



Auditoría Interna

27 de enero de 2023
AI-P-Ad-02-2023

Señor
Alberto López Chaves
Gerente

Asunto: Servicio Preventivo sobre el “Uso de equipos multifuncionales”

Estimado señor:

La Auditoría en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo, analiza el costo/beneficio de los equipos multifuncionales existentes en el ICT, el periodo evaluado es de febrero a diciembre 2022.

Se tiene como antecedente que, el Departamento Administrativo contrata a la empresa CONTIMACA DE COSTA RICA S.A, el servicio de arrendamiento de 15 equipos multifuncionales láser, por un monto de \$52.777,29, con una vigencia de 1 año con prórrogas por 3 años. La oferta económica que presenta la empresa establece un monto fijo mensual de \$1.990,00 más el consumo de impresión y fotocopiado de cada equipo según el departamento.

Se determina del análisis los resultados siguientes:

1. Justificación de la contratación del uso de los equipos multifuncionales

Condición

El Departamento Administrativo no justifica mediante estudio, el costo/beneficio, de la necesidad institucional de cambiar los equipos de fotocopiado, impresión y escaneo propiedad del ICT por el arrendamiento de unidades multifuncionales.

Auditoría Interna

Criterio

La Ley de Contratación Administrativa, artículo 7 -Inicio del procedimiento- indica que, el expediente que se conforme debe contener la justificación de su procedencia, una descripción y estimación de costo del objeto.

El Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, artículo 8 -Decisión inicial- indica que, la decisión se adopta una vez que la unidad usuaria, en coordinación con las respectivas unidades técnica, legal y financiera acrediten al menos la justificación de la procedencia de la contratación, con indicación expresa de la necesidad a satisfacer y la descripción del objeto, las especificaciones técnicas y características de los bienes, obras o servicios que se requieran.

Causa

El Departamento Administrativo no realiza análisis sobre el consumo de impresiones y fotocopiado de los departamentos para determinar cuál es la mejor opción, si arrendar o mantener los equipos del ICT.

Efectos

Se puede estar incurriendo en un uso ineficiente de los recursos, porque al no hacer el análisis de la opción que más le conviene al ICT, se podría estar pagando más por el uso de las multifuncionales que mantener los equipos del ICT, pues existe un costo fijo mensual de \$1.990,00 es decir, haya o no impresiones y fotocopiado.

2. Controles de impresión y fotocopias

Condición

- Algunos departamentos no tienen implementados controles para las impresiones y fotocopiado en el uso del equipo multifuncional.
- La CIMAT, la Dirección Ejecutiva PTGP y Gestión Turística mantienen expedientes físicos para atender los trámites y gestiones.

Se presenta a continuación, un detalle del consumo de los 15 equipos multifuncionales láser arrendados:

Auditoría Interna

Cuadro 1 Consumo escaneo, copias e impresión equipos multifuncionales Febrero a diciembre 2022

CONSUMO MULTIFUNCIONALES					
DIRECCIÓN/ DEPARTAMENTO	CARGO BÁSICO MENSUAL	TOTAL ESCANEO	TOTAL IMPRESIÓN	TOTAL COPIAS	COSTO TOTAL DÓLARES
Administrativo	\$125,00	275	3250	702	\$ 138,63
Auditoría Interna	\$125,00	18	296	0	\$ 8,71
CIMAT	\$125,00	4610	2956	105	\$ 83,16
Dirección Gestión Turística	\$155,00	2803	26606	2063	\$ 870,57
Administrativa Financiera//Financiero //Gestión Talento Humano	\$125,00	581	8678	1048	\$ 305,45
Gerencia General	\$125,00	121	1149	86	\$ 33,96
Mercadeo	\$155,00	371	1595	170	\$ 49,61
Planificación	\$125,00	818	1963	73	\$ 107,19
Polo Turístico Golfo Papagayo	\$155,00	7197	25736	999	\$ 797,55
Presidencia Ejecutiva	\$155,00	1005	20121	616	\$ 1.007,43
Proveeduría// Administración Tributaria	\$125,00	4011	6029	612	\$ 200,73
Secretaría de actas	\$155,00	213	1782	581	\$ 115,82
Servicio al Turista	\$155,00	31	1199	52	\$ 34,70
Tecnologías de Información	\$125,00	76	448	65	\$ 16,74
Transportes	\$60,00	661	3232	757	\$ 107,70
TOTAL MENSUAL		22.791	105.040	7.929	\$ 3.877,97

Fuente: Departamento Administrativo. (Véase detalle de escaneo, impresión y copias en Anexo 1)

La información que muestra el cuadro anterior, permite concluir que, el consumo de papel en la Institución no se encuentra acorde con la “Política documento electrónico del ICT”, ni con la “Directriz de uso de la firma digital y gestión electrónica de documentos”, ni con lo indicado en el “Sistema de gestión ambiental organizacional” del ICT en el apartado “Política ambiental”, ya que aún la cultura hacia la creación de documentos e información en medios electrónicos -archivos digitales- no es sólida en el ICT.

