

RESUMEN EJECUTIVO

INFORME – AU- 004 -2017

INFORME SOBRE PUBLICACIONES O DIARIOS OFICIALES

¿Qué examinamos?

Se estudió y evaluó el control interno de la Unidad de Diarios Oficiales, para determinar el cumplimiento del orden jurídico y técnico, conservación y protección del patrimonio público, comprendiendo las actividades realizadas durante el periodo 2016 y lo que se considere necesario.

¿Por qué es importante?

Para determinar la existencia de adecuados controles, la efectividad de los procedimientos, la conservación y protección del patrimonio público. Además, brindar un mejor servicio como entidad pública a la población costarricense que requiere de nuestros servicios.

¿Qué encontramos?

El Departamento de Diarios Oficiales no contaba con la existencia de Manuales de Procedimientos, nos indicaron que los mismos están en proceso de conformación, razón por la cual no se le ha podido entregar a cada funcionario.

En el Departamento de Diarios Oficiales las imágenes editables son cobradas por “caracter”, independientemente del espacio que ocupen en los Diarios Oficiales. Este cobro es basado en una recomendación realizada por el Encargado de Costos, ante una consulta realizada por dicho Departamento. Dicha recomendación fue dada sin realizar previamente algún tipo de estudio o análisis que lo respaldara. Tampoco se llevó a cabo algún tipo de seguimiento con el fin de evitar el menoscabo económico para la institución, producto del cambio recomendado por el procedimiento.

El Portal Web sigue presentando algunas situaciones que afectan precisamente el cobro, agilización de las publicaciones y el adecuado servicio al cliente, como las siguientes: el precio mínimo del Portal Web difiere del precio indicado en Plataforma de Servicios al momento de realizado el estudio, se presentan errores en la cantidad de veces a publicar los documentos, continúan los atrasos en la fecha de publicación en algunos documentos, esto evidenciado por las quejas de los clientes, el Portal Web autoriza de manera automática, únicamente los pagos realizados con tarjeta de crédito y no los cancelados con transferencia o depósito bancario, no hay suficiente personal para asistir el proceso de aprobación del pago de solicitudes de los documentos que ingresan a la Web. Dicho sistema fue implementado con serias deficiencias de funcionamiento y logística.

No hay un Reglamento de Metodología para la aplicación de precios de las publicaciones en los Diarios Oficiales, que reúna las políticas institucionales, protocolos e interpretación de realizar los cobros e información suficiente para proporcionar claridad a los funcionarios sobre la manera correcta y estandarizada de aplicar las tarifas establecidas para cada caso y tipo de documento.

Las constantes quejas de los usuarios por el mal servicio recibido, específicamente en la atención de llamadas por parte de los clientes para averiguar sobre la fecha de las publicaciones en el Diario Oficial La Gaceta. La central telefónica cuenta con 3 líneas, de las cuales solo están en funcionamiento dos, se cuenta con dos personas para contestar el teléfono, las cuales se incapacitan o solicitan permisos constantemente, además de que las funcionarias realizan otras labores, las bitácoras que se tienen para el control de llamadas no son las óptimas para realizar una adecuada evaluación y verificación de la atención que realizan los funcionarios a este servicio, ya que no poseen, número de teléfono del cliente, nombre del cliente, duración de la llamada, entre otros. Tal situación se debe a que la Imprenta no cuenta con un sistema de “Call Center” para brindar un mejor servicio al cliente.

En la atención al cliente, la Imprenta Nacional no ha prestado mayor atención, esto porque algunos funcionarios que se dedican a la atención al público no tienen un trato o lenguaje amable con dichos clientes, tampoco visten adecuadamente ni cuidan las distancias durante el desempeño de sus funciones. A la fecha, no se ha concretado la solicitud de uniformes para los funcionarios de Plataforma de Servicios, aunado a esto la falta de capacitación en temas sobre el trato o servicio al cliente.

Las Instituciones, Ministerios y Municipalidades que solicitan la modalidad de crédito para la publicación de un documento deben de presentar una orden de compra o respaldo económico que garantice el contenido presupuestario para dicha publicación. Pero, según información obtenida del Departamento de Crédito y Cobro, por su experiencia, en algunos casos, el cobro de documentos ingresados a publicar en estas condiciones dificulta el proceso de cobro oportuno. Por orden de la Dirección General se ha autorizado el ingreso de algunos documentos para publicar en los Diarios Oficiales, sin su respectivo respaldo de pago.

En relación con los activos fijos del Departamento de Diarios Oficiales se detectaron las siguientes inconsistencias: los activos no han sido entregados de manera formal a cada funcionario, algunas boletas de traslado de activos del periodo 2016 no han sido tramitadas, algunos activos no poseen la respectiva placa de identificación y otros activos que no se lograron ubicar físicamente. La Encargada de activos a la fecha no ha dado respuesta sobre el informe enviado por el jefe de Diarios Oficiales.

La Autoevaluación de Control Interno y Valoración de Riesgos para el Departamento de Diarios Oficiales, del periodo 2016, no se realizó, según información brindada por el Departamento de Planificación. Es evidente la falta de información y capacitación de los funcionarios responsables de realizar esta actividad, principalmente en valoración, cómo identificar y mitigar los principales riesgos.

