

AUDITORIA INTERNA DE LA IMPRENTA NACIONAL

ÁREA AUDITADA: UNIDAD DE DESPACHO

INFORME Æ AU- 008-2015

ESTUDIO ESPECIAL SOBRE LA UNIDAD DE DESPACHO

2016

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
1.1 Origen del Estudio.....	3
1.2 Objetivo del Estudio.....	3
1.3 Alcance del Estudio.....	3
1.4 Limitaciones.....	3
1.5 Metodología.....	3
1.6 Recordatorio.....	3
1.7 Comunicación de Resultados.....	4
2. RESULTADOS	5
2.1 Tiempo de entrega del producto.....	5
2.2 Controles en la entrega del producto.....	6
2.3 Satisfacción del cliente.....	8
2.4 Activos fijos.....	10
2.5 Trabajos terminados sin entregar o retirar.....	11
2.6 Producto Terminado Devuelto.....	12
2.7 Almacenamiento de muestras.....	13
2.8 Control Interno y SEVRI.....	14
2.9 Cantidad de producto terminado entregada al cliente.....	15
2.10 Manual de procedimientos.....	16
3. Conclusión	17
4. Recomendaciones	17
4.1 Al Ministro de Gobernación y Policía/Junta Administrativa.....	17
4.2 Al Director General de la Imprenta Nacional.....	17
4.3 Al Director de Producción.....	18
4.4 A la Directora de Comercialización.....	18
4.5 Al Jefe de Promoción y Divulgación.....	18
4.6 Al Encargado de la Unidad de Despacho.....	19
Apéndices	21

INFORME Æ AU-008-2015
ESTUDIO ESPECIAL SOBRE LA UNIDAD DE DESPACHO

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Origen del estudio

Plan Anual de la Auditoría Interna de la Imprenta Nacional 2015.

1.2 Objetivo General

Evaluar la eficiencia y eficacia de las labores realizadas por Despacho de Mercaderías.

1.3 Alcance del estudio

El estudio cubrirá todos los movimientos realizados en el 2014 y 2015.

1.4 Limitación

No hubo limitaciones importantes.

1.5 Metodología

El presente estudio se llevó a cabo de conformidad con lo estipulado en el Manual de Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público (Resolución R-DC-119 del 16 de diciembre del 2009) y con base en las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República, Ley General de Control Interno y el sistema de Evaluación del Riesgo Institucional (SEVRI).

También, se consultó el Manual de Procedimientos de la Unidad, se realizaron entrevistas a los funcionarios encargados de la Unidad de Despacho, al Jefe de Promoción y Divulgación y al personal que trabaja en la Unidad de despacho sobre Control Interno. También, se realizaron pruebas de observación para conocer los procedimientos y forma de trabajar de la Unidad de Despacho. Por otra parte, se realizó una pequeña encuesta a los clientes, para evaluar la atención, tiempo de entrega, calidad del servicio y hasta facilidades del parqueo.

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:

Í Artículo 36. Ì 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 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. Ì 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. Ì 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. Ì 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.Ì

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.

1.7.1 Comunicación de Resultados

Para la presentación de este informe, se convocó a los siguientes funcionarios: Director General, Directora de Comercialización y Divulgación, al Jefe de Promoción y Divulgación y Encargado de Despacho, para el día **9 de marzo del 2016**, en presencia del Auditor General, Supervisora de Auditoría y el Auditor Encargado de Estudio.

II RESULTADOS

2.1 Tiempo de entrega del producto

Se realizó un análisis con muestras de sobres de producción del 2014 y 2015, para verificar el cumplimiento de los tiempos de entrega del producto. Se comparó el tiempo de entrega del producto al cliente desde el momento en que la Unidad de Despacho lo recibe hasta que lo entrega al cliente (Ver apéndice 1). A continuación el detalle del resultado:

Muestra	Recibido el producto el mismo día.	De 1-5 días	De 6-10 días	De 11 a 20 días	De 20 a 70 días	Muestras que no se pudieron comparar.
64	15	29	6	4	6	4
100%	23.44%	45.31%	9.38%	6.25%	9.38%	6.25%

Fuente: Información suministrada por la Unidad de Despacho, Departamento de Comercialización y Producción.

Como se puede observar en el cuadro anterior, de un total de 64 sobres un 6.25% no se pudo confirmar la información, debido a que la información de la Unidad de Despacho no estaba completa, o que no se pudo encontrar en los controles de otros departamentos de producción en la entrega a Despacho. Mientras que un 23, 44% se entregó el mismo día que lo recibió el departamento y el 45, 31% lo despachó de 1-5 días de recibido. Mientras que el 9.38% de la muestra retiraron el producto después de 20 días.

También, se realizó la comparación de esos mismos sobres con las fechas estimadas de entregas del producto con las fechas reales despachadas por la Imprenta Nacional, a continuación el resultado:

Muestra	Antes de la fecha estimada.	En la fecha estimada	Diez días después de la fecha estimada	De 11 a 30 días	De 31 a 80 días	De 81 a 170 días	De 171 a 377 días	Muestras que no se pudieron comparar
64	17	6	10	12	11	2	4	2
100%	26.56%	9.38%	15.63%	18.75%	17.19%	3.13%	6.25%	3.13%

Fuente: Información suministrada por la Unidad de Despacho, Departamento de Comercialización, Producción y sobres de producción.

El 3.13% de las muestras no se pudo conseguir la información de la fecha estimada de entrega o la fecha de entrega, propiamente. En un 35.94% de los sobres, la mercadería se entregó antes o en la fecha estimada, un 15.63% se entregó diez días después de la fecha estimada, un 18.75% se entregó de 11 a 30 días después

de la fecha estimada, un 17.19% se entregó de 31 a 80 días después de la fecha estimada y un 9.38% se entregó a más de 81 días después de la fecha estimada.

También, se pudo comprobar que cuando algún trabajo se tarda mucho tiempo en ser entregado, algunas veces, como forma de compensación, la Imprenta Nacional se encarga de llevar el producto al cliente.