Auditoría Interna

Criterio

El Plan Nacional de Turismo establece en el capítulo 3 “Turismo en Costa Rica”, punto 3.7 “Objetivos del milenio”, indica que los objetivos de desarrollo sostenible - ODS- aprobados por las Naciones Unidas persiguen entre otros, proteger el planeta y el turismo, aparecen en al menos la meta del objetivo 8, 12 y 14, sobre desarrollo económico sostenible e inclusivo, producción y consumo sostenibles, y uso sostenible de los océanos y de los recursos marinos, respectivamente, además; se tiene como estrategia “Gestión sostenible del turismo” que impulsa la contribución del turismo a la consecución de los 17 ODS.

La Gerencia mediante G-1233-2015 (30/06/2015) emite la Política “Documento Electrónico del ICT” que tiene como objetivo establecer las disposiciones generales que permitan la implementación de la gestión electrónica interna y externa del ICT, garantizando la calidad, confiabilidad, oportunidad, custodia y seguridad de la información, en procura de alcanzar prácticas de cero papeles.

(...)

“Todas las Direcciones y Departamentos del Instituto Costarricense de Turismo deberán emitir, transmitir y custodiar electrónicamente oficios y demás documentos relativos a los trámites y gestiones propias de cada unidad.” (...)

La directriz G-1054-2016 “Uso de la firma digital y gestión electrónica de documentos” promulgada por la Gerencia, indica los aspectos siguientes:

- *La documentación formal que se emite y firme se suscribe utilizando la firma digital.*
- *Toda comunicación se hará mediante correo electrónico institucional.*
- *Los departamentos mantendrán y gestionarán un archivo digital de todos los documentos electrónicos enviados y recibidos.*
- *Los documentos recibidos en carácter de copia, deberán ser archivados digitalmente por las unidades (...)*

El Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística -DCRST- tiene dentro de sus procesos a cargo, la gestión ambiental institucional con el propósito de brindar seguimiento al Plan de Gestión Ambiental y la estrategia nacional del cambio climático, con el fin de desarrollar acciones frente al cambio climático global para garantizar la sostenibilidad de los productos y servicios a nivel nacional.

Auditoría Interna

El “*Sistema de gestión ambiental organizacional*” del ICT, en el apartado “*Política ambiental*” define indicadores ambientales con el objetivo de contar con lineamientos específicos para lograr un seguimiento efectivo y generar procesos de mejora continua para mitigar el impacto en la organización. Dentro de los indicadores ambientales se encuentra el consumo de papel:

- “*Contar con un registro de consumo de papel.*”
- *Sensibilizar, educar y capacitar sobre el consumo de papel a los colaboradores.*
- *Innovar en procesos administrativos para reducir la cantidad de papel utilizado para trámites.*
(...)
- *Utilizar expedientes digitales.”*

Las Normas de Control Interno del Sector Público -NCISP¹- establecen que se deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar actividades de control que contribuyan asegurar razonablemente la operación, el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales.

Causas

- Las Unidades de Secretaría de Actas y Presidencia Ejecutiva realizan impresiones y fotocopiado de documentos a solicitud de la Jefatura.
- La Directriz “*Uso de la firma digital y gestión electrónica de documentos*” excluye los trámites de declaratoria y contratos turísticos, sin ninguna justificación que ampare la excepción.
- La CIMAT, la Dirección Ejecutiva PTGP y Gestión Turística están incumpliendo la política “*Documento Electrónico del ICT*”, la Directriz “*Uso de la firma digital y gestión electrónica de documentos*”, y el “*Sistema de gestión ambiental organizacional*” del ICT en el apartado “*Política ambiental*”.
- El “*Sistema de Gestión Documental ICT*” inicia su desarrollo en enero 2019 y a la fecha se encuentra en proceso de implementación.

¹ 4.1 Actividades de control

Auditoría Interna

Efectos

- Se materializa el riesgo de que la Institución asume costos por la impresión y fotocopiado de documentos que pueden ser digitalizados.
- La imagen institucional se puede ver afectada al no ofrecer a los usuarios externos facilidades para realizar sus trámites de forma digital, lo que implica que el administrado tenga que presentarse al ICT.
- La imagen del ICT también se puede ver afectada porque no está cumpliendo en su totalidad con las políticas y directrices emitidas relacionadas con el uso de cero papeles y la digitalización de los documentos.
- La Administración está realizando prácticas que van en contra del programa de sostenibilidad impulsado por la Institución.

3. Excepciones de la Directriz “Uso de la firma digital y gestión electrónica de documentos”

Condición

La directriz “*Uso de la firma digital y gestión electrónica de documentos*”, exceptúa los trámites de declaratoria y contrato turístico, pues establece:

“Se excluyen de las disposiciones de esta Directriz la documentación de personal que emite Recursos Humanos a través del sistema SIRH, trámites de declaratoria y contratos turísticos, los cuales por su situación actual o impacto en el servicio deben ser tratados como proyectos.”

