



## Departamento de Auditoría Interna

San José, La Uruca, Detrás del Almacén Tecnológico Capris S.A.  
Teléfono 2296-95-70, Extensiones 118, 154. Fax. 161

**INFORME AU 002 - 2012**

**INFORME DE CONTROL INTERNO SOBRE LA ADMINISTRACIÓN, REGISTRO Y CUSTODIA DE LOS  
DOCUMENTOS QUE SE PUBLICAN EN EL DIARIO OFICIAL LA GACETA**

**Febrero 2012**

**INDICE**

<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	3
1.1 Origen del Estudio.....	3
1.2 Objetivo General del Estudio.....	3
1.3 Objetivos Especificos del Estudio.....	3
1.4 Alcance del Estudio:.....	3
1.5 Limitaciones:.....	3
1.6 Metodología:.....	3
1.7 Recordatorio.....	4
<b>II. RESULTADOS</b> .....	6
<b>2. Aspectos de Control Interno</b>	
2.1. Manual de Procedimientos de la Sección de Publicaciones.....	6
2.2. Acceso al área de Publicaciones.....	7
2.3. Cantidad, idoneidad y rotación del personal en la Sección de Publicaciones.....	8
2.4. Sistema de Publicaciones.....	9
2.5. Activos y Equipo de Cómputo en la Sección de Publicaciones.....	10
2.6. Activos ubicados en la Sección de Publicaciones.....	12
2.7. Capacitación e inducción al personal.....	12
2.8. Perfil del funcionario .....	13
2.9. Control gasto de timbres fiscales de cada documento publicado.....	14
2.10. Cumplimiento de Normativa con relación a publicaciones.....	15
2.11. Control de firmas autorizadas para los documentos de respaldo económico en las instituciones.....	16
<b>3. Aspectos de Áreas Críticas</b>	
3.1. Cumplimiento de requisitos para el ingreso de documentos a publicar.....	17
3.2. Traslado de documentos de respaldo económico a Financiero.....	20
3.3. Fe de Erratas y errores de imprenta.....	21
3.4. Procedimientos para Exoneración.....	23
3.5. Servicio del "Call Center" en la Sección de Publicaciones.....	24
3.6. Control de documentos provenientes de Sucursal Registro Nacional.....	26
3.7. Proformas y precios estandarizados.....	28
3.8. Documentos de crédito publicados como de Contado.....	29
3.9. Trámite de retiro de publicaciones.....	31
3.10. Fotocopia de respaldo en entrega gratuita de ejemplares de Diarios Oficiales.....	32
3.11. Duplicación de Publicaciones en los Diarios Oficiales.....	32
3.12. Control de facturas y documentos de contado en oficinas Centrales.....	34
3.13. Control de inventario de Producto Terminado en la Sección de Publicaciones.....	37
3.14. Control de saldos en los documentos de Respaldo Económico de crédito.....	40
3.15. Autorización para Trámites de Publicación .....	41
<b>III CONCLUSIÓN</b> .....	41
<b>IV RECOMENDACIONES</b> .....	42
4.1 A la Junta Administrativa de la Imprenta Nacional.....	42
4.2. Al Director de la Imprenta Nacional.....	42
4.3. A la Jefa de la Plataforma de Servicios.....	43
4.4. A la Encargada de Publicaciones.....	43
<b>V APENDICE</b> .....	47
5.1. Detalle de Publicaciones que salieron como de contado, siendo de Crédito.....	47

**INFORME AU 002- 2012**

**INFORME DE CONTROL INTERNO SOBRE LA ADMINISTRACIÓN, REGISTRO Y CUSTODIA DE LOS DOCUMENTOS QUE SE PUBLICAN EN EL DIARIO OFICIAL LA GACETA**

**I. INTRODUCCION**

**1.1. Origen del Estudio**

Plan anual de la Auditoría 2011.

**1.2. Objetivo del estudio**

Analizar el estado del sistema de control interno utilizado para la administración, registro y custodia de los documentos que se publican en el Diario Oficial La Gaceta.

**1.3. Objetivos específicos**

- a) Verificar la confiabilidad del sistema de control interno.
- b) Verificar el proceso interno de la documentación que se publica en el Diario Oficial La Gaceta.

**1.4. Alcance del estudio**

El estudio comprende el análisis de toda la documentación y movimientos hasta octubre 2011. Ampliándose en los casos que sean necesarios.

**1.5. Limitaciones**

Retrasos en el tiempo de entrega del informe y dificultades en la obtención de evidencia debido al periodo de huelga en que se encontraba la población auditada, comprendido entre el 14 y 24 de noviembre 2011.

**1.6. Metodología**

El estudio se realizó en apego a las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República, Ley General de Control Interno, Normas de Control Interno para el Sector Público, así como en la normativa existente y vigente que regula a la Imprenta Nacional.

Se obtuvo información documental sobre: pronunciamientos, directrices institucionales, Manual de Procedimientos, con el propósito de verificar los cumplimientos de normativa y controles de los mismos en los diferentes tipos de procedimientos.

Asimismo, se solicitó documentación administrativa como Documentos originales de publicaciones recibidos en la Sucursal de la Imprenta Nacional en Zapote, como en Oficinas Centrales de la Uruca, y sus respectivas publicaciones efectivas en los Diarios Oficiales, éstos a la instancia relacionadas con la Unidad a Auditada, oficios internos de la Sección Auditada, Oficios de Secciones externas, así como análisis de muestras de documentos originales para publicación, observaciones oculares, pruebas de llamadas telefónicas y demás que se relacionen con las condiciones, manejo y administración, cumplimiento de normativa y procedimientos internos de la Unidad de Publicaciones en la Imprenta Nacional.

Se realizaron 8 bloques de entrevistas a diferentes funcionarios involucrados con el proceso de Publicaciones tales como: Encargada de la Unidad de Publicaciones, Sra. Ana Donato Calderón, Supervisora de Plataforma de Servicios, Sra Dora Mora, Jefe Informática y funcionario de Informática, Srs. Carlos Montero y Maynor Mendizabal respectivamente, Encargada de Corrección a.i, Sra. Rosa Vargas, Encargado de Oficina de Formación de Diarios, Sr. Mariano Calderón, Analista Sistema Oracle, Sra. Gabriela Moya y Jefe de Fotocomposición, Sr. Vinicio Piedra, todas sobre diferentes procedimientos y aspectos del ambiente de control en los que interviene y se relaciona la Unidad auditada.

En el caso de los documentos originales de publicaciones y sus respectivas publicaciones efectivas en los Diarios Oficiales, se trabajó con muestras representativas y escogidas aleatoriamente.

### 1.7. Recordatorio

Conforme a lo que ha dispuesto la Contraloría General de la República, seguidamente se cita textualmente lo que disponen los artículos Nos. 36, 37, 38 y 39 de la Ley General de Control Interno, que indica lo siguiente:

**“Artículo 36. —Informes dirigidos a los titulares subordinados. Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:**

a) El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados.

b) Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de

## Departamento de Auditoría Interna

San José, La Uruca, Detrás del Almacén Tecnológico Capris S.A.  
Teléfono 2296-95-70, Extensiones 118, 154. Fax. 161

la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes.

c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.

**Artículo 37. —**Informes dirigidos al jerarca. Cuando el informe de auditoría esté dirigido al jerarca, este deberá ordenar al titular subordinado que corresponda, en un plazo improrrogable de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de tales recomendaciones, dentro del plazo indicado deberá ordenar las soluciones alternas que motivadamente disponga; todo ello tendrá que comunicarlo debidamente a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente.

**Artículo 38. —**Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República. Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas. La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de setiembre de 1994.

**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, cuando debiliten con sus acciones el sistema de control interno u omitan las actuaciones necesarias para establecerlo, mantenerlo, perfeccionarlo y evaluarlo, según la normativa técnica aplicable.

## II. RESULTADOS

### Aspectos de Control Interno

#### 2.1 Manual de Procedimientos de la Sección de Publicaciones

Al revisar la documentación existente en el Departamento de Publicaciones, se pudo comprobar que existe un Manual de Procedimientos, aprobado y autorizado por los exfuncionarios Sr. Aldo Protti, Sra. Zoraida Valverde y Sr. Rudy Villalobos, el 07 de mayo 2009. Sin embargo, una revisión detallada del documento facilitado, evidenció que este se limita a un levantamiento de procedimientos y a una descripción de las tareas, careciendo de una delimitación de las responsabilidades y una explicación convincente de cómo se deben llevar a cabo cada una de las funciones. Además, los procedimientos deben estar referidos a los puestos respectivos y a las funciones establecidas para cada puesto de trabajo.

Dicho manual, nunca fue entregado formalmente a la encargada de la Sección de Publicaciones, Sra. Ana Donato, para su consulta. Pero, tampoco consta en ningún documento que la Sra. Donato solicitara de forma escrita ante la instancia superior, el mencionado documento.

Sobre lo anterior Normas de Control Interno para el Sector Público indican lo siguiente:

**Capítulo IV. Apartado 4.2 Requisitos de las actividades de control, inciso e. Documentación.** “Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación”.

**Apartado 1.4 “Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI inciso c.** La emisión de instrucciones a fin de que las políticas, normas y procedimientos para el cumplimiento del SCI, estén debidamente documentada, oficializada y actualizados, y sea divulgados y puestos a disposición para su consulta”.

Un Manual de Procedimientos debe contener la información completa y necesaria para que cualquier persona, pese a no conocer las funciones en un área específica, pueda llevar a cabo de manera precisa y secuencial, absolutamente todas las tareas, funciones y actividades operativas y mecanismos de control que son asignadas a cada Unidad administrativa y sus funcionarios, siendo éste a su vez un documento de suma importancia como delimitador en la responsabilidad de los empleados dentro de cada unidad.

En entrevista realizada el 17 de enero 2012 a la Supervisora de la Plataforma de Servicios Sra. Dora Mora Chacón, sobre el tema, responde lo siguiente:

**“No...Ana no me pidió ningún manual”**

En otra consulta, realizada el 24 de enero del 2012, sobre el mismo tema, responde:

*“Como formalmente yo no entregué el manual, sin embargo ella estaba enterada de que había un manual que estaba en análisis para aprobación en coordinación con la administración, pero tampoco la administración nos hizo entrega de una copia ya aprobado.”*

La situación descrita anteriormente, provoca disminución de la efectividad de un Manual de Procedimientos en cuanto a los objetivos primordiales de éste, como herramienta auxiliar en la inducción, adiestramiento, capacitación del personal y delimitador en la responsabilidad de cada funcionario, en todos los procedimientos de la Unidad de Publicaciones. Así como un aumento de errores en los procesos, por desconocimiento de los procesos necesarios para llevar a cabo de manera precisa y secuencial todas y cada una de las tareas, funciones y actividades que son realizadas en la Sección de Publicaciones cuyas labores se identifican y relacionan con aspectos legales, lo que puede ocasionar posibles demandas por parte de los clientes.

### 2.2 Acceso al área de Publicaciones.

En visita y entrevista de control Interno realizada a la Encargada de la Sección de Publicaciones, el 31 de octubre 2011, se determinó que el acceso a la Sección de Publicaciones no es restringido. De forma general, la encargada de la Sección de Publicaciones observa que nadie haga uso indebido de ninguno de los documentos que custodia dicha oficina antes de ser trasladados al área de producción. Sin embargo, se pudo determinar que varios funcionarios poseen llave de la Oficina de Publicaciones.

Sobre lo anterior, las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen lo siguiente:

*Capítulo IV Ley de Control interno, Capítulo 5, Normas sobre sistemas de información. Item 5.7.4 “Deben instaurarse los controles que aseguren que la información que se comunica resguarde sus características propias de calidad, y sea trasladada bajo las condiciones de protección apropiadas según su grado de sensibilidad y confidencialidad...”.*

En entrevista realizada el 17 de enero 2012 a la Supervisora de la Plataforma de Servicios Sra. Dora Mora Chacón, sobre el tema, responde lo siguiente:

*“Cuando yo estuve unos meses como Jefa de Publicaciones si controlaba el acceso por el tipo de documentación que hay, pero es Ana la que debe controlar eso, yo se lo he dicho por escrito a ella de cuidar el acceso a publicaciones”*

En siguientes preguntas sobre el mismo tema responde lo siguiente:

*“Hay varios compañeros que tiene llaves, tal como Heidi que es responsable de cerrar de última cuando salen hay otros dos compañeros que también tienen llaves y son los que abren, pero esa responsabilidad no se da por escrito... Yo soy del criterio de que los funcionarios deben tener llave para que entren y talvez se vayan preparando para el día, computadoras etc, pero Ana es la responsable... Sin embargo desde mi punto de vista*

## Departamento de Auditoría Interna

San José, La Uruca, Detrás del Almacén Tecnológico Capris S.A.  
Teléfono 2296-95-70, Extensiones 118, 154. Fax. 161

*debería ser más riguroso el asunto de las llaves, entregarlas y recibirlas por escrito a los funcionarios para poder asentar responsabilidades después, si pasa algo”.*

Dada la cantidad de documentación que se recibe diariamente en la Sección de Publicaciones, esta situación pone en riesgo la responsabilidad, integridad, seguridad y confidencialidad que asume la institución sobre la documentación que ingresa para ser publicada en los Diarios Oficiales. Por otra parte, también compromete la integridad física de los funcionarios, ya que no existen medidas de seguridad adecuadas.

### 2.3 Cantidad, idoneidad y rotación del personal en la Sección de Publicaciones.

En visita y entrevista de control Interno realizada a la Encargada de la Sección de Publicaciones, el 31 de octubre 2011, se pudo comprobar el problema de escasez de personal en el área de Publicaciones, el cual se debe a: constantes incapacidades de algunos funcionarios, traslados de personal a otras áreas de la Institución y plazas que no pueden ser ocupadas debido a la Directriz Presidencial. Aunado a la escasez de personal, se puede decir que la falta de idoneidad del personal es otro limitante para realizar rotación de personal y promover la multifuncionalidad en la Sección de Publicaciones

Sobre lo anterior, las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen lo siguiente:

*“Capítulo 2, Ambiente de control en instituciones de menor tamaño. Apartados Estructura organizativa. Item 2.5.4 Rotación de labores. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben procurar la rotación sistemática de las labores entre quienes realizan tareas o funciones afines .Ambiente de control en instituciones de menor tamaño 2.6 El jerarca y titulares subordinados....deben velar porque se disponga de una organización que propicie el logro de objetivos...y se apliquen procesos que permitan contar con el personal necesario para el cumplimiento de las funciones que se le asignen.”  
(El subrayado no es del original)*

En entrevista realizada el 17 de enero 2012 a la Supervisora de la Plataforma de Servicios Sra. Dora Mora Chacón, sobre el tema, responde lo siguiente:

*“...Creo que número en cantidad de personal no es el más adecuado, así como tampoco el perfil que tiene el personal en una sección como Publicaciones debe haber personal estable y más capacitado... No, el personal en Publicaciones no posee el perfil”.*

Sobre el tema de rotación de personal en la Sección de Publicaciones, la Licda. Mora, responde lo siguiente:

*“Yo empecé con el proceso de rotación de personal primero de Publicaciones al Registro Público, pero se detuvo un poco por escasez de personal, he gestionado que el personal sea polifuncional. Para la rotación a lo interno de Publicaciones se ha tratado de ir implementándolo pese a que el personal esta evasivo a colaborar, sin embargo a inicios del 2012, se empezó con la Jefatura de Publicaciones un borrador para empezar definitivamente con la rotación a lo interno de Publicaciones...”*

En otra consultas del mismo tema, la Licda. Chacón indica:

*“...Quitan gente que ya fue capacitada, no es tanto la cantidad de veces que esto pase, sino que cuando pasa afecta mucho las labores y el buen desarrollo de la Sección.... Como los casos de Mayra, Verny y Guido, en muchas o en casi la mayoría de las ocasiones, como en este caso, la gente no es repuesta en la Sección afectada”.*

Esta situación, pone en riesgo la imagen institucional, ya que estos funcionarios son los responsables de atender a los clientes que llegan a la Imprenta Nacional, con la intención de publicar un documento en los Diarios Oficiales. También, puede provocar un aumento de errores en los respectivos procedimientos y procesos que se llevan a cabo esta oficina, así como exponer la institución a posibles demandas, por parte de los clientes externos.

