

RESUMEN EJECUTIVO
INFORME – AU- 007 -2017
INFORME SOBRE OFICINA UBICADA EN EL REGISTRO PÚBLICO

¿Qué examinamos?

La fiscalización cubrió las actividades realizadas en el trámite de cotizaciones y cobro de las publicaciones recibidas y tramitadas por la Oficina Ubicada en el Registro Nacional en Zapote, actividades de enero 2016 a agosto 2017.

¿Por qué es importante?

Para determinar la existencia de controles, la efectividad de los procedimientos, el aprovechamiento de los recursos, la correcta atención a los clientes y el debido cuidado en el manejo de los fondos públicos.

¿Qué encontramos?

La Oficina Desconcentrada, ubicada en el Registro de la Propiedad, no cuenta con un Manual de procedimientos completo y actualizado, ya que el único Manual que poseían era el de Cajas, mismo que fue proporcionado por la Sección de Tesorería del Departamento Financiero.

Tampoco cuentan con un Manual de Usuario del Sistema Informático que utilizan en la oficina, lo que dificulta la comprensión y manejo del mismo.

Se nombró a un funcionario que tiene una plaza de “operario de procesos” como enlace directo de la Oficina Desconcentrada y las Oficinas Centrales, el cual funge como jefatura, pero no cuenta con los requisitos para ostentar dicho puesto, situación que le impediría poder reasignarse en el futuro. Por otra parte, por no tener la autoridad como Jefatura, propiamente, tiene algunas restricciones como: no puede otorgar permisos y otros elementos intrínsecos en cualquier puesto de jefatura.

Antes de la implementación del nuevo sistema, se habían entregado previamente cotizaciones a varios clientes, por lo que se generaron diferencias de precio entre los precios cotizados por el Portal Web y los cotizados en la Plataforma de Servicios, con el nuevo sistema y considerando que a esa fecha la Jefe de Diarios Oficiales tampoco había realizado el proceso de homologar algunos datos en el sistema del portal web, con el nuevo Sistema de Trámite y Cobro de Documentos para evitar las diferencias mencionadas. Lo anterior, sumado a que las cotizaciones entregadas a los clientes tampoco poseían fecha de caducidad, lo que no es práctica común en cualquier tipo de comercio. No obstante, se creó un “rol” en el cual las jefaturas podrían realizar ajustes a las cotizaciones, donde solamente iba a estar autorizados los jefes, pero en la Oficina desconcentrada dicho “Rol” lo poseen dos funcionarios, de los cuales uno es el llamado Enlace Directo y el otro es un subalterno.

En relación con el mantenimiento y el estado del equipo se logró observar que existe una caja negra pegada en la pared, misma que se utiliza para el router y fibra óptica, sin embargo, esos dispositivos se encuentran tirados en el piso en un mobiliario provisional. El equipo informático es muy lento, generando atrasos en la atención al cliente, quejas por parte de la Dirección de Comercialización y Divulgación sobre la poca atención que recibe la oficina ubicada en Zapote cada vez que se produce un problema a nivel informático.

Los funcionarios que se desempeñan en la Oficina Desconcentrada no cuentan con la póliza de fidelidad ni brindan ninguna garantía a favor del Estado, a pesar de que realizan funciones de cobro y recolección de ingresos, como lo exige la Ley # 8131, Ley General de la Administración Financiera y Presupuestos Públicos, en su Artículo # 13.

Se encontraron algunos errores en los documentos que son tramitados en la oficina desconcentrada, tales como: Documentos que son ingresados al sistema para publicar y que no corresponden a lo pagado por el cliente, documentos que ingresan para ser editados en la oficina de Fotocomposición y les faltan páginas, documentos que indican ser publicados de una vez y debía publicarse tres veces o viceversa y duplicidad en el ingreso de los clientes a la base de datos.