En las normas de Control Interno para el Sector Público N-2-2009-CO-DFOE, la norma **4.5 sobre Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones** indica:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. 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 todos los casos mencionados anteriormente, se pudo verificar que el atraso en la entrega del producto no se debía a la Unidad de Despacho, sino a atrasos en cualquier otro de los procesos del Área de Producción.

Aunado a esto, se pudo comprobar que el cliente retira el producto terminado basado en un correo que envía la Unidad de Despacho a los clientes que tienen productos terminados sin retirar y que se encuentran listos para despachar. Si el cliente no retira el producto dentro de los tres días mencionados en el correo, el producto se queda almacenado hasta que lo retiren. Esto ocurre, debido a que no existe un procedimiento por escrito donde se establezca la forma en que debe proceder la Imprenta Nacional, en el caso de que pasen esos tres días establecidos para el retiro del producto terminado, por parte de los clientes.

Al utilizar el correo electrónico como único medio de aviso al cliente para que retire su producto, provoca retrasos en la entrega del producto, ya que si la persona encargada de la otra institución se encuentra en vacaciones o bien el funcionario deja de trabajar en el puesto, el producto se podría quedar almacenado por tiempo indefinido en la Imprenta Nacional. Esta falta de una buena comunicación con el cliente puede provocar un desmejoramiento en la imagen de la institución y pérdida de clientes.

2.2 Controles en la entrega del producto.

En el proceso de revisión de información, se pudo verificar que los recibos de entrega de producto al cliente no se utilizan de forma adecuada ni se encuentran en orden consecutivo.

Dentro de los consecutivos de recibos de entrega de mercadería del 2014, se detectó duplicidad en los números de recibos, como ejemplos se pueden citar los siguientes:

Número de Recibo	Fecha	Numero de Sobre	Cantidad entregado
108-F	10/02/2014	13-1025	5x100 + 5
108-F	10/02/2014	13-1027	50x100 +20
05-F	28/02/2014	13-929	3500
05-F	28/02/2014	13-931	3000
150-F	26/02/2014	13-955	2000
150-F	27/02/2014	13-955	1750
150-F	24/02/2014	13-955	750
150-F	24/02/2014	13-956	1500
150-F	21/02/2014	13-955	750

Fuente: información suministrada en la Unidad de despacho.

Como se puede observar en el cuadro anterior, el recibo 108-F se utilizó para entregar mercadería del sobre 13-1025 y del 13-1027, el recibo 005-F se duplicó para entregar mercadería del sobre 13-929 y ese mismo número para entregar el sobre 13-931, y el recibo 150-F se utilizó cinco veces para entregar a los sobres 13-955 y el 13-956 en distintas fechas y diferentes cantidades.

Por otra parte, se detectó que la unidad de despacho ordena los recibos por fecha de entrega y no por orden consecutivo.

En las Normas de Control Interno para el Sector Público N-2-2009-CO-DFOE en el punto 5.6 Calidad de la información, se indica lo siguiente:

“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.”

Para que los controles se consideren útiles y adecuados, la documentación, en general, debe reunir los siguientes requisitos:

- Tener un propósito claro.
- Ser apropiada para alcanzar los objetivos de la organización.
- Servir a los directivos para controlar sus operaciones.
- Servir a los fiscalizadores u otras personas para analizar las operaciones.
- Estar disponible y ser accesible para que el personal apropiado y los auditores la verifiquen cuando corresponda.

Esta condición podría ser causada por la ausencia de controles efectivos, falta de supervisión adecuada por parte de los Encargados de Unidad o desconocimiento de los funcionarios acerca de la implementación rigurosa de controles en el proceso diario de sus labores. Sobre todo considerando que el Encargado Actual, no ha recibido charla alguna o capacitación sobre cómo se deben llevar los archivos.

La situación antes señalada puede dificultar el rastreo de recibos, incluso dentro de la muestra no se pudieron encontrar cinco recibos de despacho. Que por la mala manipulación de la información se puede dar extravíos, manipulación de contenido de información, retraso en los trabajos, lo que implica pérdida de recursos e imagen institucional.

2.3 Satisfacción del cliente

Se realizó una pequeña encuesta a los clientes que solicitan el servicio de impresión de la Imprenta Nacional. Dicha prueba consistió en tomar los correos enviados de los clientes que la Unidad de Despacho utiliza para comunicar que el producto terminado se encuentra listo para ser despachado. Se utilizaron los correos de los últimos seis meses del 2015 con la intención de determinar la percepción de los clientes en cuanto a la calidad, eficiencia y eficacia del servicio brindado.

Para esta encuesta se seleccionó una muestra de 47 instituciones de los últimos seis meses.

Correos enviados	Cantidad de Clientes que Respondieron	Cantidad de Clientes que NO Respondieron
47	14	34

Fuente: Consulta realizada a los clientes con respecto a la Unidad de despacho

Como se puede observar en el cuadro anterior, de un total de 47 encuestas enviadas solo se recibieron 14 respuestas, es decir un 30%, a pesar de que se les solicitó la información dos veces.

Detalle	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Total
Atención al cliente	5	6	3			14
%	36%	43%	21%	0	0	100%
Tiempo para despachar	4	5	3	2		14
%	29%	36%	21%	14%	0	100%
Grado de	4	5	4	1		14

satisfacción						
%	29%	36%	29%	6%	0	100%
Detalle	Amplio	Adecuado	Indiferente	Insuficiente	Muy insuficiente	
	2	7	1	3	1	14
Zona de espera	14%	50%	7%	22%	7%	100%

Fuente: Consulta realizada a los clientes con respecto a la Unidad de despacho

En el cuadro anterior se puede observar como de 14 instituciones que respondieron sobre el servicio que brinda la Unidad de Despacho, de ellas un 79% lo consideran entre excelente y muy bueno. Sobre el tiempo de tardanza para despachar el producto, consideran un 65% que es excelente o muy buena. Con respecto al grado de satisfacción de los clientes con el servicio brindado por Despacho, un 65% lo consideran entre excelente y muy bueno. Sobre la zona de espera un 64% de los encuestados contestaron que es amplio y adecuado.

