

## INFORME AU 002-2013

# INFORME DE ATENCION DE DENUNCIAS EN LA CONTRALORIA DE SERVICIOS DE LA IMPRENTA NACIONAL

2013





Imprenta Nacional  
Costa Rica

**Departamento de Auditoria Interna**  
**San José, La Uruca, Detrás del Almacén Tecnológico Capris S.A.**  
**Teléfono 2296-95-70, Extensiones 118, 154, 355. Fax. 161**

**INDICE**

<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	3
1.1 Origen del Estudio.....	3
1.2 Objetivo General del Estudio. ....	3
1.3 Objetivos Específicos del Estudio.....	3
1.4 Alcance del Estudio:.....	3
1.5 Limitaciones:.....	3
1.6 Metodología:.....	4
1.7 Recordatorio.....	4
<b>II. RESULTADOS</b> .....	6
2.1. Manual de Procedimientos de la Contraloría de Servicios.....	6
2.2. Recolección denuncias, disconformidades o sugerencias.....	7
2.3. Clasificación, registro y archivo de denuncias disconformidades y sugerencias en la oficina de Contraloría de Servicios. ....	8
2.4. Respuesta al cliente sobre la atención de denuncias, disconformidades y sugerencias..	11
2.5 Recursos de la Contraloría de Servicios.....	13
2.6. Cambio constante del Encargado y recargo de funciones.....	15
2.7. Cumplimiento de trámites administrativos en la Contraloría de Servicios.....	17
<b>III CONCLUSIÓN</b> .....	18
<b>IV RECOMENDACIONES</b> .....	18
4.1. A la Junta Administrativa de la Imprenta Nacional.....	18
4.2. Al Director General de la Imprenta Nacional.....	18
4.3. A la Contralora de Servicios.....	18



**INFORME AU 002-2013**

**INFORME DE ATENCION DE DENUNCIAS EN LA CONTRALORIA DE SERVICIOS DE LA IMPRENTA NACIONAL**

**I. INTRODUCCION**

**1.1. Origen del Estudio**

El informe se incluyó como parte de las labores que realizaría la Auditoría Interna establecido en el Plan anual de la Auditoría 2012.

**1.2. Objetivo del estudio**

Determinar si las labores realizadas en la Oficina de la Contraloría de Servicios, son eficientes y eficaces y contribuyen al mejoramiento de los servicios que presta la Imprenta Nacional.

**1.2.1 Objetivos específicos**

Evaluar la atención de los clientes y la efectividad en el procesamiento de las denuncias que atiende la Contraloría de Servicios de la Imprenta Nacional y determinar la suficiencia y validez del control Interno implantado en la unidad Contraloría de Servicios y el cumplimiento de la normativa que regula las funciones de las Contralorías de Servicios en la Administración Pública.

**1.3. Alcance del estudio**

El estudio comprende las acciones realizadas durante el 2011 y 2012.

**1.4. Limitaciones**

En cuanto al alcance del estudio en lo correspondiente a la documentación del periodo 2011, se encuentra archivada como un todo en un mismo archivo junto a la documentación de años anteriores, sobre las denuncias, disconformidades correspondientes al 2011, las mismas no poseían la información de respaldo, por cuanto no era la práctica adicionar dicha información a las boletas.

## 1.5. Metodología

Se utilizan técnicas de auditoría, así como la normativa establecida por la Contraloría General de la República, Normas de Control Interno para el Sector Público y el Reglamento de Contralorías Decreto 34587-PLAN.

Se obtuvo información documental sobre: Reglamento interino de Contraloría de Servicios de la Imprenta Nacional, borrador del Manual de Contraloría de Servicios, 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: Las boletas de denuncias, disconformidades y Sugerencias en los periodos 2011 y 2012, interpuestas tanto en oficinas centrales como en sucursal Zapote, el último Informe de Labores y el Plan Anual de la Contraloría de Servicios, brochures con información sobre la Contraloría de Servicios, resolución de reubicación de la actual encargada de Contraloría de Servicios así como se tomaron fotografías de la oficina y del sistema Excel donde se registran las denuncias, disconformidades y sugerencias procesadas.

Se realizaron dos bloques de entrevistas a la encargada de Contraloría de Servicios, sobre la oficina, sus procesos, y algunas otras consideraciones importantes para este estudio, además de motivo de algunas deficiencias encontradas.

