

*INFORME N ° **AI-INF-003-2020***

31 de agosto, 2020

*AUDITORIA OPERATIVA AL
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS
GENERALES*

2020

CONTENIDO

INDICE

<i>Resumen Ejecutivo</i>	3
1. <i>Introducción</i>	5
ORIGEN DE LA AUDITORÍA	5
OBJETIVO DE LA AUDITORIA.....	5
ALCANCE	5
CRITERIOS DE AUDITORÍA	6
METODOLOGÍA APLICADA	6
DEFINICIONES	7
GENERALIDADES ACERCA DEL OBJETO AUDITADO.....	7
COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.....	8
SIGLAS	8
2. <i>Resultados</i>	8
FALTA DE CONTROLES Y SUPERVISION INSUFICIENTES EN LOS FORMULARIOS DE SOLICITUD DE TRANSPORTES QUE SE UTILIZAN EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	8
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PUBLICADO EN LA INTRANET ESTA DESACTUALIZADO	12
ARMAS A NOMBRE DEL MEIC QUE SE DESCONOCE SU UBICACIÓN.....	13
DESINSCRIPCION DE VEHICULOS OFICIALES EL MEIC	15
REGISTRO DE FIRMAS PARA SOLICITUD DE VEHÍCULOS SE ENCUENTRA DESACTUALIZADO Y ALGUNOS FORMULARIOS CONTIENEN INFORMACIÓN INCORRECTA O INCOMPLETA	16
DIFERENCIA DE NÚMERO DE MOTOR DE VEHÍCULO EN PÓLIZA DE SEGUROS Y REGISTRO NACIONAL	18
CONTROL DE FLOTA DE VEHÍCULOS SE LLEVA DE FORMA MANUAL Y NO RESULTA CONFIABLE	19
3. <i>Conclusiones</i>	20
4. <i>Recomendaciones</i>	21
5. <i>Observaciones</i>	22

Resumen Ejecutivo

¿QUÉ EXAMINAMOS?

La auditoría tuvo como propósito verificar y evaluar el proceso de ejecución y control de los diferentes procesos que se llevan a cabo en el Departamento de Servicios Generales para el periodo 2019, verificando los procedimientos ejecutados por la Sección de Notificaciones, los controles aplicables al uso de vehículos institucionales y los contratos aplicables a la seguridad de las instalaciones del Ministerio. El periodo del estudio comprendió del 01 de enero del 2019 al 31 de diciembre del 2019, ampliándose en los casos que se consideró necesario

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

El proceso de realizar auditorías operativas a los Departamentos de Servicios Generales de las instituciones es una herramienta que nos permite detectar deficiencias y áreas de oportunidad de mejora, además de determinar actividades o procesos que se están realizando de forma adecuada, con el propósito de mejorarlos, a fin de minimizar los riesgos a los que se expone el Departamento y la Institución.

Así las cosas, se realiza un estudio para determinar la suficiencia, eficiencia y pertinencia de los controles existentes, además, se valora la actualización de los documentos y formularios utilizados en los diferentes procesos.

En general, el estudio de auditoría contribuye a la mejora continua de los procesos, al detectar situaciones de fortalecimiento en los trámites, servicios y procedimientos que se realizan en el Departamento de Servicios Generales.

¿QUÉ ENCONTRAMOS?

En la auditoría realizada se determinó que existen debilidades relacionadas con los diferentes procesos que conforman el Departamento de Servicios Generales, pudimos determinar supervisión y controles inadecuados, al encontrarse carencia de sellos, manuales desactualizados, ausencia de firmas de los encargados del proceso, copias de cédulas vencidas, armas perdidas y otras en desuso, boletas de solicitud de transportes duplicadas, en cuanto a las firmas no hay segregación de funciones, generando un incumplimiento de la normativa establecida y un debilitamiento del control interno.

Aunado a lo anterior, se identificaron hallazgos que fueron evidenciados en el informe AI-INF-003-2016, del 09 de setiembre del 2016, realizado por ésta Auditoría Interna.

¿QUÉ SIGUE?

Con fundamento en los resultados obtenidos se giran recomendaciones a la Jefatura de Servicios Generales y la Unidad de Transportes para que, se implementen las acciones

recomendadas en este informe que permitan mejorar la función operativa del Departamento y se cumplan las mismas, sin perjuicio de las responsabilidades que se pueda acarrear por el incumplimiento a lo indicado por la Auditoría Interna.