En las normas de Control Interno para el Sector Público N-2-2009-CO-DFOE en la norma 4.1 Actividades de control indica:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales.” (El subrayado no es del original)

Y en la norma 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones indica lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. 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, así como los requisitos indicados en la norma 4.2....”

En la encuesta comentada anteriormente, los clientes si hicieron la acotación de cuáles eran las deficiencias que se encontraba en la Unidad de despacho entre ellas:

1. Estaba que falta mejor fluidez al atender,
2. Que los encargados reciban capacitación (Trato al cliente),
3. Falta de espacio para parquear, si hay varios clientes no se puede parquear el vehículo mientras esperan
4. Debería haber mayor flexibilidad al momento de despachar.

Lo anterior, demuestra que la Unidad de Despacho no es mal percibida por el cliente, solamente se requiere trabajar en algunos puntos para depurarla, ya que de no ser así la imagen de la Unidad y de la Imprenta Nacional corren el riesgo de verse perjudicadas.

2.4 Activos fijos

Al realizar una revisión de los activos fijos en la Unidad de Despacho se pudo detectar que existen inconsistencias con la información presentada en la unidad de Activos fijos con el inventario realizado en el departamento.

Dentro de las principales inconsistencias podemos encontrar los siguientes:

- Hay muchos activos que se encuentran a nombre del anterior encargado de la unidad, lo que muestra que no se hizo el traspaso de activos.
- Los siguientes activos no se encontraron en la unidad en el momento del inventario:

Unidad	A nombre del activo	Numero	Descripción
DESPACHO	EDWIN ROBLES SANCHEZ	782000198	LLAVE MAYA (KINGSTON 4-GB)
DESPACHO	EDWIN ROBLES SANCHEZ	13287	TELÉFONO INALAMBRICO (GE)
DESPACHO	EDWIN ROBLES SANCHEZ	13690	SILLA SECRETARIAL
DESPACHO	EDWIN ROBLES SANCHEZ	13691	PERRA HIDRAULICA
DESPACHO	EDWIN ROBLES SANCHEZ	13699	SILLA SECRETARIAL
DESPACHO	EDWIN ROBLES SANCHEZ	13710	SILLA SECRETARIAL
DESPACHO	EDWIN ROBLES SANCHEZ	13711	SILLÓN EJECUTIVO (VINIL-CAFÉ)
DESPACHO	EDWIN ROBLES SANCHEZ	14013	ESCRITORIO SECRETARIAL
DESPACHO	EDWIN ROBLES SANCHEZ	000001-36	MESA PARA MÁQ. DE ESCRIBIR
DESPACHO	EDWIN ROBLES SANCHEZ	000002-36	MESA PEQUEÑA-MADERA
DESPACHO	EDWIN ROBLES SANCHEZ	12088	SILLA GIRATORIA-ALTA, CFÉ)
DESPACHO	EDWIN ROBLES SANCHEZ	782001286	Extintor Polvo Químico
DESPACHO	EDWIN ROBLES SANCHEZ	782001291	Extintor Polvo Químico
DESPACHO	EDWIN ROBLES SANCHEZ	12074	MÁQUINA VIBRADORA PAPER JOGGER-CAFÉ
DESPACHO	EDWIN ROBLES SANCHEZ	12072	MÁQUINA PLEGADORA
DESPACHO	CARLOS PEREZ CESPEDES	12634	SILLA GIRATORIA

- Existen activos que no se encuentran dentro de la lista de activos, como por ejemplo un extintor que se encuentra sin plaquear en el pasadizo, el activo 1263 que es una silla, el 782-1965 teléfono y una impresora.
- También hay varios activos que se encuentran en desuso o se encuentran dañados, pero no se han dado de baja.

En las Normas de Control Interno para el Sector Público N-2-2009-CO-DFOE, en la norma 4.3.1 Regulaciones para la administración de activos indica lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, actualizar y comunicar las regulaciones pertinentes con respecto al uso, conservación y custodia de los activos pertenecientes a la institución.

Deben considerarse al menos los siguientes asuntos:

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.

c. El control, registro y custodia de la documentación asociada a la adquisición, la inscripción, el uso, el control y el mantenimiento de los activos....”

Esta situación podría ser causada por negligencia de los responsables, ya que se requiere solamente la realización de un traslado de activos para que sean asignados al nuevo dueño. La no existencia física de algunos activos es preocupante, ya que la persona responsable ya no labora para la institución, debido a que se acogió a la pensión, por lo que será más difícil recuperarlos. De hecho, los activos todavía se encuentran a nombre del anterior encargado y no ha sido realizado un inventario para verificar los faltantes, sobrantes o cambios de responsables de los activos.

Este desorden en el control de los activos provoca que no se pueda sentar la responsabilidad por la pérdida, mal uso o deterioro de algunos activos asignados a la Unidad de Despacho.

2.5 Trabajos terminados sin entregar o retirar.

Al revisar la Unidad de Despacho, se pudo detectar que existen una gran cantidad de trabajos terminados, los cuales han tenido que ser acomodados en la bodega de Despacho y en los pasillos del Área de Producción (Ver apéndice 2). Dichos trabajos no han sido retirados por el cliente y el costo de almacenamiento lo está asumiendo la Imprenta Nacional. Dentro de los trabajos de productos terminados que se encuentran en las instalaciones de la Imprenta Nacional sin retirar, se pueden nombrar los siguientes: Policía de Tránsito, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Ministerio de Salud, Ministerio de Ciencia y Tecnología y unos sobrantes de cuadernos del IMAS, entre otros.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público N-2-2009-CO-DFOE en el punto 4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico indica lo siguiente:

“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 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, así como los requisitos indicados en la norma 4.2...”

Esta situación es causada por lo siguiente:

- a. No se le cobra a los clientes algún costo por bodegaje.
- b. Según los clientes no tienen donde almacenar la mercadería.

Dentro del sobre de producción se anotan los datos del contacto en la institución, tales como: nombre del contacto, correo y número de teléfono. Pero, si el contacto se enferma o deja de laborar, la institución nunca se entera de que el producto se encuentra terminado y esperando que lo retiren. Por ese motivo se atrasa la entrega, esperando que el cliente retire el producto.

