

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN E IMAGEN
EN LOS PERIODOS 2015-2016-2017 – Evaluación del Sistema de Control Interno**

(Informe **FINAL** de auditoría – AI 188-2019 de julio 2019)

INDICE	Página
I. INTRODUCCIÓN	2
1.1 ORIGEN DEL ESTUDIO	2
1.2 OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE AUDITORÍA	2
1.2.1 OBJETIVO GENERAL	2
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
1.3 NATURALEZA Y ALCANCE DEL ESTUDIO	2
1.4 LIMITACIONES	2
II. NORMATIVA APLICADA	3
III. METODOLOGÍA EMPLEADA	3
IV. OBSERVACIONES	3
4.1 AMBIENTE DE CONTROL	3
4.2 VALORACIÓN DEL RIESGO Y SEVRI	4
4.3 ACTIVIDADES DE CONTROL	5
4.4 SISTEMAS DE INFORMACIÓN	9
4.5 SEGUIMIENTO SCI (INDICADORES DE COMUNICACIÓN)	11
4.6 PLANES OPERATIVOS Y CONTRATACIONES	12
V. CONCLUSIONES	15
VI. RECOMENDACIONES	16
6.1 PARA LA DIRECCIÓN DJEUTIVA	16
6.2 AL GERENTE DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN E IMAGEN	16
6.3 A LOS GERENTES ADMINISTRATIVO FINANCIERO Y DE COMUNICACIÓN E IM	17
6.4 AL GERENTE DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO FINANCIERO	17
6.5 AL GERENTE DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ESTRATÉGICO	17

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN E IMAGEN
EN LOS PERIODOS 2015-2016-2017 – Evaluación del Sistema de Control Interno**

(Informe **FINAL** de auditoría – AI 188-2019 de julio 2019)

I. INTRODUCCIÓN

1.1 ORIGEN DEL ESTUDIO

De conformidad con el Plan de Trabajo Anual de 2017-2018, esta Auditoría Interna realizó la *“Evaluación de la gestión del Departamento de Comunicación e Imagen en los períodos 2015- 2016-2017”*

1.2 OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE AUDITORÍA

1.2.1 Objetivo General

Evaluar la gestión del Departamento de Comunicación e Imagen en el 2015, 2016 y 2017.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Valorar indicadores efectivos de la comunicación en los diferentes públicos meta.
- b) Verificar el cumplimiento de contrataciones realizadas o servicios adquiridos para alcanzar las metas del Departamento.
- c) Verificar el alcance de los proyectos propuestos en el Plan Operativo Institucional del 2015-2016-2017.

1.3 NATURALEZA Y ALCANCE DEL ESTUDIO

Gestión de los períodos 2015, 2016 y 2017.

1.4 LIMITACIONES

Se presentaron limitantes que retrasaron el avance del estudio en diferentes ocasiones; principalmente en la Administración de la Auditoría Interna debido a la suspensión del Auditor Interno en propiedad. No se contó con Jefatura entre febrero y marzo de 2018 y no se pudo solicitar información en tiempo.

Posteriormente, cuando asumió la Dirección de la Auditoría Interna el Lic. Hector Díaz Vargas, Auditor Interno Interino, detuvo el avance del estudio para atender otros requerimientos.

También hubo atrasos con la información que se solicitó a la Proveeduría y que no se facilitó en tiempo.

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN E IMAGEN
EN LOS PERIODOS 2015-2016-2017 – Evaluación del Sistema de Control Interno**

(Informe **FINAL** de auditoría – AI 188-2019 de julio 2019)

II. NORMATIVA APLICADA

Para obtener hallazgos que permitieran observaciones, conclusiones y recomendaciones, se consideró la siguiente normativa:

- Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público (R-DC-119-2009).
- Normas de control interno para el Sector Público (R-CO-9-2009)
- Ley (7494) Contratación Administrativa y su reglamento (33411)

III. METODOLOGÍA EMPLEADA

Guía General para Desarrollar Estudios de Auditoría, que se complementó con la elaboración de pruebas de cumplimiento para evaluar la Planificación Estratégica.