### 2.4. Sistema de Publicaciones

Según cuestionario de control Interno realizado a la Encargada de la Sección de Publicaciones, el 31 de octubre 2011, así como visita y entrevista realizada por el Ing Felix Mata García, Auditor Informático de la Imprenta Nacional se pudo comprobar que el sistema Oracle, que es el utilizado para almacenar la información de todas las publicaciones que son tramitadas por la Imprenta Nacional para ser publicadas en los Diarios Oficiales, realiza los procesos mínimos pero no necesariamente de forma correcta, así como se considera obsoleto y poco flexible. Dentro de las principales deficiencias del sistema, se pueden citar las siguientes:

- ✓ No hay perfiles de funcionarios definidos para cada puesto de trabajo.
- ✓ El sistema se ajusta a las necesidades mínimas, pero no funciona de la mejor manera.
- ✓ El sistema no realiza validaciones por campo, por lo que permite el ingreso de datos incorrectos
- ✓ Información de datos históricos incompletos.
- ✓ No realiza de forma automática la totalidad del proceso para cálculos de precios.
- ✓ El sistema se “congela” constantemente
- ✓ No imprime adecuadamente las facturas de contado.
- ✓ Es incongruente con el sistema utilizado en la Sucursal del registro Público, por lo que la información debe ser nuevamente digitada manualmente en oficinas centrales, originando duplicidad de labores.

Sobre lo anterior, las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen lo siguiente:

**Normas de Control Interno para el Sector Público. Capítulo V, Normas sobre sistemas de información.**

**Apartado. 5.2 Flexibilidad de los sistemas de información** “Los sistemas de información deben ser lo suficientemente flexibles, de modo que sean susceptibles de modificaciones que permitan dar respuesta oportuna a necesidades cambiantes de la institución”.

## Departamento de Auditoría Interna

San José, La Uruca, Detrás del Almacén Tecnológico Capris S.A.  
Teléfono 2296-95-70, Extensiones 118, 154. Fax. 161

**Apartado, 5.6 Calidad de la información** “El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo.

**Apartado, 5.6.1 Confiabilidad** “La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente”.

**Apartado, 5.8 Control de sistemas de información** “El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los controles pertinentes para que los sistemas de información garanticen razonablemente la calidad de la información y de la comunicación, la seguridad ...”

**Apartado 5.9 Tecnologías de información** “El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben propiciar el aprovechamiento de tecnologías de información que apoyen la gestión institucional mediante el manejo apropiado de la información...”

En entrevista realizada el 17 de enero 2012 a la Supervisora de la Plataforma de Servicios Sra. Dora Mora Chacón, sobre el tema, responde lo siguiente:

*“No...yo no le he hecho cartas a la administración sobre el estado del sistema, pero al Departamento de informática si, sobre requerimientos mínimos y necesidades... El sistema es una necesidad a nivel institucional, pero no han podido comprarlo por el tipo de trámites...”*

La situación anterior produce un inadecuado e inoperante almacenamiento de la información y pocos confiables mecanismos de respaldo para las consultas constantes de los clientes externos e internos, sobre las publicaciones que realizan, lo que afecta negativamente la imagen de la institución y la expone a posibles demandas de los clientes.

### 2.5. Activos y Equipo de Cómputo en la Sección de Publicaciones

Según entrevista y cuestionario de control interno realizada el 31 de octubre 2011, a la Encargada de la Sección de Publicaciones hace referencia a que el equipo de cómputo (Hardware) está en mal estado y obsoleto y se congela constantemente. En información suministrada por el Departamento de Informática se pudo comprobar que poseen 4 escáner en la plataforma de servicios. Además, cuentan con 9 licencias de usuario Oracle 8i, 10 licencias de antivirus Macfee, 2 licencias de office 2007 y 8 licencias de office 2003 y 10 licencias Windows xp (una licencia por equipo). Las condiciones del equipo de cómputo son las siguientes:

Cantidad de computadoras	Antigüedad del equipo	Lugar de ubicación
5 equipos	5 años de antigüedad	Tres están en Plataforma de Servicios y 2 en oficinas internas de Sección de Publicaciones

3 equipos	2 años de antigüedad	Tres están en oficinas internas de Sección de Publicaciones
1 equipo	Equipo de contingencia con 2 años de reconstruida	Está en oficinas internas de Sección de publicaciones
2 equipos	Equipo nuevo que ingreso en diciembre 2011.	Uno ubicada en Jefatura de Publicaciones y el segundo está oficinas internas de Sección de Publicaciones
Total 11 equipos en la Sección de Publicaciones.	Del total de equipos de la Sección de Publicaciones poseen entre dos y cinco años de antigüedad.	De todas las máquinas destacadas en la Sección de Publicaciones, 3 de las máquinas más antiguas se encuentran en la Plataformas de Servicios y 8 máquinas están ubicadas en cubículos internos de la Sección de Publicaciones.

Sobre lo anterior, las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen lo siguiente:

**CAPÍTULO IV, Normas Sobre Actividades de Control, Apartado 4.3.1 Regulaciones para la administración de activos. Punto “a. La programación de las necesidades de determinados activos, tanto para efectos de coordinación con las instancias usuarias, como para la previsión de sustituciones, reparaciones y otros eventos”. b. La asignación de responsables por el uso, control y mantenimiento de los activos, incluyendo la definición de los deberes, las funciones y las líneas de autoridad y responsabilidad pertinentes.**

Según entrevista realizada el 16 de enero 2012, al Jefe de informática MTI. Carlos Montero, en compañía del Funcionario Sr. Mainor Mendizabal, se responde lo siguiente:

***“Muchas ocasiones el usuario tiene programas que no son de trabajos o muchas ventanas abiertas, también muchos programas residentes en el escritorio de la máquina, esto aunado al sistema de antivirus Macfee, esto dificulta y pone lerda la máquina... Con una buena distribución del equipo actualmente, se podría mejorar la situación... Sin embargo para la atención mínima si dan la capacidad”.***

Así como a otras preguntas los Srs. Montero y Mendizabal responden:

***“Si claro, que tienen capacidad... Cada funcionario posee su computadora y en cantidad es suficiente, aunque es necesario cambiar los equipos que están cumpliendo ya los 5 años de antigüedad o uso”.***

***“...Hay cinco equipos que cumplieron cinco años y tres de ellos se encuentran ubicados en la plataforma”.***

Esta situación produce retrasos en las funciones que realizan los funcionarios, mala atención al público por dificultades en el uso de los sistemas de información, por ende una mala imagen institucional ante el público.

### 2.6. Activos ubicados en la Sección de Publicaciones.

Según entrevista y cuestionario de control interno realizada el 02 de febrero 2012, a la Encargada de la Sección de Publicaciones, se pudo corroborar que a la fecha de investigación de éste informe en la Sección de Publicaciones no se encuentran entregados formalmente los activos a la actual encargada de la Sección de Publicaciones, Sra. Ana Donato, sino que todavía todos los activos están a nombre del jefe antecesor de la misma Sr. Rudy Villalobos, por ende tampoco se encuentran asignados formalmente a cada funcionario ninguno de los activos para su respectiva responsabilidad sobre los mismos.

Sobre lo anterior, las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen lo siguiente:

#### CAPÍTULO IV. Normas Sobre Actividades de Control.

**Apartado 4.3.2 Custodia de activos** “La custodia de los activos que cada funcionario utilice normalmente en el desarrollo de sus labores, debe asignársele formalmente. En el caso de activos especialmente sensibles y de aquellos que deban ser utilizados por múltiples funcionarios, la responsabilidad por su custodia y administración también debe encomendarse específicamente, de modo que haya un funcionario responsable de controlar su acceso y uso.”

**4.3.3 Regulaciones y dispositivos de seguridad** “El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer y vigilar la aplicación de las regulaciones y los dispositivos de seguridad que se estimen pertinentes según la naturaleza de los activos y la relevancia de los riesgos asociados, para garantizar su rendimiento óptimo y su protección contra pérdida, deterioro o uso irregular, así como para prevenir cualquier daño a la integridad física de los funcionarios que deban utilizarlos.”

En entrevista realizada el 02 de febrero 2012 a la Encargada de la Sección de Publicaciones Sra. Ana Donato Calderón, sobre el tema, responde lo siguiente:

*“Si están los cuadros con la separación de activos para cada funcionario, como especie de un borrador que esta para aprobar por el control de activos, hay que aclarar que los activos no están a la fecha a mi nombre y responsabilidad, se encuentran a nombre del jefe anterior”.*

Esta situación podría provocar que no exista una clara delimitación y establecimiento de responsabilidades en caso de pérdida de activos de la Sección de Publicaciones, a falta de cumplimiento de la normativa en cuanto a la asignación formal de los activos que permanecen, custodian y utilizan los funcionarios en la Sección de Publicaciones.

### 2.7 Capacitación e inducción al personal.

Según entrevista y cuestionario de control interno realizada a la Encargada de la Sección de Publicaciones, se pudo determinar que no se realiza un adecuado proceso de capacitación, inducción al personal nuevo, debido al poco personal existente, ausencia de manuales de procedimientos y constantes cambios en el personal asignado. Es importante aclarar que el personal de la Sección de Publicaciones maneja constantemente documentos de contenido legal importante y la pérdida o el trámite inadecuado de alguno de

## Departamento de Auditoría Interna

San José, La Uruca, Detrás del Almacén Tecnológico Capris S.A.  
Teléfono 2296-95-70, Extensiones 118, 154. Fax. 161

ellos, podría provocar problemas graves para la institución, por tal razón la capacitación en este u otros rubros, es de vital importancia.

Sobre lo anterior las el Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público establecen lo siguiente:

### Capítulo IV. Normas sobre actividades de control.

**Apartado, 2.4 Idoneidad del personal.** *“El personal debe reunir las competencias y valores requeridos de conformidad con los manuales de puestos institucionales, para el desempeño de los puestos y la operación de las actividades de control respectivas. Con ese propósito, las políticas y actividades de planificación, reclutamiento, selección, motivación, promoción, evaluación del desempeño, capacitación y otras relacionadas con la gestión de recursos humanos, deben dirigirse técnica y profesionalmente con miras a la contratación, la retención y la actualización de personal idóneo en la cantidad que se estime suficiente para el logro de los objetivos institucionales”.*

En entrevista realizada el 17 de enero 2012 a la Supervisora de la Plataforma de Servicios Sra. Dora Mora Chacón, sobre el tema, responde lo siguiente:

*“Es una tarea que le corresponde a la unidad de Capacitación, es una capacitación que se la debe dar el mismo personal viejo, al nuevo. La unidad de capacitación debería velar por coordinar eso, yo lo he solicitado a Unidad de Capacitación de Recursos Humanos en varios oficios.... La falta de Recursos en personal e inestabilidad del personal y el tipo de labores que se hacen en Publicaciones que son de jornada continua, de dar capacitación sería después de las cuatro y alguna gente no quiere o no puede quedarse... habría que pagar extras y la Sección de Capacitación dice que no hay fondos presupuestarios”.*

El desconocimiento en los funcionarios, sobre los procesos, funciones y normativa en lo que a publicaciones en los Diarios oficiales se refiere, puede provocar un aumento en los errores de publicación, lo que expondría a la institución a pérdidas económicas y riesgo de demandas por parte de los clientes, así como deterioro de la imagen institucional por constantes errores.

### **2.8. Perfil del funcionario**

En entrevista y cuestionario de control interno realizado el día 31 de octubre 2011, a la Sra. Ana Donato Calderón se detectó que no existe un perfil definido para los funcionarios que laboran en la Sección de Publicaciones, sin embargo todos poseen conocimientos elementales similares.

Sobre lo anterior las el Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público establecen lo siguiente:

### Capítulo IV, Normas Sobre Actividades de Control,

**Apartado 2.4 Idoneidad del personal** *“El personal debe reunir las competencias y valores requeridos, de conformidad con los manuales de puestos institucionales, para el desempeño de los puestos y la operación de las actividades de control respectivas. Con*

*ese propósito, las políticas y actividades de planificación, reclutamiento, selección, motivación, promoción, evaluación del desempeño, capacitación y otras relacionadas con la gestión de recursos humanos, deben dirigirse técnica y profesionalmente con miras a la contratación, la retención y la actualización de personal idóneo en la cantidad que se estime suficiente para el logro de los objetivos institucionales.”*

En entrevista realizada el 17 de enero 2012 a la Supervisora de la Plataforma de Servicios Sra. Dora Mora Chacón, sobre el tema, responde lo siguiente:

*“Digamos que sería apropiado. Para el personal en general del área de Publicaciones pues sería como que tengan cursos de servicio al cliente, en paquetes de cómputo, trámites administrativos, etc... Para la jefatura de Publicaciones si es necesario y urgente un perfil académico, profesional universitario”.*

Esta situación podría provocar errores en los procedimientos y formas de trabajo, que podrían convertirse en pérdidas económicas o posible demandas para la institución.

### **2.9. Control gasto de timbres fiscales de cada documento publicado.**

Según lo establecido en la normativa vigente, adicionado al precio por publicación, se debe cobrar un timbre fiscal de ₡20 (veinte colones exactos) para las publicaciones en la Gaceta y ₡10 (diez colones exactos) para los publicados en el Boletín Judicial.