Esta situación provoca una saturación del espacio físico de la Imprenta Nacional, impidiendo que se puedan almacenar algunas materias primas adquiridas por la institución, debido a la cantidad de producto terminado que se encuentra sin entregar.

2.6 Producto Terminado Devuelto

Se le solicitó al Encargado de Despacho una lista o control de los productos que han sido devueltos por los clientes, pero se nos indicó que esa información es imposible de controlar por la Unidad de Despacho. Lo anterior, se debe a que la Unidad de Despacho no recibe el material que devuelve el cliente, sino que éste devuelve directamente al departamento de Comercialización, para que sean ellos los que le arreglen esta situación.

Según el Encargado de Despacho, cuando existe devolución de mercaderías, los clientes se dirigen directamente a Comercialización, por tal razón no se realiza un documento de recepción de mercadería en mal estado, cuando se corrige el error, la Unidad de Despacho confecciona un documento de salida de la mercadería, indicando que es un REPROCESO.

Esta situación debilita los controles establecidos para la salida del producto terminado, ya que tampoco existe un procedimiento establecido, de forma escrita, para tal situación. Tampoco existe manera de comprobar si las cantidades devueltas coinciden con las reprocesadas.

En las Normas de Control Interno para el Sector Público N-2-2009-CO-DFOE , 5.1 Sistemas de Información indica:

“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.”

En la norma 5.6 Calidad de la información indica: % En norma **5.6.3 Utilidad** indica:

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 norma **5.7 Calidad de la comunicación** indica:

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 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...”

La ausencia de procedimientos por escrito impide analizar la secuencia o el control del producto terminado, ya que sin una entrada del producto devuelto es imposible determinar si se repuso la totalidad de los productos dañados. Por otra parte, la falta de información, adiestramiento y capacitación al personal, así como delimitación de responsabilidades, pueden producir en errores en las tareas de cada una de las funciones y actividades que son asignadas, produciendo debilitamiento en el control interno.

La ausencia de información y de procedimientos escritos puede provocar problemas con los clientes que terminen en daño de la imagen institucional o pérdidas económicas.

2.7 Almacenamiento de Muestras

Dentro de los procesos que tiene la Unidad de despacho se encuentra el de almacenar muestras de todos los trabajos realizados en la Imprenta, esto con la intención de tener un ejemplar para repetir la producción del producto, revisar si hay algún defecto en el mismo o simplemente para tenerlo como producto terminado y enseñárselo a los futuros clientes.

Revisando el archivo de esos documentos, se pudo detectar que no se encuentran bien custodiados, ya que los documentos se encuentran apilados encima de un mostrador. Luego, al finalizar el mes son guardados en una caja, la cual no se encuentra ni siquiera rotulada. La Unidad mantiene esas muestras almacenadas por un año exacto y luego son desechadas.

Según las normas de control Interno para el sector público en la norma 5.4 Gestión documental indica:

ÍEl 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.”

Según la norma 5.7 Calidad de la comunicación indica 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 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.”

La causa aparente de no tener en un buen orden o custodia los documentos es por descuido del encargado, así como la falta de políticas claras sobre el uso de estas muestras. Por otra parte, la ausencia de capacitación en materia de archivo, también afecta.

La situación anterior puede provocar por el desorden la pérdida de alguna de las muestras que se necesita, o bien que alguna persona ajena a la institución se lleve alguna muestra por estar mal ubicadas.

2.8 Control Interno y SEVRI

Dentro de la información que se le solicitó a la unidad de despacho del Control Interno y SEVRI, se pudo verificar lo siguiente:

Con respecto a la Autoevaluación del Control Interno, se pudo verificar que en los años 2014 y 2015 se realizaron dichas evaluaciones, obteniendo puntuaciones idénticas.

La Auditoría Interna realizó su propia evaluación, encontrando que el índice de madurez de control interno en el departamento de Despacho es de un 37%, calificado como *novato*, debido a que no se ha realizado una valoración de riesgos en el 2014 y 2015 y que en el seguimiento del sistema de control interno fue muy baja, por lo tanto en la Unidad solo se han instaurado procesos que propician el establecimiento y operación del sistema de control interno y apenas se empieza a generalizar el compromiso. En el 2014 se encontraba el antiguo encargado de la Unidad de despacho, pero no se planificó ni se organizó la Unidad para presentar la valoración de riesgos, debido a que ese año el encargado se pensionaba.

En las normas de Control Interno para el Sector Público N-2-2009-CO-DFOE en el artículo 3 indica:

2.1. Ámbito de aplicación. Toda institución pública deberá establecer y mantener en funcionamiento un Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) por áreas, sectores, actividades o tareas, de acuerdo, como mínimo, con lo establecido en estas directrices generales que serán de acatamiento obligatorio (El subrayado no es del original).

En las normas de Control Interno para el Sector Público N-2-2009-CO-DFOE en la norma 1.4 indica:

“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 y la contratación de servicios de apoyo...” (El subrayado no es del original).

Y en el 2015 pudo haber sido por falta de supervisión o por falta de instrucción o por falta de comunicación de parte de SEVRI y del superior o descuido del encargado de la Unidad, la no realización del SEVRI.