IV. OBSERVACIONES

4.1 AMBIENTE DE CONTROL

En relación con la estructura departamental, se observó la carencia de un organigrama actualizado y formalizado que defina y posicione correctamente a cada uno de los integrantes del equipo en forma jerárquica. Conforme lo confirmaron las funcionarias del área, se formalizaron reasignaciones de personal y no se han incorporado los cambios en la estructura departamental.

Al respecto, las Normas de control interno para el Sector Público establecen lo siguiente:

Norma 2.1 Ambiente de control:

Apartado 2.5 Estructura organizativa: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias y de conformidad con el ordenamiento jurídico y las regulaciones emitidas por los órganos competentes, deben procurar una estructura que defina la organización formal, sus relaciones jerárquicas, líneas de dependencia y coordinación, así como la relación con otros elementos que conforman la institución, y que apoye el logro de los objetivos. Dicha estructura debe ajustarse según lo requieran la dinámica institucional y del entorno y los riesgos relevantes.”

SINTESIS DE HALLAZGO

En el Departamento de Comunicación e Imagen se han ejecutado movimientos de personal como reasignaciones y otros cambios, pero no cuentan con un organigrama interno que defina y posicione a cada funcionaria.

(Ver recomendación 6.2.1)

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN E IMAGEN
EN LOS PERIODOS 2015-2016-2017 – Evaluación del Sistema de Control Interno**

(Informe **FINAL** de auditoría – AI 188-2019 de julio 2019)

4.2 VALORACIÓN DEL RIESGO Y SEVRI

En sesiones de trabajo, el personal del Departamento de Comunicación e Imagen se encarga de elaborar la lista de riesgos del área, debido a que estos deben ser incluidos anualmente en el Sistema Específico de Valoración de Riesgo (SEVRI), sin embargo; no se observó algún tipo de metodología o esquema sobre el proceso de identificación, análisis y evaluación de los riesgos.

Las funcionarias del Departamento manifestaron que llevan a cabo las respectivas valoraciones de riesgos, mediante el análisis de variables del entorno que puedan afectar al área de Comunicación e Imagen; sin embargo, no cuentan con minutas con evidencia sobre reuniones para analizar el tema.

Además, se comprobó que el SEVRI es poco amigable, ya que no da opción de introducir detalladamente los riesgos específicos del área, sino que despliega una serie de opciones preestablecidas en las cuales no se permite introducir información precisa; por tanto, la información que se alimenta en el Sistema no es totalmente efectiva y útil para la toma de decisiones.

En relación con el tema, las *Normas de control interno para el Sector Público*, señalan:

“Norma 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.

5.6 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.”

SINTESIS DE HALLAZGOS

PRIMER HALLAZGO

**No se elaboran minutas de trabajo cuando se desarrollan los riesgos del departamento.
(Ver recomendación 6.2.2)**

SEGUNDO HALLAZGO

**El SEVRI no es lo suficientemente flexible para identificar, analizar, evaluar y administrar los riesgos de conformidad con los requerimientos del Departamento.
(Ver recomendaciones 6.2.3, 6.5.1 y 6.5.2)**

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN E IMAGEN
EN LOS PERIODOS 2015-2016-2017 – Evaluación del Sistema de Control Interno**

(Informe **FINAL** de auditoría – AI 188-2019 de julio 2019)

4.3 ACTIVIDADES DE CONTROL

4.3.1 ELABORACIÓN Y OFICIALIZACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Se detectó que este componente del Control Interno presenta debilidades. Si bien es cierto existen algunos procedimientos que señalan las pautas sobre cómo realizar algunas de las funciones del área, éstos no se encuentran estructurados, estandarizados y oficializados de manera adecuada para el accionar del Departamento y para brindar sus servicios.

La gran mayoría de funciones de relevancia como el manejo de información, custodia de activos o respaldo de productos que emanan del área, no se respaldan en procedimientos, metodologías, políticas o guías para su correcta ejecución.

Esta situación genera que las funcionarias del Departamento trabajen sin una metodología uniforme o estandarizada, conforme a los controles y las sanas prácticas.

Al respecto, las *Normas de Control Interno para el Sector Público* señalan, específicamente:

Norma 4.1 Actividades de Control:

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales...”

