



## AUDITORIA INTERNA

Evaluación de Control Interno en algunos de los  
procedimientos de la Unidad de Comunicación  
Estratégica

17 de enero del 2018

## Contenido

I.	RESUMEN EJECUTIVO.....	3
II.	INTRODUCCIÓN.....	4
III.	RESULTADOS DEL ESTUDIO .....	7
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	23

## I. RESUMEN EJECUTIVO

Hemos realizado el presente estudio sobre la evaluación de Control Interno en algunos procedimientos de la Unidad de Comunicación Estratégica.

Este estudio forma parte de los trabajos a ser desarrollados durante el año 2017, según el programa de trabajo de la Auditoría Interna atendiendo lo dispuesto en el Artículo 22 de la Ley General de Control Interno N°8292, en cuanto a que compete a la Auditoría Interna realizar auditorías o estudios especiales semestralmente, en relación con los fondos públicos sujetos a su competencia institucional. El estudio se realizó en los meses de mayo, junio, setiembre y octubre del 2017.

El Jerarca y el Titular Subordinado son responsables de establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de Control Interno Institucional; y la Administración Activa es responsable de realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, de acuerdo con lo que establece la referida Ley. Nuestra responsabilidad consiste en contribuir con el logro de los objetivos institucionales, mediante la práctica de un enfoque sistémico y profesional para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección en las entidades.

El presente estudio fue realizado de acuerdo con el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República<sup>1</sup> (CGR). Nuestra consideración sobre el Control Interno se basa en el examen de pruebas selectivas y no necesariamente revela todos los asuntos que podrían constituir deficiencias significativas, lo anterior debido a las limitaciones inherentes a cualquier estructura de Control Interno cuyo objetivo es suministrar una **seguridad razonable**, pero no absoluta, de que la actuación del Jerarca y la Administración se ejecuta conforme al marco legal, técnico y a las sanas prácticas.

---

<sup>1</sup> R-DC-64-2014. Aprobado mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República el 11-08-2014. Publicada en La Gaceta No. 184 del 25 de setiembre, 2014.

## II. INTRODUCCIÓN

### Antecedentes

El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica fue fundado en el año 1865, y a partir de la promulgación de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros - Ley No. 8653<sup>2</sup> pasa a ser un órgano de desconcentración máxima adscrito al Instituto Nacional de Seguros - INS-. En la actualidad está conformado por la Dirección General que tiene a su cargo, la Dirección Administrativa, la Dirección Operativa así como las dependencias que reportan directamente a dicha Dirección General, a saber Secretaría de Actas, la Asesoría Jurídica, Planificación, Contraloría de Servicios, Mercadeo y la Unidad de Comunicación Estratégica.

### Objetivo General del estudio

Evaluar la razonabilidad de la gestión, debida diligencia y Control Interno, en torno a algunas de las funciones que desempeña la Unidad de Comunicación Estratégica, con base en una muestra de los procedimientos, en temas tales como publicaciones pagadas por el Benemérito Cuerpo de Bomberos, comunicados internos, organización de eventos especiales, entre otros.

Todo con el fin de proteger y conservar el patrimonio público, contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. Lo anterior a la luz de los principios de economicidad, control (los recursos se hayan utilizado según los fines solicitados), precisión, exactitud y equilibrio y de conformidad con el marco normativo correspondiente.

Determinar los riesgos del proceso de la Unidad de Comunicación Estratégica y el cumplimiento de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público<sup>3</sup>.

### Alcance y Limitaciones

#### Alcance:

1. Revisar que las funciones que desempeña la Unidad de Comunicación Estratégica, se haya cumplido con las leyes, reglamentos, y normativa establecida por la Contraloría General de la República y el Benemérito Cuerpo de Bomberos.

---

<sup>2</sup> Publicada en el Alcance N° 30 A La Gaceta 152 del 7 de Agosto del 2008. Artículo 53 Modificación de la Ley No. 8228 Ley del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

<sup>3</sup> Decreto Ejecutivo N° 34029-H, publicado en La Gaceta 196 del 11 de octubre de 2007, en donde decreta la Adopción e Implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP), en el ámbito Costarricense