Según oficios relacionados al tema de gratuidad o descuentos en la institución, no existe ningún ordenamiento jurídico que faculte a la Junta Administrativa para poder otorgar ningún tipo de descuento o trato preferencial a ninguna institución de gobierno, salvo aquellas actuaciones que expresamente autorice el ordenamiento jurídico mediante reserva de ley.

Ahora bien, al no ser la Imprenta Nacional una empresa con fines de lucro, es evidente que el precio recomendado y aprobado por la Junta Administrativa, ya es bastante reducido, por considerarse únicamente los costos indirectos, sin incluir el costo de los salarios de gobierno central, por lo que al aplicarse otro tipo de rebajas sobre el mismo se estaría quebrantando el ordenamiento jurídico, en cuanto a las consideraciones que debe mantener la Junta Administrativa para fijar los precios de los bienes y servicios que ofrece la institución.

Por medio de los acuerdos 5849 – 12 – 10 y 176 – 01 – 11, se acuerda reducir el costo de las publicaciones en los Diarios Oficiales de las Instituciones Públicas que accedan a servicios esencialmente dirigidos en temas como: Leyes, Decretos, Directrices y Resoluciones, en el entendido de que pertenecemos a un mismo patrono, eliminando el costo de la Mano de Obra, ya que las plazas de la Imprenta Nacional son pagadas por el Gobierno Central. Pero, llama la atención que ninguna otra empresa pública que brinda servicios básicos a instituciones gubernamentales mantiene tarifas especiales o no considera los salarios como un elemento del costo para calcular sus tarifas. No obstante, la Imprenta Nacional también brinda el servicio de publicaciones a clientes privados, a los que podríamos concluir que quedarían fuera del rango de clientes que indica la Junta Administrativa. Pero, pudimos comprobar que a los clientes privados también se les está descontando del precio a pagar en las publicaciones que realizan, lo que se considera una mala interpretación de la directriz emitida por la Junta Administrativa, dirigida exclusivamente a rebajar el costo de la mano de obra en los servicios de publicaciones realizadas por instituciones gubernamentales.

Es evidente que la Dirección de Comercialización y Divulgación desconoce los problemas y situaciones importantes que afectan los intereses y objetivos de la institución, así como la falta de persistencia y diligencia por parte de la Jefatura de Diarios Oficiales en la solución de problemas, no solo relacionados con aspectos administrativos sino técnicos y operacionales también, que se han presentado en el pasado y continúan en el presente. Se pudo percibir que el mayor peso de la administración y gestión de la Oficina de Diarios Oficiales recae sobre el Encargado de Diarios Oficiales, quien posee mayor control, logística y supervisión diario de todas las actividades y labores que realizan los colaboradores del Departamento, además del desarrollo de otras diligencias intrínsecas en cualquier puesto de encargo.

¿Qué sigue?

Con el propósito de concretar las oportunidades de mejora determinados, se giraron recomendaciones al Ministro de Gobernación y Policía /Seguridad Pública de girar las directrices a las instancias competentes para el cumplimiento de las recomendaciones e informar a la Auditoría Interna sobre los resultados obtenidos en el acatamiento de esas recomendaciones.

A la Junta Administrativa se le recomienda que ante cualquier cambio en los procesos y metodologías para la aplicación de las tarifas para el cobro de los servicios se solicite a las instancias pertinentes un estudio o análisis que al menos contenga todos los elementos de valor necesarios, replantear el análisis de descuentos o tarifas diferenciales aplicados a los clientes y servicios de publicaciones, replantear el análisis del elemento de mano de obra pagada con presupuesto nacional, en el cálculo de las tarifas de los clientes privados, girar las directrices a las instancias competentes para el cumplimiento de las recomendaciones e informar a la Auditoría Interna sobre los resultados obtenidos en el acatamiento de esas recomendaciones.

Al Director General de la Imprenta Nacional se le recomienda gestionar la revisión o corrección de las deficiencias que presenta el Portal Web, la aprobación de un Reglamento Tarifario que reúna todas las políticas de la institución relacionadas con las tarifas de cobro, cumplir con el Manual de Procedimientos de Crédito y Cobro en cuanto a los requisitos de publicaciones de crédito, girar las instrucciones para que se cumpla con la advertencia N° 036 – 2017 sobre la Evaluación de Control Interno y SEVRI, girar las directrices a las instancias competentes para el cumplimiento de las recomendaciones e informar a la Auditoría Interna sobre los resultados obtenidos en el acatamiento de esas recomendaciones.