Norma N°4.2 Requisitos de las actividades de control:

Las actividades de control deben reunir los siguientes requisitos: ...

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

SINTESIS DE HALLAZGO

El Departamento de Comunicación e Imagen no cuenta con políticas y procedimientos debidamente actualizados y oficializados para ejecutar las funciones encomendadas.

(Ver recomendación 6.2.3)

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN E IMAGEN
EN LOS PERIODOS 2015-2016-2017 – Evaluación del Sistema de Control Interno**

(Informe **FINAL** de auditoría – AI 188-2019 de julio 2019)

4.3.2 REGISTRO DE ACTIVOS

Los servicios brindados por el área auditada se caracterizan por estar orientados a la producción audiovisual, comunicados institucionales tanto internos como externos (boletines, prensa) entre otros. para estos servicios se cuenta con una serie de equipos de alta tecnología, los cuales requieren cuidados especiales, de tal forma que el control y manejo debe ser muy eficaces, para velar con su debido mantenimiento.

De acuerdo con la revisión efectuada, se confirmó que no existe un registro oficial de los activos relacionados con el equipo de producción audiovisual con los que cuentan para hacer sus trabajos, por ende, esto le impide al área tener un control exacto y detallado para su debido resguardo.

Podemos decir que lo anterior ocurre porque no se han diseñado los controles y políticas necesarios, para el resguardo y control del equipo.

En concordancia, Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen los siguiente:

Norma 4.3.1 Regulaciones para la administración de activos.

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:

- ...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...*
- e- El cumplimiento de requerimientos legales asociados a determinados activos, tales como inscripción, placas y distintivos.*

SINTESIS DE HALLAZGOS

PRIMER HALLAZGO

No existe un registro oficial de los activos relacionados con el equipo audiovisual y de producción con el que cuenta el área.

(Ver recomendación 6.3)

SEGUNDO HALLAZGO

No se cuenta con políticas y procedimientos para la custodia y control de los equipos audiovisuales y de producción

(Ver recomendación 6.2.4)

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN E IMAGEN
EN LOS PERIODOS 2015-2016-2017 – Evaluación del Sistema de Control Interno**

(Informe **FINAL** de auditoría – AI 188-2019 de julio 2019)

4.3.3 RESGUARDO DEL EQUIPO

Se realizó la verificación *in situ* de los equipos de producción audiovisual asignados al Departamento de Comunicación e Imagen y se observó que el espacio físico disponible es insuficiente para su adecuado resguardo y custodia, dado que se encuentran dispersos en diversos sitios del Edificio Cooperativo.

El equipo denominado *cinero de producción audio visual* se deterioró, debido a que estuvo expuesto a condiciones ambientales de humedad.

El Departamento no cuenta con las condiciones óptimas de espacio y seguridad para garantizar la conservación de los equipos, lo que genera mayor exposición al riesgo de pérdida por deterioro o robo.

El espacio debe adaptarse a las necesidades de ese Departamento para asegurarse la protección y conservación de dichos equipos.

Las *Normas de Control Interno para el Sector Público* disponen lo siguiente:

Norma 4.3 Protección y conservación del patrimonio:

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente la protección, custodia, inventario, correcto uso y control de los activos pertenecientes a la institución, incluyendo los derechos de propiedad intelectual. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de tales activos y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestos, así como los requisitos indicados en la norma 4.2.

SINTESIS DEL HALLAZGO

El Departamento de Comunicación e Imagen no dispone de un espacio adecuado y adaptado, que reúna las condiciones óptimas para resguardar y custodiar apropiadamente el equipo de producción audiovisual que le fue asignado.

(Ver recomendación 6.2.5)

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN E IMAGEN
EN LOS PERIODOS 2015-2016-2017 – Evaluación del Sistema de Control Interno**

(Informe **FINAL** de auditoría – AI 188-2019 de julio 2019)

4.3.4 PÓLIZAS DE SEGUROS DE LOS EQUIPOS DE PRODUCCIÓN

Mediante oficio CI 31-2018 del 1º de febrero de 2018, se solicitó al Departamento Administrativo Financiero gestionar la póliza de Seguro contra robo para el equipo de producción asignado, pero a la fecha no se ha concretado el trámite.