En entrevista y cuestionario de control interno realizado el día 31 de octubre 2011, a la Sra. Ana Donato Calderón se detectó que únicamente se mantiene un informe de los timbres que solicita cada funcionario a la encargada de Publicaciones cuando lo considera necesario. Pero no se lleva un control que rebaje del monto total de timbres que custodia la encargada de la Sección de Publicaciones contra la cantidad total de timbres que son utilizados por los funcionarios diariamente en cada documento que ingresa para ser Publicado.

Sobre lo anterior el Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público establecen lo siguiente:

#### **Capítulo IV, Normas sobre Actividades de Control,**

**Apartado 4.2, Requisitos de las actividades de control inciso b.** *“Respuesta a riesgos. Las actividades de control deben ser congruentes con los riesgos que se pretende administrar, lo que conlleva su dinamismo de acuerdo con el comportamiento de esos riesgos”. Inciso e. “Documentación. Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación.”*

**4.3.3 Regulaciones y dispositivos de seguridad** *“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer y vigilar la aplicación de las regulaciones y los dispositivos de seguridad que se estimen pertinentes según la naturaleza de los activos y la relevancia de los riesgos asociados, para garantizar su rendimiento óptimo y su*

*protección contra pérdida, deterioro o uso irregular, así como para prevenir cualquier daño a la integridad física de los funcionarios que deban utilizarlos.”*

**4.4.5 Verificaciones y conciliaciones periódicas** *“La exactitud de los registros sobre activos y pasivos de la institución debe ser comprobada periódicamente mediante las conciliaciones, comprobaciones y otras verificaciones que se definan, incluyendo el cotejo contra documentos fuentes y el recuento físico de activos...”*

En entrevista realizada el 30 de enero 2012, a la Supervisora de la Plataforma de Servicios Sra. Dora Mora Chacón, sobre el tema, responde lo siguiente:

*“Si...existe un control de éste tipo, pero no se lleva por escrito”*

Dicha situación provoca falta de controles sustentados, así como posible pérdida de timbres fiscales y errores contables para la institución en éste rubro.

### 2.10. Cumplimiento de Normativa con relación a publicaciones.

En entrevista y cuestionario de control interno realizado el día 31 de octubre 2011, a la Sra. Ana Donato Calderón se detectó que existe un desconocimiento general con relación a la responsabilidad de todos los funcionarios de cumplir con la normativa y la legislación aplicable y vigente sobre el trato correcto de los diferentes tipos de documentos.

Sobre lo anterior el Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público establecen lo siguiente:

**Apartado 1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI** *“La responsabilidad por el establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del SCI es inherente al jerarca y a los titulares subordinados, en el ámbito de sus competencias. En el cumplimiento de esa responsabilidad las autoridades citadas deben dar especial énfasis a áreas consideradas relevantes con base en criterios tales como su materialidad, el riesgo asociado y su impacto en la consecución de los fines institucionales, incluyendo lo relativo a la desconcentración de competencias...”* **Inciso c.** *La emisión de instrucciones a fin de que las políticas, normas y procedimientos para el cumplimiento del SCI, estén debidamente documentada, oficializada y actualizados, y sea divulgados y puestos a disposición para su consulta.*

**Apartado 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI** *“De conformidad con las responsabilidades que competen a cada puesto de trabajo, los funcionarios de la institución deben, de manera oportuna, efectiva y con observancia a las regulaciones aplicables, realizar las acciones pertinentes y atender los requerimientos para el debido diseño, implantación, operación, y fortalecimiento de los distintos componentes funcionales del SCI.”*

**Apartado 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico** *“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las actividades de control que permitan obtener una seguridad razonable de que la actuación de la institución es conforme con las disposiciones jurídicas y técnicas vigentes. Las actividades de control respectivas deben actuar como motivadoras del cumplimiento, prevenir la ocurrencia de*

## Departamento de Auditoría Interna

San José, La Uruca, Detrás del Almacén Tecnológico Capris S.A.  
Teléfono 2296-95-70, Extensiones 118, 154. Fax. 161

*eventuales desviaciones, y en caso de que éstas ocurran, emprender las medidas correspondientes. 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”*

En entrevista realizada el 30 de enero 2012, a la Supervisora de la Plataforma de Servicios, Sra. Dora Mora Chacón, sobre el tema, responde lo siguiente:

*“Creo que esto obedece a una debilidad en cuanto a que cada cosa, cada directriz, pronunciamiento o normativa se entregue por escrito a cada funcionario, para que el funcionario adquiera la responsabilidad de cumplir... eso le corresponde a cada jefatura hacerlo”*

Esta situación aumenta las quejas de los clientes por errores en el trámite de publicaciones.

### 2.11. Control de firmas autorizadas para los documentos de respaldo económico en las instituciones.

En entrevista y cuestionario de control interno realizado el día 31 de octubre 2011, a la Sra. Ana Donato Calderón se detectó que no existe un control de firmas en la Sección de Publicaciones sobre los funcionarios responsables y autorizados en los diferentes Ministerios, Instituciones Autónomas y Municipalidades para firmar Ordenes de compra y documentos de respaldo económico, para la tramitación de documentos con el sistema de crédito que ofrece la Junta Administrativa de la Imprenta Nacional.

Sobre lo anterior el Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público establecen lo siguiente:

#### Capítulo IV, Normas sobre Sistemas de Información,

Apartado 5.4 Gestión documental *“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una debida gestión documental institucional, mediante la que se ejerza control, se almacene y se recupere la información en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales”.*

5.6 Calidad de la información *“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo. Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.”*

En entrevista realizada el 24 de enero 2012, a la Supervisora de la Plataforma de Servicios, Sra. Dora Mora Chacón, sobre el tema, responde lo siguiente:

*“Nada más se basa en que el documento de respaldo venga firmado y sellado”...“Cambian mucho el personal en las instituciones gubernamentales, las mayoría son puestos de confianza cambian todos los años... es perdido el tiempo hacer eso, este tipo de listados”*

La situación anterior podría desencadenar que los clientes presenten respaldos económicos que no son apropiados y respaldados por las firmas autorizadas en cada institución, afectando el proceso de cobro de los servicios tramitados a crédito, ya que en un cobro administrativo o judicial se podría desconocer la persona que firma del documento.

### 3. Aspectos de Áreas Críticas

#### 3.1. Cumplimiento de requisitos para el ingreso de documentos a publicar.

Al realizar una muestra de documentos que ingresan ser publicados, se determinó lo siguiente:

25 muestras de documentos originales	Condición	Equivalencia porcentual de incumplimiento
18 de las muestras	Incumplen el <b>artículo 1 del Manual de Normas y Procedimientos de publicaciones en los Diarios Oficiales</b> , el cliente no indica cuantas veces requiere que sea publicado el documento	72%
16 de las muestras	Incumple el <b>artículo 15 del Manual de Normas y procedimientos de publicaciones en los Diarios Oficiales</b> , que indica que el cobro de los timbres fiscales.	64%
15 de las muestras	Incumplen el <b>artículo 2 del Manual de Normas y procedimientos de publicaciones en los Diarios Oficiales</b> , los documentos no poseen páginas numeradas	60%
9 de las muestras	Incumple el <b>artículo 3 del Manual de Normas y procedimientos de publicaciones en los Diarios Oficiales</b> , donde indica que el documento no puede poseer mayúsculas en el texto.	36%
4 de las muestras	Incumple <b>artículo 5 del Manual de Normas y procedimientos de publicaciones en los Diarios Oficiales</b> , que indica que el documento debe venir firmado original.	16%
2 de las muestras	Incumple <b>artículo 5 del Manual de Normas y procedimientos de publicaciones en los Diarios Oficiales</b> , que indica que el documento debe ser original y en caso de fotocopias autenticadas por un abogado.	8%

Otros datos encontrados:

4 muestras de documentos exonerados	Condición	porcentaje
2 de las muestras	Incumplen <b>artículo 18 del Manual de Normas y procedimientos de publicaciones en los Diarios Oficiales</b> , que indica que quien solicite exoneración debe demostrar cual norma legal (ley o decreto la exonera)	50%

16	Documentos aparecen publicados después de más de ocho días desde la fecha de su ingreso, debido a su retención u otra razón.	64%
----	--	-----

Fecha ingreso	Fecha Publicado	cantidad dias para ser publicado	#documento
01/08/2010	06/09/2010	36	IN2011073106
01/08/2010	06/09/2010	36	IN2010073144
24/08/2010	28/09/2010	35	IN2011070916
08/12/2010	04/01/2011	27	IN2010104568
15/12/2010	07/01/2011	23	IN2010107032
13/04/2011	06/05/2011	23	IN2011030995
14/04/2011	07/05/2011	23	IN2011030306
02/09/2011	22/09/2011	20	IN2010073944
18/08/2011	05/09/2011	18	IN2011064604
19/10/2010	02/11/2010	14	IN2010088131
12/01/2011	25/01/2011	13	RP2011001598
21/10/2010	03/11/2010	13	IN2010089230
20/10/2010	02/11/2010	13	IN2010088609
17/03/2011	29/03/2011	12	IN2010020191
17/03/2011	29/03/2011	12	IN2010020220
21/10/2010	01/11/2010	11	IN2010088741

Sobre lo anterior el Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público establecen lo siguiente:

**Capítulo IV de las Normas de Control Interno para el Sector Público.**

**Apartado 4.5 Garantía de eficiencia de las operaciones Ítem 4.5.1** “El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional...”.

**4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico** “El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las actividades de control que permitan obtener una seguridad razonable de que la actuación de la institución es conforme con las disposiciones jurídicas y técnicas vigentes.

Así como las Normas y Procedimientos de Publicaciones en los Diarios Oficiales establecen:

**Artículo 1.** —El interesado debe revisar la redacción del texto, pues se publicará exactamente como se presente ante la Imprenta Nacional. Además, al final del documento debe indicarse si la publicación es de una, dos o tres veces.

**Artículo 2.** —El documento a publicar debe venir en papel tamaño carta y con las páginas numeradas. En caso de tratarse de un documento muy extenso, se debe adjuntar un disquete con el contenido del documento en programas como Word o Excel y el texto no debe estar en letra mayúscula. También se solicita que no se incluyan ilustraciones tales como recuadros o áreas sombreadas.

**Artículo 3.** —Todo documento que se va publicar debe ser impreso con tinta 100% legible. Si la publicación es escrita en computadora, la cinta debe ser negro sobresaliente (preferiblemente en láser o inyección de tinta). Si el documento tiene sellos no deben ser colocados sobre el texto a publicar, sino lo suficientemente separados de éste, para evitar confusiones.

## Departamento de Auditoría Interna

San José, La Uruca, Detrás del Almacén Tecnológico Capris S.A.  
Teléfono 2296-95-70, Extensiones 118, 154. Fax. 161

**Artículo 4.** —*Cuando se trata de marcas de fábrica y de ganado, se deben incluir dos fotocopias del diseño de la marca, 100% nítidas en papel bond N° 20, con un tamaño mínimo de 2 cm x 2 cm. Es necesario que cada diseño tenga bien definidas las líneas del dibujo.*

**Artículo 5.** —*Los documentos deben ser originales y estar firmados por la persona responsable de la publicación. En el caso de que sean fotocopias, deben estar autenticadas por un abogado. Los trámites de publicación pueden realizarlos el propio interesado o mediante una tercera persona la cual debe estar debidamente autorizada.*

**Artículo 7.** —*Si se trata de publicaciones con términos legales establecidos, como por ejemplo remates, deben presentarse en las oficinas de la Imprenta Nacional con suficiente anticipación. Las comunicaciones a que se refieren los numerales 8.1.2, 8.1.3 y 8.1.4 del Reglamento de Contratación Administrativa, se publicarán de acuerdo con el plazo fijado en el punto 8.2 del artículo 8 de ese mismo reglamento, y los avisos y resoluciones emitidas por la Autoridad Reguladora, conforme al artículo 57 del reglamento a la ley de ese Ente (Decreto No. 25903 del 1-4-97).*

**Artículo 10.**—*El Diario Oficial no publicará ningún documento que no se ajuste a lo dispuesto en la Ley No. 5292 del 23 de julio de 1973. (Sistema Internacional de Unidades (SI). Tampoco se publicarán documentos que no estén en el idioma Español (artículo 1, inciso e) de la Ley de Defensa del Idioma Español. Ley No. 7623 del 11-9-96). Artículo 15. — Con el costo de la publicación el cliente deberá cancelar ₡ 10,00, por concepto de timbres fiscales para las publicaciones en el Boletín Judicial y de ₡ 20,00 cuando la publicación es en La Gaceta (Art. 273, inciso 16 según reforma del Código Fiscal hecha el 2-5-1984 y el Art. 6 de la Ley No. 6594 del 10-8-1981 el cual posteriormente fue reformado por el Art. 28 de la Ley No. 7535 del 14-9-1995).*

En entrevista realizada el 17 de enero 2012, a la Supervisora de la Plataforma de Servicios, Sra. Dora Mora Chacón, sobre el tema, responde lo siguiente:

*“...yo como jefa de la Plataforma de servicios tome las Normas y Procedimientos de Publicaciones en los Diarios Oficiales y las he venido resumiendo en directrices y algunas las incluí y otras no, esto porque me parecían que cambiaron o que la Junta había tomado acuerdos que cambiaban o dejaban sin efectos algunos artículos de ese reglamento, aunque no he mandado esas directrices a aprobar por la Junta Administrativa”.*

*“Ellos saben que todos los documentos exonerados deben indicar la ley que los respalda por su exoneración sino deben de devolverlo si se recibieron así algunos es porque lo hicieron mal en esa ocasión.”*

Que los documentos publicados no cumplan con las especificaciones legales y técnicas que exige la Ley y la normativa vigente para la publicación de los documentos en los Diarios Oficiales, expone a la institución a posibles demandas de los clientes, deterioro de la imagen institucional y conflictos con las instituciones del Gobierno.

### 3.2. Traslado de documentos de respaldo económico a Financiero.

Se realizó una revisión de los informes de traslado de documentos de respaldo económico (órdenes de compra y Solicitudes de Publicación) y de oficios enviados por la Sección de Cuentas Corrientes a la Sección de Publicaciones solicitando dicha información. Al terminar la revisión, se pudo determinar que la entrega de dichos documentos se siempre se realiza de forma oportuna para el respectivo trámite de facturación de crédito. Así mismo, no vienen separados y detallados los respaldos económicos de publicaciones de crédito por tipo de servicio, como lo son: forma "Folleto" y "Gaceta Digital", así como no se adjunta el informe del sistema con el dato de fecha de ingreso de la publicación, número de documento y orden de compra que lo respalda, para consultas necesarias en el proceso de facturación respectivo.