No medió documento formal en el traslado de los funcionarios a la Oficina Desconcentrada ni existió entrega formal de las funciones que realizarían, las responsabilidades y condiciones que conlleva un proyecto con un nuevo entorno laboral, logística y algunos cambios de metodología. Ninguno de los funcionarios destacados en la oficina desconcentrada, a la fecha de este estudio, posee plaza o puesto relacionado con el recibo de dinero o valores, cierre de caja y otros puntos relativos al manejo de fondos, a pesar de que realizan esas funciones.

En la visita preliminar realizada por esta Auditoría, a la Oficina Desconcentrada, no se había hecho entrega formal de los activos a cada funcionario ni se habían confeccionado las certificaciones de activos que acredite que cada funcionario recibió conforme todos sus activos.

El control de asistencia de los funcionarios de la Oficina Desconcentrada se limita a una bitácora, donde se anota la hora de entrada y salida de cada funcionario, tampoco se cuenta con cámaras de vigilancia. Por otra parte, se logró observar varias boletas de asistencia que permanecían sin la firma de autorización de la Jefatura y algunas boletas contaban con más de un mes de que el funcionario disfrutara del beneficio, aumentando así el riesgo de anomalías en los reportes de asistencia.

Los funcionarios destacados en la Oficina Desconcentrada cuentan con poca experiencia en labores similares, dado que uno de ellos es de reciente ingreso a la institución, los otros dos funcionarios, uno contaba con un poco más de experiencia sobre los trámites de recibo y cobro de documentos, mientras que el funcionario denominado "Enlace Directo", su experiencia consistía en atención de correos y otros procesos no relacionados directamente con atención al público en ventanilla.

Las facturas que actualmente se utilizan en la Oficina Desconcentrada se imprimen en papel químico, el cual permite que las letras o números se borren con facilidad. Por otra parte, la dirección que sale impresa en dicha factura es de las Oficinas Centrales en La Uruca, lo que produce confusión y molestia en los clientes.

Se pudo observar que los funcionarios que laboran en dicha oficina tratan al cliente con más camaradería o amistad de lo permitido. Por otra parte, las instalaciones físicas carecen de rótulos que guíen al cliente en la forma o logística en que será atendido por los funcionarios. Tampoco se cuenta con un Oficial de Seguridad que les indique donde deben hacer fila o sentarse, para ser atendidos.

El volumen de clientes que se recibe en la oficina desconcentrada es bastante alto, lo cual genera quejas por parte de los funcionarios de la necesidad de contar con más personal. Esta Auditoría realizó una prueba de los clientes atendidos, tanto en oficinas centrales como en la desconcentrada, comprobando que alrededor del 40% de los clientes asisten a la oficina desconcentrada y un 60% son atendidos en las oficinas centrales, pero la cantidad de personal que atiende las Oficinas Centrales es mucho mayor y además cuentan con un cajero que realiza exclusivamente esa función, por lo que los funcionarios se limitan a resolver dudas y recibir documentos para cotización y publicación. Los funcionarios de la Oficina Desconcentrada (que son solamente tres) tienen que evacuar dudas, tramitar documentos para su publicación y además realizar las gestiones de cobro pertinentes.

La supervisión ejercida en toda la línea de mando de la oficina desconcentrada es deficiente en varios aspectos importantes, como falta de visitas regulares a la oficina tanto de la Jefatura de Diarios Oficiales como de la Directora de Comercialización y Divulgación, la falta de apoyo y compromiso de la Jefatura de Diarios Oficiales, cuando se presentó la ausencia de un encargado de la oficina, carencia de constancia y seguimiento en la resolución de problemas pendientes y otras situaciones en las que el personal debe desenvolverse para el desarrollo de sus funciones

¿Qué sigue?

Con el propósito de concretar las oportunidades de mejora determinados, se giraron recomendaciones al Ministro de Gobernación y Policía /Seguridad Pública y a la Junta Administrativa de la Imprenta Nacional, 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.