En el caso del análisis de las boletas de denuncias disconformidades y sugerencias se realizó un muestreo escogido aleatoriamente entre boletas de oficinas centrales y Sucursal Zapote respectivamente, con el fin de realizar análisis sobre el proceso que realiza la contraloría de Servicios en atención, respuesta y seguimiento de las mismas. Estas mismas boletas fueron utilizadas para las pruebas de llamadas a clientes

## 1.6. 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



Imprenta Nacional  
Costa Rica

**Departamento de Auditoría Interna**  
San José, La Uruca, Detrás del Almacén Tecnológico Capris S.A.  
Teléfono 2296-95-70, Extensiones 118, 154, 355. Fax. 161

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 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

### 2.1 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS

Al solicitar el Manual de Procedimientos de la Contraloría de Servicios de la Imprenta Nacional, la encargada suministró un documento que ella elaboró, posterior a su llegada a la Contraloría de Servicios en julio del 2011 y que a la fecha es el que se está utilizando en esa oficina como Manual de Procedimientos. No obstante, este documento ha sido revisado, pero no avalado por la Comisión u órgano conformado en la institución para la revisión de los Manuales de Procedimientos, así como tampoco ha sido presentado a la Dirección para su conocimiento y aprobación.

En revisión realizada por esta Auditoría, sobre su contenido, se observan algunas deficiencias, dentro de las cuales se pueden mencionar que en su mayor parte lo que describe es un conjunto de normas de cortesía y protocolo y no contiene la información completa y necesaria que orienten y guíen las acciones que debe llevar a cabo la unidad, conforme se lo establece la normativa específica existente para este tipo de unidades en el Sector Público. No se detallan los procedimientos de manera precisa y secuencial de todas las tareas, funciones y actividades operativas y mecanismos de control que son asignadas a cada Unidad Administrativa y a sus funcionarios, esto aunado a carencias de formato como páginas no numeradas y ausencia de índice.

Lo que establece el **Manual de Normas de Control interno para el Sector Público**, sobre este tema es lo siguiente:

**4.2 Requisitos de las actividades de control, inciso e Documentación.** *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 [sic]*

El Reglamento de Contraloría de Servicios **decreto DE N° 34587-PLAN** de fecha 02 de julio 2008, el cual indica:

**Artículo 12, inciso f)** *Elaborar y proponer al Jerarca correspondiente para su aprobación, los procedimientos de recepción, tramitación y resolución de inconformidades, denuncias o sugerencias del usuario, respecto a los*



Imprenta Nacional  
Costa Rica

**Departamento de Auditoria Interna**  
**San José, La Uruca, Detrás del Almacén Tecnológico Capris S.A.**  
**Teléfono 2296-95-70, Extensiones 118, 154, 355. Fax. 161**

*servicios públicos que se prestan, así como establecer los mecanismos de control y seguimiento de las mismas.[sic...]*

La situación expuesta, se debe principalmente a una falta de capacitación y experiencia de los funcionarios en la elaboración, contenido, redacción y propósito de este tipo de documentos para cada unidad administrativa y a una débil conciencia sobre el ambiente de control y de la importancia de este tipo de documentos para el correcto desarrollo de las actividades que conforman la organización.

También, se puede deber a la falta de procedimientos por escrito, aprobados por el nivel superior, que orienten sobre la mejor forma de llevar a cabo los procedimientos en la práctica, la falta de una adecuada supervisión a esas labores, que sirva para que dichos procedimientos sean mejor diseñados y sirvan para el seguimiento y la atención pronta de inconformidades y se constituyan en herramientas adecuadas para llevar a cabo una rendición de cuentas más certera. También, la falta de capacitación a la responsable de la unidad sobre este tipo de labores, control Interno y sobre estándares de calidad que sirvan como parámetros de valoración de los servicios que presta la Imprenta y coadyuve a la encargada en el juicio de situaciones que presenten los clientes

Esta situación podría provocar errores en la prestación del servicio y deteriorar la imagen institucional, todo a falta de un instrumento indispensable en la delimitación de responsabilidad y la inducción del personal de nuevo ingreso, en donde los procedimientos permitan el eficiente y eficaz uso de los recursos y la orientación de labores de una forma más ágil y efectiva, para el cumplimiento de los objetivos para los cuales se crea el Sistema de Contralorías del Sector Público.

## **2.2 RECOLECCION DENUNCIAS, DISCONFORMIDADES O SUGERENCIAS.**

Se pudo comprobar que la Imprenta Nacional ha colocado buzones de sugerencias o quejas, en diferentes puntos de la institución, tanto en oficinas centrales como en la sucursal ubicada en el Registro Nacional. En la etapa de investigación realizada por esta Auditoría Interna se observó que no hay controles que permitan a la Contraloría de Servicios garantizar una gestión documental que responda a la captación adecuada y segura de las boletas recibidas por parte de los clientes en la sucursal del Registro Nacional, esto por cuanto la recolección no es realizada personalmente por la Contralora de Servicios, sino por una funcionaria de la misma sucursal de Zapote, la cual una vez por semana procede a recoger y enviar dichas boletas con las diferentes quejas, denuncias y sugerencias expuestas por los clientes a la Contralora de Servicios en oficinas centrales.