El equipo es de alto valor económico y se encuentra expuesto totalmente, no solo en los lugares donde lo resguardan diariamente dentro del Edificio Cooperativo (EDICOOOP), sino durante las giras de las funcionarias para asistir a diversas actividades.

Dicha situación no permite mitigar la exposición de los activos ante un eventual robo.

Las *Normas de Control Interno para el Sector Público* disponen lo siguiente:

Norma 4.3 Protección y conservación del patrimonio:

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente la protección, custodia, inventario, correcto uso y control de los activos pertenecientes a la institución, incluyendo los derechos de propiedad intelectual. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de tales activos y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestos, así como los requisitos indicados en la norma 4.2

SINTESIS DEL HALLAZGO

No se ha materializado una Póliza de Seguro que garantice que garanticen el equipo de producción del Departamento de Comunicación e Imagen.

(Ver recomendación 6.2.6)

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN E IMAGEN
EN LOS PERIODOS 2015-2016-2017 – Evaluación del Sistema de Control Interno**

(Informe **FINAL** de auditoría – AI 188-2019 de julio 2019)

4.4 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

4.4.1 Expedientes con información física

Respecto de la documentación física que se genera en el Departamento de Comunicación e Imagen, se determinó que se resguarda en diferentes sitios dentro de las instalaciones, tanto de ese Departamento como dentro del EDICOOP.

Algunos archivos están en las oficinas centrales bajo control de la Asistente Administrativa, otro grupo se encuentra en una bodega del sótano y el resto en la sala del auditorio general.

Tienen acceso a esos lugares no solo las funcionarias del Departamento, sino todas las personas que trabajan en el edificio.

Con base en nuestro análisis se determinó que la información se encuentra expuesta a riesgo de sustracción, deterioro o pérdida.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, disponen:

“5.5 Archivo Institucional

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben implantar, comunicar, vigilar la aplicación y perfeccionar políticas y procedimientos de archivo apropiados para la preservación de los documentos e información que la institución deba conservar en virtud de su utilidad o por requerimiento técnico o jurídico. En todo caso, deben aplicarse las regulaciones de acatamiento obligatorio atinentes al Sistema Nacional de Archivos. Lo anterior incluye lo relativo a las políticas y procedimientos para la creación, organización, utilización, disponibilidad, acceso, confidencialidad, autenticidad, migración, respaldo periódico y conservación de los documentos en soporte electrónico, así como otras condiciones pertinentes.”

SINTESIS DEL HALLAZGO

La información que respalda la gestión del Departamento de Comunicación e Imagen no está organizada y centralizada, y parte de ella se encuentra expuesta a pérdida, sustracción o deterioro.

(Ver recomendaciones 6.2.7 y 6.2.8)

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN E IMAGEN
EN LOS PERIODOS 2015-2016-2017 – Evaluación del Sistema de Control Interno**

(Informe **FINAL** de auditoría – AI 188-2019 de julio 2019)

4.4.2 Respaldo de información digital

Aunque los respaldos de información digital se realizan periódicamente, éstos no responden a un procedimiento formal, con pasos a seguir y responsables de ejecutarlo.

Con base en verificación *in situ*, se determinó que se carece de dispositivos suficientes para realizar respaldos de trabajos digitales debido a que son muy pesados y agotan rápidamente el espacio de almacenamiento. En vista de la situación, se sigue la práctica de borrar archivos antiguos para liberar espacio, lo que genera pérdida de información histórica institucional.

Mediante oficio CI 134-2018 del 3 de abril de 2018 del Departamento de Comunicación e Imagen, se solicitó al Departamento de Tecnologías de Información gestionar la compra de servidores y dispositivos para los respaldos, pero el trámite no se generó.

En relación con los dos apartados anteriores 4.4.1 y 4.4.2, las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen lo siguiente:

“Norma 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.

Norma 5.5 Archivo institucional

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben implantar, comunicar, vigilar la aplicación y perfeccionar políticas y procedimientos de archivo apropiados para la preservación de los documentos e información que la institución deba conservar en virtud de su utilidad o por requerimiento técnico o jurídico. En todo caso, deben aplicarse las regulaciones de acatamiento obligatorio atinentes al Sistema Nacional de Archivos. Lo anterior incluye lo relativo a las políticas y procedimientos para la creación, organización, utilización, disponibilidad, acceso, confidencialidad, autenticidad, migración, respaldo periódico y conservación de los documentos en soporte electrónico, así como otras condiciones pertinentes.”