INFORME AI-INF-003-2020

AUDITORIA OPERATIVA AL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

1. Introducción

ORIGEN DE LA AUDITORÍA

- 1.1. *La Auditoría se origina en la ejecución de un estudio de auditoría operativa, en el Departamento de Servicios Generales para el periodo 2019, efectuado en cumplimiento al Plan Anual de Trabajo del año 2020.*
- 1.2. *La Auditoría Operativa en el Departamento de Servicios Generales consiste en el examen de los procesos, formularios, manuales, documentos y otras evidencias que sustentan el quehacer del departamento para formular el informe sobre la oportunidad, suficiencia y eficiencia de los controles internos y el cumplimiento de las disposiciones legales que permitan formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procedimientos relativos a la gestión del departamento y al control interno existente en la Institución .*
- 1.3. *Para que la auditoría esté en condiciones de formular comentarios, conclusiones y recomendaciones, el auditor debe aplicar procedimientos de auditoría de acuerdo con las circunstancias específicas del trabajo, con la oportunidad y alcance que juzgue necesario en cada caso, los resultados deben reflejarse en papeles de trabajo que constituyen la evidencia de la labor realizada para establecer el grado en que los funcionarios ejerzan eficientes controles internos sobre los ingresos y egresos públicos.*
- 1.4. *Así las cosas, es importante verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables en la ejecución de las actividades desarrolladas por el Departamento de Servicios Generales.*

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

La auditoría tuvo como propósito verificar y evaluar la eficacia del control interno implementado en los procesos del Departamento de Servicios Generales.

ALCANCE

- 1.5. *El periodo del estudio comprendió del 01 de enero del 2019 al 31 de diciembre del 2019, ampliándose en los casos que se consideró necesario. Para efectos del trabajo se revisó la siguiente documentación:*
 - a). **MANUALES DE PROCEDIMIENTOS:** *El manual de procedimientos es un documento del sistema de Control Interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e*

información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones de un departamento.

b). REGISTRO DE FIRMAS: constituido por un listado de nombres de funcionarios y firmas autorizadas para ejercer y autorizar las boletas de salidas de transporte.

c). REGLAMENTO: es el elaborado por el patrono de acuerdo con las Leyes, decretos, convenciones y contratos vigentes que lo afecten, con el objeto de precisar las condiciones obligatorias a las que deben sujetarse él y sus trabajadores con motivo de la ejecución o prestación concreta del trabajo.

d). FORMULARIO: es un documento, físico o digital, que se diseña con el propósito de que una persona introduzca una serie de datos en él, ya sea personales, laborales, etc., en algunas zonas concretas del mismo. La finalidad principal del formulario es almacenarlo y guardarlo para que quede registrado.

CRITERIOS DE AUDITORÍA

- 1.6. Los criterios de auditoría se detallan a continuación:
- a) Ley No. 9078 de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial
 - b) Ley General de Control Interno Nº 8292 y normativa conexas.
 - c) Ley No 8422 contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la función pública.
 - d) Ley de Notificaciones del Poder Judicial.
 - e) Ley de Armas y Explosivos, Nº 7530.
 - f) Reglamento Autónomo de Servicio del Ministerio de Economía Industria y Comercio. Decreto Ejecutivo 37369.
 - g) Reglamento para el uso de los vehículos pertenecientes al Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC).
 - h) Manual de Procedimientos del Departamento de Servicios Generales 2013, publicado en la INTRANET.
 - i) Normas de Control Interno para el Sector Público, Gaceta No 26 del 06 de febrero del 2009.

METODOLOGÍA APLICADA

- 1.7. La auditoría se realizó de conformidad con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, las Normas de Control Interno para el Sector Público, emitido por la Contraloría General de la República y supletoriamente, con la Ley de Control Interno, y así como el Reglamento de Vehículos y Manuales de Procedimientos de Servicios Generales del 2013, publicado en la INTRANET y el del año 2014 sin publicar. La metodología utilizada

contempló consultas a funcionarios del Departamento de Servicios Generales, consultas escritas, correos, procedimientos analíticos de revisión de documentación y formularios utilizados.

DEFINICIONES

- 1.8. De conformidad con la normativa que rige el Departamento de Servicios Generales, se detallan los principales conceptos utilizados en la auditoría:

CUADRO N° 1 CONCEPTOS UTILIZADOS EN LA AUDITORÍA

CONCEPTO	DEFINICIÓN
Control Interno	Comprende la serie de acciones diseñadas y ejecutadas por la administración activa para proporcionar una seguridad razonable en torno a la consecución de los objetivos de la organización, fundamentalmente en las siguientes categorías: a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal; b) Confiabilidad y oportunidad de la información; c) Eficiencia y eficacia de las operaciones; y d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.
Normas de Control Interno	Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública.
Solicitud de Transportes	Formulario mediante el cual se controla el servicio de vehículos oficiales tomando en cuenta el gasto del combustible, kilometraje, zona a recorrer y labores a realizar.

GENERALIDADES ACERCA DEL OBJETO AUDITADO

- 1.9. El Departamento Servicios Generales es responsable de administrar los servicios de seguridad, vigilancia, correspondencia interna y externa, notificación de documentos, servicio de transporte, conserjería y limpieza, desempeñando para ello las siguientes funciones:
- Administrar los servicios de seguridad y vigilancia del Ministerio.
 - Administrar los servicios de mensajería interna y externa de las diversas instancias del Ministerio.
 - Administrar los servicios de notificación de la institución.
 - Administrar el servicio de transportes para las diversas instancias del ministerio.
 - Administrar los servicios de conserjería y limpieza requeridos por la institución.
 - Ejecutar cualquier otra función relacionada con su competencia.