## 2. Determinación de la muestra:

- 2.1 Para la evaluación del procedimiento “2-05-01-003 *Publicaciones Pagadas por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica*”, la Encargada de la Unidad de Comunicación Estratégica, remitió a esta Auditoría, un correo electrónico con fecha 30-05-2017, donde se adjunta un listado en *Excel* el cual contiene un total de 46 facturas emitidas por el pago de las publicaciones durante el año 2016, de dicho listado se seleccionó una muestra de diez facturas utilizando el siguiente criterio, se escogió la factura de mayor monto que se pagó (¢1.547.000) y las restantes nueve facturas se seleccionaron al azar utilizando el programa estadístico “*número al azar*” en la dirección <http://www.numeroalazar.com.ar/>.
- 2.2 Para la evaluación del procedimiento “2-05-01-007 *Organización de Eventos Especiales*” la Encargada de la Unidad de Comunicación Estratégica, remitió a esta Auditoría, un correo electrónico con fecha 12-06-2017, donde se adjunta el “*Calendario de Eventos 2016*” el cual contiene un listado con un total de 21 eventos especiales, efectuados durante el año 2016. Con base en este se procedió a escoger al azar una muestra de 2 eventos especiales, utilizando el programa estadístico “*número al azar*” en la dirección <http://www.numeroalazar.com.ar/>.
- 2.3 Para la evaluación del procedimiento “2-05-01-008 *Comunicados Internos*” la Encargada de la Unidad de Comunicación Estratégica, remitió a esta Auditoría, un correo electrónico con fecha 12-06-2017, donde se adjunta un total de 18 comunicados internos, durante el año 2016. Con base en este se procedió a escoger al azar una muestra de 2 comunicados internos, utilizando el programa estadístico “*número al azar*” en la dirección <http://www.numeroalazar.com.ar/>.

### **Limitaciones:**

1. El pasado mes de mayo, se inició el estudio de Control Interno en la Unidad de Comunicación Estratégica, sin embargo; durante el desarrollo (en el mes de julio), se remitió a esta Auditoría Interna, un estudio especial (denuncia), por parte del Presidente del Instituto Nacional de Seguros, por lo cual en el mes setiembre se retomó nuevamente el estudio en la Unidad de Comunicación Estratégica esto generando un retraso en el cronograma de trabajo de la Auditoría.
2. Se recopiló información sobre los procedimientos internos que tiene la Unidad de Comunicación Estratégica, no obstante; el estudio se delimitó a los siguientes procedimientos: “2-05-01-003 *Publicaciones Pagadas por el Benemérito Cuerpo de*

*Bomberos de Costa Rica”, “2-05-01-007 Organización de Eventos Especiales” y “2-05-01-008 Comunicados Internos”.*

## **Normas de auditoría y otras:**

Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público<sup>4</sup>.

Normas de Control Interno para el Sector Público<sup>5</sup>.

## **Marco jurídico para la comunicación y trámite del informe**

El presente informe se rige por lo dispuesto en los artículos 36, 37 y 38 de la Ley General de Control Interno.

Las recomendaciones del presente informe deben tramitarse de conformidad con las disposiciones de los artículos 36, 37 y 38 de la Ley General de Control Interno, las cuales se transcriben literalmente para garantizar su adecuada comprensión y acatamiento.	
<b>Artículo 36.-Informes dirigidos a los titulares subordinados.</b> Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera: A. El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados. b. Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes. c. El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.	<b>Artículo 37.-Informes dirigidos al jerarca.</b> Cuando el informe de auditoría esté dirigido al jerarca, este deberá ordenar al titular subordinado que corresponda, en un plazo improrrogable de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de tales recomendaciones, dentro del plazo indicado deberá ordenar las soluciones alternas que motivadamente disponga; todo ello tendrá que comunicarlo debidamente a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente. <b>Artículo 38.-Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República.</b> Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas.

<sup>4</sup> R-DC-64-2014. Aprobado mediante Resolución del Despacho de la Contraloría General de la República el 11-08-2014. Publicada en La Gaceta No. 184 del 25 de setiembre, 2014.

<sup>5</sup> N-2-2009-CO-DFOE. Aprobados mediante Resolución del Despacho de la Contraloría General de la República N° R-CO-9-2009 del 26 de enero, 2009. Publicado en La Gaceta N° 26 del 6 de febrero, 2009.

### III. RESULTADOS DEL ESTUDIO

El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, dentro de su estructura ha mantenido a un Director General, quien tiene bajo su responsabilidad la supervisión de la Unidad de Comunicación Estratégica, en adelante (UCE), la cual está conformada por una encargada, un funcionario encargado de Prensa, una funcionaria encargada de Eventos, una funcionaria encargada de Educación, una funcionaria encargada de Diseño, una funcionaria encargada de Apoyo Administrativo, un funcionario encargado de la Banda, una funcionaria encargada de la Rondalla y un funcionario encargado de la Escolta, para un total de nueve funcionarios.