También, es importante mencionar que las boletas de quejas no tienen numeración pre-impresa, lo cual impide controlar el destino o uso de las mismas.

*Las Normas de Control Interno para el Sector Público N° 2-2009-CO-DFOE, publicado en el Diario oficial la Gaceta del 26 de febrero 2009, establecen lo siguiente:*

**5.7.4 Seguridad** *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*





Imprenta Nacional  
Costa Rica

**Departamento de Auditoria Interna**  
**San José, La Uruca, Detrás del Almacén Tecnológico Capris S.A.**  
**Teléfono 2296-95-70, Extensiones 118, 154, 355. Fax. 161**

*su grado de sensibilidad y confidencialidad. Así también, que garanticen razonablemente su disponibilidad y acceso por parte de los distintos usuarios en la oportunidad y con la prontitud que la requieran.*

Según información suministrada por la Contralora de Servicios, la anterior situación se debe a la carencia de recursos en la institución, lo que dificulta el traslado a la sucursal del Registro Nacional para recolectar personalmente las boletas de disconformidades, denuncias o sugerencias.

Esta situación puede provocar que no se estén canalizando efectivamente las quejas de los clientes de la oficina del Registro Nacional, lo cual puede afectar el servicio por parte del personal de la Imprenta Nacional destacado allá, especialmente en el cumplimiento de los objetivos y la imagen institucional.

### **2.3 CLASIFICACIÓN, REGISTRO Y ARCHIVO DE DENUNCIAS DISCONFORMIDADES Y SUGERENCIAS EN LA OFICINA DE CONTRALORIA DE SERVICIOS.**

En esta unidad, se reciben diferentes asuntos para atender, entre los que se encuentran denuncias, disconformidades y sugerencias. Para dicha atención, la encargada efectúa una misma boleta en todos los casos (boleta que fue creada inicialmente para colocar en los buzones de sugerencias de la institución) y que no se encuentran numeradas consecutivamente, impidiendo verificar si se atiende la totalidad de lo recibido. Tampoco, se efectúa una clasificación previa, por tipo de asunto sino por el tema del que se trate, ya sea infraestructura, calidad del servicio, consulta de información entre otros, quedando sin agrupar los asuntos por denuncia, disconformidad o sugerencia.

Con base a la clasificación que la Contralora realiza, procede a registrar la información manualmente en un cuadro de Excel, quedando las diferentes situaciones expuestas por los clientes, inmersas en todo los asuntos que tramita, sin que se reflejen claramente primero la naturaleza de los asuntos atendidos en denuncias, disconformidades y sugerencias, actividad que cobra vital importancia para conocer, resolver y lograr la mejora constante de los procedimientos que se relacionan directamente con la insatisfacción de los clientes por los servicios recibidos y que constituye la razón de ser de la Institución.

Así mismo, en un muestreo realizado por esta Auditoría Interna, se pudo observar que algunas boletas no poseen adjuntos los documentos probatorios del trámite realizado y al dorso de la boleta únicamente se muestran indicaciones sobre algunos detalles de la gestión realizada. En los casos de las boletas que si poseen documentos de respaldo, no se coloca folio en los documentos adjuntos sobre las acciones tomadas en la resolución de los problemas planteados.

Tampoco, existe una relación de concordancia cruzada entre el archivo digital y el archivo físico de las boletas. Por ejemplo: en el **registro digital** se archivan por tema tal como se indica anteriormente (Infraestructura, Calidad del Servicio, Consulta de información y otras) y en el **archivo físico** se archivan por orden de ingreso a la Contraloría de Servicios, en ampos diferentes, para las ocurridas en oficinas centrales y para la oficina del Registro Nacional.