El Departamento de Servicios Generales debe apegarse a normativas vigentes como la Ley de Enriquecimiento Ilícito y la Ley General de Control Interno, el Reglamento de Vehículos y el

Reglamento Autónomo de Servicio del MEIC, a su vez, es sometido periódicamente a las auditorías de gestión del Plan de Trabajo cuando así la Auditoría lo tome pertinente.

COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

- 1.10. La comunicación preliminar de los resultados, conclusiones y disposiciones producto de la auditoría que alude el presente informe se realizaron formalmente con la Dirección Administrativa Financiera y Jefatura del Departamento de Servicios Generales y posteriormente se remitieron las observaciones del informe, mismas que fueron consideradas por la Auditoría Interna. El informe definitivo se presenta con el oficio AI-OF-040-2020.

SIGLAS

- 1.11. A continuación, se indica el detalle de las siglas utilizadas en este informe:

CUADRO N° 2 LISTADO DE SIGLAS

SIGLA	SIGNIFICADO
CGR	Contraloría General de la República
INTRANET	Red informática Interna del MEIC para gestión documental
MEIC	Ministerio de Economía Industria y Comercio
ASEBANACIO	Asociación Solidarista de empleados del Banco Nacional
SCI	Sistema de control interno.

2. Resultados

AUDITORIA OPERATIVA AL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

FALTA DE CONTROLES Y SUPERVISION INSUFICIENTES EN LOS FORMULARIOS DE SOLICITUD DE TRANSPORTES QUE SE UTILIZAN EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

- 2.1. En la auditoría realizada pudimos determinar controles y supervisión insuficientes, al encontrarse carencia y ausencias de:
- 2.1.1. Sellos de las dependencias encargadas como de la Unidad de Transportes y/o Servicios Generales.
 - 2.1.2. Firmas de la Jefatura del Departamento de Servicios Generales en las facturas de la estación donde se abastece el combustible.

- 2.1.3. Firmas de encargados.
- 2.1.4. Kilometrajes en blanco o bien con tachones.
- 2.1.5. Firmas del responsable de la gira o del chofer.
- 2.1.6. Sellos de alguna dependencia autorizada.
- 2.1.7. Tachones en las placas de los carros en la boleta.
- 2.1.8. Cantidad del combustible.
- 2.1.9. Consecutivo de los números de boletas.
- 2.1.10. Consecutivo de boletas con el mismo número, pero con letras A, B, C, D.
- 2.1.11. Número de cédula de los choferes como del conductor autorizado.
- 2.1.12. Delegación de firmas por cuanto el Jefe de Servicios Generales firma en todos los campos.
- 2.1.13. Firma de la Jefatura al reverso de las facturas de combustible.

Con relación a lo enumerado, las Normas de Control Interno del Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República establecen:

“2.5.2 Autorización y aprobación

La ejecución de los procesos, operaciones y transacciones institucionales debe contar con la autorización y la aprobación respectivas de parte de los funcionarios con potestad para concederlas, que sean necesarias a la luz de los riesgos inherentes, los requerimientos normativos y las disposiciones institucionales (Lo resaltado no es del original)

2.5.3 Separación de funciones incompatibles y del procesamiento de transacciones

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, **deben asegurarse de que las funciones incompatibles, se separen y distribuyan entre los diferentes puestos; así también, que las fases de autorización, aprobación, ejecución y registro de una transacción, y la custodia de activos, estén distribuidas entre las unidades de la institución,** de modo tal que una sola persona o unidad no tenga el control por la totalidad de ese conjunto de labores.

Cuando por situaciones excepcionales, por disponibilidad de recursos, la separación y distribución de funciones no sea posible debe fundamentarse la causa del impedimento. En todo caso, deben implantarse los controles alternativos que aseguren razonablemente el adecuado desempeño de los responsables. **(Lo resaltado no es del original)**

4.4.2 Formularios uniformes

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, **deben disponer lo pertinente para la emisión, la administración, el uso y la custodia, por los medios atinentes, de formularios uniformes para la documentación, el procesamiento y el registro de las transacciones que se efectúen en la institución.** Asimismo, deben prever las seguridades para garantizar razonablemente el uso correcto de tales formularios. **(Lo resaltado no es del original)**

4.5.1 Supervisión constante

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos". (Lo resaltado no es del original)

Es importante traer a colación que, en el informe AI-INF-003-2016 del 09 de setiembre del 2016, realizado por ésta Auditoría Interna, dentro de las recomendaciones expuestas y señaladas en dicho informe se emitieron las siguientes:

- 1. Actualizar el registro de firmas de personas autorizadas a solicitar vehículos con el nombre de los funcionarios autorizados para firmar solicitudes de transportes, lo mismo que el registro de funcionarios autorizados a conducir los vehículos propiedad del MEIC, de manera que no se permita la conducción de vehículos propiedad del MEIC a personas no autorizadas salvo los casos de emergencias previstos**
- 2. Revisar y / o actualizar el manual de procedimientos de Servicios Generales y rediseñar la boleta de control de manera que tenga una numeración consecutiva de control automático (no manual como en la actualidad) y los datos que contienen sean de utilidad como control y estadística.**
- 3. Continuar con el seguimiento de las armas registradas en el Departamento de Control de Armas y Explosivos del Ministerio de Seguridad Pública y que no están bajo control del MEIC, hasta lograr que las mismas se desinscriban.**

Sin embargo, al finalizar éste estudio se encontró que dichas recomendaciones NO fueron cumplidas a cabalidad debido a que se encontraron los mismos hallazgos en ésta nueva revisión.

