sistema de recomendaciones, medio autorizado y oficial, para dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones.  |
|  | 2.11. Falta de información en Circulares emitidas por parte de la Unidad de Seguridad y Vigilancia      | Sobre circulares administrativas:<br>4.8. Mejorar la información que es transmitida a todo el personal de la Unidad de Seguridad y Vigilancia mediante circulares administrativas de forma que se muestre destinatarios, fecha de emisión, asunto y el recibido por parte de todos los funcionarios. Estas se deben custodiar en el archivo de gestión por el plazo establecido por el Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos. | Seguridad y Vigilancia             | Andrea Chinchilla |  |  | Cumplida              | Para muestra se valoró la circular N°4-2019 , adjunta a la GAF-753-2019; se cumple en cuanto a lo requerido. En relación al cumplimiento de plazos para su destrucción, queda a responsabilidad de la Administración.   |
|  | 2.5. Control de armas   | Sobre los informes de control de armas y municiones:<br>4.9. Verifique que se corrija el saldo de municiones en los registros que lleva el señor Alfredo Sanabria Chaves en la Armería Institucional.   | Seguridad y Vigilancia             | Andrea Chinchilla |  |  | Cumplida              | Saldo corregido, ver SA-5 027-2019 y 080-2019 GAF393-2019 y 477-2019  |

|  |   |   |                         |   |                      |  |   |   |  |  |
|--|---|---|-------------------------|---|----------------------|--|---|---|--|--|
|  | 2.5. Control de armas   | 4.10. Realice las gestiones que correspondan para verificar si efectivamente las armas no letales (armas eléctricas) funcionan, caso contrario se proceda con el "Reglamento para el Control y Registro de Bienes de la Junta de Protección Social", para realizar la baja de las mismas. | Seguridad<br>Vigilancia | y | Andrea<br>Chinchilla |  | SEPTIEMBRE 2022<br>Mediante el oficio JPS-GG-GAF-SA-5-053 -2022 el depsto. de Servicios Administrativos solicita la baja de activos registrados a nombre de la Unidad de Seguridad.<br>Mediante el oficio JPS-GG-GAF-SA-5-053-2022 solicita dar de baja y excluir de los registros contables 20 taser (armas no letales), por lo que esta Gerencia de área recomienda autorizar lo indicado, por encontrarse estos activos en desuso, obsoletos y en mal estado, y actualmente no son de utilidad para la institución. En espera de aprobación por parte de la GG | JPS-GG-GAF-SA-5-053-2022<br>JPS-GG-GAF-555-2022 | Parcialmente<br>cumplida   | Al analizar la documentación incluida en el sistema de seguimiento de recomendaciones de esta Auditoría Interna al 13 de octubre de 2022, como parte del cumplimiento de la recomendación es conveniente destacar que la recomendación se encuentra en el estado de parcialmente cumplida, ello por cuanto:<br><br>1- Mediante nota JPS-GG-GAF-SA-5-038-2022 del 27 de junio de 2022, la Unidad de Seguridad remitió al Departamento Arsenal Nacional donde gestiona la solicitud de desecho de armas eléctricas y de artículos varios por desuso o vencimiento.<br><br>2- Según oficio JPS-GG-GAF-SA-5-053-2022 del 04 de agosto de 2022, el Departamento de Servicios Administrativos en conjunto con la Unidad de Seguridad solicitaron a la Gerencia Administrativa Financiera, para dar de baja a varios activos registrados a nombre de la Unidad de Seguridad.<br><br>3- Mediante el oficio JPS-GG-GAF-555-2022 del 16 de agosto de 2022, la Gerencia Administrativa solicita dar de baja y excluir de los registros contables 20 taser (armas no letales) y solicita la autorización de la Gerencia General.<br><br>4- Según lo indicado en la última acción incluida el sistema de seguimiento de recomendaciones (al 12 de setiembre de 2022), la Gerencia Administrativa Financiera se encuentra a la espera de aprobación por parte de la Gerencia General.<br><br>5- Al cierre del presente seguimiento (al 13 de octubre de 2022), desde el 12 de setiembre de 2022 no se reflejan nuevas acciones por parte de la Administración Activa, incorporadas en el sistema de recomendaciones, medio autorizado y oficial. |