SINTESIS DE HALLAZGOS

Primer hallazgo:

Carencia de políticas y procedimientos para respaldar la información digital del Departamento de Comunicación e Imagen del INFOCOOP.

(Ver recomendación 6.2.9)

Segundo hallazgo:

No se cuenta con equipo adecuado en el Departamento de Comunicación e Imagen para respaldar los archivos digitales.

(Ver recomendación 6.2.10)

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN E IMAGEN
EN LOS PERIODOS 2015-2016-2017 – Evaluación del Sistema de Control Interno**

(Informe **FINAL** de auditoría – AI 188-2019 de julio 2019)

4.5 SEGUIMIENTO SCI (INDICADORES DE COMUNICACIÓN)

El área auditada no cuenta con una metodología que le permitan valorar el impacto de los servicios que brinda.

En el transcurso de esta evaluación y mediante entrevistas efectuadas, se determinó la necesidad de implementar una herramienta que permita incorporar indicadores efectivos para evaluar los resultados de la comunicación en los diferentes públicos meta, producto de los servicios que se brindan.

Esto permitiría que el Departamento pueda recopilar información de gran importancia y utilidad sobre sus servicios. No solamente contaría con las bases de datos de la información que se difunde por medio de las redes sociales, sino que daría seguimiento a los servicios que brinda a las cooperativas, para conocer cómo repercuten o generan valor agregado en el cooperativismo.

Ese tipo de prácticas fortalecen el área y le permite al INFOCOOP dejar evidencia de su labor en las cooperativas del país y obtener datos estadísticos que demuestren la cobertura de los servicios que se han brindado.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, dictan lo siguiente:

6.1 Seguimiento del SCI

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, actividades permanentes y periódicas de seguimiento para valorar la calidad del funcionamiento de los elementos del sistema a lo largo del tiempo, así como para asegurar que las medidas producto de los hallazgos de auditoría y los resultados de otras revisiones se atiendan de manera efectiva y con prontitud.

6.2 Orientaciones para el seguimiento del SCI

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben definir las estrategias y los mecanismos necesarios para el efectivo funcionamiento del componente de seguimiento del SCI. Dichas orientaciones deben ser congruentes y estar integradas a las gestiones relacionadas con la operación, mantenimiento y perfeccionamiento del SCI...”

SINTESIS DEL HALLAZGO

Se carece de una herramienta de seguimiento de los servicios que se brindan y que permita identificar el resultado en el movimiento cooperativo.

(Ver recomendación 6.2.11)

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN E IMAGEN
EN LOS PERIODOS 2015-2016-2017 – Evaluación del Sistema de Control Interno**

(Informe **FINAL** de auditoría – AI 188-2019 de julio 2019)

4.6 PLANES OPERATIVOS Y CONTRATACIONES

El Departamento de Comunicación e Imagen auditado posee la particularidad de que sus funciones van en la línea de comunicar, crear y fortalecer la imagen, tanto del INFOCOOP, como del cooperativismo a nivel nacional.

Dicha labor está totalmente vinculada con la operación de equipos tecnológicos, producción audiovisual, posicionamiento de marca, mercadeo, publicidad, patrocinios, servicios de gran variedad y que requieren una especialización profesional; algunos por su naturaleza deben ser ejecutados mediante servicios contratados.

Por tal razón, existe relación directa entre los Planes Anuales Operativos del Departamento y las Contrataciones para llevar a cabo el cumplimiento de metas, en vista de que la ejecución de algunos proyectos, según sean los términos y plazos propuestos, depende de tales contrataciones.

Parte de nuestro estudio incluyó la evaluación del cumplimiento de metas de los Planes Anuales Operativos de los períodos 2015, 2016 y 2017, contra el listado de contrataciones solicitadas y ejecutadas en el Departamento de Comunicación e Imagen. Producto de tal revisión se observó que las contrataciones coinciden con los temas propuestos en dichos Planes Operativos.