Criterio

El DCRST tiene dentro de sus procesos a cargo, la gestión ambiental institucional con el propósito de brindar seguimiento al Plan de Gestión Ambiental y la estrategia nacional del cambio climático, con el fin de desarrollar acciones frente al cambio climático global para garantizar la sostenibilidad de los productos y servicios a nivel nacional.

El “*Sistema de gestión ambiental organizacional*” del ICT en el apartado “*Política ambiental*” define indicadores ambientales con el objetivo de contar con lineamientos específicos para lograr un seguimiento efectivo y generar procesos de

Auditoría Interna

mejora continua para mitigar el impacto en la organización. Dentro de los indicadores ambientales se encuentra el consumo de papel:

- *“Contar con un registro de consumo de papel.*
- *Sensibilizar, educar y capacitar sobre el consumo de papel a los colaboradores.*
- *Innovar en procesos administrativos para reducir la cantidad de papel utilizado para trámites.*
- *(...)*
- *Utilizar expedientes digitales.”*

Las NCISP² mencionan que deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una debida gestión documental institucional, mediante el control, almacenamiento y recuperación de la información de manera oportuna, eficiente y de conformidad con las necesidades institucionales, además; propiciar el aprovechamiento de tecnologías de información que apoyen la gestión institucional mediante el manejo apropiado de la información y la implementación de soluciones ágiles y de amplio alcance.

Causa

La directriz *“Uso de la firma digital y gestión electrónica de documentos”* emitida el 2016, no se ha revisado con la finalidad de analizar sus resultados, por lo que puede estar rezagada ante los cambios tecnológicos, culturales y la transformación digital que vive el mundo.

Efecto

La excepción establecida en la directriz permite que varios documentos no se digitalicen, situación que origina que a la fecha algunos departamentos utilicen expedientes físicos, lo que aumenta los costos por concepto de impresiones y fotocopiado, además, esta práctica va en contra de las políticas y directrices sobre cero papeles.

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

² 5.4 Gestión Documental y 5.9 Tecnologías de información

Auditoría Interna

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 el consumo y costos asumidos por el uso de los equipos multifuncionales y el estado de cumplimiento de las disposiciones de la gestión electrónica del ICT, 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.

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. Wilson Orozco Gutiérrez
Sr. Juan Carlos Quirós Espinoza
Srta. Mariana Garita Fournier
Srta. Milena Moreno Rojas
Comisión Ambiental ICT
Consecutivo

RAN / kfs

Auditoría Interna

ANEXO 1

Consumo escaneo, copias e impresión equipos multifuncionales Febrero a diciembre 2022

CONSUMO MULTIFUNCIONALES		TOTALES FEBRERO A SETIEMBRE 2022								TOTALES		
DIRECCIÓN/ DEPARTAMENTO	CARGO BÁSICO MENSUAL	ESCANEO		TOTAL ESCANEO	IMPRESIÓN		TOTAL IMPRESIÓN	COPIA		TOTAL COPIAS	TOTAL IMPRESIÓN Y COPIAS	COSTO TOTAL DÓLARES
		Color	B/N		Color	B/N		Color	B/N			
Administrativo	\$125,00	15	260	275	48	3202	3250	262	440	702	3.952	\$ 138,63
Auditoría Interna	\$125,00	5	13	18	7	289	296	0	0	0	296	\$ 8,71
CIMAT	\$125,00	1157	3453	4610	5	2951	2956	0	105	105	3.061	\$ 83,16
Dirección Gestión Turística	\$155,00	1577	1226	2803	425	26181	26606	512	1551	2063	28.669	\$ 870,57
Administrativa Financiera//Financiero //Gestión Talento Humano	\$125,00	306	275	581	191	8487	8678	225	823	1048	9.726	\$ 305,45
Gerencia General	\$125,00	91	30	121	3	1146	1149	3	83	86	1.235	\$ 33,96
Mercadeo	\$155,00	248	123	371	19	1576	1595	0	170	170	1.765	\$ 49,61
Planificación	\$125,00	102	716	818	468	1495	1963	39	34	73	2.036	\$ 107,19
Polo Turístico Golfo Papagayo	\$155,00	2272	4925	7197	735	25001	25736	0	999	999	26.735	\$ 797,55
Presidencia Ejecutiva	\$155,00	330	675	1005	4345	15776	20121	0	616	616	20.737	\$1.007,43
Proveeduría// Administración Tributaria	\$125,00	2400	1611	4011	59	5970	6029	149	463	612	6.641	\$ 200,73
Secretaría de actas	\$155,00	87	126	213	489	1293	1782	16	565	581	2.363	\$ 115,82
Servicio al Turista	\$155,00	29	2	31	3	1196	1199	6	46	52	1.251	\$ 34,70
Tecnologías de Información	\$125,00	53	23	76	17	431	448	11	54	65	513	\$ 16,74
Transportes	\$60,00	299	362	661	0	3232	3232	0	757	757	3.989	\$ 107,70
TOTAL MENSUAL				22.791			105.040			7.929	112.969	\$3.877,97

Fuente: Departamento Administrativo