|  | 2.9. Protocolos de emergencia en la Unidad de Seguridad y Vigilancia        | Sobre protocolos de emergencia:<br><br>4.11. Proceda a verificar y actualizar todos los protocolos de emergencias de la Unidad de Seguridad y Vigilancia.   | Seguridad<br>Vigilancia | y | Andrea<br>Chinchilla | corde a noviembre 2022<br>Mediante el oficio JPS-GG-GAF-SOGARS-020-2022 se presentaron ante esta Gerencia de Área los Planes de Respuesta de Emergencia, solicitados desde el año 2018.<br>Mediante el oficio JPS-GG-GAF-830-2022 la GAF los remite a la GG para su aprobación<br>Mediante el oficio JPS-GG-GAF-830-2022 se envían a la GG para la aprobación respectiva | JPS-GG-GAF-SOGARS-020-2022<br>JPS-GG-GAF-830-2022<br>JPS-GG-GAF-830-2022  | Parcialmente<br>cumplida                        | Al analizar la documentación incluida en el sistema de seguimiento de recomendaciones de esta Auditoría Interna al 13 de octubre de 2022, como parte del cumplimiento de la recomendación es conveniente destacar que, la recomendación se encuentra en el estado de parcialmente cumplida, ello por cuanto:<br><br>1- Mediante oficio JPS-GG-GAF-SA-5-107-2022 del 21 de setiembre de 2022, la Unidad de Seguridad indica a la Gerencia Administrativa Financiera que para dar cumplimiento a la presente recomendación requiere de insumos técnicos que deben ser facilitados por la Unidad de Salud Ocupacional (SOGARS), aspecto que le fue comunicado a esa Gerencia mediante oficio JPS-GG-GAF-SA-5-105-2022 del 15 de setiembre de 2022.<br><br>2- En los documentos incluidos en el sistema de seguimiento de recomendaciones no se visualizan acciones o gestiones por parte de la Administración Activa, en relación con los insumos solicitados por la Unidad de Seguridad referente a los insumos requeridos por la Unidad de Salud Ocupacional (SOGARS), informado en JPS-GG-GAF-SA-5-105-2022.<br><br>3- Al cierre del presente seguimiento (al 13 de octubre de 2022), desde el 22 de setiembre de 2022 no se reflejan nuevas acciones por parte de la Administración Activa, incorporadas en el sistema de recomendaciones, medio autorizado y oficial, para dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones.   |  |
|  | 2.9. Protocolos de emergencia en la Unidad de Seguridad y Vigilancia        | 4.12. Se proceda a solicitar ante las instancias correspondientes, la capacitación del personal de la Unidad de Seguridad y Vigilancia en los temas que crea convenientes.  | Seguridad<br>Vigilancia | y | Andrea<br>Chinchilla |  |   |   | Cumplida   | La recomendación se encuentra cumplida; ya que, al analizar la información incluida en el sistema de seguimiento de recomendaciones de esta Auditoría Interna, se logran visualizar los justificantes para dar cumplimiento a la recomendación.<br><br>Cabe señalar que, queda bajo la responsabilidad de la Unidad de Seguridad y Vigilancia, procurar que a futuro los funcionarios de dicha Unidad, continúen recibiendo las capacitaciones que ameriten y así cumplir con lo establecido en esta recomendación.  |
|  | 2.9. Protocolos de emergencia en la Unidad de Seguridad y Vigilancia        | 4.13. Se incorpore como práctica administrativa realizar al menos una vez cada semestre, simulacros de diversos tipos de emergencias que se puedan presentar en la institución.   | Seguridad<br>Vigilancia | y | Andrea<br>Chinchilla | CORTE-NOVIEMBRE 2022<br>JPS-GG-GAF-SOGARS-020-2022 REMITE LOS PLANES DE EMERGENCIA PARA SER ELIVADOS A LA GG PARA SU APROBACION  | JPS-GG-GAF-SOGARS-020-2022  | Parcialmente<br>cumplida                        | Al analizar la documentación incluida en el sistema de seguimiento de recomendaciones de esta Auditoría Interna al 13 de octubre de 2022, como parte del cumplimiento de la recomendación es conveniente destacar que, la recomendación se encuentra en el estado de parcialmente cumplida, ello por cuanto:<br><br>1. Según lo indicado por la Unidad de Seguridad y Vigilancia, en la acción incluida el 22 de setiembre de 2022, en el sistema de seguimiento de recomendaciones, es necesario "contar primeramente con los protocolos y planes de emergencia elaborados por el profesional en Salud y Seguridad Ocupacional de la institución; una vez se comunicaron formalmente, se puede iniciar con la coordinación de simulacros por parte de SOGARS como responsable y la Unidad de Seguridad como apoyo en la ejecución de los mismos".<br><br>2. Mediante oficio JPS-GG-GAF-SA-5-107-2022 del 21 de setiembre de 2022, la Unidad de Seguridad de indica a la Gerencia Administrativa Financiera que para dar cumplimiento a la presente recomendación requiere de insumos técnicos que deben ser facilitados por la Unidad de Salud Ocupacional (SOGARS), aspecto que le fue comunicado a esa Gerencia mediante oficio JPS-GG-GAF-SA-5-105-2022 del 15 de setiembre de 2022.<br><br>3. En los documentos incluidos en el sistema de seguimiento de recomendaciones no se visualizan acciones o gestiones por parte de la Administración Activa, en relación con los insumos solicitados por la Unidad de Seguridad referente a los insumos requeridos por la Unidad de Salud Ocupacional (SOGARS), informado en nota JPS-GG-GAF-SA-5-105-2022. |  |
|  | 2.4. Circuito Cerrado de Televisión   | Sobre el Circuito Cerrado de Televisión:<br><br>4.14. Realizar un estudio para determinar los faltantes de cámaras a nivel institucional y comunicarlo a la Gerencia del Área para que se proceda conforme corresponda.   | Seguridad<br>Vigilancia | y | Andrea<br>Chinchilla |  |   |   | Cumplida   | La recomendación se encuentra cumplida; ya que, al analizar la información incluida en el sistema de seguimiento de recomendaciones de esta Auditoría Interna, se logran visualizar los justificantes para dar cumplimiento a la recomendación.<br><br>Cabe señalar que, queda bajo la responsabilidad de la Unidad de Seguridad y Vigilancia, procurar que con dicho estudio realizado, se cumpla con la recomendación 4.4. del Informe de Auditoría Interna JPS-AI-18-2018 y así se pueda dotar del equipo de vigilancia necesario para la institución.  |
|  | 2.7. Uso de implementos básicos de seguridad y estado de puestos de trabajo | Sobre uso de implementos básicos y estado de los puestos<br><br>4.15. Se realice las gestiones que correspondan para que, el personal que no pueda portar arma de fuego, se le asigne un arma no letal que sirva de defensa personal.   | Seguridad<br>Vigilancia | y | Andrea<br>Chinchilla |  |   |   | No aplica  | Señala el Encargado de Seguridad que ante un caso psicológico, ni siquiera un arma no letal se puede asignar, dado que, depende de a donde se dirija el disparo, pueden darse consecuencias fatales, por ejemplo al corazón, zonas que sangren. Ver oficio GAF-753-2019 Cabe indicar que, la conferencia de resultados de estas recomendaciones se dieron ante esa titular y en ese momento, ni después esta Auditoría fue informada de ese criterio técnico, sin embargo el mismo se considera útil para estos casos.   |
|  | 2.7. Uso de implementos básicos de seguridad y estado de puestos de trabajo | 4.16. Se desarrolle un plan de contingencia en caso que se tengan que cubrir los puestos de los Cementerios General, Cementerio Metropolitano y Edificio de Avenida 10, para que los funcionarios utilicen el chaleco de seguridad u otro dispositivo.                                    | Seguridad<br>Vigilancia | y | Andrea<br>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.  |

|         |   |   |  |            |                               |                   |                     |  |   |                     |   |  |
|---------|---|---|--|------------|-------------------------------|-------------------|---------------------|--|---|---------------------|---|--|