Al no tener una valoración de riesgos, se corre el peligro de que no se puedan controlar los riesgos, y si éstos riesgos llegan a materializarse no se podrá evitar los daños ni los costos que implican

2.9 Cantidad de producto terminado entregada al cliente

Al realizar una revisión de la muestra de diferentes sobres utilizados en la Unidad de producción en el 2014 y 2015 de los controles para el traspaso de producto al departamento de despacho, se encontró lo siguiente:

Muestra total	Información incompleta por producción o falta de recibo	Información Completa	Cantidad exacta recibida a despacho y despachada al cliente	Entregado menos de lo recibido por despacho	Diferencia	Entregado más de lo recibido a despacho	Diferencia
64	28	36	14	15	975	7	1363
100%	44%	56%	39%	42%		19%	

Fuente: Información de producción en la entrega de producto a Despacho y control de despacho en entrega de producto

1. De los 64 sobres seleccionados para la muestra solamente se pudo comparar los datos de 36 de esos sobres, ya que los 28 restantes carecían de información para poder ser comparados. Ya sea de la Unidad de Despacho donde no se encontraron algunos recibos o no se archivan con un orden consecutivo, o de los sobres entregados a la Unidad de Despacho, donde no se pudo confirmar la cantidad o el departamento que les hizo la entrega del producto terminado (información incompleta).
2. El 39% de la muestra, fue la cantidad exacta recibida y despachada al cliente por la Unidad de Despacho.
3. El 42% de la muestra nos indica que la Unidad de Despacho entregó menos al cliente de lo que recibió en producción según los controles.
4. El 19% de la muestra nos muestra que la Unidad de Despacho entregó más al cliente de lo que recibió en producción según sus controles.

Con respecto a los recibos no encontrados en la unidad de despacho, es importante aclarar que la unidad utiliza recibos con número consecutivo, pero los archiva de acuerdo con la fecha de retiro del producto por parte del cliente, razón por la cual se dificulta localizar los recibos por su número.

También, es importante anotar que en Guillotinas no se utilizan adecuadamente los controles, ya que la información que utilizan para pasar producto a otro departamento no es fidedigna, según ellos por el volumen de trabajo que ellos realizan y el poco personal con el que cuentan para realizar un conteo (hoja por hoja) o si utilizan la contadora, podrían tardar hasta tres días contando un producto que necesitan recibirlo o pasarlo a otro departamento.

Por otra parte, es importante aclarar que quizá no se le está dando la importancia que tiene contar con un comprobante de las cantidades de producto terminado que se entregan, especialmente a Despacho, ya que

en varios sobres fue imposible encontrar este dato. Además, algunos números de sobres no fueron encontrados dentro de los controles de producción al entregar el producto final a Despacho.

Esta situación está generando que la información no sea confiable, se está dando una ineficacia en los controles para dar seguimiento al producto y el desorden existente impide sentar responsabilidades en las personas que correspondan, por la carencia de información.

2.10 Manual de procedimientos

En el proceso de revisión del manual de procedimientos existente en la Unidad de Despacho se pudo verificar que se encuentra en funcionamiento y se ajusta a la realidad de la unidad, solo falta incluir todo documentos que utiliza la Unidad de Despacho y la explicación respectiva. Ya que existen unos formularios que actualmente se están utilizando y éstos no se han descrito dentro del manual.

Según las normas de control Interno para el sector público en el punto 4.2 Requisitos de las actividades de control en el punto e indica:

“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.” (El subrayado no es del original)

MIDEPLAN, en el Área de Modernización del Estado, Unidad de Reforma Institucional, establece la definición de Manual de Procedimientos, de la siguiente forma:

“El Manual de Procedimientos es un documento que describe en forma lógica, sistemática y detallada las actividades de una institución o unidad organizativa de acuerdo con sus atribuciones y tomando en cuenta lo necesario para la ejecución eficiente de las mismas, generalmente señalan quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse estas actividades. Este tipo de Manual se orienta a especificar detalles de la ejecución de actividades organizacionales, con el fin de unificar criterios a lo interno de la institución sobre la manera correcta en que deben ser realizadas. Al recuperar la información de la forma más adecuada de desempeñar las tareas se logra asegurar su calidad, así como agilizar la circulación de la información para que esta llegue oportunamente a las unidades organizativas que la requieran. Los manuales de procedimientos contienen un conjunto de definiciones operacionales, señalando la secuencia lógica de las acciones o pasos a seguir para la consecución de bienes o servicios determinados. Además, contienen ilustraciones a base de formularios, fluxogramas y diagramas, cuyo objetivo es recurrir a la representación gráfica de la secuencia de actividades para hacerla más fácilmente comprensible. En el manual de procedimientos se especifica: Quién debe hacer una actividad; Qué debe hacerse en esa actividad; Cómo debe hacerse la actividad; Dónde debe hacerse; y Cuándo debe hacerse la actividad.

Lo anterior, se debe a la falta de actualización del Manual de Procedimientos, debido a que aunque contiene el quehacer de la Unidad y fue actualizado recientemente, carece de lo establecido anteriormente.

La idea de poseer Manuales de Procedimientos es para utilizarlo como herramienta de trabajo, información y colaboración en la inducción, adiestramiento y capacitación del personal, así como limitar sus responsabilidades. Sin manuales habría un desconocimiento, desactualización y dificultad en la comprensión de la manera precisa y secuencial de todas las tareas y actividades que son asignadas, produciendo así un debilitamiento en el Control Interno.

III CONCLUSIÓN

Después de haber analizado, observado y realizado pruebas de auditoría, se puede concluir que la Unidad de Despacho tiene una eficiencia aceptable, debido al cumplimiento en los tiempos de entrega del producto terminado, la calidad del mismo y la percepción del cliente sobre el servicio que brinda.

Con respecto a la eficacia se debe de trabajar más en los controles establecidos para el traslados de los productos terminados por entregar, la custodia de los activos, la entrega de los productos, comunicación con los clientes, el SEVRI, el Control Interno, actualizar los manuales de procedimientos, el almacenamiento de muestras y los controles en la devolución de los productos.

Por otra parte, los objetivos deben ser conocidos por los funcionarios que atienden a los clientes, con la intención de que los mismos puedan entender la importancia del trabajo que realizan.

IV RECOMENDACIONES

Como resultado del estudio anterior, se generan las siguientes recomendaciones, las cuales deben ser cumplidas por la Administración en un plazo no menor a 6 meses:

4.1. Al Ministro de Gobernación y Policía/Junta Administrativa

4.1.1 Girar las directrices necesarias a las instancias competentes, para que se cumplan las recomendaciones planteadas en este Informe.

4.1.3 Informar a la Auditoría Interna de los resultados obtenidos en el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este Informe.