Para el trámite de pago con el sistema de crédito, la Junta Administrativa de la Imprenta Nacional solicita a sus clientes de Gobierno, como garantía de pago: orden de compra, reserva presupuestaria y solicitud de publicaciones, según el tipo cliente que esté tramitando la publicación

Sobre lo anterior el Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público establecen lo siguiente:

***Apartado, Capítulo V Apartado 4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional***  
***"El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda".***

***5.6 Calidad de la información "El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo".***

***5.7 Calidad de la comunicación "El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer los procesos necesarios para asegura razonablemente que la comunicación de la información se da alas instancias pertinentes y en el tiempo propicio, de acuerdo con las necesidades de los usuarios, según los asuntos que se encuentran y son necesarios en su esfera de acción. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y mejoramiento continuo."***

El Manual de Procedimientos de Crédito y Cobro, Procedimiento de Facturación de Publicaciones indica:

***Facturación de Publicaciones: (7-02) Inciso 1 "...Se reciben de la Sección de Publicaciones las solicitudes, órdenes de compra u orden de pedido con las respectivas firmas y sellos de los responsables, el programa y subpartida correspondiente. Esto debe ser mínimo dos o tres días de antelación a que se realice la publicación efectiva en los diarios oficiales".***  
***(La letra en negrita no es del original)***

En entrevista realizada el 17 de enero 2012 a la Supervisora de la Plataforma de Servicios Sra. Dora Mora Chacón, sobre el tema, responde lo siguiente:

*“Pues el retraso en entrega de los documento de respaldo a Cuentas Corrientes, podría ser por falta de recurso humano, porque en ocasiones por falta de personal se le da prioridad a otras labores y esto provoca que otras labores se atrasen”.*

En otra pregunta sobre el mismo tema responde lo siguiente:

*“...Se hace un informe, pero que lo firme la encargada...no sé, pero imagino que si no lo firma es porque ella no lo considera importante”.*

*“...todos los documentos se envían revueltos, ahora si el Departamento de Cuentas Corrientes no hace ninguna observación, pues seguiremos trabajando así”.*

Esta situación provoca que se retrase el proceso de facturación y por ende el proceso de cobro efectivo, eficiente y oportuno de las publicaciones tramitadas con el sistema de crédito en la Imprenta Nacional. Por otra parte, también afecta la imagen de la institución ante los clientes, debido a los retrasos en la facturación.

### 3.3. Fe de Erratas y errores de imprenta

Cuando se comete cualquier tipo de error de publicación en los Diarios Oficiales, ya sea por una información proporcionada de forma errónea por el cliente o por error cometido por funcionarios de la Imprenta Nacional en la digitación o corrección del texto, dicha anomalía debe ser corregida. Cuando el error corresponde a errores en el texto, es corregido por medio de la emisión de una “Fe de erratas”, la cual consiste en un levantado de texto solamente del trozo de texto que fue publicado erróneamente, solo en algunas ocasiones se debe hacer levantado de todo el texto, según lo solicite el cliente o por una disposición legal, la corrección del texto sale nuevamente publicada en los Diarios Oficiales bajo el título de “fe de erratas” y es autorizada por el Director General. No obstante, cuando es enviada a la Dirección General para su respectiva firma de autorización, no se adjunta oficio formal donde se indique al Director General el tipo de corrección a realizar y principalmente el motivo que generó el error. Para efectos de este estudio, se solicitó información a la Dirección General, sobre la cantidad de fe de erratas de éste tipo que se trasladan a su Despacho, para su autorización en un periodo determinado y según datos de esa Dirección se pudo corroborar que durante el periodo de mayo a diciembre 2011 (8 meses) ingresaron para aprobación del Director General un aproximado de 29 fe de erratas, lo que significaría aproximadamente de 3 a 4 fe de erratas por mes en ese periodo de tiempo.

Se presenta otro tipo de “errores de imprenta” que corresponden a errores por motivos diferentes a los sucedidos en las fe de erratas y los casos son detectados por los mismos funcionarios a lo interno de la institución, por medio de la Contraloría de Servicios o por el mismo cliente que avisa vía telefónica o en algunos casos por oficio, los casos se refieren principalmente a: errores en la cantidad de veces que se cobraron, error en cantidad de veces que debieron ser publicados los documentos, u otros motivos que difieren de correcciones meramente en el texto del documento. Cuando los errores no son específicamente en el texto del documento, es necesario volver a publicar nuevamente los documentos en los Diarios Oficiales de forma completa y en su mayoría, la misma cantidad de veces. Estos documentos no necesariamente son publicados en la Sección de “Fe de erratas” de los Diarios Oficiales, tampoco para este tipo de correcciones

## Departamento de Auditoria Interna

San José, La Uruca, Detrás del Almacén Tecnológico Capris S.A.  
Teléfono 2296-95-70, Extensiones 118, 154. Fax. 161

se solicita autorización del Director General, de la misma forma, no existe la práctica de realizar oficios internos entre áreas involucradas dentro del proceso, para que cada una tome las medidas del caso según su función.

En el caso de los errores cometidos por el cliente, éste debe realizar nuevamente todo el trámite en la Plataforma de Servicios, incluyendo cancelar de nuevo la publicación, pero si el error es cometido por algún funcionario de la Imprenta Nacional, hasta ahora no se establecido la responsabilidad del funcionario y cobrado el precio de la publicación, ya que el precio es asumido por la Imprenta Nacional, sin costo alguno para el cliente.

Así mismo, se pudo determinar que no esta incluido en el Manual de Procedimientos que se encuentra vigente y aprobado para la Sección de Publicaciones, un procedimiento claro y definido para las "fe de erratas", tanto para errores por parte del cliente como los errores de la Imprenta Nacional

Sobre lo anterior Normas de Control Interno para el Sector Público indican lo siguiente:

**-Capítulo IV. Apartado 4.2 Requisitos de las actividades de control, inciso e. Documentación.** "Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación".

**Apartado 1.4 "Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI inciso c.** La emisión de instrucciones a fin de que las políticas, normas y procedimientos para el cumplimiento del SCI, estén debidamente documentada, oficializada y actualizados, y sea divulgados y puestos a disposición para su consulta".

En entrevista realizada el 17 de enero 2012, a la Supervisora de la Plataforma de Servicios, Sra. Dora Mora Chacón, sobre el tema, responde lo siguiente:

***"A pesar de que hay un manual aprobado por don Aldo yo estoy recopilando información para adicionar a ese manual, para actualizarlo en tema de exoneraciones, fe de erratas entre otras cosas"***

Siguiente pregunta sobre el tema la Sra. Chacon responde lo siguiente:

***"...los errores de imprenta no son investigados, si fueran investigados creo que no se cometerían tantos errores de imprenta por lo menos disminuirían".***

En entrevista realizada el 02 de febrero 2012, al Encargado de Formación de Gaceta, Sr. Mariano Calderón sobre este asunto, responde lo siguiente:

***"... no pueden ir bajo el título fe de erratas porque a pesar de que es un error de imprenta el cliente requiere que sea publicado en la sección que corresponde, este tipo de documentos se archiva en el sobre de publicaciones correspondiente a la nueva fecha de publicación. Este tipo de error no se lleva a autorizar al Director.***

## Departamento de Auditoría Interna

San José, La Uruca, Detrás del Almacén Tecnológico Capris S.A.  
Teléfono 2296-95-70, Extensiones 118, 154. Fax. 161

*... Yo archivo en los sobres de producción en la fecha que salio publicada la corrección, cuando es fe de erratas que va a salir bajo ese titulo archivo los documento siguientes: original del documento, la fe de erratas firmada por el Director origina original... eso es todo...y a veces, pero eso no hace falta, la copia de la publicación errónea que salio en los Diarios Oficiales. Este tipo de error si está autorizado por el Director.*

*...No hay oficio entre las áreas involucradas, tampoco oficio entregado al Director donde se indique el error y porque, para que el lo vea y autorice.*

*...que yo sepa no hay sobre este proceso de "fe de erratas", en ningún manual... que yo sepa".*

A falta de un claro procedimiento, trámite, control, investigación y delimitación de responsabilidades en cuanto a las "fe de erratas" y errores de imprenta, se deteriora la imagen institucional, así como posibles pérdidas económicas para la institución por aumento de costos de publicación en estas situaciones, ya que no son cubiertas por los funcionarios responsables.

### 3.4. Procedimientos para Exoneración

En entrevista y cuestionario de control interno realizada el día 31 de octubre 2011, se detectó que existe un desconocimiento general sobre la normativa que regula las exoneraciones, así como no está definido por escrito, de forma clara y correcta, el proceso para el trámite que debe realizarse con las exoneraciones. En varios documentos de muestra se observó que los documentos exonerados no poseen firma de visto bueno del jefe responsable autorizando el procedimiento y su publicación. También se observó que no en todos los casos tomados como muestra, se visualizara al final del documento original o en un oficio adjunto y específico por parte del cliente donde solicita la exoneración y la ley que la respalda.

Sobre lo anterior las el Manual de Normas y procedimientos en los Diarios Oficiales indica lo siguiente:

*Artículo 18 "Quien solicite la exoneración del pago de laguna publicación, debe demostrar cual norma legal (Ley o Decreto) la exonera."*

Así mismo el Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público establece:

*Capítulo II, Normas de ambiente de Control, apartado 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"*

*Capitulo V, Apartado 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico "El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las actividades de control que permitan obtener una seguridad razonable de que la actuación de la institución es conforme con las disposiciones jurídicas y técnicas vigentes"*

En entrevista realizada el 17 de enero 2012 a la Supervisora de la Plataforma de Servicios Sra. Dora Mora Chacón, sobre el tema, responde lo siguiente:

*“Las exoneraciones no son autorizadas, sin embargo el funcionario debe asegurarse de que la Ley que se indica al pie de la publicación es realmente la correcta o que el documento es efectivamente exonerado, pero eso es a criterio del funcionario cuando recibe los documentos. Sin embargo yo estoy montando una información y estudio sobre esto.”*

En otra entrevista realizada el 02 de febrero 2012 al Encargado de Formación de Gaceta, sobre este asunto, responde lo siguiente:

*“A veces... no en todos los casos se indica al pie de la publicación la Ley que los exonera tampoco en todos el cliente indica la cantidad de veces que quiere que le publiquen , eso lo sacamos o hacemos casi por experiencia de trabajar aquí, pero alguien nuevo es posible que no sepa esos datos, nunca los va a saber”.*

Ésta situación puede provocar deficiencia en los controles internos, aumento de errores, a falta de una guía, uniforme, precisa, segura y escrita se promueve la confusión y falta de seguridad en los empleados para el desempeño de su trabajo, así como pérdidas económicas para la institución dejando de percibir ingresos por publicaciones que entran como exoneradas siendo lo correcto el cobro de la misma. Podría provocar una disminución en los ingresos de la Imprenta Nacional, y por ende menor disposición de presupuesto para compra de materiales, equipo, maquinaria, entre otros rubros.

### 3.5. Servicio del “Call Center” en la Sección de Publicaciones.

En entrevista realizada a la Encargada de la Sección de Publicaciones, el 31 de octubre 2011, se indica que existe una deficiencia en la atención al público por medio del “Call Center”, debido principalmente a la falta de personal. En observación ocular del día 07 de diciembre 2011. Para ese momento la señora Roxana Trejos se encontraba como encargada a.i. de la Sección de Publicaciones, por lo que en común acuerdo con ella se procedió a realizar una prueba para evaluar la atención y cantidad de llamadas entrantes de clientes externos a la Sección de Publicaciones, durante una hora. Inicialmente, se pudo observar la ausencia de otro funcionario asignado al “Call Center”. Pese a lo anterior, la señora Trejos atendió varias llamadas de clientes que se quejaron por la mala atención del servicio del “Call Center”, según ellos porque no les contestaban el teléfono. Se pudo observar que la otra persona destacada en el puesto de “Call Center”, se ausentaba constantemente de su puesto, ya que durante la hora que tardó la prueba, se mantuvo en su puesto de trabajo un tiempo real aproximado de 20 minutos. Así mismo, se observó que en dicho puesto de trabajo el teléfono mostraba llamadas entrantes, pero el aparato telefónico no emitía sonido alguno. Los resultados de la prueba realizada a la Sra. Trejos, por esta Auditoría Interna, se resumen de la siguiente manera:

<b>RESUMEN DE RESULTADOS EN PRUEBA "CALL CENTER"</b>	<b>DATOS OBTENIDOS DE LA PRUEBA</b>
Cantidad de personas atendiendo las llamadas	1 persona
Cantidad de llamadas que ingresaron y se atendieron en durante la hora que duró la prueba.	17 llamadas
Minutos efectivos que se utilizaron atendiendo el total de las llamadas.	33 minutos totales efectivos ( aprox. media hora)

Cantidad de aproximado que se tardó en la atención de una llamada y otra.	Aprox. de dos a tres minutos máximo por cliente.
Asunto de la llamada	90% para averiguar donde salio su publicación
Tipo de cliente	aprox. 60% clientes sector privado.

La Imprenta Nacional, según información suministrada por la Encargada de la Sección de Publicaciones y respaldada por otros funcionarios dentro del proceso, indican que se recibe un aproximado de 500 documentos diarios para ser publicados en los Diarios Oficiales, de los cuales aproximadamente el 90% de los clientes realizan llamadas para averiguar el día de su publicación, entre otras consultas. Basados en el dato anterior, serían recibidos aproximadamente 2500 documentos por semana y por ende **10.000** documentos al mes. Si aproximadamente un 90% de los clientes realizan consultas sobre sus documentos, la central telefónica recibiría un aproximado de 9.000 consultas telefónicas al mes.

Posteriormente se realizaron entrevistas a 11 clientes externos, cuyas llamadas eran ingresadas a la central sin ser atendidas por el "Call Center". Según indicaciones de los clientes entrevistados tenían entre 30 a 45 minutos esperando en el teléfono sin ser atendidos por el "Call Center". El total de los clientes entrevistados, consideraron que el servicio de "Call Center" es deficiente, que el tiempo de espera es excesivo y que los teléfonos con los números 2220-1333 o 2220-1334 o la extensión 162, no fueron atendidas por ningún funcionario.

Sobre lo anterior, el Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público establece lo siguiente:

***5.1 Sistemas de información*** "El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de legalidad, la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales. El conjunto de esos elementos y condiciones con las características y fines indicados, se denomina sistema de información, los cuales pueden instaurarse en forma manual, automatizada, o ambas."

***5.6 Calidad de la información*** "El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo. Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad."

***5.9 Tecnologías de información*** "El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben propiciar el aprovechamiento de tecnologías de información que apoyen la gestión institucional mediante el manejo apropiado de la información y la implementación de soluciones ágiles y de amplio alcance. Para ello deben observar la normativa relacionada con las tecnologías de información, emitida por la CGR.<sup>13</sup> En todo caso, deben instaurarse los mecanismos y procedimientos manuales que permitan garantizar razonablemente la operación continua y correcta de los sistemas de información."