|         |   | 2.8. Debilidades de control informados por la Encargada de la Unidad de Seguridad y Vigilancia  | Sobre informes de seguridad<br>4.17. Proceda a desarrollar un estudio relacionado a aspectos de seguridad institucional, el cual deberá presentar sus resultados a la Gerencia Administrativa – Financiera y Gerencia General, para que se tomen las medidas correspondientes en aras de fortalecer la seguridad institucional y el control interno respectivo.  |            | Seguridad y Vigilancia        | Andrea Chinchilla |                     |  |   | Cumplida            | La Unidad de Seguridad y Vigilancia mediante correo electrónico del 19 de octubre de 2020, le remitió a los señores Flory González Espinoza y Marco Bustamante Ugaldé, ambos funcionarios del Departamento de Planificación y miembros de la Comisión denominada "Casa Nueva" el informe confidencial (debido a que se detallan las debilidades en seguridad institucional) referente al estudio de seguridad integral del actual edificio de la Junta de Protección Social, con el propósito de que éste fuera valorado. |  |
|         |   | 2.13. Entrevistas realizadas a personal de diferentes Unidades Administrativas  | Sobre las entrevistas realizadas al personal de la Institución<br>4.18. Valorar la realización de una campaña informativa, por los medios que considere pertinentes, sobre medidas de seguridad que deben implementar todos los funcionarios de la Institución.  |            | Seguridad y Vigilancia        | Andrea Chinchilla |                     |  |   | Cumplida            | <del>Desde la anterior, la recomendación se encuentra cumplida.</del><br>Mediante el oficio JPS-GG-GAF-277-2020, se le solicita al Departamento de Servicios Administrativos, referirse a lo solicitado.<br>Mediante el oficio JPS- GG GAF SA- S 119-2020 indica: Ya se han enviado por medio de correo electrónico varias informaciones de seguridad. Las informaciones de seguridad se envían según la época y las vulnerabilidades que se generen.   |  |
| 19-2018 | Verificación y evaluación de los planes de continuidad de los servicios informáticos 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        | Rónald Ortiz Méndez |  | Dentro del PETI 2018-2021 se incluyen las actividades para realizar en el 2019 la revisión y análisis de los procedimientos y políticas del Dpto de TI.   | PETI 2018-2021      | Pendiente   | En las acciones del Departamento de Tecnologías de la Información se establece la revisión y análisis de los procedimientos; no obstante, los mismos no hacen referencia a la recomendación, por lo que se mantiene como pendiente la recomendación. Seguimiento al mes de octubre 2022. |
|         |   | 2.3. Cumplimiento de las políticas de continuidad de Tecnologías de la Información  | 4.2. Cumplir con lo definido en la Política de Continuidad de Tecnologías de la Información, en lo que respecta a la realización de pruebas anuales a los planes de continuidad, sin tener dependencia directa de terceros.  |            | Tecnologías de la Información |                   | Rónald Ortiz Méndez |  | Dentro del PETI 2018-2021 se incluyen las actividades para realizar en el 2019 la revisión y análisis de los procedimientos y políticas del Dpto de TI. Así como los procesos de continuidad de negocio, se incluye en el pliego de condiciones del contrato de mantenimiento de la plataforma tecnológica, dicho requerimiento | PETI 2018-2021      | Pendiente   | En las acciones del Departamento de Tecnologías de la Información se establece la revisión y análisis de los procedimientos; no obstante, los mismos no hacen referencia a la recomendación, por lo que se mantiene pendiente. Seguimiento al mes de octubre 2022.                       |