Las **Normas de Control Interno para el Sector Público N° 2-2009-CO-DFOE**, publicado en el Diario Oficial la Gaceta del 26 de febrero 2009, establecen 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.*

**5.2 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.*

**5.3 Armonización de los sistemas de información con los objetivos** *La organización y el funcionamiento de los sistemas de información deben estar integrados a nivel organizacional y ser coherentes con los objetivos institucionales y, en consecuencia, con los objetivos del SCI. La adecuación de tales sistemas a los objetivos institucionales involucra, entre otros, su desarrollo de conformidad con el plan estratégico institucional, y con el marco estratégico de las tecnologías de información, cuando se haga uso de estas para su funcionamiento.*

**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. <sup>12</sup> Este Capítulo incorpora lo establecido en el artículo 16 de la LGCI.*

**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.*

**5.6.3 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.*

**5.7 Calidad de la comunicación.** *El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer los procesos necesarios para asegurar razonablemente que la comunicación de la información se da a las 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.*

**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.*

**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.*

**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.*



Imprenta Nacional  
Costa Rica

**Departamento de Auditoría Interna**  
**San José, La Uruca, Detrás del Almacén Tecnológico Capris S.A.**  
**Teléfono 2296-95-70, Extensiones 118, 154, 355. Fax. 161**

Al consultarle a la Contralora de Servicios porqué se archivan de esta manera, respondió lo siguiente:  
***“... desde José Abel y Sandra lo archivaban y manejaban así”***

Esta situación no permite localizar fácilmente las quejas de los clientes, así como los documentos que respaldan la gestión realizada por la Contralora de Servicios, lo que provoca que queden dudas sobre si se le solucionó al cliente lo que solicitaba o no, impidiendo dar un seguimiento y verificación adecuado por parte de la Administración y los órganos de fiscalización correspondientes de las soluciones a los problemas planteados, para determinar la mejora en la calidad de los servicios. Además, este puede incidir en la imagen de la institución e impide una adecuada rendición de cuentas de la institución

#### **2.4 RESPUESTA AL CLIENTE SOBRE ATENCION DENUNCIAS, DISCONFORMIDADES Y SUGERENCIAS.**

La Contraloría de Servicios de la Imprenta Nacional recibe las diferentes situaciones presentadas por los clientes por medio de varios canales de comunicación tales como: buzón de quejas, personalmente en oficinas centrales; por medio correo electrónico y teléfono. Es importante mencionar que para las situaciones atendidas por teléfono o correo electrónico, la encargada procede a confeccionar la boleta con los detalles mínimos del caso, con el fin de que todas las situaciones planteadas por cualquier medio de comunicación, consten en la boleta respectiva. Posteriormente, las boletas en mención son atendidas en el orden de ingreso y registradas digitalmente en un cuadro de Excel con los datos que considera necesarios.

Esta Auditoría procedió a realizar un muestreo aleatorio de 30 casos de boletas utilizadas para el trámite de denuncias, quejas o sugerencias, correspondientes especialmente al año 2012, debido a que según información suministrada por la Contralora de Servicios, para las boletas tramitadas durante el año 2011, no era la práctica adjuntar documentos de respaldo en las mismas. Las boletas se refieren a situaciones expuestas por los clientes tanto en la sucursal del Registro Nacional como en oficinas centrales. Lo anterior, con el propósito de evaluar la efectividad en el procedimiento que realiza la Contraloría de Servicios en la atención de denuncias, disconformidades y sugerencias.

Al respecto, se pudo comprobar que en la mayoría de los casos, no se localizan documentos que evidencien las acciones efectuadas por la Contraloría de Servicios u otros Departamentos de la Imprenta Nacional para su corrección, el estado resuelto del asunto tratado, así como una respuesta final presentada al cliente. Solamente, se pudo observar copia del correo electrónico que la Contralora de Servicios envía al Jefe Encargado de la Unidad Administrativa de la Imprenta Nacional, donde se pone en evidencia la irregularidad existente, incluyendo, algunas veces, consideraciones y situaciones que competen a lo interno de la institución y que por tanto no le incumben al cliente.

Utilizando la información obtenida de las mismas boletas analizados en la muestra anterior, se procedió a realizar una encuesta a clientes que interpusieron denuncias, disconformidades o sugerencias, con el objetivo de obtener su opinión sobre el grado de satisfacción logrado con el trámite que realiza la Contraloría de Servicios. Las respuestas obtenidas por los clientes se muestran en el siguiente cuadro:





Imprenta Nacional  
Costa Rica

Departamento de Auditoria Interna  
San José, La Uruca, Detrás del Almacén Tecnológico Capris S.A.  
Teléfono 2296-95-70, Extensiones 118, 154, 355. Fax. 161