En el transcurso de la evaluación se identificaron debilidades en la operación del Sistema de Control Interno (SCI) por parte de la Proveeduría; área donde se tramitan las contrataciones del Departamento de Comunicación e Imagen y se custodia la información de respaldo en los respectivos expedientes.

4.6.1 Expedientes de contrataciones en custodia de la Proveeduría

Para revisar expedientes de contrataciones solicitadas por el Departamento de Comunicación e Imagen, se determinó una muestra aleatoria de lo ejecutado en los períodos auditados 2015, 2016 y 2017. Tal información se solicitó a la Proveeduría y se observaron las siguientes debilidades de control interno:

- A- Incumplimiento de recomendaciones de la Auditoría Interna en el estudio AI 022-2016 denominado: *“Evaluación de contrataciones de bienes y servicios del INFOCOOP formalizadas en los períodos 2013 y 2014”*.
- B- No se observó estandarización de los documentos que debe contener el expediente de cada contratación.
- C- El índice se observó sólo en los expedientes del período 2017; no obstante, el foliado estaba incompleto.
- D- Los expedientes del período 2017 no aportan el acta de apertura del acto.

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN E IMAGEN
EN LOS PERIODOS 2015-2016-2017 – Evaluación del Sistema de Control Interno**

(Informe **FINAL** de auditoría – AI 188-2019 de julio 2019)

4.6.2 Expediente de Contratación CD 000062-01 sin ubicar

No se obtuvo el expediente de la Contratación CD 000062-01 del 20 de mayo del 2015, referente a *Servicios de Bibliotecología y otros materiales audiovisuales, digitales o impresos*, adjudicado a la señora Tatiana Garita Villalta por ₡ 6,600,000, debido a que no lo ubicaron en el lugar donde debía estar resguardado.

Se consultó en reiteradas ocasiones en forma verbal y mediante correos electrónicos, pero el señor Proveedor actual no brindó respuesta formal sobre la situación. Este acontecimiento obedece a la falta de procedimientos y controles eficientes para que la información de los archivos institucionales se resguarde y custodie apropiadamente.

Tales situaciones deben ser subsanadas para que la documentación permanezca completa conforme lo establece la Directriz N 025-H, que obliga al Sector público a utilizar el Sistema Integrado de Compras Públicas en las contrataciones con recursos a cargo del Presupuesto Nacional:

“Artículo 1º - Se instruye a las instituciones de la Administración central y descentralizada, a efectuar toda actividad de contratación ordinaria o exceptuada únicamente a través de la plataforma del Sistema Integrado de Compras Públicas SICOP “.

Con base en la normativa anterior, el INFOCOOP realizó su inclusión en el SICOP a partir de febrero 2018 y a partir de esa fecha solo se trabaja digitalmente. Ya no es necesario elaborar expedientes físicos, debido a que el sistema incorpora todos los requisitos legales obligatorios.

Aunque las condiciones para llevar a cabo las contrataciones cambiaron por completo a partir de los últimos meses, es importante mencionar los hallazgos respecto de este tema y subsanar algunas de situaciones para favorecer la operación del SCI.

En ambos casos, la Ley General de Control Interno 8292 consigna lo siguiente:

*Artículo 16.
Sistemas de información. Deberá contarse con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión documental institucional, entendiéndose esta como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización, en el desarrollo de sus actividades, con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados. Dicha gestión documental deberá estar estrechamente relacionada con la gestión de la información, en la que deberán contemplarse las bases de datos corporativas y las demás aplicaciones informáticas, las cuales se constituyen en importantes fuentes de la información registrada.
En cuanto a la información y comunicación, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, como responsables del buen funcionamiento del sistema de información, entre otros, los siguientes: ... c) Establecer las políticas, los procedimientos y recursos para disponer de un archivo institucional, de conformidad con lo señalado en el ordenamiento jurídico y técnico.*

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN E IMAGEN
EN LOS PERIODOS 2015-2016-2017 – Evaluación del Sistema de Control Interno**

(Informe **FINAL** de auditoría – AI 188-2019 de julio 2019)

Adicionalmente, el Reglamento Interno de Contratación Administrativa del INFOCOOP señala:

“Artículo 11. Expediente.

