

Auditoría Interna

08 de marzo de 2023
AI-Ad-04-2023

Señor
Alberto López Chaves
Gerente

Asunto: Servicio Preventivo sobre “Aspectos de control interno en la Oficina Regional de Guanacaste -ORG-”.

Estimado señor:

La Auditoría Interna atendiendo denuncia por aparentes irregularidades presentadas en la Oficina Regional de Guanacaste -ORG-, identifica oportunidades de mejora en el sistema de control interno de dicha oficina, las que se detallan a continuación:

1- La Oficina Regional de Guanacaste se traslada a Playa Panamá

Condición

La ORG a partir del 01 de agosto de 2021, para cumplir con las medidas de contención del gasto provocada por la pandemia COVID-19, se traslada de Liberia a la oficina del Polo Turístico Golfo de Papagayo, ubicada en Playa Panamá, representando un incremento en distancia de 21 kilómetros. La nueva ubicación cuenta con una única calle para su ingreso, no tiene conexión con otras áreas turísticas y para llegar hay 3 horarios de servicio público desde Liberia: 8:00 a.m., 2:00 p.m. y 5:00 p.m.

Criterio

La Junta Directiva¹ acoge la instauración de las oficinas regionales según recomendación técnica DPD-152-2006 que indica que *“El objetivo perseguido es el mejoramiento de la capacidad institucional para implementar los*

¹ SJD-568-2006 (26/7/06)

Auditoría Interna

procesos de dirección, apoyo y acompañamiento requeridos de la Institución...” del cumplimiento de este objetivo se obtendrían los resultados siguientes:

- “i. Se aumenta la presencia institucional en las Unidades de Planeamiento Turístico del país.*
- i. Se facilitan los procesos que involucran trámites institucionales por medio del acercamiento al cliente final que demanda los mismos.*
- ii. Se mejoran los servicios de atención al turista directamente en las regiones turística.*
- iii. Se mejora la relación interinstitucional con las municipalidades del país y con otras instituciones en el ámbito regional.*
- iv. Se mejora la relación con las Cámaras Turísticas Regionales en todo el país.*
- v. Se facilitan los procesos de implementación del Plan Nacional de Turismo y los respectivos Planes Regionales de Turismo.”*

El documento citado², indica con respecto al servicio al turista, que las oficinas regionales brindan:

- Operatividad de centros regionales de información y asistencia.
- Trámite regional de quejas por servicios de empresas turísticas.
- Solicitud y distribución regional de materiales informativos.
- Recepción de documentos en ventanilla única regional.

El apartado de “Costos de operación”, de mismo documento, establece que, el desarrollo de las instalaciones puede hacerse por: construcción, alquiler o espacio compartido y además señala en el punto 6.6 lo siguiente:

“Aun cuando la primera opción tiene la ventaja de generar un espacio institucional propio, las dos últimas alternativas tienen la ventaja de la ubicación, usualmente favorable por estar en el centro de las ciudades, para la función de información turística y facilitación de otros trámites”.

² En la recomendación técnica DPD-152-2006 en la Figura 5. Ubicación del nuevo subproceso de oficinas regionales.

Auditoría Interna

Causa

La Administración no ha realizado un estudio para determinar si la ubicación actual de la ORG}, permite cumplir con los objetivos para los cuáles fue creada, si se puede trasladar a una ubicación más conveniente para los turistas y los empresarios, ahora que la pandemia está entrando en una fase de relativo control y, los ingresos del ICT se están recuperando.

Efectos

Se pueden materializar los riesgos siguientes:

- La ORG no esté cumpliendo con el objetivo para la cual fue creada.
- La presencia institucional en la provincia de Guanacaste se vea afectada.
- Los turistas y los empresarios turísticos no puedan realizar los trámites de forma oportuna.
- La reputación del ICT se va afectada.

2- Clima laboral de la ORG

Condición

El clima laboral, según algunos colaboradores, no es el adecuado e indican que se afecta más con las cargas de trabajo producto de las revisiones de los pases de salud.

Criterio

El Reglamento Autónomo de Trabajo del ICT, establece como deber de las jefaturas la siguiente:

Artículo 44.-Quienes cumplan funciones de jefatura o supervisión, estarán sujetos a los deberes propios de su condición, entre los cuales estarán:

(...)

h. Evaluar periódicamente la buena marcha de su unidad y por consiguiente del personal a su cargo, de conformidad con el presente Reglamento.

Auditoría Interna

La Ley General de Control Interno, artículo 10, establece que es responsabilidad del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento.

La Carta Iberoamericana de la Función Pública, capítulos nos. 7, inciso h) y 49 establecen lo siguiente:

“7. En particular, son criterios que inspiran los enunciados de la Carta:

(...)

h) La promoción de la comunicación, la participación, el diálogo, la transacción y el consenso orientado al interés general, como instrumentos de relación entre los empleadores públicos y su personal, a fin de lograr el clima laboral más favorable, y el mayor grado de alineamiento entre los objetivos de las organizaciones y los intereses y expectativas de su personal.