4.2. Al Director General de la Imprenta Nacional

4.2.1. Girar las instrucciones respectivas a quien(es) corresponda, para que se cumplan las recomendaciones planteadas en este Informe.

4.2.3. Informar a la Auditoría Interna de los resultados obtenidos en el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este Informe.

4.3. Al Director de Producción

4.3.1 Implementar y revisar, junto con los supervisores de producción, mecanismos para realizar un adecuado control de traspaso de productos, principalmente con el encargado de Guillotinas. (Ver hallazgo 2.9)

4.3.2. Informar a la Auditoría Interna de los resultados obtenidos en el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este Informe.

4.4. A la Directora de Comercialización

4.4.1 Establecer un sistema de control, por escrito, para que pueda supervisar el trabajo realizado por el Encargado de Despacho y el Jefe de Promoción y Divulgación.

4.4.2. Informar a la Auditoría Interna de los resultados obtenidos en el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este Informe.

4.5. Al Jefe de Promoción y divulgación.

4.5.1 Establecer mecanismos de control junto con el Encargado de Despacho para asegurarse que los clientes sean comunicados a tiempo de que sus trabajos están listos para ser entregados y para verificar la entrada y salida de producto terminado devuelto por el cliente. (Ver hallazgos 2.1 y 2.6)

4.5.2 Programar capacitaciones internas para mejorar la gestión de archivo, la calidad del servicio al cliente, SEVRI y Control Interno de la Unidad de Despacho. (ver hallazgos 2.2, 2.4, 2.6, 2.7, 2.8)

4.5.3 Asegurarse que el Encargado de la Unidad de Despacho archive los recibos de forma consecutiva, con la intención facilitar el acceso a los mismos y mejorar el sistema de control interno. (ver hallazgos 2.2 y 2.9)

4.5.4 Participar activamente en el diseño de un cronograma y un procedimiento, junto con el Encargado de Unidad de Despacho para recibir a los clientes, y así poder dar una mejor atención. (ver hallazgo 2.3)

4.5.5 Participar activamente en la salida e ingreso del nuevo personal de la Unidad de Despacho, con la intención de asegurarse que el funcionario que salga entregue la información completa del departamento como archivos, activos, inventario. Por otra parte, realizar una inducción adecuada a los funcionarios de nuevo ingreso, para que se adapten rápidamente a las actividades de la Unidad. (ver hallazgo 2.4)

4.5.6 Establecer un mecanismo para el control del trabajo o actividades de los funcionarios que tiene a cargo. (Ver hallazgo 2.4)

4.5.7 Solicitar a los funcionarios que confeccionan el sobre de producción que incluyan en el mismo, los datos de al menos dos contactos en la empresa, para poder avisar a varias personas de la entrega del producto, con la intención de que el producto sea retirado lo más pronto posible. (Ver hallazgo 2.5)

4.5.8 Estudiar la posibilidad de establecer alguna tarifa para el cobro de almacenaje al producto terminado que permanece en nuestras instalaciones por largos períodos de tiempo. En caso de proceder el cobro mencionado, establecer las políticas y procedimientos respectivos. (Ver hallazgo 2.5)

4.5.9 Implementar mecanismos de control para aquellos productos terminados que son devueltos por el cliente y requieren ser reprocesados. Una vez establecidos los mecanismos de control, establecer la política y el procedimiento respectivo. (Ver hallazgo 2.6)

4.5.10 Evaluar la utilidad y conveniencia de que la Unidad de Despacho mantenga y custodie las muestras de los trabajos realizados. (Ver hallazgo 2.7)

4.5.11 Coordinar la capacitación para el Encargado de Despacho sobre el manejo del Archivo de Gestión. (Ver hallazgo 2.7)

4.5.12 Establecer una constante comunicación con la Unidad de Despacho, a través de reuniones, circulares o correos electrónicos, donde se deje evidencia de la misma. (Ver hallazgo 2.8)

4.5.13 Participar junto con el Encargado de Despacho en la realización de la Autoevaluación de Control Interno y SEVRI, con la intención de mejorar ambos procesos. Coordinar con los encargados de Control Interno y SEVRI una adecuada capacitación para el encargado de despacho. (Ver hallazgo 2.8)

4.5.14. Informar a la Auditoría Interna de los resultados obtenidos en el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este Informe.

4.6. Al Encargado de la Unidad de Despacho:

4.6.1. Establecer mecanismos de control junto con el Jefe de Promulgación y Divulgación para asegurarse que los clientes sean comunicados a tiempo de que sus trabajos están listos para ser entregados y para verificar la entrada y salida de producto terminado devuelto por el cliente. (Ver hallazgos 2.1 y 2.6)

4.6.2 Participar en capacitaciones internas para mejorar la gestión de archivo, la calidad del servicio al cliente, SEVRI y Control Interno de la Unidad de Despacho. (ver hallazgo 2.2, 2.3, 2.4, 2.6, 2.7 y 2.8)

4.6.3 Programar y elaborar un cronograma, plan o procedimiento para recibir a los clientes, y así poder dar una mejor atención. (Ver hallazgo 2.3)

4.6.5 Mantener actualizado, completo y ordenado el inventario de activos de la unidad de despacho. (Ver hallazgo 2.4)

4.6.6 Implementar mecanismo para dar aviso al Jefe de promoción y divulgación cuando ha pasado tres días y el cliente no ha retirado el producto. Establecer políticas para el retiro del producto terminado del cliente. (Ver hallazgo 2.4)

4.6.7 Implementar mecanismos para controlar y resguardar las muestras de los trabajos impresos. (Ver hallazgo 2.7)

4.6.8 Mantener actualizado el Manual de Procedimientos y hacerlo del conocimiento de todos los funcionarios que laboran en la Unidad de Despacho. (Ver hallazgo 2.10)

4.6.9 Informar a la Auditoría Interna de los resultados obtenidos en el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este Informe.

Apéndice No 1 Tiempo de entrega del Producto

Objetivo Específico: 1. Corroborar el tiempo de duración de entrega del producto una vez recibida en despacho con la entrega al cliente, esto con el fin de determinar si el departamento es eficaz.
2. Verificar el tiempo de entrega del producto con el tiempo de entrega pactado con el cliente, para verificar si se está cumpliendo con lo pactado con el cliente.