Una vez tramitada la decisión inicial, se conformará un expediente por la Proveeduría como unidad encargada de su custodia. Dicho expediente deberá estar debidamente foliado y contendrá los documentos en el mismo orden en que se presentan por los oferentes o interesados, o según se produzcan por las unidades administrativas internas. Los borradores no podrán formar parte de dicho expediente.”

SINTESIS DE LOS HALLAZGOS

PRIMER HALLAZGO

Los expedientes no están uniformes en cuanto a la documentación que deberían contener. La información está incompleta y no contienen elementos formales como índices y foliados.

(Ver recomendaciones 6.4.1 y 6.4.2)

SEGUNDO HALLAZGO

No se ubicó el expediente de la Contratación CD 000062-01 del 2015, referente a Servicios de Bibliotecología y otros materiales audiovisuales, digitales o impresos, adjudicado a la señora Tatiana Garita Villalta por un monto de ₡6,600,000.

(Ver recomendación 6.4.3)

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN E IMAGEN
EN LOS PERIODOS 2015-2016-2017 – Evaluación del Sistema de Control Interno**

(Informe **FINAL** de auditoría – AI 188-2019 de julio 2019)

V. CONCLUSIONES

- 5.1 El organigrama del Departamento de Comunicación e Imagen se encontraba desactualizado debido a que no se han incorporado reasignaciones de puestos y nuevos movimientos de personal.
- 5.2 El Sistema Específico de Valoración de Riesgos en el Departamento no es lo suficientemente flexible para identificar, analizar, evaluar y administrar los riesgos de conformidad con los requerimientos de ese Departamento.
- 5.3 Se carece de minutas con evidencia sobre las sesiones de trabajo cuando se desarrollan los riesgos del Departamento.
- 5.4 Las funciones que se realizan en el Departamento de Comunicación e Imagen no constan en políticas, procedimientos, metodologías y formularios debidamente actualizados y oficializados.
- 5.5 Se carece de un registro oficial de los activos como equipo audiovisual y de producción con los que cuenta el área auditada.
- 5.6 Las condiciones físicas donde se ubica el Departamento no son óptimas para resguardar el equipo de producción.
- 5.7 No se han materializado pólizas de seguros para respaldar el equipo de producción.
- 5.8 La información física que se produce en el Departamento de Comunicación e Imagen no está bien organizada y se encuentra expuesta a riesgos de pérdidas y de alteración.
- 5.9 Hay carencia de políticas y procedimientos para llevar a cabo el adecuado respaldo de la información digital del área.
- 5.10 No se cuenta con equipo suficiente para realizar respaldos de los archivos digitales.
- 5.11 Se observó la necesidad de una herramienta para dar seguimiento a los servicios brindados, que permita identificar los beneficios obtenidos por el sector cooperativo.
- 5.12 Existe una vinculación coherente entre las contrataciones realizadas y los Planes Operativos del Departamento de los periodos 2015, 2016 y 2017.
- 5.13 Los expedientes no son uniformes en cuanto a documentación que deberían contener; están incompletos y no contienen elementos formales como índices y foliados.
- 5.14 No se ubicó el expediente de la Contratación CD 000062-01 del 2015, referente a Servicios de Bibliotecología y otros materiales audiovisuales, digitales o impresos, adjudicado a la señora Tatiana Garita Villalta por un monto de ₡6,600,000.

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN E IMAGEN
EN LOS PERIODOS 2015-2016-2017 – Evaluación del Sistema de Control Interno**

(Informe **FINAL** de auditoría – AI 188-2019 de julio 2019)

VI. RECOMENDACIONES

6.1 PARA LA DIRECCIÓN EJECUTIVA

- 6.1.1 Instruir a los Gerentes de los Departamentos que corresponda, la elaboración de un Cronograma con plazos para atender las recomendaciones del presente informe y el nombre de los funcionarios responsables de cada trámite.
- 6.1.2 Remitir una copia del Cronograma a la Auditoría Interna para efectos del proceso de seguimiento que nos compete, e informar sobre las acciones que se adoptarán dentro de las dos semanas posteriores a la presentación del informe final de auditoría.