(...)

49. Los empleadores públicos deberán ocuparse de conocer el clima laboral de sus organizaciones, evaluándolo periódicamente y teniendo en cuenta estas evaluaciones para la revisión y mejora de sus políticas y prácticas de gestión de las personas.”

Causa

- El Coordinador de la ORG no está supervisando o evaluando de manera eficaz el clima laboral de los colaboradores a su cargo.
- La Administración no cuenta con acciones/programa para velar que las unidades mantengan un clima laboral adecuado para el bienestar integral de los colaboradores.

Efecto

La condición indicada por algunos colaboradores de la ORG, puede incidir de forma negativa en el servicio que se brinda en esa sede. Además, puede repercutir en la reputación del ICT porque los turistas o empresarios pueden percibir un servicio deficiente por parte del ICT.

Auditoría Interna

3- Asignación y uso de los vehículos institucionales en la ORG

Condición

La ORG está utilizando los vehículos institucionales para el traslado de los funcionarios desde Liberia hacia la oficina en Playa Panamá y viceversa, sin contar con la resolución motivada que permita dicho uso. Además, no cuenta con autorización para que los vehículos circulen en horas y días fuera del horario institucional. El vehículo está siendo guardado en la casa de habitación de un operador de equipo móvil.

Criterio

El Reglamento para el control y uso de los vehículos propiedad del ICT,³ establece lo siguiente:

Artículo 17 (...) “En cuanto a las dependencias regionales, los vehículos asignados de conformidad con este artículo estarán bajo la responsabilidad de los encargados de cada dependencia y sujetos a los controles establecidos para el resto de la flota”.

La Procuraduría General de la República, al respecto señala⁴ lo siguiente:

“...Debe tenerse presente que para que los vehículos de uso administrativo puedan circular en horas y días fuera del horario normal y en trayectos distintos, debe mediar una autorización de la autoridad superior en la cual se sustente la motivación y la excepcionalidad de dicho uso; ...Para tales efectos, deberá considerar necesariamente todos los parámetros incluidos en la normativa de control interno, incorporando mecanismos de control suficientes y necesarios para asegurar que el uso de estos bienes públicos esté estrechamente ligado con el cumplimiento de sus funciones. De lo contrario, se estaría incurriendo en prácticas contrarias a la normativa vigente en cuanto al uso eficiente de este tipo de bienes; lo que además podría acarrear responsabilidades de tipo administrativo, civil e incluso penal”.

³ Publicado en La Gaceta N° 81-2014 del 29/4/14.

⁴ DJ-0776-2014, 29/10/14

Auditoría Interna

Las Normas de control interno del Sector Público -NCISP-, No. 4.5.1, establece que los titulares subordinados deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos.

Causa

- El Coordinador de la ORG no tiene implementados los controles pertinentes para el uso adecuado de los vehículos institucionales asignados a esa sede regional; ni está observando los controles establecidos por la Administración para el uso de los automotores.
- La supervisión ejercida por el jefe del Departamento de Oficinas Regionales, sobre el uso de los vehículos de la ORG no está siendo efectiva.

Efecto

Se pueden materializar los riesgos siguientes:

- Legal, por incumplimiento de la normativa.
- Beneficio indebido a los funcionarios de la ORG, por brindarles traslado a la sede de trabajo con vehículos institucionales.
- Riesgo de pérdida de recursos, ya que, en caso de robo de algún vehículo institucional, no se pueda gestionar la póliza debido a que se resguardan en la casa de habitación de un funcionario y no en las instalaciones de la ORG.
- Reputación del ICT

4- Necesidad de dos plazas de operador de equipo móvil y dos vehículos en la ORG

Condición

La ORG cuenta con 2 plazas de operador de equipo móvil y 2 vehículos institucionales, sin que se haya realizado un estudio de cargas de trabajo o similar que permita determinar esa necesidad y con ello garantizar un uso eficaz y eficiente de esos recursos públicos.

Auditoría Interna

Las demás oficinas regionales tienen asignado un operador de equipo móvil y un vehículo, por su parte, las oficinas centrales del ICT dispone de 9 choferes y 32 vehículos para atender los demás requerimientos Institucionales.

Criterio

La Ley N°9371⁵ señala la obligatoriedad de las instituciones públicas en tomar las medidas necesarias para garantizar un uso eficaz y eficiente de los recursos públicos.

Las NCISP⁶ estipulan que se deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional.