Al respecto, la Ley General de Control Interno establece:

Artículo 12. —Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno. En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes: (...)

c) Analizar e implantar, de inmediato, las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y las demás instituciones de control y fiscalización que correspondan. (Lo resaltado no es del original)

(...)

Artículo 15. Actividades de control. Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

- a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones
- b) **Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos** que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes: **(Lo resaltado no es del original)**
 - i. La autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución.
 - ii. La protección y conservación de todos los activos institucionales.
 - iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente.

“Artículo 17. Seguimiento del sistema de control interno... En cuanto al seguimiento del sistema de control interno, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, los siguientes:

(...)

d) **Que sean implantados los resultados de las evaluaciones periódicas que realizan la administración activa, la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y demás instituciones de control y fiscalización que correspondan, dentro de los diez días hábiles siguientes a su notificación.** (Lo resaltado no es del original)

Artículo 39. Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios.

El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos incurrirán en responsabilidad administrativa, (...), **incluso las acciones para instaurar las recomendaciones emitidas por la auditoría interna, sin perjuicio de las responsabilidades que les puedan ser imputadas civil y penalmente** (Lo resaltado no es del original).

La debilidad en los controles y la inadecuada supervisión provocan un incremento en los riesgos de fraude y error, a los que está expuesta la organización.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PUBLICADO EN LA INTRANET ESTA DESACTUALIZADO

- 2.2 *Se pudo evidenciar que el Manual de Procedimientos del Departamento de Servicios Generales, que se encuentra publicado en la Intranet, se encuentra desactualizado, la versión que en ese sitio se encuentra data del año 2013 y consta de 37 páginas, sin embargo en la actualidad vía correo electrónico nos enviaron el mismo manual de procedimientos firmado y con fecha 2013, con la diferencia de que le fueron agregadas 49 páginas más, para un total de 86, este manual no está publicado en la intranet y en su envío indica que es del año 2014. Así mismo pudimos determinar que el mismo cuenta con las mismas firmas del manual que fue confeccionado y publicado en 2013. Estos manuales contienen la misma firma en las secciones de confección y revisión, incumpliendo con el principio de control de segregación de funciones.*

Relacionado con lo descrito, la Ley General de Control Interno estipula lo siguiente:

Artículo 15. Actividades de control. *Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*

- a) *Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.*
- b) *Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:*
 - I. *La autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución.*
 - II. *La protección y conservación de todos los activos institucionales.*
 - III. *El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente.*

Con relación a lo enumerado, las Normas de Control Interno del Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República establecen:

“2.5.2 Autorización y aprobación

La ejecución de los procesos, operaciones y transacciones institucionales debe contar con la autorización y la aprobación respectivas de parte de los funcionarios con potestad para concederlas, *que sean necesarias a la luz de los*

riesgos inherentes, los requerimientos normativos y las disposiciones institucionales
(Lo resaltado no es del original)

2.5.3 Separación de funciones incompatibles y del procesamiento de transacciones

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, **deben asegurarse de que las funciones incompatibles, se separen y distribuyan entre los diferentes puestos; así también, que las fases de autorización, aprobación, ejecución y registro de una transacción, y la custodia de activos, estén distribuidas entre las unidades de la institución,** de modo tal que una sola persona o unidad no tenga el control por la totalidad de ese conjunto de labores.

Cuando por situaciones excepcionales, por disponibilidad de recursos, la separación y distribución de funciones no sea posible debe fundamentarse la causa del impedimento. En todo caso, deben implantarse los controles alternativos que aseguren razonablemente el adecuado desempeño de los responsables. **(Lo resaltado no es del original)**

ARMAS A NOMBRE DEL MEIC QUE SE DESCONOCE SU UBICACIÓN

- 2.3 Se pudo evidenciar que existen 6 armas a nombre del Ministerio de Economía Industria y Comercio que se encuentran registradas en el Departamento de Control de Armas y Explosivos, de la Dirección General de Armamento del Ministerio de Seguridad Pública, las cuales 4 de ellas se desconoce su paradero ni cómo se perdieron.

Sin embargo, de acuerdo al OFICIO 1287-2017DCAE-AI de fecha 15 de noviembre del 2017, firmado por el Señor Alfredo Farrier Brais, Jefe A.I del Departamento de Control de Armas y Explosivos entre otras cosas nos indica que **“En ese orden de ideas, lo recomendable es que a la hora en que les corresponde rendir el Informe Anual de Armas de fuego que se encuentran inscritas a nombre de ese Ministerio, deben siempre reportarlas como lo han venido haciendo de costumbre y así puedan continuar infinito. Lo anterior por cuanto de conformidad con la Ley que rige la materia, no tiene en su normativa un artículo mediante el cual se pueda realizar el descargo de las mismas-verbigracia por pérdida, robo, hurto o cualesquiera otras formas.”** **(El subrayado no es del original).**

Las otras dos armas, que se encuentran en custodia del Jefe del Departamento de Servicios Generales, no se cuenta con mecanismos de seguridad y de control interno acordes a la custodia de armas, generando un riesgo potencial derivado de una mala utilización o pérdida de esas armas y pueda traer consigo daños materiales, económicos y de imagen al Ministerio.