Estudio de Contraloría de Servicios seguimiento y respuesta a usuarios sobre 21 de setiembre 2012.		
Cédula de apoyo AI-SR-02		
	cliente y tel.	Respuestas de los clientes a llamadas telefónicas para conocer su opinión sobre el tramite de sugerencias y disconformidades que realiza la Contraloría de Servicios.
1	David Villalobos	[No hubo llamada , hasta ahorita que me esta llamando la Auditoría... me hubiera gustado que devolvieran la llamada y me dijeran en queparó todo, que hicieron? ]
2	Guido Rodríguez	[...nadie me llamó por lo menos no encontré mensajes ni nada... Tampoco me insistieron en días posteriores, porque no tenia mensajes]
3	Francklin Velasquez	[...me huboera gustado o encantado recibir respuesta de lo sugerido por supuesto]
4	Milton Hernández	[...fue una respuesta como para quitarse el tiro, eso no tenia nada que ver... Yo hubiera querido que me ofrecieran una solución y una respuesta de que resolvieron al final]
5	Ana Gabriela Avila	[...Claro me hubiera gustado saber en que paró mi queja, saber que medidas se adoptaron al respecto, o por lo menos una espera algo que le digan que pasó al final con la situación]

En el Manual de Normas de Control Interno se indica lo siguiente:

**5.6 Calidad de la información, puntos 1.4**

**Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI inciso e.** *La comunicación constante y el seguimiento de los asuntos asignados a los distintos miembros de la institución, en relación con el diseño, la ejecución y el seguimiento del SCI. f. Las acciones pertinentes para el fortalecimiento del SCI, en respuesta a las condiciones institucionales y del entorno.[sic]*

**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 SC [sic]]*

Sobre la situación antes mencionada, la Contralora de Servicios indica, en la entrevista realizada el 14 de enero 2013, que ella tiene poco tiempo de estar allí y que antes de su llegada no se le adjuntaba nada a las boletas, que ella trató de mejorar adjuntando el correo interno tramitado al cliente.

Las debilidades descritas anteriormente podrían generar el deterioro de la imagen institucional, ya que los clientes que no han quedado satisfechos con el servicio brindado por la Imprenta Nacional, quedan aún más molestos por la no respuesta de la Contraloría de Servicios y se convierten en multiplicadores de una mala imagen y de un mal servicio de la institución.





Imprenta Nacional  
Costa Rica

Departamento de Auditoria Interna  
San José, La Uruca, Detrás del Almacén Tecnológico Capris S.A.  
Teléfono 2296-95-70, Extensiones 118, 154, 355. Fax. 161

## 2.5 RECURSOS DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS

Como se indicó en los puntos anteriores, la Contraloría de Servicios de la Imprenta Nacional atiende diferentes tipos de situaciones planteadas por la disconformidad de los clientes con el servicio brindado por la Imprenta Nacional. Por tal razón, requiere del personal y el equipo necesario para cumplir con las responsabilidades establecidas en la normativa vigente.

Al revisar los recursos con lo que cuenta dicha oficina, se pudo detectar que carece de una impresora y fotocopidora lo que la obliga a solicitar colaboración de otras oficinas para la utilización de estas herramientas de trabajo. También, se pudo detectar que carece de aire acondicionado, seguridad de la documentación y privacidad para atender los usuarios y una capacitación adecuada, especialmente en aspectos de control interno, atención al cliente, inteligencia emocional, entre otras.

Por otra parte, se pudo observar que la oficina está a cargo de una sola persona y no cuenta con un asistente o persona adicional para suplirla en caso de enfermedad, vacaciones o inclusive las horas de comida y aunque es importante mencionar que la administración asignó temporalmente un funcionario para suplir a la Contralora, cuando ella se encuentre ausente de sus labores, pero esta persona no permanece físicamente en dicha oficina, esto debido a la cantidad de trabajo y responsabilidades que tiene este funcionario dentro de la organización. Tampoco ha sido la práctica colocar un letrero visible a los clientes para informarlos sobre el número telefónico y nombre de la persona que cubre el puesto

La situación anteriormente descrita, se evidencia en los aspectos observados en la visita efectuada por el auditor encargado del estudio, según acta firmada el 26 de octubre del 2012 y en lo manifestado por la responsable esta unidad, en entrevista realizada el 14 de enero del 2013, que se transcribe a continuación:

***“La ubicaron aquí porque es primer piso, pero creo que este módulo realmente era para Publicaciones no específicamente para la Contraloría de Servicios, eso es lo que creo”***

***“He pedido cursos y me los han negado, creo que las relaciones interpersonales son temas delicados más con este tipo de funciones que tienen que ver con gente molesta y demás y es una oficina estratégica donde el cliente se enlaza con los servicios que da la institución”***

***“Además falta de presupuesto asignado a la Contraloría de Servicios y ahora con los centros de impresión pues creo que ya no voy a tener impresora propia en la oficina”***





Imprenta Nacional  
Costa Rica

**Departamento de Auditoría Interna**  
**San José, La Uruca, Detrás del Almacén Tecnológico Capris S.A.**  
**Teléfono 2296-95-70, Extensiones 118, 154, 355. Fax. 161**