Sobre número	Cliente	Departamento que entrega	Fecha recibida en despacho según control de los departamentos	Fecha recibida en despacho según despacho	Dif. de días entre despacho y entrega de producción	Fecha entregada o retirada por el cliente	Dif en días / despacho y retiro del cliente.	Fecha estimada de entrega al cliente	Dif. en días / entregado a despacho y fecha estimada de entrega al cliente	Observaciones
14-0001	Ministerio de Agricultura y Ganadería 1052 afiches			23/04/2014	-	25/04/2014	2	28/02/2014	54	
14-0019	Instituto Tecnológico de Costa Rica 1070 folleto,	Tipografía o formación			-	30/01/2014		07/02/2014	-8	no se encontro información para comparar.
14-0038	Museo Histórico Juan Santamaría	Dobladoras	20/02/2014	no indica	-	20/02/2014	-	28/02/2014	-8	no se encontro información para comparar.
14-0057	Ministerio de Gobernación (Control de Propaganda)	Guillotinas	28/02/2014	no indica	-	04/03/2014	-	03/03/2014	-3	no se encontro información para comparar.
14-0076	Ministerio de Relaciones Exteriores	Encuadernación	10/04, 2/05, 12/05/14, 15/05/14	10/04, 05/05, 19/05	0, 3, 7	22/04 y 28/07/2014	12, 70	14/03/2014	66	
14-0095	Ministerio de Relaciones Exteriores (Instituto Diplomático)	Encuadernación	23/04/2014	23/04/2014	-	15/05/2014	22	30/04/2014	-7	
14-0115	Dirección General de Migración y Extranjería	Encuadernación	19/03/2014	19/03/2014	-	24/03/2014	5	20/03/2014	-1	
14-0133	Editorial Costa Rica	Encuadernación	24/04/2014	23/04/2014	1	24/04/2014	1	24/04/2014	0	
14-0157	Ministerio de Justicia y Paz (Viceministerio de Paz), afiches	Guillotinas	24/03/2014	24/03/2014	-	25/03/2014	1	27/03/2014	-3	
14-0171	Instituto Nacional de Seguros	Guillotinas	28/03/2014	01/04/2014	4	03/04/2014	2	10/04/2014	-9	

14-0190	Tribunal Supremo de Elecciones	litografía		16/06/2014	-	19/06/2014	3	30/05/2014	17	
14-0209	Instituto Nacional de Seguros	Tipografía o encuadern	05/05/2014	09/05/2014	4	12/05/2014	3	09/05/2014	0	
14-0228	Ministerio de Economía, Industria y Comercio	Encuadernación	15/06/2015	15/06/2015	-	17/06/2015	2	03/06/2014	377	
14-0246	Instituto Nacional de Seguros (Hospital del Trauma)	Dobladoras	21/05/2014	21/05/2014	-	22/05/2014	1	30/05/2014	-9	
14-0265	Presidencia de la República	Tipografía	19/05/2014	19/05/2014	-	19/05/2014	-	19/05/2014	0	
14-0284	Ministerio de Seguridad Pública (Dirección de Programas Preventivos)	Formación	20/06/2014	20/06/2014	-	23/06/2014	3	10/06/2014	10	
14-0303	Ministerio de Educación Pública	Encuadernación	12/05, 22/05, 25/05, 2/06, 5/06, 10/06/2015	12/05/2015, 22/05, 22/05, 22/05, 22/05, 22/05, 22/05	11	11/06/2015, 3/06/15, 3/06/15, 03/06/15, 29/05/15, 28/05/15	30, 11	02/07/2014	344	
14-0323	Dirección de Aguas	Formación	12/09/2014	17/09/2014	5	18/09/2014	1	02/07/2014	77	
14-0342	Ministerio de Seguridad Pública (Transportes)	Formación	01/08/2014	04/08/2014	3	11/08/2014	7	25/07/2014	10	
14-0361	Ministerio de Salud (Dirección General de Cencinai)	Guillotinas	13/08/2014	14/08/2014	1	26/08/2014	12	25/07/2014	20	
14-0380	Ministerio de Seguridad Pública (Control de droga)	Guillotinas	04/08/2014	04/08/2014	-	06/08/2014	2	01/08/2014	3	
14-0399	Ministerio de Cultura (Sistema Nacional de Bibliotecas)			22/08/2014	-	09/10/2014	48	11/08/2014	11	
14-0418	Ministerio de Seguridad Pública (Dirección de Programas Preventivos)	Guillotinas	10/09/2014	11/09/2014	1	17/09/2014	6	20/08/2014	22	
14-0437	Ministerio de Gobernación (Dinadeco)	Guillotinas	20/08/2014	25/08/2014	5			07/08/2014	18	no se encontro información para comparar.
14-0456	Municipalidad de Moravia	Guillotinas	23/07/2014	23/07/2014	-	24/07/2014	1	23/07/2014	0	
14-0475	Patronato Nacional de la Infancia	Guillotinas	25/08/2014	25/08/2014	-	19/09/2014	25	12/09/2014	-18	
14-0494	Patronato Nacional de la Infancia	Guillotinas	05/09/2014	05/09/2014	-	19/09/2014	14	10/09/2014	-5	
14-0513	Patronato Nacional de la Infancia			26/08/2014		25/09/2014	30	11/09/2014	-16	
14-0532	Patronato Nacional de la Infancia	Dobladoras	27/10/2014	27/10/2014	-	28/10/2014	1	11/11/2014	-15	
14-0551	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (Consejo de Salud Ocupacional)			17/09/2014	-	17/09/2014	-	25/08/2014	23	