En entrevista realizada el 24 de enero 2012 a la Supervisora de la Plataforma de Servicios Sra. Dora Mora Chacón, sobre el tema, responde lo siguiente:

*“Hay quejas a falta de recurso humano, los errores que vienen por añadidura serán resueltos con suficiente recurso humano... el recurso humano no está acorde con la cantidad de clientes que ellos deben atender... la gente que atiende se embota de las llamadas... si hubiera más personal eso se aliviaría.”*

En consulta realizada a la Sra. Ana Donato encargada de la Sección de Publicaciones, el 02 de febrero 2012, sobre el tema responde:

*“Aquí entran aproximadamente de 500 a 400 publicaciones Diarias... el 90% llama a preguntar cuando sale su publicación.”*

Ésta situación afecta la imagen que tienen los clientes de la Imprenta Nacional, ya que se establece un sistema y horario de atención a los clientes, pero el mismo no se cumple. También, esta situación provoca confusión y molestia en los clientes, ya que no tienen acceso a una información oportuna y de calidad.

### 3.6. Control de documentos provenientes de Sucursal Registro Nacional

La sucursal de la Imprenta Nacional ubicada en el Registro Público, envía diariamente a oficinas centrales los documentos producto de las publicaciones recibidas y cobradas de contado por esa sucursal. Dicha documentación se divide en dos grupos y se entrega de forma separada a las oficinas respectivas.

Los documentos originales para publicar en los Diarios Oficiales provenientes de la sucursal del registro Público, son entregados a la Sección de Publicaciones en oficinas centrales de la Uruca, adjunto a un informe generado por el sistema Informático de la Oficina del Registro Nacional, que incluye datos como: Fecha del informe, Hora, Fecha de facturación contado, N° de factura de contado, precio cobrado al cliente, monto cobrado de acuerdo al tipo de timbre fiscal, B N° de cuenta contable (datos para registro contables) y breve descripción del documento a publicar. En dicha sucursal se coloca un sello con información necesaria para el proceso de publicación y número de factura de contado con que fue cancelado el documento. Una funcionaria de la Sección de Publicaciones verifica las facturas detalladas en dicho listado contra cada documento original recibido.

Las copias contables de facturas o comprobantes de ingresos que respaldan las cancelaciones de los documentos a publicar provenientes de la sucursal en el Registro Público, son entregadas en un paquete totalmente aparte directamente en la Sección de Tesorería de la Imprenta Nacional, dentro de dicho paquete adjunto a las copias contables de las facturas, se entregan específicamente los siguientes documentos: Cierre Diario de Caja, reporte de cheques y reporte de facturas nulas.

En la oficina del Registro Público se utiliza otro sistema informático aparte y diferente al sistema Oracle que es utilizado en oficinas centrales, por lo que la información no esta cruzada en línea entre ambos sistemas y en

las oficinas centrales se debe ingresar nuevamente de forma manual la información de los documentos provenientes de la sucursal ubicada en Zapote. El listado de facturas de contado que esa oficina presenta a la Sección de Publicaciones para la entrega y cotejo de documentos originales a publicar, puede ser impreso en cualquier momento del día y las veces que se desee ya sea antes, después o al mismo tiempo del cierre de caja diaria.

Tanto la Sección de Tesorería como la Sección de Publicaciones son desconocedores entre si de la información que la sucursal ubicada en Zapote presenta en una oficina o en otra, así como a la fecha no se realiza entre ambas Secciones de Publicaciones y Tesorería un control cruzado para verificar que efectivamente las facturas reportadas a Tesorería como nulas, no aparezcan en el listado que se entrega a Publicaciones para el cotejo de los documentos a publicar o que todos los documentos reportados en Publicaciones fueron pagadas efectivamente en la Oficina en Zapote y por los días que efectivamente se van a publicar.

Sobre lo anterior, el Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público establecen lo siguiente:

***“CAPÍTULO IV. Apartado 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 comunique con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas...”***

***CAPÍTULO V: Apartado, 5.4 Gestión documental “El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una debida gestión documental institucional, mediante la que se ejerza control, se almacene y se recupere la información en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales”.***

En entrevista realizada el 24 de enero 2012 a la Supervisora de la Plataforma de Servicios Sra. Dora Mora Chacón, sobre el tema, responde lo siguiente:

***“Eso es un dato de cada día, para nosotros es más importante la firma del recibido... Con solo que ellos manden de Zapote el listado con los documentos es más que suficiente”***

En otra consulta sobre el mismo asunto la señora Mora responde:

***“El control de facturas nulas lo lleva Tesorería con Zapote, a publicaciones no le importa las facturas nulas”***

En entrevista realizada el 02 de febrero 2012 a la Encargada de Publicaciones responde:

***“Todos se reciben según el informe, si algún documento no aparece en el listado primero se habla con la encargada de zapote a ver si por error del sistema de zapote no lo tiró, si en el documento original aparece las siglas RP es que si se cobró y se tramita el documento, además debe traer el precio y un sello”, nunca se ha presentado el caso de que un***

*documento original llegue y que no este en el reporte solo de que vienen en el listado y no viene el original”*

Esta situación puede provocar disminución de mecanismos de control, como lo sucedido en años anteriores, donde se perdió una cantidad importante de comprobantes de ingreso y el dinero respectivo. También, puede provocar problemas de control en la consecutividad de los recibos o comprobantes de ingreso, lo cual debilita el control interno y podría implicar también la malversación de recursos o el favorecimiento indebido a determinados beneficiarios o funcionarios.

### 3.7. Proformas y precios estandarizados

Los documentos que ingresan para ser publicados en los Diarios Oficiales, requieren en su mayor parte de ser preformados. Dicho procedimiento es realizado por un funcionario de la Sección de Publicaciones. Pese a lo anterior, en muchos casos las proformas entregadas a los clientes no coinciden con el precio indicado a la Sección de Crédito y Cobro para que realicen la factura de crédito, lo que indica que los precios no están estandarizados o la forma de cálculo varía de un funcionario al otro.

En visita realizada el 03 de febrero 2012, a la Sección de Publicaciones específicamente en la Plataforma de Servicios en compañía de la Sra. Gabriela Moya, del Departamento de Informática, con el fin de realizar una revisión del proceso en el sistema Oracle utilizado para trámite y cancelación de documentos de contado, se pudo observar que el cliente que solicitó proforma del documento a tramitar, presenta a la Plataforma de Servicios el documento original y la proforma del documento. Sin embargo, no existe un control de proformas que verifique que el documento original que está siendo presentado por el cliente al momento del trámite en la Plataforma de Servicios, efectivamente corresponde al mismo documento que fue proformado anteriormente, especialmente en cuanto a cantidad de líneas, formato, forma y detalle del mismo. El funcionario de la Plataforma de Servicios tiene indicaciones de respetar y cobrar el monto que se indique en la proforma, también se pudo observar que la proforma no indicaba la cantidad de líneas que posee el documento y una descripción más detallada del documento cotizado.

Sobre lo anterior las el Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público establecen lo siguiente:

#### **CAPÍTULO V, NORMAS DE SISTEMAS DE INFORMACION,**

***Apartado 5.6 Calidad de la información “El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo. Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.***

***5.6.1 Confiabilidad “La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.***

**5.6.2 Oportunidad** *“Las actividades de recopilar, procesar y generar información, deben realizarse y darse en tiempo a propósito y en el momento adecuado, de acuerdo con los fines institucionales”.*

**5.6.3 Utilidad** *“La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario”.*

En entrevista realizada el 24 de enero 2012, a la Supervisora de la Plataforma de Servicios, Sra. Dora Mora Chacón, sobre el tema, responde lo siguiente:

*“Eso es muy difícil de responder en ocasiones el cliente cotiza y luego aumenta líneas al documento o páginas”.*

*“Jhonny cotiza... el tiene su archivo, pero es difícil que se pueda estar revisando cuál publicación tiene cotización hecha, quiero que la persona que atiende en plataforma esté en la capacidad para hacer la Proforma de una vez, se supone que si el personal es polifuncional puede hacerlo”.*

*“Se giraron instrucciones para que las proformas en lo sucesivo contengan descripción del documento cotizado indicando número de páginas y forma de cotización. A pesar de ello, los clientes no presentan la proforma cuando ya traen el original, pese a que se les insiste en eso”*

Esta situación podría afectar los costos de producción por falta de control en las cotizaciones realizadas contra el documento que es presentado finalmente por el cliente para su publicación y pérdidas en horas trabajo para la institución, además se afecta la imagen institucional por falta de precios estandarizados, errores en los cobros y por ende atrasos en la recuperación de ingresos de crédito, desperdicio de trabajo realizado en facturas de crédito devueltas por errores en los precios cotizados.

### **3.8. Documentos de crédito publicados como de Contado.**

Para la identificación de documentos tramitados por los clientes con la modalidad de crédito, es indispensable como herramienta de trabajo la información indicada al pie de cada publicación efectiva en los Diarios Oficiales. La funcionaria responsable de la facturación de crédito revisa diariamente los Diarios Oficiales e identifica para cobrar de crédito, únicamente los documentos que al pie de cada publicación se les asignó una “C-” (simboliza que es una publicación para cobrar de crédito), el precio, número de solicitud y de orden de compra que respalda el pago; estos datos son indicadores de que la publicación debe ser facturada de crédito.

En una investigación realizada con documentación de respaldo se determinó que en varios documentos tramitados de crédito y publicados en los Diarios Oficiales no aparece al pie de la publicación la “C-” de cobrar, así como tampoco los números de documentos de respaldo económico. **(Ver Apéndice No 1)**

En un análisis de 7 documentos se determinó entre otras cosas que 5 de ellos no presentaban datos de crédito en el documento original (en Publicaciones), lo que impide que los levantadores de texto incluyan esos datos al pie de la publicación, tal como se identifica en el siguiente cuadro:

Análisis de la Muestra de documentos de crédito que aparecen como si fueran de contado, siendo de contado

cantidad de documentos analizados	1°doc.	2°doc.	3°doc.	4°doc.	5°doc.	6°doc.	7°doc.
<b>Número de documento</b>	201165535	2011066898	2011068969	2011066104	2011072450	2011077543	2011077546
<b>evidencia #</b>	10-TEV-31-32	10-TEV-33-34-35	10-TEV-17-18	10-TEV-19-20-21	10-TEV-31-36	10-TEV-25-26	10-TEV-27-28-29
<b>condiciones:</b>							
<b>Posee el sello de inclusion de datos</b>	<b>No posee</b>	si cumple					
<b>indica el numero de documento</b>	si cumple						
<b>indica las ordenes de respaldo económico</b>	<b>No posee</b>	<b>No posee</b>	<b>No posee</b>	si cumple	<b>No posee</b>	<b>No posee</b>	si cumple
<b>indica el precio a cobrar de crédito.</b>	<b>No posee</b>	si cumple					
<b>Posee firma del funcionario que recibe</b>	si cumple	si cumple	si cumple	<b>No posee</b>	si cumple	si cumple	si cumple
<b>Indica la cantidad de veces a publicar</b>	<b>No posee</b>	si cumple					
<b>cantidad de condiciones que no se cumplen por documento analizado.</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

Así mismo; según documentación existente en la Sección de Cuentas Corrientes del Departamento Financiero se detectaron las siguientes situaciones además de la citada anteriormente:

- Documentos de respaldo cuyos números de documentos no aparecen registrados en sistema Oracle.
- Documentos publicados para ser cobrados de crédito pero los datos al pie de la publicación no están completos para su respectivo trámite de facturación.

Sobre lo anterior las el Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público establecen lo siguiente:

**Capítulo IV, normas sobre actividades de control,**

***Apartado 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”.***

***5.6 Calidad de la información “El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo. Los atributos***

*fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.”*

Así mismo el Manual de Procedimientos de Crédito y Cobro indica:

***Procedimiento de Facturación de Publicaciones (7-02), inciso 5. “La facturación se inicia con la marcación en los Diarios Oficiales (La Gaceta o Boletín Judicial) de aquellas divulgaciones que deben facturarse de crédito, las cuales al final de su texto consignan: a .Un número que corresponde a la solicitud de servicio u orden de compra que respalda el pago de la misma .b. La sigla “C -“que corresponde al precio a cobrar, el cual es calculado por la Sección de Publicaciones cuando el documento ingresa a la institución. Por ejemplo: C - 12.000.00. c. El número de documento, el cual es digitado por el encargado de facturar, para elaborar la factura. d. .Es responsabilidad de Publicaciones de que en todos los documentos se anotan la C- indicando el costo de misma y el número de orden de pedido u compra que respalda dicho documento”. Inciso 6. “Posteriormente se localizan las solicitudes de trabajo u ordenes de compra que respaldan cada publicación de crédito”***

En entrevista realizada el 30 de enero 2012, a la Supervisora de la Plataforma de Servicios, Sra. Dora Mora Chacón, sobre el tema, responde lo siguiente:

*“El recurso humano tiene mucho que ver, la gente se ataranta tiende a enredarse mucho, además de que la gente talvez no tiene buena capacitación y en esas áreas involucradas en el proceso hay mucho cambio de personal”.*

La situación descrita está provocando pérdidas económicas para la Institución por falta de cobro en documentos de crédito, pero que son presentados en los Diarios oficiales como de contado y no se establecen responsabilidades.

### 3.9. Trámite de retiro de publicaciones

En entrevista y cuestionario de control interno realizado el día 31 de octubre 2011, a la Sra. Ana Donato Calderón, Encargada de la Sección de Publicaciones, se detectó que el trámite para casos de clientes que por alguna razón deciden detener el proceso de publicación, es realizado mediante nota dirigida a la Encargada de la Sección de Publicaciones con copia al Departamento Financiero para los trámites de devolución del dinero. Pero, no se encontró evidencia de que dicho oficio de solicitud de anulación de una publicación se realice a la Dirección General para que la misma dé el visto bueno respectivo.

Sobre lo anterior el Manual de Normas y Procedimientos de Publicaciones en los Diarios Oficiales establecen lo siguiente:

***Artículo 6. “El proceso para publicar un documento sólo podrá ser detenido mediante una nota dirigida a la Dirección de la Imprenta Nacional, la cual debe estar firmada por el solicitante del servicio. La solicitud se aceptará siempre y cuando el documento no haya salido del proceso de pre prensa, además, el interesado deberá cancelar los gastos en los que haya incurrido la Administración producto del procesamiento del documento.” (El subrayado no es del original)***

En entrevista realizada el 24 de enero 2012, a la Supervisora de la Plataforma de Servicios, Sra. Dora Mora Chacón, sobre el tema, responde lo siguiente:

*“Hay que modernizar y simplificar trámites, creo que hay cosas que es burocracia”.*

Falta de control en el cumplimiento en lo que establece la normativa vigente.

### **3.10. Fotocopia de respaldo en entrega gratuita de ejemplares de Diarios Oficiales**

En entrevista y cuestionario de control interno realizado el día 31 de octubre 2011, a la Sra. Ana Donato Calderón, se detectó que no se lleva un control de los ejemplares entregados a cada cliente como respaldo de la entrega de cada ejemplar.