Esta situación se debe a una deficiencia de recurso humano que posee la institución, reforzado por lo expuesto por la Contralora de Servicios en entrevista realizada el 14 de enero 2013, donde indica lo siguiente

***“...Cuando me nombraron desde ese momento el director dijo que Jonathan Monge me cubriera el puesto, pero que desde la oficina de el”***

***“Creo que no hay recurso humano para poder ponerme un funcionario para cuando yo no estoy o estoy incapacitada”***

El **Reglamento de Contralorías de Servicios, decreto D.E. N°34587-PLAN**, establecen lo siguiente:

**Artículo 14. —Dotación de recursos.** Para el cumplimiento de sus funciones los jefes respectivos deberán dotar a las Contralorías de Servicios de los recursos necesarios, que garanticen su óptimo funcionamiento. Asimismo, con el fin de garantizar la continuidad y calidad en el servicio que brindan, el jefe las dotará de un mínimo de dos funcionarios, incluido el (la) Contralor (a) de Servicios, con carácter exclusivo y perfil profesional para desempeñar el puesto, de acuerdo con lo establecido en el artículo 11. *[sic] (el subrayado no pertenece al original)*

**Artículo 15. —Ubicación física de la Contraloría de Servicios.** *[La ubicación física de la Contraloría de Servicios deberá estar en un área cercana a las oficinas que prestan atención directa al público, tales como oficinas de reclamos, ventanillas de citas, ventanillas de pago, ventanillas de solicitud de servicios, entre otras. Asimismo, el espacio físico asignado debe contar con adecuadas condiciones de ventilación, limpieza, comodidad, privacidad, iluminación, y accesibilidad para el usuario [sic]*

Así mismo, el Reglamento Interno de Contraloría de Servicios de la Imprenta Nacional, se refiere a lo siguiente:

**Artículo 9.- Dotación de recursos.** Para garantizar el óptimo funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la Imprenta Nacional, se procurará dotar de los recursos que justificadamente requiera. Sus necesidades serán contempladas en el presupuesto



*institucional, a efecto de que se le permita programar adecuadamente su gestión. [sic]*

**10.- Ubicación física de la Contraloría de Servicios.** *La Contraloría de Servicios de la Imprenta Nacional se ubicará en un área cercana a las oficinas que brindan servicio al cliente. Asimismo, el espacio físico asignado debe contar con adecuadas condiciones de ventilación, limpieza, iluminación, comodidad, privacidad y accesibilidad para el usuario. [sic]*

Así mismo, el **Manual de normas de Control Interno**, se establece:

**Punto 5.6 Calidad de la información...***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. [...] el subrayado no es del original*

La situación descrita anteriormente, se debe a falta de organización, planificación institucional y apego a los requerimientos mínimos que establece la normativa vigente sobre las contralorías de servicios.

Las carencias de algunas herramientas de trabajo que faciliten a dicha unidad administrativa un ágil, oportuno y adecuado desarrollo de sus funciones, así como otros faltantes en aspectos de seguridad, comodidad, privacidad y capacitación, van en detrimento de un buen servicio al cliente por parte de la misma Contraloría de Servicios, afectando la imagen institucional, la opinión de los clientes sobre la eficiencia, eficacia y condiciones con que es atendido en la propia oficina de la Contraloría de Servicios.

## **2.6 CAMBIO CONSTANTE DEL ENCARGADO Y RECARGO DE FUNCIONES.**

Desde el año 2009 (fecha de creación) y hasta la fecha, la oficina de Contraloría de Servicios de la Imprenta Nacional no ha contado con una encargada estable, ya que la Administración ha realizado cambios constantes en el responsable o encargado, lo que ha provocado que esa oficina ha estado bajo la responsabilidad de seis funcionarios en 4 años, a saber: Roxana Blanco, Nieves Esquivel, Sandra Gamboa, Abel Alvarado, Adriana Campos y Dora Mora. Esta situación provoca inestabilidad en el desarrollo de las funciones, falta de continuidad en las labores realizadas, confusión, entre otras cosas.



Imprenta Nacional  
Costa Rica

**Departamento de Auditoria Interna**  
**San José, La Uruca, Detrás del Almacén Tecnológico Capris S.A.**  
**Teléfono 2296-95-70, Extensiones 118, 154, 355. Fax. 161**

Por otra parte, además de la atención de denuncias, disconformidades y sugerencias que son recibidas en la Contraloría de Servicios, gran parte del tiempo la Contralora de Servicios lo dedica a la atención de llamadas de los clientes solicitando información sobre documentos o fechas de cuando se publicará su documento, situación que no es parte de las funciones de la Contralora de Servicios, pero debido a que no son atendidos en Publicaciones se han convertido en una labor diaria de esta funcionaria.