Sobre el particular, el Oficial Mayor y Director Administrativo Financiero tomó acciones, mediante oficio DIAF-OF-06-20 de fecha 31 de enero del 2020, que dice entre otras cosas que **“Es importante destacar que, en los próximos meses estaremos dando de baja las dos armas que se encuentran en custodia del MEIC, lo anterior por encontrarse en desuso, fundamentado en que nuestros agentes de seguridad y vigilancia realizan labores**

administrativas de control de accesos a usuarios visitantes y la protección del patrimonio institucional y no requieren ni necesitan el uso de armas de fuego.

Para tales efectos le solicito nos indique el trámite para la respectiva devolución de las armas, comunicarse con el Sr. Nautilio Guevara Aguilar, Jefe Depto. Servicios Generales, teléfono 2549-1289 correo electrónico nquevara@meic.go.cr” (El subrayado no es del original)

A la fecha de cierre de esta auditoría las armas no se habían enviado a destruir, por lo que no se ha dado seguimiento a lo requerido por la oficialía mayor del MEIC.

Es importante indicar que, es responsabilidad de Servicios Generales solicitar la información sobre este trámite al Departamento de Armas y Explosivos, pues es de interés institucional que se haga efectiva la destrucción de las armas lo más pronto posible, debido al riesgo que su custodia representa para la institución.

Cuadro de Armas

Serie	Marca	Tipo	Modelo	Calibre	Condición
085940	ROHM	Revolver	RG63	38	Armas reportadas
1083322	TAURUS	Revolver	Standard	38 SPL	Armas reportadas
V601684	SMITH/WESSON	Revolver	Sin modelo	38	Armas reportadas
D695398	ROSSI	Revolver	27	38 SPL	Armas reportadas
629891	ROSSI	Revolver	27	38	Armas para destruir
629885	TAURUS	Revolver	STANDAR	38 SPL	Armas para destruir

En cuanto a la normativa relativa a lo descrito, aplica el mismo artículo 15 de la Ley General de Control Interno, que fuera citado en el punto anterior.

Por otra parte, las Normas de Control Interno para el Sector Público, específicamente en la Norma 1.2 relacionada con el Sistema de Control Interno (SCI) define lo siguiente:

“Objetivos del SCI:

El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- a. Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.** El SCI debe brindar a la organización una seguridad razonable de que su patrimonio se dedica al destino para el cual le fue suministrado, y de que se establezcan, apliquen y fortalezcan acciones

específicas para prevenir su sustracción, desvío, desperdicio o menoscabo.” (Lo resaltado no es del original)

Respecto a este tema, al cierre de este informe la Oficialía Mayor en conjunto con la Proveduría Institucional emitieron resolución a fin de iniciar el trámite respectivo. Al efecto, la recomendación emitida se mantiene toda vez que se deberá concluir con el proceso.

DESINSCRIPCION DE VEHICULOS OFICIALES EL MEIC

- 2.4 *En la revisión de los vehículos que se efectuó en este estudio, mediante la página web del Registro de la Propiedad, se identificaron vehículos oficiales a nombre de este Ministerio, que, a pesar de no estar físicamente, y haberse dado de baja en algunos de los registros y controles, aún permanecían inscritos en el Registro de la Propiedad.*

Al cierre de este informe, se recibe comunicación mediante correo electrónico de fecha 26 de mayo de 2020, por parte del Jefe de Servicios Generales, manifestando lo siguiente:

*“Con una gran satisfacción y después de más de tres años y medio de estar generando y tramitando la desinscripción de los vehículos que se encontraban inscritos en el Registro Nacional de La Propiedad a título del MEIC pero que en la actualidad no se encuentran físicamente y no se sabe de su paradero, según la recomendación que se encontraba pendiente de cumplimiento del informe de Auditoría Interna número INF-AI-003-2016 del 23 de setiembre de 2016, la cual establecía “Realizar las gestiones necesarias para conocer el destino de los vehículos sin ubicación que aún se encuentran inscritos a nombre del MEIC, y proceder con su desinscripción en el Registro Público, y dar de bajas en los activos del MEIC.” por este medio le informo que en coordinación y la participación de la Unidad de Asesoría Jurídica, el Departamento de Proveduría y el Departamento de Servicios Generales **ya se logró realizar la desinscripción de siete de los nueve vehículos que presentaban la situación irregular, como se puede verificar en la certificación digital N° 963036-2020** la cual se adjunta, recibida el día de hoy por el compañero José Enrique Oses Coto, por parte de la Licda. Natalia Guillen Sánchez, funcionaria de la Dirección General de Administración de Bienes y Contratación Administrativa del Ministerio de Hacienda.*

*Es importante destacar que **todavía persisten dos vehículos que a la fecha no se han podido desinscribir por situaciones particulares según cada caso, los cuales se tendrán que analizar con la colaboración de la Unidad de Asesoría Jurídica y las autoridades competentes** (Registro Nacional de La Propiedad, Dirección de Tributación Directa y Exoneraciones Ministerio de Hacienda y el Instituto Nacional de Seguros), en forma particular por la complejidad de los problemas que presentan...*

(...)