Al Director General se le recomendó que en lo sucesivo se realicen estudios de factibilidad o de mercado para obtener datos e información de los insumos necesarios para la adecuada planeación, logística y obtención de los recursos necesarios para la adecuada marcha de los proyectos institucionales, brindar los recursos necesarios a la Dirección de Comercialización y Divulgación (humanos y financieros), girar las instrucciones pertinentes e informar a esta Auditoría de los resultados obtenidos.

A la Directora de Comercialización y Divulgación se le recomendó asegurarse que los Manuales de Procedimientos sean culminados a la mayor brevedad posible y dejar evidencia formal y documental, girar

las instrucciones para elaborar el Manual de Usuario para la Oficina Desconcentrada, solicitar y exponer a la Administración la necesidad y los riesgos asociados a la falta de recurso humano, prestar atención a los procedimientos que desarrollan las jefaturas a lo interno de sus oficinas e instarlas a mostrar una actitud más analítica en la prevención de riesgos en los procedimientos realizados por los funcionarios en el sistema, girar las instrucciones para que se realice el proceso de homologar los datos en ambos sistemas y eliminar la posibilidad de corregir las cotizaciones, coordinar con la Sección de Informática para la correcta instalación de la “caja negra”, solicitar al Director Administrativo Financiero para que exija la póliza de fidelidad a los funcionarios que laboran en la oficina desconcentrada, solicitar a la Jefatura de Diarios Oficiales para mejorar los procesos y se minimicen los riesgos que induzcan a error, verificar la entrega formal de las funciones a los funcionarios de la Oficina Desconcentrada, solicitar que todos los funcionarios firmen las certificaciones de los activos que poseen bajo su custodia, documentar una actitud de mayor liderazgo y autoridad con el uso del recurso humano que cuenta con más experiencia, según las necesidades institucionales, solicitar que se realice una mejora en el papel utilizado para las facturas de la oficina desconcentrada y coordinar con la Sección de Informática el cambio de dirección de las facturas impresas, realizar las gestiones pertinentes para que se comience a rotar el personal en la oficina desconcentrada, realizar más visitas e informar a esta Auditoría de los resultados obtenidos.

A la Jefa de Diarios Oficiales se recomienda continuar con el proceso de actualización y culminación del Manual de Procedimientos para la Oficina Desconcentrada, coordinar con el Departamento de Informática la elaboración de un Manual de Usuario para la Oficina Desconcentrada, prestar más atención y mostrar una actitud más analítica en la prevención de riesgos en el trabajo que realizan los funcionarios y a los roles que se les da acceso en el sistema, entregar de manera formal las funciones a los funcionarios de nuevo ingreso o cuando las funciones presenten algún cambio sustancial, emitir las certificaciones de los activos correspondientes a cada funcionario con la respectiva firma, solicitar a la jefatura superior la implementación de un mecanismo de control de asistencia automatizado para los funcionarios de la Oficina Desconcentrada, solicitar formalmente las correcciones necesarias para que se realice una mejora en el papel utilizado en las facturas y coordinar con el Departamento de Informática el cambio de la dirección en la factura, solicitar rotación del personal, realizar visitas más continuas, mostrar una actitud más diligente en cuanto a las funciones que le fueron asignadas, con iniciativa, perseverancia en el seguimiento y búsqueda de soluciones oportunas, apoyo y compromiso en las políticas y planes de trabajo para la solución de problemas e informar a esta Auditoría de los resultados obtenidos.

Al Director Administrativo Financiero girar las instrucciones pertinentes con el fin de que los funcionarios que laboran para la oficina desconcentrada ubicada en el Registro Público cuenten con la póliza de fidelidad respectiva e informar a esta Auditoría de los resultados obtenidos.

Al Jefe del Departamento de Informática, establecer e implementar medidas de emergencia a lo interno del Departamento de Informática, con el fin de brindar un soporte informático más ágil y oportuno e informar a esta Auditoría de los resultados obtenidos.