Causa

El jefe de Oficinas Regionales no ha realizado un estudio de cargas de trabajo o análisis similar, considerando las actividades que realiza la ORG y la jurisdicción, entre otros aspectos, determine la necesidad de contar con 2 plazas de operador de equipo móvil y 2 vehículos, la justificación externada es:

“Primero que nada tenemos que considerar la jurisdicción de la Oficina Regional, la cual es la totalidad de la Provincia de Guanacaste. Esto significa que las distancias que se deben recorrer para atender inspecciones (de cualquier tipo), atender reuniones u otras actividades, son muy grandes, inclusive en la mayoría de los casos se debe solicitar hospedaje para poder atender las giras programadas. Esta necesidad quedó en evidencia durante el proceso de atención de Pases de Salud, en donde las Oficinas Regionales de Puntarenas y Llanuras del Norte realizaban las inspecciones de Declaratoria Turística y ZMT, en donde una de las principales observaciones que se nos hizo llegar fue las grandes distancias que se deben trasladar. Así las cosas, me parece que esta es la valoración suficiente para mantener la presencia de 2 choferes, lo cual nos ha permitido optimizar de una mejor manera los recursos institucionales, y además uno de los compañeros choferes, por el manejo del idioma inglés, se ha

⁵ Ley de Eficiencia en la Administración de los recursos Públicos, artículo 4.

⁶ Normas de control interno para el Sector Público. Norma 1.4

Auditoría Interna

vuelto una pieza fundamental en las giras de prensa internacional que durante el año coordinamos con Mercadeo.”

Efecto

Se pueden materializar los riesgos siguientes:

- Eficiencia, por no haber una adecuada proporcionalidad en la asignación de los recursos de la ORG -vehículos y operadores de equipo móvil-.
- Que el ICT no pueda atender otras actividades prioritarias por no disponer de suficientes operadores de equipo móvil y vehículos en oficinas centrales.
- Reputación del ICT.

5- La ORG no cuenta con identificación que facilite su ubicación por parte de los turistas o empresarios

Condición

La ORG no dispone de rótulo o distintivo que la identifique como oficina del ICT⁷, que le permita al turista y usuarios ubicarla para realizar los trámites. El rótulo que tenía en Liberia no se traslada a la Oficina del PTGP.

El Departamento de Oficinas Regionales desde el año anterior, realiza gestiones para el diseño y adquisición de un nuevo rótulo, pero a la fecha de este informe no se ha concluido.

Criterio.

La Ley General de la Administración Pública, artículo 103, inciso 3) establece la responsabilidad del uso eficiente de los recursos mediante actos y contratos necesarios.

Las NCISP, norma 1.2, establece que el Sistema de Control Interno debe brindar una seguridad razonable de que los recursos se utilicen para lo que

⁷ Según visita realizada por la Auditoría Interna a la ORG el 16 y 17 de enero 2023.

Auditoría Interna

fueron dados y de que dispone de actividades para prevenir el desperdicio y para la adecuada utilización de los recursos.

Causa

Las gestiones que realiza el Departamento de Oficinas Regionales para instalar un rótulo en la ORG no han sido efectivas y no ha valorado trasladar el rótulo que se tenía en Liberia.

Efectos

Se pueden materializar los riesgos siguientes:

- Uso poco eficiente de los recursos, porque se puede incurrir en un gasto adicional al adquirir otro rótulo para la ORG pudiendo utilizar el que se tenía en Liberia, máxime que el factor que se considera para trasladarla fue los recursos.
- Que los turistas y los empresarios se les dificulte ubicar a la ORG y no puedan realizar los trámites de forma oportuna.
- La reputación del ICT se puede ver afectada de forma negativa.

Se advierte

La Ley Orgánica, artículo 32, establece que el Gerente es el responsable del eficiente y correcto funcionamiento administrativo de la Institución y debe ejercer las funciones inherentes a su condición de administrador general y jefe superior del Instituto, vigilando la organización, funcionamiento y coordinación de todas sus dependencias y la observación de las leyes, reglamentos y resoluciones de la Junta Directiva, razón por la cual, se comunica lo determinado en relación con la ubicación de la oficina, clima laboral, uso de vehículos, la necesidad de 2 plazas de operador de equipo móvil y la rotulación de la ORG; con el propósito que tome las acciones pertinentes para subsanar las causas determinadas y gestionar los riesgos identificados en este servicio preventivo.

Se solicita a la Gerencia, informar a esta Auditoría Interna dentro de los próximos diez días hábiles, sobre las acciones tomadas en relación con este servicio preventivo, a efecto de determinar lo procedente.

Auditoría Interna

El presente servicio se realiza con fundamento en las competencias conferidas a la Auditoría Interna en la Ley Orgánica del ICT, artículos 33 y 35, la Ley General de Control Interno, artículo 22, inciso d), las “Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público”, norma 1.1.4 y en atención del Plan Anual de Trabajo.

Atentamente,

Romel Álvarez Navarro
Auditor Interno a.i.

C. Sr. Gustavo Alvarado Chaves
Sr. Jorge Retana Navarro
Sr. Walter Torres Meléndez
Consecutivo

RAN/RQT