*Por todo lo indicado **estaremos coordinando con nuestra Unidad Asesoría Jurídica para lograr investigar los trámites que debe generar el MEIC para que***

dichos vehículos no sigan apareciendo registrados a nombre de este ministerio.” (Lo resaltado no es del original)

Al respecto, el Reglamento para el uso de los Vehículos Pertenecientes al Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), establece lo siguiente:

“Artículo 12.—Inventario de vehículos: El encargado de activos de la institución realizará al menos una vez al año el inventario físico de los vehículos del MEIC, a efecto de verificar la existencia, localización, estado físico y mecánico. Los resultados de esos inventarios serán comparados con los registros que lleve la Unidad de Transportes.

Artículo 17.—Deberes y responsabilidades del Coordinador de la Unidad de Transportes. Serán responsabilidades y deberes del Coordinador de la Unidad de Transportes los siguientes:

a) Planificar, organizar y controlar, todas las actividades de orden administrativo relacionadas con el uso y disposición de los vehículos de la institución.

g) Realizar inspecciones periódicas y completas de cada vehículo.

j) Realizar los trámites necesarios para los pagos de los derechos de circulación, revisiones técnicas, inscripción, y **desinscripción de los vehículos de la institución.**

k) Coordinar con la Unidad de Asuntos Jurídicos los casos o denuncias que se ventilan en los diferentes Juzgados de Tránsito del país, donde se vea afectado involucrado un vehículo de la flotilla ministerial.

l) Atender los aspectos administrativos relacionados con infracciones y accidentes de tránsito.

m) Llevar un expediente de cada accidente donde la flotilla de la institución se vea involucrada con toda la documentación relacionada y elaborar los informes requeridos.

n) Tramitar los pagos conforme lo estipula la Ley N° 9078, cuando el funcionario es declarado responsable del accidente.” (Lo resaltado no es del original)

REGISTRO DE FIRMAS PARA SOLICITUD DE VEHÍCULOS SE ENCUENTRA DESACTUALIZADO Y ALGUNOS FORMULARIOS CONTIENEN INFORMACIÓN INCORRECTA O INCOMPLETA

- 2.5 Producto de este estudio de auditoría, se pudo determinar que se encuentran desactualizados los registros de firmas de los funcionarios autorizados a solicitar servicio de transporte y la de los autorizados a conducir vehículos institucionales, detectándose que

se encuentran activas autorizaciones y firmas de exfuncionarios, además de la ausencia de controles e información importante como los que se detallan a continuación:

- Los expedientes de los funcionarios autorizados para solicitar el servicio de transporte no están foliados, y no tienen fecha, la muestra equivale en un 100%.
- Formularios que no tienen copia de la cédula del autorizado.
- Formularios que el número de cédula puesto en el formulario no es el de la persona autorizada, no coincide el nombre con el número de cédula.
- Formularios que tienen adjunta copia de la cédula vencida.
- Formularios que cuentan con los apellidos mal escritos.
- Formularios que no tienen sellos de las dependencias.
- Formularios con nombre y firmas de exfuncionarios que ya no laboran para la institución.
- Formularios que el funcionario no puso su firma.
- Formularios en un 10% están firmados digitalmente y las demás firmas en físico.
- Falta el nombre y no se identifica quienes autorizan los formularios.
- Formularios que en el espacio para el cargo se anota el puesto y no el cargo.

En referencia a lo descrito, la Ley General de Control Interno tiene estipulado lo siguiente:

Artículo 15. Actividades de control. Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

- c) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.

Según el “Reglamento para el uso de los Vehículos Pertenecientes al Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC)” indica en su artículo 10 que:

Artículo 10.—Registro de firmas: La Unidad de Transportes, llevará un registro de firmas de los encargados de autorizar y solicitar servicios relacionados con el uso de vehículos de la institución, estos encargados serán determinados por los jefes o directores de los distintos programas del MEIC. El registro de firmas deberá contener espacio para indicar: nombre del funcionario(a), número de cédula, área a la que pertenece, cargo que desempeña, facultades con las que cuenta, firma y nombre del funcionario(a) que delegó la autorización. **(Lo resaltado no es del original)**

La ausencia de un registro de firmas debidamente actualizado incrementa el riesgo de un uso no autorizado de los bienes institucionales.

DIFERENCIA DE NÚMERO DE MOTOR DE VEHÍCULO EN PÓLIZA DE SEGUROS Y REGISTRO NACIONAL

- 2.6 *De la revisión de las pólizas de seguros para los vehículos oficiales, se detectó una inconsistencia con la identificación de uno de los vehículos, y que se detalla a continuación:*

El vehículo placa PE 11-147, destacado en la CIDE de Pérez Zeledón, presenta una inexactitud en el número de motor en la póliza de seguros suscrita con el Instituto Nacional de Seguros, que no es concordante con el que se encuentra registrado en el Registro Nacional de la Propiedad.