6.2 AL GERENTE DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN E IMAGEN

- 6.2.1 Elaborar un organigrama actualizado del área y gestionar su formalización.
- 6.2.2 Elaborar minutas cuando se desarrollen sesiones de trabajo relacionadas con el tema de riesgos del Departamento.
- 6.2.3 Elaborar y actualizar políticas, procedimientos, metodologías, formularios, entre otros, de las funciones y actividades importantes que ejecuta el área.
- 6.2.4 Crear políticas y procedimientos para el correcto uso, custodia y control de los equipos de producción.
- 6.2.5 Coordinar con el Departamento Administrativo Financiero el acondicionamiento de un espacio idóneo para resguardar el equipo audiovisual y de producción, que permita ubicarlos en un lugar seguro y con las condiciones físicas y ambientales necesarias para su conservación.
- 6.2.6 Coordinar con el Departamento Administrativo Financiero, el trámite de pólizas de seguros para los equipos de producción que las requieran.
- 6.2.7 Revisar la información física que se encuentra en los sitios alternos, para evaluar su vigencia o eventual desecho conforme a la normativa que rige.
- 6.2.8 Definir en conjunto con el área Administrativa Financiera, una propuesta de reestructuración del espacio físico que permita centralizar la información.
- 6.2.9 Crear políticas y procedimientos acerca del manejo y respaldo de la información digital del área.

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN E IMAGEN
EN LOS PERIODOS 2015-2016-2017 – Evaluación del Sistema de Control Interno**

(Informe **FINAL** de auditoría – AI 188-2019 de julio 2019)

- 6.2.10 Coordinar con el Departamento de Tecnologías de la información para se adquieran los equipos necesarios, de manera que la información con la que cuenta el área se respalde adecuadamente.
- 6.2.11 Crear una herramienta de seguimiento de los servicios brindados que permita identificar los beneficios obtenidos en el sector cooperativo.

6.3 PARA GERENTES DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO FINANCIERO Y DE COMUNICACIÓN E IMAGEN

En coordinación, ambas áreas deben levantar un inventario de activos audiovisuales y de producción que posee el Departamento, para velar por su debido resguardo.

6.4 AL GERENTE DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO FINANCIERO

- 6.4.1 Para futuros requerimientos de información, analizar la posibilidad de completar la información en expedientes que por su uso deben corregirse en aspectos formales (Índices, foliado).
- 6.4.2 Incluir dentro de los expedientes del período 2017 las actas del acto de apertura.
- 6.4.3 Reconstruir en su totalidad, el expediente perdido de la Contratación CD 000062-01 del 2015 y remitirlo a la Auditoría Interna para verificación.

6.5 AI GERENTE DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ESTRATÉGICO

- 6.5.1 Valorar las debilidades del Sistema Específico de Valoración de Riesgos expuestas en el presente estudio.
- 6.5.2 Coordinar con el área de Comunicación e Imagen, los requerimientos necesarios para la incorporación de riesgos acordes con las debilidades del sistema.

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN E IMAGEN
EN LOS PERIODOS 2015-2016-2017 – Evaluación del Sistema de Control Interno**

(Informe **FINAL** de auditoría – AI 188-2019 de julio 2019)

FINALMENTE ES IMPORTANTE RECORDAR LAS SIGUIENTES DISPOSICIONES VIGENTES

- a) Artículo 10 de la Ley General de Control Interno: *“Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo cumplimiento”.*
 - b) Artículo 18 de la Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos: *“El control interno será responsabilidad de la máxima autoridad de cada dependencia. En los procesos donde participen dependencias diferentes, cada una será responsable de los subprocesos o actividades que le correspondan...”*
 - c) Dado el carácter a posteriori de sus revisiones, esta Auditoría Interna se reserva el derecho de una evaluación posterior.
-

Funcionaria asignada al estudio:

Revisado:

LICDA. NATHALIE VALVERDE GAMBOA
AUDITORA ASISTENTE

LIC. ALEJANDRO ORTEGA CALDERÓN
AUDITOR SUPERVISOR

Revisado y aprobado:

LIC. GUILLERMO CALDERON TORRES
AUDITOR INTERNO