Sobre lo anterior el Manual de Normas y Procedimientos de Publicaciones en los Diarios Oficiales establecen lo siguiente

***Artículo 17.**—“El cliente que publica un documento, tendrá el derecho de recibir gratuitamente el ejemplar en el que salió publicado su aviso, siempre y cuando presente el correspondiente recibo o factura. De esta se hará una fotocopia en la que se estampará una leyenda que diga ejemplar entregado, y que quedará como comprobante por la entrega del ejemplar”.*

En entrevista realizada el 30 de enero 2012, a la Supervisora de la Plataforma de Servicios, Sra. Dora Mora Chacón, sobre el tema, responde lo siguiente:

*“Precisamente yo le hice una consulta de forma verbal a Legal y comentamos que hay cosas que han evolucionado...es engorroso y a en contra de la Ley de Simplificación de Trámites y aunque no esté en el manual uno va haciendo las cosas a como se va avanzando actualmente”*

Esta situación puede provocar falta de controles en el inventario de ejemplares de Diarios Oficiales.

### **3.11. Duplicación de Publicaciones en los Diarios Oficiales.**

Con evidencia documental se localizaron casos de documentos que por las razones descritas en el cuadro siguiente se publicaron dos veces, con igual número de documento, con fechas y precios diferentes entre una publicación y otra y cuyas facturas de crédito se realizaron y cobraron de acuerdo a la información indicada en las publicaciones que salieron incorrectas en los Diarios Oficiales. Tampoco están publicadas en los Diarios Oficiales bajo el título de fe de erratas. No se aportó evidencia de oficio enviado por la oficina correspondiente e involucrada en el proceso indicando a la Sección de Crédito y Cobro, sobre la situación

para que se tomaran las medidas pertinentes. No se observa una adecuada supervisión del trabajo, coordinación y comunicación entre las jefaturas de las áreas involucradas en estos casos específicos.

ANALISIS DE DOCUMENTOS QUE SE PUBLICAN DOBLE Y CON PRECIO DIFERENTE												
Detalle del documento	# Documento	Ingresado por funcionario	Documento respaldo económico	precio correcto de la publicación	Fecha 1ª publicación	Factura 1ª publicación	Monto publicación según ejemplar Gaceta	Fecha 2ª publicación	Factura 2ª publicación	Monto 2ª publicación según ejemplar de Gaceta	Monto de la diferencia de precio ente una public y otra y gastos por publicaciones erróneas	Motivo diferencia de precio
Decreto 36551-s-MINAET-MTSS	2011047572	Claudia Amador	Sol. 23621-OC. 10600	1.197.020,00	29-06-2011. pag 10 a 16	2011063513 cancelada	€926.420,00	20/07/2011. Pag 2 a	Según informacion de la Responsable de facturación <b>no hay</b> evidencia de factura en la publicación del 20 de julio 2011, en ejemplares de gacetas utilizadas para facturación de crédito	€1.197.020,00	€270.600,00	En la primera publicación se omitió la publicación de los cuadros anexos. Al cobrarse el precio más bajo, la institución dejó de percibir €270.600,00.
											€1.197.020,00	Además del gasto de la publicación del 29 de junio que salió errónea
Res. 660-RCR-2011[ Aresep]	201107459	Ileana Chaves	Sol. 36319-OC. 5962	418.920,00	07/10/2011. Pág 41-42	2011066273	€139.640,00	19/10/2011 pag 53-54	Según informacion de la Responsable de facturación <b>no hay</b> evidencia de factura en la publicación del 19-20-21 de octubre 2011, en ejemplares de gacetas utilizadas para facturación de crédito	€418.880,00	€279.240,00	Por que en la primera publicación en el precio no se incluyó el cobro la 2ª y 3ª publicación. Al realizarse únicamente la primera factura de crédito, se cobro únicamente lo correspondiente al costo de la publicación solo por una vez, omitiendo el cobro de la 2ª y 3ª publicación. Siendo así las cosas la institución dejó de percibir €279.240,00.
											€139.640,00	Además del gasto de la publicación del 07-10-2011, que salió errónea.
Total que dejó de percibir la institución por el error en la facturación										€549.840,00		
Total en gasto por las publicaciones erróneas										→ €1.336.660,00		
<b>TOTAL</b>										→ €1.886.500,00		

Sobre lo anterior las Normas de Control Interno para el Sector Público, establece lo siguiente:

### CAPÍTULO V: NORMAS SOBRE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

**5.7 Calidad de la comunicación** “El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer los procesos necesarios para asegura razonablemente que la comunicación de la información se da alas instancias pertinentes y en el tiempo propicio, de acuerdo con las necesidades de los usuarios, según los asuntos que se encuentran y son necesarios en su esfera de acción. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y mejoramiento continuo”.

**Apartado, 5.7.1 Canales y medios de comunicación.** “Deben establecerse y funcionar adecuados canales y medios de comunicación, que permitan trasladar la información de manera transparente, ágil, segura, correcta y oportuna, a los destinatarios idóneos dentro y fuera de la institución”.

**Apartado, 5.7.2 Destinatarios** “La información debe comunicarse a las instancias competentes, dentro y fuera de la institución, para actuar con base en ella en el logro de los objetivos institucionales”.

*Apartado, 5.7.3 Oportunidad “La información debe comunicarse al destinatario con la prontitud adecuada y en el momento en que se requiere, para el cumplimiento de sus responsabilidades”*

En entrevista realizada el 30 de enero 2012 a la Supervisora de la Plataforma de Servicios Sra. Dora Mora Chacón, sobre el tema, responde lo siguiente:

*“Yo voy a trabajar en un manual para lo que es fe de erratas, me parece que esto obedece a que la preocupación es que la publicación vuelva publicarse cuanto antes y obvian el resto del proceso como la coordinación con las otras áreas involucradas para que no ocurra error de facturación... por ejemplo”*

Posible pérdida de ingresos para la institución, especialmente en el servicio de publicaciones, por errores en la facturación de crédito, lo que genera pérdida de imagen ante el cliente por irregularidades en la facturación. Así como desperdicio de espacios de publicación en los Diarios Oficiales que podría ser utilizado para otras publicaciones, lo que podría contribuir a la institución a disminuir en cierta medida los costos de operación, al no tener que hacer el tiraje de alcances por falta de espacio en los Diarios Oficiales.

### **3.12. Control de facturas y documentos de contado en oficinas Centrales.**

El 03 de febrero 2012, se realizaron pruebas en conjunto con la Sra. Gabriela Moya, del Departamento de Informática, Analista del Sistema Oracle, así como una prueba de observación en vivo en la Plataforma de Servicios, con la funcionaria Ileana Chaves, con el fin de verificar como se realiza cotidianamente en la realidad el proceso de ingreso y cancelación de contado de un documento.

Los documentos que son cancelados de contado en oficinas centrales de la Imprenta Nacional, son presentados por los clientes en la Plataforma de Servicios, donde se realiza el proceso de pre-facturación de contado (ingreso de datos en el sistema) y se coloca un sello en el documento original a publicar, para que el funcionario de Plataforma de Servicios complete la información necesaria para el proceso de facturación de contado y proceso de producción (Número de documento, precio, orden de compra, número de solicitud, cantidad de veces a publicar) posteriormente se devuelve el documento original al cliente y el número de documento asignado, con la indicación de que lo entregue en la caja recaudadora, para su respectivo proceso de facturación y cancelación de contado.

Los documentos originales son entregados por los clientes en la caja recaudadora para cancelar la factura de contado, la cajera entrega la factura original ya cancelada al cliente y se deja el documento original. No es la práctica que la cajera indique en el documento original, el número de factura asignada que cancela la publicación, de igual forma el sello mencionado anteriormente tampoco posee el espacio para tal efecto. Cuando por alguna razón el cliente decide no presentarse a la caja a realizar la cancelación respectiva del documento original a publicar, la cajera al final del día anula la factura que contiene el registro con dicho número de documento, pero dicho proceso no elimina de forma automática el registro con los datos incluidos previamente en la Plataforma de Servicios.

Al final del día, la Cajera entrega todos los documentos originales a la Sección de Publicaciones, mediante un cuaderno donde se anota el número de documento para que sea recibido por una funcionaria de la Sección de Publicaciones. Posteriormente; ya en la Oficina de Plataforma de Servicios dicha funcionaria de la Sección de Publicaciones realiza un proceso de impresión del informe de documentos recibidos a publicar. Con la impresión de éste informe se realiza en el sistema el “pase” de los documentos al Depto de Fotocomposición, por ese motivo ese proceso es irreversible y solo se puede realizar una única vez al día. Dicho reporte, también es utilizado para cotejar los documentos físicos recibidos previamente de la Caja Recaudadora. Cuando por alguna razón en el listado del sistema Oracle, aparece un número de documento cuyo original no fue entregado por la caja recaudadora a la oficina de Publicaciones, la funcionaria de la Sección de Publicaciones procede a consultar a la Cajera el motivo de esta situación, cuya razón se debe en gran parte a casos en que el cliente no se presentó con el documento original a cancelar en la Caja Recaudadora, por lo que la cajera procedió a anular la factura, pese al proceso de anulación, el registro que sustenta el número de documento permanece en el reporte del sistema Oracle. La anulación de un registro puede ser realizado por la funcionaria de Publicaciones o el registro es reutilizado por los plataformistas para el ingreso de otro documento, pero cambiando sus datos.

Se logró determinar que la única forma de imprimir una factura de contado en la Caja Recaudadora es con dar un “check”  en la pantalla de facturación, específicamente en el icono de: **“documento pago”**, siendo éste un requisito primordial dentro del sistema Oracle para que se pueda asociar el número de documento con la factura de contado impresa cancelada. Este proceso también permite a nivel de sistema que se pueda dar el **“pase”** a los documentos cuando avancen en los diferentes Departamentos de Producción.

Por lo anterior, en el caso de que hubiera números de documentos cuya factura fue anulada y por alguna razón su registro no hubiera sido borrado del sistema informático, a la hora de que el mismo va a ser trasladado por el Departamento de Fotocomposición al Departamento de Corrección. Según información del departamento de Fotocomposición en casos anteriores se ha presentado casos en que les ha entregado un documentos original, pero cuando le van a dar el **“pase”** al siguiente departamento de proceso el sistema indica el siguiente mensaje de alerta: **“El documento no posee un número de factura asociada”**. Por lo que en estas situaciones se ha tenido que recurrir a consultar a la Sección de Publicaciones y del Departamento de Informática, el motivo de dicha anomalía. Sin embargo, se debe considerar que esta alerta del sistema detiene el traslado de documentos, pero únicamente a nivel informático.

Ahora bien tomando en consideración que dicho estudio corresponde y evalúa la Sección de Publicaciones específicamente y partiendo del hecho de que es importante que esta Unidad implemente sus propios controles para salvaguardar en sus procesos de cualquier anomalía.

Sobre lo anterior las Normas de Control Interno para el Sector Público, establece lo siguiente:

**Manual de Normas Generales de Control Interno para la Contraloría General de la República y las Entidades y Órganos sujetos a su Fiscalización,**

**Apartado 3.1 Identificación y evaluación de riesgos “La administración deberá identificar y evaluar los riesgos derivados de los factores ambientales que afectan a la institución, así**

## Departamento de Auditoría Interna

San José, La Uruca, Detrás del Almacén Tecnológico Capris S.A.  
Teléfono 2296-95-70, Extensiones 118, 154. Fax. 161

*como emprender las medidas pertinentes para que ésta sea capaz de afrontar exitosamente tales riesgos”,*

**Apartado 4.1 Prácticas y medidas de control** “La administración debe diseñar y adoptar las medidas y las prácticas de control interno que mejor se adapten a los procesos organizacionales, a los recursos disponibles, a las estrategias definidas para el enfrentamiento de los riesgos relevantes y a las características, en general, de la institución y sus funcionarios, y que coadyuven de mejor manera al logro de los objetivos y misión institucionales..

**Apartado 4.8 Documentación de procesos y transacciones**” los controles vigentes para los diferentes procesos y actividades de la institución, así como todas las transacciones y hechos significativos que se produzcan, deben documentarse como mínimo en cuanto a la descripción de los hechos sucedidos, el efecto o impacto recibido sobre el control interno y los objetivos institucionales, las medidas tomadas para su corrección y los responsables en cada caso; asimismo, la documentación correspondiente debe estar disponible para su verificación”

**Apartado 4.9. Supervisión constante** “La dirección superior y los funcionarios que ocupan puestos de jefatura deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de los procesos, transacciones y operaciones de la institución, con el propósito de asegurar que las labores se realicen de conformidad con la normativa y las disposiciones internas y externas vigentes”.

**6.7 Toma de acciones correctivas** “Cuando el funcionario responsable con autoridad al efecto detecte alguna deficiencia o desviación en la gestión o en el control interno, o sea informado de ella, deberá determinar cuáles son sus causas y las opciones disponibles para solventarla y adoptar oportunamente la que resulte más adecuada a la luz de los objetivos y recursos institucionales”.

En entrevista realizada el 03 de febrero 2012, a la Sra. Gabriela Moya, Analista del sistema Oracle del Departamento de Informática, responde lo siguiente:

*“Cuando se anula una factura de contado en la Caja, se anula solo la factura, no se anula el registro del # de documento. Sin embargo con el listado de Oracle que Stefany da el “pase” es irreversible después de impreso una vez...”*

En otra consulta sobre el mismo tema la Sra. Moya se refiere:

*“Todos los documentos que ingresan de contado deben tener a nivel de base de datos un número de factura asociado activa, esto básicamente se visualiza en fotocomposición, si no tiene el # de factura asociado activa, el sistema no le permite a Vinicio hacer el pase de documento al siguiente departamento del proceso.”*

En entrevista realizada el 03 de febrero 2012, al Sr. Vinicio Piedra, Jefe del Departamento de Fotocomposición, expresa lo siguiente lo siguiente:

## Departamento de Auditoría Interna

San José, La Uruca, Detrás del Almacén Tecnológico Capris S.A.  
Teléfono 2296-95-70, Extensiones 118, 154. Fax. 161

*“...Si me ha pasado en varias ocasiones que el sistema no permite hacer el “pase” diciendo que “El documento no posee número de factura asociada” pero yo lo devuelvo o voy a averiguar que pasó en informática o en Publicaciones y ellos me solucionar el problema y yo continuo con el proceso para publicar... Algunos motivos por los que pasan estas situaciones son porque era de contado y lo metieron como crédito, que el sistema no ligo la factura al documento, esto por lo menos es lo que yo tengo entendido.”*

La falta de controles para la prevención de irregularidades en el proceso de entrada de documentos a la institución podría provocar que se beneficie ilegalmente a algunos clientes o funcionarios.