Esta auditoría intentó en reiteradas ocasiones determinar el número correcto, mediante la inspección física, sin que se tuviese éxito en el esfuerzo, lo anterior porque el funcionario responsable del mismo la CIDE de Pérez Zeledón manifestó que no sabía como ubicar ese número.

Respecto a esta situación, el Área de Servicios Generales, llevó a cabo acciones a fin de corregir la inconsistencia en la póliza de seguros, asumiendo que el dato correcto es el que contiene el documento que emite el Registro Nacional, sin llevar a cabo ninguna verificación física, por lo que, la duda sobre el dato correcto persiste.

*Conforme a la **Ley de Control Interno N°.8292** es deber de la administración proteger su patrimonio de posibles irregularidades, y así lo expresa el Artículo N° 8:*

***Artículo 8º—Concepto de sistema de control interno.** Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:*

***a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal..** (Lo resaltado no es del original)*

*Por su parte el **Reglamento para el uso de los Vehículos Pertenecientes al Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC)** indica en su artículo 11 que:*

***Artículo 11.—Expediente de los vehículos:** La Unidad de Transportes, **llevará un expediente por cada vehículo, en el cual se incluirán sus características**, fecha de adquisición, número de activo, detalles y documentos relacionados con la póliza de seguro que lo cubre, copia de la tarjeta de circulación vigente, título de propiedad y revisión técnica al día, reportes de infracciones, salidas del país. Adicionalmente el expediente también contará **con la información del historial de mantenimiento y reparaciones**, así como con el control de las herramientas, llanta de repuesto, y demás piezas complementarias con que cuente el vehículo. (Lo resaltado no es del original)*

La inconsistencia de registro descrita se origina por la falta de verificación física de los activos mediante inventarios periódicos, y la situación podría exponer a la institución a un riesgo en caso de presentarse un reclamo de la póliza de seguros.

CONTROL DE FLOTA DE VEHÍCULOS SE LLEVA DE FORMA MANUAL Y NO RESULTA CONFIABLE

- 2.7 *Las solicitudes de servicio de vehículos, así como los controles de kilometraje, rutas, consumo de combustible, pasajeros y horarios, entre otros, se lleva de forma manual, mediante la utilización de una plantilla diseñada en una hoja de Excel, sin ningún tipo de numeración o controles de verificación, por lo que no constituye un control confiable para las solicitudes de uso de vehículos, consumos de combustible, rutas, horarios y cualquier otro dato de control que se considere necesario para asegurar un uso adecuado y eficiente de los servicios de transporte.*

De la revisión efectuada a este control, se pudieron notar tachones y borrones en las distintas secciones de los formularios, además de inconsistencias en los números de consecutivos.

Este tipo de control resulta fundamental tanto en la protección de los activos, como en el uso eficiente de los mismos, de manera que contribuyan en el logro de los objetivos institucionales.

Sobre este tema, la institución ha recibido algunos sistemas donados, que eventualmente podrían adaptarse a las necesidades del MEIC, e incluir dentro de un sistema automatizado el expediente vehicular citado en el punto anterior, de modo que se mejoren los controles relacionados con el uso y mantenimiento de los vehículos institucionales.

*Sobre lo expuesto, las **Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE)**, emitidas por la Contraloría General de la República, resultan aplicables en lo que se cita a continuación:*

4.1 Actividades de control:

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad.

(...)

4.3 Protección y conservación del patrimonio

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar

razonablemente la protección, custodia, inventario, correcto uso y control de los activos pertenecientes a la institución, incluyendo los derechos de propiedad intelectual. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de tales activos y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestos ...

4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben **diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad** sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comuniquen con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas. Lo anterior, **tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas (Lo resaltado no es del original)**

La mejora en estos controles, minimiza los riesgos de eventuales daños materiales o de imagen al MEIC, por un uso inadecuado de los vehículos institucionales, además del cumplimiento a la normativa vigente.

3. Conclusiones

En el periodo evaluado, se presentaron algunas observaciones de control interno que en general son de fácil corrección y que obedecen principalmente a omisiones del personal responsable que ejecuta esas actividades.

En setiembre de 2016, esta auditoría interna emitió el informe AI-003-2016, mismo que contiene hallazgos que se repiten en este nuevo informe, lo que debe llamar la atención de la administración en cuanto al seguimiento de los sistemas de control, y al cumplimiento de las recomendaciones de la auditoría interna.