Aunque estas funciones podrían ser desempeñadas por la Contralora de Servicios, como una colaboración con la Administración, dicha situación debe ser temporal y asumida por Publicaciones en un plazo determinado.

Según el **Reglamento de Contralorías de Servicios, decreto D.E. Nº34587-PLAN**, establecen lo siguiente:

**Artículo 10. —Del (la) Contralor (a) de Servicios**  
*Las Contralorías de Servicios... no podrá recaer en un puesto de confianza. Además desempeñará su puesto sin recargo de funciones. [...] (el subrayado no pertenece al original)*

Así mismo, el Manual de Normas de Control Interno indica:

**2.4 Idoneidad del personal** *El personal debe reunir las competencias y valores requeridos...para el desempeño de los puestos y la operación de las actividades de control respectivas.* **2.5.1 Delegación de funciones** *El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse de que la delegación de funciones se realice de conformidad con el bloque de legalidad, y de que conlleve la exigencia de la responsabilidad correspondiente [sic]*

Las situaciones antes mencionadas se pueden deber a cambios constantes en el personal de la institución, debido a falta de planificación y de consolidación de funciones. Por otra parte, se puede deber a la falta de compromiso por parte de Publicaciones, los cuales carecían del personal suficiente para el cumplimiento de sus funciones.

Esta situación va en menoscabo de la atención que se le pueda brindar al cliente y de la imagen institucional, ya que por el tipo de actividad que desempeña, siendo la atención al público un aspecto primordial en la razón de ser de esta oficina, lo que podría provocar deficiencias sobre la garantía que se debe proporcionar al cliente para que en cualquier momento de la jornada laboral pueda presentar las denuncias, disconformidades y sugerencias, incumpléndose los aspectos de continuidad del servicio y especialmente en una oficina de esta naturaleza.





Imprenta Nacional  
Costa Rica

Departamento de Auditoría Interna  
San José, La Uruca, Detrás del Almacén Tecnológico Capris S.A.  
Teléfono 2296-95-70, Extensiones 118, 154, 355. Fax. 161

## 2.7 CUMPLIMIENTO DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS POR LA CONTRALORIA DE SERVICIOS.

Antes del 31 de enero de cada año, la Contraloría de Servicios de la Imprenta Nacional presenta a la Secretaría Técnica de MIDEPLAN, un informe de gestión que contiene una serie de información consultada por ese ente fiscalizador. Dentro de esta información, se encuentran las recomendaciones formuladas al jerarca durante ese periodo para la mejora de los servicios. No obstante, en el último informe de gestión presentado por esa oficina, correspondiente al periodo 2011, no se observa que contenga la información documental sobre la gestión realizada por la Contraloría de Servicios, para verificar el avance y desarrollo de las actividades, en aras del cumplimiento de las recomendaciones planteadas durante ese año.

El **decreto DE N° 34587-PLAN** indica lo siguiente con relación a los deberes de las Contralorías de Servicios:

*Artículo 12, inciso d) Presentar al jerarca institucional con copia a MIDEPLAN, un informe anual de labores de acuerdo con la Guía Metodológica propuesta por la Secretaría Técnica, que incluya las recomendaciones formuladas al jerarca y las acciones realizadas en su cumplimiento. Dichos informes serán presentados a más tardar el último día hábil del mes de enero.*

En el Reglamento Interno de la Contraloría de Servicios de la Imprenta Nacional se refiere:

**Artículo 6.- Funciones de la Contraloría de Servicios.** *Son funciones de la Contraloría de Servicios, las siguientes: inciso I) de cada año. Con base en el plan anual de trabajo, debe elaborarse un informe anual de labores, siguiendo la Guía Metodológica propuesta por la Secretaría Técnica, incluyendo recomendaciones y las acciones realizadas. Dicho informe debe presentarse a la Dirección General de la Imprenta Nacional para su conocimiento, con copia a MIDEPLAN, a más tardar el último día hábil del mes de enero.*

En entrevista realizada a la Contraloría de Servicios el 14 de enero del 2013, sobre este tema responde lo siguiente: **“no creí que tuviera que dar seguimiento a eso”**

Esta situación puede provocar que se afecte la imagen institucional, por cuanto al no indicar información sobre la verificación, acatamiento o avances en la aplicación de recomendaciones, el ente fiscalizador podría asumir que se ofrecen recomendaciones a la administración y las mismas no son puestas en práctica y sin respaldo que lo justifique, desaprovechándose la oportunidad para una retroalimentación institucional, que podría implicar una mejora en los servicios que ofrece la institución y las gestiones que esté realizando la Contraloría de Servicios para verificar que se lleven a cabo.