14-0561	Instituto Mixto de Ayuda Social (cuaderno amarillo)	Encuadernación	07/10, 8/10, 9/10, 10/10, 14/10, 3/11, 12/11, 14/11, 3/12, 10/12, 16/12, 19/12, 20/12, 21/12, 29/01, 4/02	13/10, 20/11, 20/11, 3/12, 10/12, 16/12, 12/01, 23/01, 29/01, 04/02, 24/02		13/10, 5/11, 20/11, 10/12, 03/12, 16/12, 5/02, 29/01, 23/01, 12/01	-	no indica		
14-0570	Ministerio de Agricultura y Ganadería (Servicio Nacional de Salud Animal)	Dobladoras	13/10/2014	13/10/2014	-	14/10/2014	1	05/09/2014	38	
14-0589	Ministerio de Economía, Industria y Comercio	Guillotinas	12/12/2014	15/12/2014	3	16/12/2014	1	18/09/2014	88	
14-0605	Ministerio de Seguridad Pública (Dirección General)	Guillotinas	28/10/2014	29/10/2014	1	13/11/2014	15	30/09/2014	29	
14-0627	Tribunal de Servicio Civil	Tipografía	27/10/2014	27/10/2014	-	31/10/2014	4	30/09/2014	27	
14-0646	Teatro Popular Melico Salazar (Administrativa)	Tipografía	09/10/2014	08/10/2014	-	1	08/10/2014	-	23/09/2014	15
14-0663	Dirección General de Migración y Extranjería	Guillotinas	07/11/2014	07/11/2014	-	21/11/2014	14	30/09/2014	38	
14-0684	Ministerio de Comercio Exterior (Despacho del Ministro)	Tipografía	16/10/2014	17/10/2014	1	22/10/2014	5	23/09/2014	24	
14-0703	Ministerio de Seguridad Pública			09/10/2014				01/10/2014	8	no se encontro información para comparar.
14-0722	Instituto Costarricense de Turismo (Departamento de Mercadeo)	Formación	26/11/2014	26/11/2014	-	27/11/2014	1	06/10/2014	51	
14-0741	Dirección General de Servicio Civil (Comunicación y Prensa)	Dobladoras	28/11/2014	28/11/2014	-	08/12/2014	10	07/10/2014	52	
14-0760	Instituto Nacional de Seguros	Formación	11/10/2014	16/10/2014	5	16/10/2014	-	17/10/2014	-1	
14-0781	Ministerio de Seguridad (Despacho Viceministro)	Tipografía	08/12/2014	08/12/2014	-	18/12/2014	10	15/10/2014	54	
14-0798	Museo de Arte y Diseño Contemporáneo	Tipografía, encuadem	30/10/2014	01/11/2014	2	05/11/2014	4	23/10/2014	9	
14-0817	Ministerio de Salud (Dirección General de Cencinai)	Guillotinas	25/11/2014	25/11/2014	-	05/12/2014	10	17/11/2014	8	
14-0836	Dirección General de Servicio Civil	Encuadernación	12/12/2014	15/12/2014	3	15/12/2014	-	28/11/2014	17	
14-0855	Ministerio de Educación Pública (Dirección de Desarrollo Curricular)	Formación	14/05/2015	18/05/2015	4	20/05/2015	2	28/11/2014	171	
14-0874	Instituto Nacional de Seguros (Hospital del Trauma)	Dobladoras	10/12/2014	10/12/2014	-	15/12/2014	5	05/12/2014	5	
14-0893	Imprenta Nacional (Editorial Digital)			22/06/2015	-	25/06/2015	3	12/12/2014	192	

14-0912	Correos de Costa Rica	Guillotinas	04/12/2014	05/12/2014	1	05/12/2014	-	01/12/2014	4
14-0931	Procuraduría General de la República	Dobladoras	18/11/2014		-	18/11/2014	-	20/11/2014	-2
14-0950	Instituto Nacional de Seguros	Guillotinas	05/12/2014	08/12/2014	3	08/12/2014	-	12/12/2014	-4
14-0969	Ministerio de Salud (Dirección General de Cencinai)	Guillotinas	13/01/2015	14/01/2015	1	14/01/2015	-	16/01/2015	-2
14-0988	Ministerio de Economía, Industria y Comercio (Dirección de Mejora Regulatoria)	Formación	11/05/2015	11/05/2015	-	15/05/2015	4	27/02/2015	73
14-1007	Ministerio de Seguridad Pública (Dirección de Programas Preventivos)	Dobladoras	12/05/2015	12/05/2015	-	13/05/2015	1	27/02/2015	74
14-1027	Instituto Nacional de Seguros (Hospital del Trauma)			16/01/2015	-	16/01/2015	-	16/01/2015	0
14-1046	Instituto Costarricense de Turismo	Dobladoras	05/06/2015	05/06/2015	-	08/06/2015	3	27/02/2015	98
14-1065	Instituto Costarricense de Turismo	Dobladoras	06/05/2015	07/05/2015	1	07/05/2015	-	27/02/2015	69
14-1084	Instituto Costarricense de Turismo	no aparece en ningún archivo confirmar sino se encuentra en producción						27/02/2015	
15-0101	Museo Arte y Diseño Contemporáneo	Dobladoras	11/03, 12/03/2015	11/03/2015, 17/03	0,5	11/03/2015, 17/03	-	11/03/2015	6
15-0083	Instituto Nacional de Seguros	Guillotinas	19/03/2015	20/03/2015	1	24/03/2015	4	24/03/2015	-4
15-0108	Ministerio Presidencia			31/03/2015	-	06/04/2015	6	13/03/2015	18
15-0202	M. Cultura / Compañía Nacional de Teatro	Dobladoras	21/04, 24/04, 28/04/2015	24/04, 21/04, 28/04	-	23/04/2015, 24/04	2	22/04/2015	6
15-0248	Museo Arte y Diseño Contemporáneo	Guillotinas	06/05/2015	06/05/2015	-	07/05/2015	1	06/05/2015	0

Fuente: Información entregada por el departamento de despacho, departamento de comercialización, departamentos de producción entregado a la auditoría y sobres archivados en el archivo central.

Apéndice No 2

Prueba de Auditoría Trabajos terminados sin entregar o retirar.

Objetivo Específico: Verificar cuales y cuántos trabajos se encuentran sin retirar, para realizar las recomendaciones necesarias.

