

Auditoría Interna

27 de febrero de 2023
AI-P-Ad-06-2023

Señor
Alberto López Chaves
Gerente General

Asunto: Servicio Preventivo sobre “oportunidades de mejora en la comunicación con la Oficina Regional de Limón”

Estimado señor:

La Auditoría en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo, está desarrollando el estudio “Gestión de la Oficina Regional de Limón” -ORL- y tiene como objetivo verificar si los servicios que proporciona la Oficina son eficaces y eficientes, del estudio se identifican las siguientes oportunidades de mejora en la comunicación con dicha oficina:

Condición

- Algunos colaboradores de la ORL tienen problemas de comunicación debido a problemas de conectividad y con la telefonía IP, lo que limita el acceso al correo institucional y a las llamadas por medio de la aplicación Teams.
- El computador asignado una colaboradora presenta problemas de conexión con los sistemas institucionales; el CPU se envía al Departamento de Tecnologías de Información, el cual se revisa, pero según la colaboradora sigue presentando las mismas condiciones.
- Los equipos no tienen cámaras lo cual dificulta realizar reuniones efectivas.

Criterio

El Reglamento Autónomo de Trabajo establece:

“Artículo 41. *La Institución deberá ofrecer a sus personas funcionarias:*

Auditoría Interna

a. Los medios necesarios y facilidades, dentro de las posibilidades del ICT, para que puedan efectuar las funciones a su cargo con el alto grado de eficiencia que se les pide.”

“Artículo 42.- Son derechos de las personas funcionarias además de los establecidos por las leyes de trabajo y los que se consignan en otros artículos de este Reglamento, los siguientes:

b. Disponer de los materiales, así como de los utensilios, instrumentos y otros elementos necesarios para desarrollar su labor.”

Las Normas de Control Interno para el Sector Público¹ mencionan que se deben establecerse y funcionar adecuados canales y medios de comunicación, que permitan trasladar la información de manera transparente, ágil, segura, correcta y oportuna, a los destinatarios idóneos dentro y fuera de la institución.

Causas

1. Las gestiones que realiza la ORL ante TI y Administrativo para solucionar la situación que se presenta con la conectividad y la telefonía IP no son efectivas.
2. El Departamento de Oficinas Regionales no brinda a la ORL las herramientas necesarias para que efectúe las funciones con eficiencia.
3. El Departamento de Tecnologías de Información no brinda solución eficaz para atender la situación que se presenta con la computadora de la colaboradora.

Efectos

Se pueden materializar los riesgos siguientes:

1. El servicio que brinda la ORL se puede ver afectado, lo que incide en la eficiencia.
2. La reputación del ICT se puede ver afecta, debido a que dificulta a los usuarios -empresarios o terceros- la atención oportuna de los trámites que brinda la ORL.

¹ Norma 5.7.1 Canales y medios de comunicación

Auditoría Interna

3. La comunicación con los usuarios internos de la Institución se puede ver afectada, repercutiendo en la ejecución de sus labores.
4. La labor de la Auditoría se ha visto afectada, lo cual incide en el presupuesto de tiempo que se tiene programado para el estudio.

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 sobre las oportunidades de mejora en la comunicación con la ORL, con el propósito que se tomen las acciones pertinentes para que se subsanen las causas identificadas y administrar al menos los riesgos determinados 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.

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,

Rómel Álvarez Navarro
Auditor Interno a.i

- C. Sr. Jorge Retana Navarro
Sra. Karen Hernández Bonilla
Sr. Juan Carlos Quirós Espinoza
Srta. Milena Moreno Rojas
Consecutivo

RAN / kfs