### **3.13. Control de inventario de Producto Terminado en la Sección de Publicaciones.**

La Imprenta Nacional como parte de los servicios que brinda produce en sus instalaciones y proporciona para la venta el llamado “Producto terminado”, el cual corresponden a una serie de folletos o libros sobre documentos legales vigentes como leyes, reglamentos y normativa. Parte de los mismos, son distribuidos o vendidos al público por la Sección de Publicaciones de la imprenta Nacional y por la oficina del Registro Público.

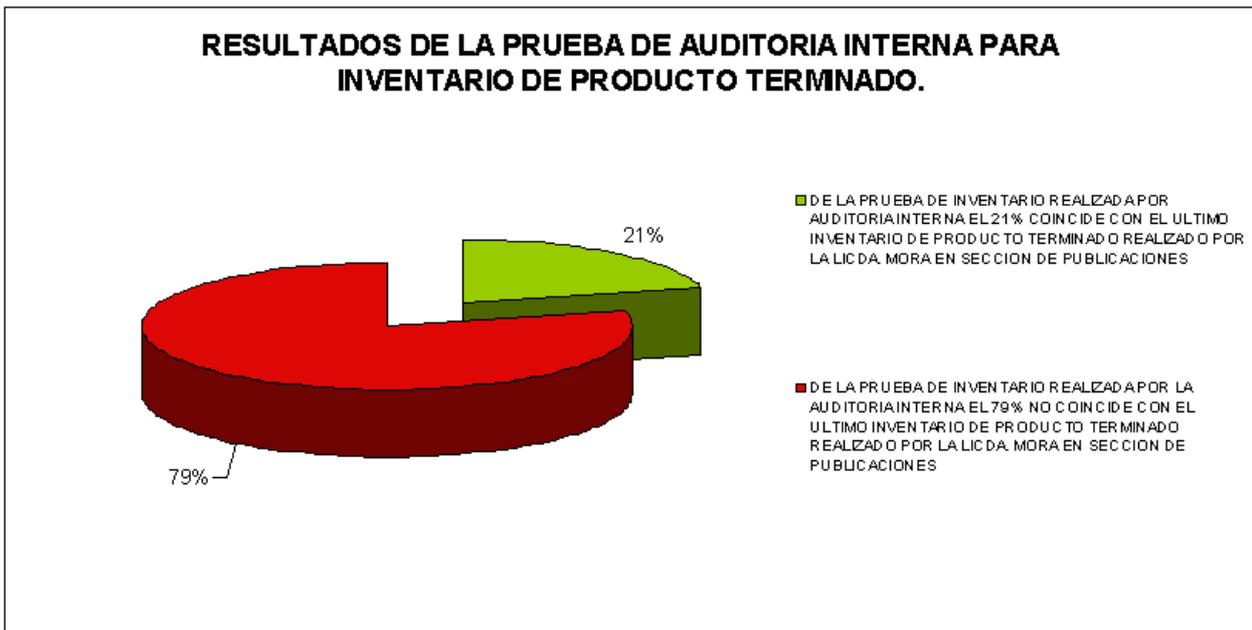
El 23 de febrero 2012, se realizó una prueba de inventario de Producto terminado por parte de la Auditoría Interna en presencia de la Sra. Ana Donato, Encargada de la Sección de publicaciones, con el fin de realizar un conteo de todos los diferentes productos que posee esa oficina para la venta de Producto terminado y corroborar el control que posee la Sección de Publicaciones con respecto al mismo.

Inventario en Sección de Publicaciones		Inventario de Producto terminado en la Sección de Publicaciones				al 23 de febrero 2012,				Hora: 10:36 am.							
al: 01-02-2012		Realizado Por: Lic. Verry Valverde, Licda. Fresia Hernández en presencia de Sra. Ana Donato.															
Hora: 9:30 am																	
Realizado por: Licda. Dora Mora																	
cantidad en existencias, según la Licda. Mora	detalle del producto	Producto terminado vendido del 01-02-2012 a la fecha.	total saldo menos vendido	cantidad en existencias, según Inventario de Auditoria interna al 23-02-2012	Diferencias entre inventario de Publicaciones y el realizado por la AI.	EL 16-02-2012, se reciben 50 ejemplares, boleta 00011-H, recibidos por Ana Donato. Sol Y sobre no se indican				EL 21-02-2012, se reciben 50 ejemplares (25 Tomo I y 25 TOMO II), boleta 00012-H, recibidos por Ana Donato. Sol 2269 Y sobre 12-0028		EL 15-02-2012, se reciben 100 (50 Tomo I y 50 Tomo II) ejemplares, boleta 0009-H, recibidos por Heidy Hidalgo. Sol 2269 Y sobre 12-0028		EL 08-02-2012, se reciben 60 ejemplares, boleta 0003-H, recibidos por Johnny Fernández Sol 4023-2268 Y sobre 11-322-579		Análisis de resultados.	
21	Ley de Cobro Judicial	0	21	18	-3												falta 3 productos
15	Constitucion de la Republica	4	11	10	-1												falta 1 producto
13	Ley de Promocion de las competencia y defenza efectiva del consumidor	2	11	11	0												cuadro correcto
17	Ley General de Administracion P(ublica	2	15	15	0												cuadro correcto
43	Ley de Control interno.	0	43	43	0												cuadro correcto
3	Ley de Certificados de Firmas Digitales	2	1	51	50												50 productos de más en el inventario de Sra.Mora
	Ley de Administracion Financiera	0	0	39	39												1 productos de más en el inventario de Sra.Mora
4	Ley y Reglamento del sistema Financiero nacional de Vivienda	3	1	2	1												40 productos de más en el inventario de Sra.Mora
7	Sistema Arancelario Centroamericana IV enmienda tomo I	0	7	9	2												2 productos de más en el inventario de Sra.Mora
6	Sistema Arancelario Centroamericana IV enmienda tomo II	0	6	8	2												2 productos de más en el inventario de Sra.Mora
7	Ley proteccion al Trabajador	1	6	6	0												cuadro correcto
26	Mercado de Seguros	4	22	20	-2												faltan 2 productos
13	Division Territorial	19	-6	16	22												22 productos de más en el inventario de Sra.Mora
20	Normas deControl Interno para el Sector Público.	1	19	45	26												26 productos de más en el inventario de Sra.Mora
16	Estatuto del Servicio Civil	0	16	16	0												cuadro correcto
18	Ley General de Migración y Extranjería	0	18	18	0												cuadro correcto
20	Codigo procesal	0	20	19	-1												falta 7 producto
26	Reglamento Autonomo de organizacion y servicio de la jurisdiccion contencioso y civil de Hacienda	0	26	19	-7												falta 1 producto
	Ley de Contratacion Administrativa	6	-6	28	34									30			el 06 de febrero entraron a Publicaciones 30 libros, posterior a esa fecha se vendieron 6 ejemplares lo que significa que el saldo debería de ser 24, sin embargo en existencias hay 28 a la fecha, lo que significa que <b>hay 4 libros de más. Este producto no estaba incluido en el inventario realizado por la Licda. Mora.</b>
	Codigo de Comercio	0	0	26	26									30			el 06 de febrero entraron a Publicaciones 30 libros, posterior a esa fecha se vendieron no se vendieron ejemplares, lo que significa que el saldo debería de ser 30, sin embargo en existencias a la fecha hay 26, lo que significa que <b>faltan 4 libros en el inventario</b>
	Jurisprudencia Tributaria	0	0	39	39												39 productos no incluidos en el inventario de Sra.Mora
	Sistema Arancelario Centroamericana V enmienda tomo I	84	-84	24	108		25	25	50								el 15-16 y 21 de febrero entraron a Publicaciones un total de 100 libros, a partir del 15 al 23 de febrero se vendieron 64 ejemplares tomo I, lo que significa que el saldo debería de ser 16 ejemplares Tomol, sin embargo en existencias hay 24 a la fecha, lo que significa que <b>hay 8 libros de más. Este producto no estaba incluido en el inventario realizado por la Licda. Mora.</b>
	Sistema Arancelario Centroamericana V enmienda tomo II	84	-84	24	108		25	25	50								el 15-16 y 21 de febrero entraron a Publicaciones un total de 100 libros, a partir del 15 al 23 de febrero se vendieron 64 ejemplares tomo I, lo que significa que el saldo debería de ser 16 ejemplares Tomol, sin embargo en existencias hay 24 a la fecha, lo que significa que <b>hay 8 libros de más. Este producto no estaba incluido en el inventario realizado por la Licda. Mora.</b>
	Ley 7600		0	14	14												14 productos no incluidos en el inventario de Sra.Mora
	<b>Alcances</b>																
	Alcance 22, año 2010		0	7	7												7 productos no incluidos en el inventario de Sra.Mora
	Alcance #7, año 2011		0	9	9												9 productos no incluidos en el inventario de Sra.Mora
	alcance 9, año 2011		0	6	6												6 productos no incluidos en el inventario de Sra.Mora
	Alcance # 36, año 2010		0	9	9												6 productos de más y no incluidos en el inventario de Sra.Mora
	Alcance #44, año 2011		0	9	9												9 productos no incluidos en el inventario de Sra.Mora
	<b>Otros</b>																
	Bolsa de papel para regalo Logo Imprenta Nacional		0	46	46												46 productos no incluidos en el inventario de Sra.Mora

Se solicitó copia del último inventario que realizó esa oficina sobre el producto terminado e inicialmente se pudo observar que el mismo es realizado en una hoja rayada y de forma manual e informal, así mismo se detectó que de la prueba realizada existen varias diferencias entre el último inventario realizado por la Licda.

Dora Mora y la prueba de inventario realizada por la Auditoría Interna, dichas diferencias se encuentran detalladas a continuación:

RESUMEN DE ANALISIS DE PRUEBA DE INVENTARIOS DE PRODUCTO TERMINADO EN LA SECCION DE PUBLICACIONES			
Cantidad de tipos de producto terminado	Porcentajes	Detalle de Resultados de la Prueba realizada por Auditoría Interna del Inventario de Producto Terminado en la Sección de Publicaciones	% INVENTARIO QUE NO COINCIDE
6	21%	del total de la prueba de inventario realizada por la Auditoría Interna, éste porcentaje cuadró con el inventario realizado por la Licda. Mora al 01-02-2012 y el inventario de Auditoría el 23-02-2012. <b>(COINCIDE CON INVENTARIO DE LA LICDA MORA )</b>	
11	34%	del total de la prueba de inventario realizada por la Auditoría Interna este porcentaje no se encontraba incluido en el inventario realizado por la Licda. Mora al 01-02-2012 <b>(NO COINCIDE POR PRODUCTO TERMINADO NO INCLUIDO EN INVENTARIO DE LICDA. MORA )</b>	34%
6	21%	del total de la prueba de inventarios realizada por la Auditoría Interna, 6 tipos diferentes de producto terminado poseen faltantes de ejemplares con respecto al inventario realizado por la Licda. Mora al 01-02-2012 <b>(NO CUADRA POR FALTANTES DE EJEMPLARES EN COMPARACION CON EL INVENTARIO DE LA LICDA MORA )</b>	21%
7	24%	del total de la prueba realizada por la Auditoría Interna, 7 tipos de productos terminados posee ejemplares de más con respecto a l inventario realizado por la Licda. Mora al 01-02-2012 <b>(NO CUADRA POR EXCESO DE EJEMPLARES EN COMPARACION CON EL INVENTARIO DE LA LICDA MORA )</b>	24%
24	100%		79%



Sobre lo anterior las Normas de Control Interno para el Sector Público, establece lo siguiente:

***CAPÍTULO V, 4.3.3 Regulaciones y dispositivos de seguridad “El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer y vigilar la aplicación de las regulaciones y los dispositivos de seguridad que se estimen pertinentes según la naturaleza de los activos y la relevancia de los riesgos asociados, para garantizar su rendimiento óptimo y su protección contra pérdida, deterioro o uso irregular...”***

***4.7 Actividades de controlen instituciones de menor tamaño “El jerarca y los titulares subordinados de las instituciones de menor tamaño, según sus competencias, deben establecer las políticas, procedimientos y mecanismos correspondientes para obtener una***

*seguridad razonable de que el SCI contribuye al logro de los objetivos. A los efectos, deben implantar las prácticas necesarias para documentar, actualizar y dar a conocer a todos los funcionarios, los procedimientos y demás regulaciones atinentes al funcionamiento del SCI, así como las relativas a los siguientes asuntos: Inciso c. Verificaciones y comprobaciones periódicas de la exactitud de los registros, incluyendo arqueos, inventarios, conciliaciones u otros similares". (El subrayado no es del original)*

Según conversación el 23 de febrero 2012, con la Encargada de la Sección de Publicaciones, Sra. Ana Donato, explicó que esta función siempre fue realizada por la Oficina de Mercadeo en coordinación con la Licda. Mora, ahora Jefe de Plataforma de Servicios.

Esta situación puede provocar pérdida de material y activos para la venta por falta de un adecuado y formal control de inventario de producto terminado.

### 3.14. Control de saldos en los documentos de Respaldo Económico de crédito.

Dentro de los documentos que son solicitados a los clientes como requisito para realizar trámites de publicaciones con el sistema de crédito se encuentran las Ordenes de Compra o las Reservas Presupuestarias según el caso de la institución tramitadora, éste documento cumple la función de garantía de pago y posee la validez legal para este efecto.

En gran parte de los casos, para agilizar el trabajo y por la cantidad de documentos que tramitan algunas instituciones, realizan las Ordenes de Compra o Reservas Presupuestarias por un monto anual, con el fin de ir descontando de dicho monto cada publicación que realizan en los Diarios Oficiales hasta agotar el contenido presupuestario de la misma.

El 23 de febrero 2012, en conversación sostenida con la Sra. Ana Donato, Encargada de la Sección de Publicaciones, comenta que actualmente no se está llevando el saldo presupuestario de ningún documento de respaldo presentado por las instituciones que tramitan de crédito en la Imprenta Nacional, con excepción de la Asamblea Legislativa.

Sobre lo anterior las Normas de Control Interno para el Sector Público, establece lo siguiente:

***CAPÍTULO V 4.6.1 Control sobre la rendición de cauciones "El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, actualizar y divulgar las regulaciones y demás actividades de control pertinentes para promover y vigilar el cumplimiento, en todos sus extremos, de las obligaciones relacionadas con la rendición de garantías a favor de la Hacienda Pública o de la institución por los funcionarios encargados de recaudar, custodiar o administrar fondos y valores institucionales!"***

Según conversación el 23 de febrero 2012, con la Encargada de la Sección de Publicaciones, Sra. Ana Donato, explicó que considera que ésta función le corresponde a la Sección de Cuentas Corrientes del Departamento Financiero, no le corresponde a la Oficina a su cargo.

La situación anterior pone en riesgo los cobros oportunos, eficientes, así como en el peor de los casos el riesgo de cobros infructuosos por falta de control en las garantías de pago que no cuenten con el debido contenido presupuestario.