### III CONCLUSION

De acuerdo con los resultados obtenidos anteriormente, se puede concluir que la oficina de Contraloría de Servicios de la Imprenta Nacional posee deficiencias importantes que vienen desde su creación a la fecha y que impiden el cumplimiento eficiente y eficaz de sus labores. Además, tiene un sistema de control interno débil que no permite el cumplimiento de los objetivos de la unidad y por ende constituye un riesgo para el logro de los objetivos institucionales.

Por lo anterior, se puede concluir que las labores que realiza la Contraloría de Servicios, no son eficientes ni eficaces, lo que les impide contribuir al mejoramiento de los servicios que presta la Imprenta Nacional.

Por otra parte, al evaluar la atención de los clientes y la efectividad en el procesamiento de las denuncias que atiende la Contraloría de Servicios de la Imprenta Nacional se pudo determinar que la insuficiencia del control Interno implantado en la Contraloría de Servicios y el incumplimiento de la normativa que regula las funciones de las Contralorías de Servicios en la Administración Pública, no está permitiendo una retro-alimentación y una rendición de cuentas adecuadas.

También, se puede concluir que se incumple con la mayoría de los artículos del decreto Ejecutivo No. D.E. N°34587-PLAN, publicado el 02 de julio 2008, que regula el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios en el Sector Público.

### 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 correspondientes, para que se cumplan las recomendaciones planteadas en este informe.
- 4.1.2. Informar a esta Auditoría Interna sobre el Acuerdo tomado por ese Ente Colegiado para cumplir con las recomendaciones emitidas en este informe.

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

- 4.2.1. Girar las instrucciones necesarias a la responsable de los procesos comentados, para que se cumplan las recomendaciones planteadas en este informe.



Imprenta Nacional  
Costa Rica

**Departamento de Auditoría Interna**  
**San José, La Uruca, Detrás del Almacén Tecnológico Capris S.A.**  
**Teléfono 2296-95-70, Extensiones 118, 154, 355. Fax. 161**

- 4.2.2.** Asignar los recursos humanos y financieros necesarios para que la Contraloría de Servicios de la Imprenta Nacional pueda cumplir con las labores encomendadas por ley. **(Ver hallazgo 2.5)**
- 4.2.3.** Garantizar la continuidad y calidad de los servicios que brinda la Contraloría de Servicios, evitando realizar cambios en la Encargada de dicha oficina y no recargando con otras funciones ajenas a las establecidas por ley. **(Ver hallazgo 2.6)**
- 4.2.4.** Informar a esta Auditoría Interna de los resultados obtenidos en el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este informe.

### **4.3. A la Contralora de Servicios**

- 4.3.1.** Revisar y mantener actualizado el Manual de Procedimientos de la Contraloría de Servicios de la Imprenta Nacional, según los cambios y necesidades de la institución **(Ver hallazgo 2.1)**
- 4.3.2.** Gestionar y coordinar para que en lo sucesivo la recolección de boletas de denuncias, disconformidades y sugerencias sea realizada de forma constante en toda la institución. **(Ver hallazgo 2.2)**
- 4.3.3.** Implementar la pre-numeración boletas utilizadas para denuncias, disconformidades o sugerencias y este número sea considerado para efectos de ubicación en el archivo digital y para tener un control de las personas que solicitan el servicio. **(Ver hallazgo 2.2)**
- 4.3.4.** Realizar las acciones necesarias para que tanto el archivo digital como el archivo físico posea una clasificación previa de las diferentes situaciones presentadas por los clientes separadas en disconformidades, denuncias y sugerencias. **(Ver hallazgo 2.3)**
- 4.3.5.** Archivar los documentos probatorios de la labor o gestiones realizadas por la Contraloría de Servicios u otros departamentos de la Imprenta Nacional junto con la boleta de denuncia **(Ver hallazgo 2.3 y 2.4)**
- 4.3.6.** Avisar formalmente al cliente de que la denuncia o disconformidad fue atendida y resuelta, lo más pronto posible. Evitar informarle de las gestiones realizadas o de problemas encontrados, ya que no son de interés de los clientes. **(Ver hallazgo 2.4)**
- 4.3.7.** Gestionar los recursos humanos y financieros necesarios para que la Contraloría de Servicios de la Imprenta Nacional pueda cumplir con las labores encomendadas por ley. **(Ver hallazgo 2.5)**
- 4.3.8.** Dar seguimiento a las recomendaciones giradas a la Administración de la Imprenta Nacional y dejar evidencia del cumplimiento de las mismas en ese seguimiento **(Ver hallazgo 2.7)**