| 20-2018 | Renovación y adquisición de equipos de cómputo "Servidores" en la Junta de Protección Social                                | 2.1. Procedimiento para la renovación o actualización de los equipos de cómputo   | 4.1. Obtener la aprobación por parte de la Gerencia General del "Procedimiento para la renovación o actualización de los equipos de cómputo", establecido por ese Departamento de Tecnologías de la Información, según lo establece el artículo N° 13, inciso n) del Reglamento Orgánico de la Junta de Protección Social.   | 21/12/2018 | Tecnologías de la Información | 27/12/2018        | Rónald Ortiz Méndez |  | Mediante oficio JPS-GG-TI-0012-2019, indica que el procedimiento fue enviado mediante oficio GG-TI-1132-2017 del 22 de diciembre del 2017, el cual se reitera mediante oficio JPS-GG-TI-0913-2018 del 28 de noviembre de 2018.  | JPS-GG-TI-0012-2019 | Parcialmente cumplida   | Al seguimiento del mes de octubre del 2022, no se han remitido los manuales debidamente aprobados por la Gerencia General.   |
|         |   | 2.2. Estudios de capacidad, necesidades futuras, desempeño de los servidores  | 4.2. Que los informes que genere el Departamento de Tecnologías de la Información, relacionados con el desempeño y capacidades de los servidores, se realice al menos cada tres meses, tal como lo estipula el "Procedimiento para la renovación o actualización de los equipos de cómputo", y que se realicen monitoreos semanales o mensuales, permitiendo tener panoramas más realistas del uso de los recursos tecnológicos institucionales. |            | Tecnologías de la Información |                   | Rónald Ortiz Méndez |  | Dentro del PETI 2018-2021 se incluyen las actividades para realizar en el 2019 la revisión y análisis de los procedimientos y políticas del Dpto de TI. Así como los procesos de continuidad de negocio   | PETI 2018-2021      | Pendiente   | Al seguimiento del mes de octubre del 2022, no se ha remitido ningún informe de desempeño y capacidad de los servidores, según lo estipula el procedimiento para la renovación y actualización de los equipos de cómputo.  |
|         |   | 2.3. Dependencia de proveedores en cuanto a decisiones tecnológicas relacionadas con las virtualizaciones de servidores de la Institución | 4.3. Para los servicios de integración, renovación u optimización (balanceo) de carga de los servidores virtualizados, se debe involucrar al personal del Departamento de Tecnologías de la Información, para que sea el este el que defina las pautas a seguir en relación con estos servicios.   |            | Tecnologías de la Información |                   | Rónald Ortiz Méndez |  |   |                     | Cumplida  | Mediante oficio JPS-GG-TI-0012-2019, el Departamento de Tecnologías de la Información indican que ellos definen las pautas a seguir en relación con estos servicios contratados y se esta dejando evidencia de estas.  |
|         |   | 2.4. Mantenimiento preventivo de los servidores   | 4.4. Desarrollar planes de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo, en los que no dependa exclusivamente de empresas externas.   |            | Tecnologías de la Información |                   | Rónald Ortiz Méndez |  | Atendido mediante oficio JPS-GG-TI-094-2022   | JPS-GG-TI-094-2022  | Parcialmente cumplida   | En la nota JPS-GG-TI-094-2022, se le establece al Sr. Randall Espinoza la responsabilidad de desarrollar un plan de mantenimiento para los equipos de cómputo, sin embargo, no se ha remitido dicho plan para ser revisado. Seguimiento al mes de octubre 2022.                          |
|         |   | 2.5. Revisión del inventario de los servidores  | 4.5. Verificar que los servidores que se adquieren sean plaqueados en un lugar visible, con el fin de facilitar su identificación en la toma de inventarios y cualquier verificación que se requiera.  |            | Tecnologías de la Información |                   | Rónald Ortiz Méndez |  |   |                     | Cumplida  | Mediante oficio JPS-GG-TI-093-2022, se coordina con el Departamento de Recursos Materiales, para que cuando se realice el proceso de plaqueado, se haga en lugares visibles. Seguimiento al mes de abril 2022.   |