### 3.15. Autorización para Trámites de Publicación

En entrevista y cuestionario de control interno realizado el día 31 de octubre 2011, a la Sra. Ana Donato Calderón se detectó que los trámites de publicación son realizados por terceras personas sin la respectiva autorización formal por parte del responsable directo de la publicación.

Sobre lo anterior en el Manual de Normas y Procedimientos de Publicaciones en los Diarios Oficiales establecen lo siguiente:

**Artículo 5 “Los documentos deben ser originales y estar firmados por la persona responsable de la publicación. En el caso de que sean fotocopias, deben estar autenticadas por un abogado. Los trámites de publicación pueden realizarlos el propio interesado o mediante una tercera persona la cual debe estar debidamente autorizada”.**

En entrevista realizada el 17 de enero 2012 a la Supervisora de la Plataforma de Servicios Sra. Dora Mora Chacón, sobre el tema, responde lo siguiente:

***“A pesar de que las normas y procedimientos de Publicaciones en los Diarios Oficiales artículo 5 indique que se debe cumplir con esa norma, esto desde hace años no se realiza y en la práctica nunca se ha solicitado oficio de autorización para que un tercero realice los trámites de publicación de la persona responsable que firma la publicación, siempre basta con la firma en el documento original a publicar”.***

Ésta situación provoca Incumplimiento de la normativa vigente, así como posibles fraudes con publicaciones que no están precisamente autorizadas por los interesados para que sean publicadas en los Diarios oficiales, provocando consecuencias como posibles daños a la imagen de la institución y demandas.

### III CONCLUSION

La Sección de Publicaciones de la Imprenta Nacional tiene altas deficiencias principalmente en cantidad de personal, falta de perfiles de funcionario, inadecuados procedimientos de inducción y capacitación a los funcionarios nuevos y existentes, inadecuado servicio al cliente, falta de manuales de procedimientos claros y completos y precisos, desconocimiento general de los funcionarios sobre la normativa y los procedimientos por ende aumento de errores en algunos procesos y tramites que realiza esa oficina, así como ausencia de controles y de una supervisión rigurosa en algunos de los procesos internos que realiza la Sección de Publicaciones y que son necesarios para el cumplimiento de la normativa vigente y mantener una sana administración, procedimiento, control, custodia, seguridad, confiabilidad de los clientes sobre los documentos que son tramitados en esa oficina para ser publicados en los Diarios Oficiales.

### IV. RECOMENDACIONES

De conformidad con los resultados obtenidos en las pruebas aplicadas en el estudio en cuestión, se giran las siguientes recomendaciones, con el propósito de fortalecer el control interno y corregir las deficiencias encontradas.

#### 4.1. A la Junta Administrativa de la Imprenta Nacional

- 4.1.1 Girar las directrices necesarias, a las instancias competentes, para que se cumplan las recomendaciones planteadas en este informe.
- 4.1.2 Informar a esta Auditoría Interna de los resultados obtenidos en el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este informe.

#### 4.2. Al Director de la Imprenta Nacional

- 4.2.1 Girar las instrucciones necesarias, a las instancias competentes, para que se cumplan las recomendaciones planteadas en este informe.
- 4.2.2 Mejorar la cantidad de personal y apoyar con recursos económicos el proceso de capacitación del personal de Publicaciones. **(Ver hallazgo 2.3 y 2.7)**
- 4.2.3 Solicitar a quien corresponda, que todas los tipos de errores que se cometan en los diarios oficiales y deben ser corregidos con una “fe de erratas” o una nueva publicación del documento sean autorizados por la Dirección General, con la justificación respectiva. **(Ver hallazgo 3.3)**
- 4.2.4 En lo sucesivo, establecer responsabilidades disciplinarias para los funcionarios que cometen errores de imprenta, los cuales deben ser corregidos por medio de una “fe de erratas” o una nueva publicación del documento. **(Ver hallazgo 3.3)**
- 4.2.5 Analizar con el Departamento Legal sobre la posibilidad de realizar el cobro a los funcionarios que incurrieron en los errores de doble publicación, comentado en el punto 3.11. **(Ver hallazgo 3.11)**
- 4.2.6 Informar a esta Auditoría Interna de los resultados obtenidos en el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este informe

### 4.3. A la Jefa de la Plataforma de Servicios

- 4.3.1 Girar las instrucciones necesarias para que se complete el Manual de Procedimientos de la Sección de Publicaciones en un plazo no mayor a 6 meses, el cual describa de forma completa todos los procedimientos y el responsable de su ejecución. **(Ver hallazgo 2.1)**
- 4.3.2 Girar las instrucciones necesarias para que en lo sucesivo el acceso a la Sección de Publicaciones de la Imprenta Nacional sea restringido y la entrega o devolución de las llaves de dicha oficina se realicen de forma escrita **(Ver hallazgo 2.2)**
- 4.3.3 Gestionar, inmediatamente, ante Recursos Humanos un estudio de idoneidad del personal de Publicaciones. **(Ver hallazgo 2.3 y 2.8)**
- 4.3.4 Participar con la Encargada de Publicaciones en la confección de un plan de Capacitación, especialmente en: servicio al cliente, tramitología de publicaciones, documentos legales, uso de sistema informático, entre otros. **(Ver hallazgo 2.3 y 2.7)**
- 4.3.5 Vigilar porque se realice un proceso de rotación del personal en puestos similares, tanto en las oficinas de la Uruca como en las Registro Nacional. **(Ver hallazgo 2.3)**
- 4.3.6 Vigilar que se mantenga actualizada la base de datos para el control de firmas autorizadas para órdenes de compra o documentos de respaldo económico en las diferentes instituciones. **(Ver hallazgo 2.11)**
- 4.3.7 Solicitar a la responsable de la Oficina del Registro Nacional que dentro del listado que envía a Publicaciones con los documentos por publicar, incluya el número de los comprobantes de pago o recibo que se anularon, con la intención de realizar un control cruzado y verificar el consecutivo **(Ver hallazgo 3.6)**
- 4.3.8 En lo sucesivo, vigilar para que se cumpla con lo estipulado en el artículo N° 6 de Manual de Normas y Procedimientos en los Diarios Oficiales, en cuanto al proceso a seguir para la solicitud de detener el proceso de publicación de un documento en los Diarios Oficiales. **(Ver hallazgo 3.9)**

### 4.4. A la Encargada de Publicaciones

- 4.4.1 Completar el Manual de Procedimientos de la Sección de Publicaciones, en un plazo no mayor a 6 meses, el cual describa de forma completa todos los procedimientos y el responsable de su ejecución. **(Ver hallazgo 2.1)**
- 4.4.2 Restringir el acceso a la Sección de Publicaciones de la Imprenta Nacional y realizar de forma escrita la entrega o devolución de las llaves de dicha oficina **(Ver hallazgo 2.2)**

## Departamento de Auditoría Interna

San José, La Uruca, Detrás del Almacén Tecnológico Capris S.A.  
Teléfono 2296-95-70, Extensiones 118, 154. Fax. 161

- 4.4.3 Participar con la Jefa de la Plataforma de Servicios en la confección de un plan de Capacitación, especialmente en: servicio al cliente, tramitología de publicaciones, documentos legales, uso de sistema informático, entre otros. **(Ver hallazgo 2.3 y 2.7)**
- 4.4.4 Realizar un proceso de rotación del personal en puestos similares, tanto en las oficinas de la Uruca como en los del Registro Nacional. **(Ver hallazgo 2.3)**
- 4.4.5 Solicitar la evaluación del sistema computadorizado que se usa actualmente en la oficina de publicaciones. En caso de determinar que no es adecuado a las necesidades de los usuarios, gestionar los recursos financieros para adquirir un nuevo sistema para el trámite de publicación que reúna todas las condiciones necesarias para un adecuado control de ingreso almacenamiento y administración de los documentos que se publican en los Diarios Oficiales. **(Ver hallazgo 2.4)**
- 4.4.6 Solicitar capacitación para los usuarios del sistema computarizado, con el fin de evitar errores humanos en los procesos de trabajo. **(Ver hallazgo 2.4)**
- 4.4.7 Realizar un proceso de distribución del equipo de cómputo adquirido recientemente por la Plataforma de Servicios, a las Áreas más importantes que son las de atención al público. **(Ver hallazgo 2.5)**
- 4.4.8 Gestionar la adquisición de equipo de cómputo que venga a sustituir el equipo con más años de antigüedad en esa oficina. **(Ver hallazgo 2.5)**
- 4.4.9 Realizar inmediatamente un inventario físico de todos los activos existentes en la Sección de Publicaciones y gestionar ante la Encargada de Activos el traslado de dichos activos a su nombre y de todos los funcionarios del área. **(Ver hallazgo 2.6)**
- 4.4.10 Implementar un control para el gasto de timbres fiscales, en el que se registre diariamente la cantidad de timbres consumidos en cada documento publicado. **(Ver hallazgo 2.9)**
- 4.4.11 Supervisar el trabajo realizado por el personal de Publicaciones, con la intención de verificar si se está cumpliendo con la normativa vigente. Elaborar un oficio que contenga toda la normativa vigente en la Sección de Publicaciones y mantener actualizado los cambios que se realicen en dicha normativa. **(Ver hallazgo 2.10)**
- 4.4.12 Iniciar la elaboración de una base de datos para el control de firmas autorizadas para órdenes de compra o documentos de respaldo económico en las diferentes instituciones. **(Ver hallazgo 2.11)**
- 4.4.13 Establecer medidas de control y supervisión que garanticen el cumplimiento de requisitos establecidos en la normativa vigente, así como realizar un proceso de revisión de la normativa existente a la fecha con el fin de evaluar su efectividad según la actualidad. **(Ver hallazgo 3.1)**

- 4.4.14 Girar las instrucciones necesarias para que se cumpla lo establecido en el “Manual de Procedimientos de Crédito y Cobro” con relación al traslado de documentos de respaldo económico al Departamento Financiero, tres días antes de su publicación efectiva en los Diarios Oficiales. **(Ver hallazgo 3.2)**
- 4.4.15 Solicitar la inclusión en el Manual de un procedimiento para errores de imprenta y fe de erratas **(Ver hallazgo 3.3)**
- 4.4.16 Establecer medidas de control para la supervisión del trabajo de sus subalternos. **(Ver hallazgo 3.3)**
- 4.4.17 Solicitar la inclusión en el Manual de un procedimiento para exoneraciones **(Ver hallazgo 3.4)**
- 4.4.18 Autorizar las exoneraciones y asegurar que cumplan con lo establecido Artículo 18 del “Manual de Normas y Procedimientos de Publicaciones en los Diarios Oficiales” en la normativa comentada en el punto **(Ver hallazgo 3.4)**
- 4.4.19 Supervisar el trabajo realizado por los funcionarios del “Call Center”, de ser necesario, reforzar esa área con más personal **(Ver hallazgo 3.5)**
- 4.4.20 Realizar un control cruzado con el Área de Tesorería, para asegurarse que todos los documentos provenientes de la Oficina del Registro Nacional tienen su respectivo comprobante de pago **(Ver hallazgo 3.6)**
- 4.4.21 Asegurarse que todos los funcionarios de la Sección de Publicaciones están cotizando y cobrando siguiendo la misma metodología o parámetros, con la intención de que las proformas coincidan siempre con el monto cobrado realmente. **(Ver hallazgo 3.7)**
- 4.4.22 Establecer un control que garantice que el documento que se utilizó en la proforma es el mismo que se recibe para el trámite y cobro de la publicación. **(Ver hallazgo 3.7)**
- 4.4.23 Supervisar el trabajo realizado por los funcionarios de Publicaciones, con la intención de detectar errores en la clasificación o tipo de cuentas, sea de crédito o contado. En lo sucesivo, establecer responsabilidades en los funcionarios que comenten los errores en la clasificación de cuentas **(Ver hallazgo 3.8)**
- 4.4.24 En lo sucesivo, cumplir con lo estipulado en el artículo N° 6 de Manual de Normas y Procedimientos de Publicaciones en los Diarios Oficiales, en cuanto al proceso a seguir para la solicitud de detener el proceso de publicación de un documento en los Diarios Oficiales. **(Ver hallazgo 3.9)**

## Departamento de Auditoría Interna

San José, La Uruca, Detrás del Almacén Tecnológico Capris S.A.  
Teléfono 2296-95-70, Extensiones 118, 154. Fax. 161

- 4.4.25 En lo sucesivo, cumplir con lo estipulado en el artículo N°17 de Manual de Normas y Procedimientos de Publicaciones en los Diarios Oficiales, en cuanto a la entrega de ejemplares de forma gratuita. **(Ver hallazgo 3.10)**
- 4.4.26 Asegurarse que la entrega de documentos originales de la caja recaudadora a la Sección de Publicaciones se realice por medio de informe del sistema donde se indique el número de documento original y la factura asignada a cada uno. Dicho informe debe incluir el número de facturas nulas, cuyo informe debe poseer la firma de la encargada de la caja recaudadora. **(Ver hallazgo 3.12)**
- 4.4.27 Realizar, una vez al mes, un inventario físico de todos los productos terminados que se encuentran en la Sección de Publicaciones de la Imprenta Nacional, con un control cruzado de la cantidad de producto vendido por mes y según el caso, detectar diferencias, investigar las mismas y corregirlas, por medio de un informe escrito. **(Ver hallazgo 3.13)**
- 4.4.28 Implementar en coordinación con el departamento financiero el control de los saldos en las órdenes de compra o documentos de respaldo de las diferentes instituciones que tramiten bajo el sistema de crédito en la Imprenta Nacional. **(Ver hallazgo 3.14)**
- 4.4.29 Girar las instrucciones necesarias para que se cumpla con lo establecido en el Manual de Normas y Procedimientos de Publicaciones en los Diarios Oficiales, Artículo 5 que dicta textualmente: “Los documentos deben ser originales y estar firmados por la persona responsable de la publicación. En el caso de que sean fotocopias, deben estar autenticadas por un abogado. Los tramites de publicación pueden realizarlos el propio interesado o mediante una tercera persona la cual debe estar debidamente autorizada”. **(Ver hallazgo 3.15)**

## Departamento de Auditoría Interna

San José, La Uruca, Detrás del Almacén Tecnológico Capris S.A.  
Teléfono 2296-95-70, Extensiones 118, 154. Fax. 161

### Apéndice No 1

Detalle de Publicaciones que salieron como de contado, siendo de Crédito  
2011

Documento Número	Solicitud Número	Fecha de Publicación	Gaceta Número
2011083404	31198	26-10-2011	205
2011084347	29682	07-11-2011	213
2011068969	----	07-09-2011	172
2011066104	----	07-09-2011	172
2011072450	----	20-09-2011	180
2011077543	----	06-10-2011	192
2011077546	----	14-10-2011	198
2011065535	----	26-08-2011	164
2011066898	----	31-08-2011	167
2011077543	----	07-10-2011	193