A la Directora de Comercialización y Divulgación se le recomienda girar las instrucciones pertinentes con el fin de implementar los Manuales de Procedimientos del Departamento de Publicaciones y Diarios Oficiales, mostrar una actitud más involucrada en las labores que desarrollan los Departamentos a su cargo e implementar mecanismos y actividades de supervisión más efectivos y rigurosos en los mismos, solicitar la elaboración de un Reglamento tarifario que reúna todas las políticas de la institución relacionadas con las tarifas de cobro de documentos publicados en los Diarios Oficiales, gestionar las acciones necesarias para la implementación de un “Call Center” que reúna todas las condiciones y recursos necesarios para ofrecer un servicio de calidad, realizar las gestiones necesarias que el personal que labora en la atención de público en el Departamento de Diarios Oficiales mejore su vestimenta, el lenguaje y trato que brindan a los clientes y promover capacitaciones, solicitar a la Dirección General que se respete y cumpla sin excepción con lo establecido en el Manual de Procedimientos de crédito y cobro, en relación a los requisitos para tramitar documentos a publicar bajo la modalidad de crédito, promover a las Jefaturas del Departamento de Publicaciones y Diarios oficiales actitudes diligentes y la obligación de comunicar de manera inmediata a las instancias pertinentes, proporcionar en lo sucesivo mejoras a la metodología de supervisión ejercida sobre el Departamento de Publicaciones con técnicas más efectivas, verificables, contantes y rigurosas, informar a la Auditoría Interna de los resultados obtenidos en el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este Informe.

Al Jefe de Publicaciones se le recomienda cumplir de manera inmediata con la redacción e implementación de los Manuales de Procedimientos del Departamento de Publicaciones y Diarios Oficiales, mostrar una actitud más diligente, informando de manera oportuna y formal a las instancias pertinentes, cualquier situación que atente contra los ingresos e interese de la institución, redactar un Reglamento tarifario que reúna todas las políticas de la institución relacionadas con las tarifas de cobro de documentos publicados en los Diarios Oficiales, solicitar a su jefe inmediato la implementación de un “Call Center” que reúna todas las condiciones y recursos necesarios para ofrecer un servicio de calidad en la atención de llamadas de los usuarios en la Imprenta Nacional, asegurarse de que el personal que labora en la atención de público en el Departamento de Diarios Oficiales mejore su vestimenta, el lenguaje y trato que brindan a los clientes y solicitar capacitaciones para dichos funcionarios en temas como servicio al cliente, ética y todos lo relacionado con este tema, girar las instrucciones pertinentes para que se cumpla sin excepción con lo establecido en el Manual de Procedimientos de Crédito y Cobro, incluir dentro del Plan de trabajo para el Departamento de Publicaciones, que al menos una vez al año se realice sin excepción la correspondiente Autoevaluación de Control Interno y la Valoración de Riesgos, mostrar una actitud más diligente en cuanto a las funciones que le fueron asignadas, con iniciativa y perseverancia en el seguimientos y búsqueda de soluciones oportunas, mediante el planteamiento de políticas planes de trabajo para la solución de problemas no solo de índole administrativo sino operacional que se presentan en el desarrollo de los procesos en el Departamento a su cargo , informar a la Auditoría Interna de los resultados obtenidos en el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este Informe.

Al Encargado de la Oficina Central se le recomienda iniciar el proceso de actualización del Manual de Procedimientos del Departamento de Publicaciones de acuerdo con la Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos de MIDEPLAN, mostrar una actitud más diligente, informando de manera oportuna y formal a las instancias pertinentes, cualquier situación que atente contra los ingresos e interés de la institución, implementar un Reglamento tarifario que reúna todas las políticas de la institución relacionadas con las tarifas de cobro de documentos publicados en los Diarios Oficiales, velar para que el personal que labora en la atención de público en el Departamento de Diarios Oficiales mejore su vestimenta, el lenguaje y trato que brindan a los clientes y solicitar capacitaciones para dichos funcionarios, cumplir sin excepción con lo establecido en el Manual de Procedimientos de Crédito y Cobro, mostrar una gestión más diligente e informar de manera inmediata a las instancias superiores, cuando los tramites no son acatados de manera oportuna por las otras áreas de la organización, mostrar una actitud más diligente en cuanto a la atención oportuna de situaciones presentadas en la Oficina relacionadas con los procesos que puedan atentar contra los intereses de la institución y cumplimiento de los objetivos institucionales, informar a la Auditoría Interna de los resultados obtenidos en el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este Informe.

Al Jefe de Planificación se le recomienda cumplir a la mayor brevedad posible con lo contenido en la advertencia No 036-2017, sobre la Evaluación de Control Interno y SEVRI en la Imprenta Nacional e informar a la Auditoría Interna de los resultados obtenidos en el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este Informe.

Al Encargado de Costos se le recomienda realizar análisis o estudios técnicos más profundos sobre las consultas que le solicitan las diferentes unidades de la institución y que se relacionan con razonabilidad de metodologías para aplicación de tarifas valorando cualquier elemento necesario desde el punto de vista de costos, en función de no afectar los ingresos de la institución, informar a la Auditoría Interna de los resultados obtenidos en el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este Informe.

A la Encargada del Control de Activos se le recomienda proceder de manera inmediata en la atención del informe presentado por la Jefatura de Diarios Oficiales del Departamento de Publicaciones, informar a la Auditoría Interna de los resultados obtenidos en el acatamiento de las recomendaciones emitidas en este Informe.