- 3.1 *El manual de procedimientos que cuenta el Departamento de Servicios Generales publicado en la INTRANET (versión n°3) corresponde a una versión del año 2013, sin embargo, existe una versión más actualizada, pero no ha seguido los pasos adecuados para su validación, publicación y aplicación.*
- 3.2 *Se continúa informando periódicamente a Control de Armas y Explosivos sobre armas que no existen físicamente dentro del MEIC, sin que se haya encontrado una solución definitiva, que eliminen definitivamente de los registros, y sobre las dos armas que se encuentra en el Departamento de Servicios Generales, aún no se cumple con los trámites para su destrucción, conforme al requerimiento de la Oficialía Mayor.*
- 3.3 *Los registros de firmas de autorizados para la solicitud y autorización de los servicios de transporte en los vehículos institucionales no se encuentran actualizados.*

- 3.4 *Se lograron avances en la desinscripción de los vehículos que por distintas razones se encontraban inscritos a nombre del MEIC, pero que físicamente ya no existen, quedando únicamente dos vehículos con este trámite pendiente, y sobre los que se debe continuar con las gestiones para lograr su desinscripción.*
- 3.5 *El vehículo placa 11-147, presentó una incongruencia en su número de motor, respecto a los registros de Registro Nacional y la póliza de seguros que lo cubre.*

4. Recomendaciones

A LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

- 4.1 *Llevar a cabo una revisión, actualización e implementación del Manual de Normas y Procedimientos del área de Servicios Generales, conforme al marco jurídico vigente,*
- 4.2 *Realizar el trámite correspondiente, ante el Departamento de Control de Armas y Explosivos de la Dirección General de Armamento del Ministerio de Seguridad Pública para que se lleve a cabo la destrucción de las armas de fuego en poder del MEIC, conforme a las instrucciones del Oficial Mayor.*
- 4.3 *Actualizar los diferentes registros de firmas para la autorización y uso de los vehículos institucionales, e incorporar su actualización periódica como parte de los procedimientos correspondientes a Servicios Generales.*
- 4.4 *Llevar a cabo una actualización de los expedientes de cada vehículo, conforme al reglamento de vehículos del MEIC, de modo que el mismo contenga todo lo relacionado con el activo, incluyendo su mantenimiento y aspectos legales, preferiblemente esta actualización debe considerar la implementación de un expediente digital.*
- 4.5 *Llevar a cabo una verificación física de los datos de registro de toda la flotilla de vehículos institucionales, a fin de descartar inconsistencias.*
- 4.6 *Con el apoyo del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación y de la Oficialía Mayor, llevar a cabo acciones concretas en procura de realizar mejoras en los controles sobre el uso y mantenimiento de los vehículos institucionales, considerando dentro de estas mejoras a los controles, la posibilidad de la automatización de los mismos.*
- 4.7 *De conformidad con las competencias asignadas en la Ley General de Control Interno, N° 8292, se emiten las siguientes recomendaciones las cuales, una vez aceptadas, son de acatamiento obligatorio y deberán ser cumplidas dentro del plazo o en el término establecido para ello, por lo que su incumplimiento no justificado constituye causal de responsabilidad administrativa, incluso las acciones para instaurar las recomendaciones emitidas por la auditoría interna, sin perjuicio de las responsabilidades que les puedan ser imputadas civil y penalmente.*

- 4.8 *La Auditoría Interna se reserva la posibilidad de verificar, por los medios que considere pertinentes, la efectiva implementación de las disposiciones emitidas, así como de valorar el establecimiento de las responsabilidades que correspondan, en caso de incumplimiento injustificado de tales disposiciones.*

5. Observaciones

- 5.1 *El plazo para ejecutar las recomendaciones se establece de acuerdo con lo pactado con la Dirección Administrativa Financiera y el Departamento de Servicios Generales en el Acta de Conferencia final, como a continuación se señala:*

Nº Recomendación	Responsable del cumplimiento	Fecha de discusión	Fecha de cumplimiento
4.1	<i>Jefatura de Servicios Generales</i>	<i>24/08/2020</i>	<i>18/12/2020</i>
4.2	<i>Jefatura de Servicios Generales</i>	<i>24/08/2020</i>	<i>18/12/2020</i>
4.3	<i>Jefatura de Servicios Generales</i>	<i>24/08/2020</i>	<i>30/09/2020</i>
4.4	<i>Jefatura de Servicios Generales</i>	<i>24/08/2020</i>	<i>18/12/2020</i>
4.5	<i>Jefatura de Servicios Generales</i>	<i>24/08/2020</i>	<i>Pendiente definir</i>
4.6	<i>Jefatura de Servicios Generales</i>	<i>24/08/2020</i>	<i>Pendiente Definir</i>

- 5.2 *En cumplimiento de una directriz de la Contraloría General de la República emitida el 17 de marzo del 2003, es de interés recordar que los artículos 36, 37, 38 y 39 de la Ley General de Control Interno Nº 8292, publicada en el Diario Oficial La Gaceta el día 04 de setiembre del 2002, disponen la forma de comunicación de los resultados de los informes de la Auditoría Interna y en ese sentido, también se previene al jerarca y a los titulares subordinados acerca de sus deberes en el trámite de dichos informes.*
- 5.3 *El estudio fue realizado por el funcionario de esta Auditoría Interna, Alexandra Sandi Gutiérrez, con la supervisión de Luis Orlando Araya Carranza, Auditor Interno.*

*Luis Orlando Araya Carranza
Auditor Interno*

*Cc. Señora Victoria Hernández Mora, Ministra
Señor Nautilio Guevara Aguilar, Jefe de Servicios Generales
Archivo*