Seguidamente se presenta los hallazgos obtenidos de la revisión efectuada:

#### **ASPECTOS GENERALES:**

##### **1. Análisis de Riesgos, Análisis del Sistema de Control Interno.**

Mediante oficio CBCR-019140-2014-DGB-00410 del 24-06-2014, la Dirección General comunicó oficialmente el *“Establecimiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgos en el Cuerpo de Bomberos”*

Mediante oficio CBCR-023061-2014-DGB-00540 del 01-08-2014 comunica oficialmente que la *“Dirección General aprobó el 18 de julio de 2014, mediante oficio CBCR-021755-2014-DGB-00493 el Establecimiento del Sistema de Control Interno en el Cuerpo de Bomberos”*

Relacionado con el tema del SEVRI, cabe señalar que dentro del estudio desarrollado por la Auditoría Interna se logra identificar en forma general los posibles riesgos que podrían afectar la Unidad:

- 1: **Riesgo de proceso:** Posibilidad de errores principalmente en relación con el manejo y administración de los procesos bajo la responsabilidad de la Unidad, tales como los mecanismos de control en el manejo de los recursos utilizados, en los diferentes eventos de la institución, así como el pago de las publicaciones, entre otros.
- 2: **Riesgo financiero:** Posibilidad de errores por parte de los funcionarios que conforman la Unidad relacionado con los servicios de publicaciones pagadas, organización de eventos especiales, entre otros.

- 3: **Riesgo de recurso humano:** Posibilidad de errores por parte de los funcionarios de la Unidad, ya sea en la administración, aplicación de procedimientos, procesos, manejo de equipos, coordinación con diferentes usuarios internos y externos, manejo y custodia de documentos.
- 4: **Riesgo de Tecnología de Información (TI):** Posibilidad de problemas que se puedan presentar por el uso de los sistemas de información.
- 5: **Riesgo estratégico:** Posibilidad de que la Unidad no coadyuve al cumplimiento de los objetivos institucionales.
- 6: **Riesgo Legal:** Posibilidad de no cumplir con la normativa vigente establecida, tanto en el Sector Público, como la Contraloría General de la República y en el Benemérito Cuerpo de Bomberos.

## **ASPECTOS ESPECIFICOS:**

### **2. Aprobación y publicación de procedimientos.**

Las Normas de Control Interno para el Sector Público<sup>6</sup>, establecen lo siguiente:

*“4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda.”*

*“4.2 Requisitos de las Actividades de control, se refiere en el punto e. Documentación. Las actividades de control deben documentarse mediante la incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación”.*

*“5.6 Calidad de la Información... en 5.6.3 Utilidad, La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario”.*

---

<sup>6</sup> N-2-2009-CO-DFOE. Aprobados mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República N° R-CO-9-2009 del 26 de enero, 2009. Publicado en La Gaceta N° 26 del 6 de febrero, 2009.



2.1 Se revisó los procedimientos emitidos por la Unidad de Comunicación Estratégica vrs el *“Instructivo para la elaboración de documentos en el BCBCR”*<sup>7</sup>, las observaciones generales se presenta a continuación, específicamente en cuanto a:

*“4. Procedimientos: ...se utilizará... lo siguiente: Propósito, Alcance y ámbito de aplicación, Competencia de aprobación, Responsabilidades, Definiciones, Contenido y Anexos.”*

2.1.1 En el apartado *“Competencia de Aprobación”*:

El instructivo en el apartado *“Competencia de Aprobación”* indica *“...Responsable de aprobar, reformar, modificar o actualizar el contenido de este procedimiento...”*; sin embargo, se observó que en los diez procedimientos remitidos por la UCE a esta Auditoría no se anotó el título *“Competencia de Aprobación”*, en su lugar se anotó *“Lineamientos Generales”* y este último título no se encuentra normado en el Instructivo, por lo que se debe cambiar en nombre a dicho apartado.

Al respecto ver **Recomendación No. 1 inciso a).**

2.1.2 En el apartado de *“Responsabilidades”*:

El siguiente Cuadro muestra las situaciones observadas en el apartado *“Responsabilidades”*:

---

<sup>7</sup> Según *“Instructivo para la Elaboración de Documentos”* aprobado mediante oficio CBCR-016128-2017-DGB-00556 del 15-05-2017 y comunicado por la Dirección General con el Oficio CBCR-021626-2017-DGB-00762 del 27-06-17.

**Cuadro No. 1**  
**Procedimientos de la Unidad de Comunicación Estratégica**  
**Situaciones observadas en el apartado de “Responsabilidades”**

Procedimiento	Apartado Responsabilidades	Prosa	
		Responsable	Pasos
2-05-01-004 Rotulación de Dependencias y Flotilla	Dirección General (Ver 2.1.2.2)	Dirección General (Ver 2.1.2.2)	1,3 y 5
	Unidad de Prensa y Relaciones Públicas (Ver 2.1.2.2 y 2.1.2.3)	Unidad de Prensa y Relaciones Públicas (Ver 2.1.2.2 y 2.1.2.3)	2,4,8 y 10
	Unidad de Proveeduría (Ver 2.1.2.2) (Ver 2.1.2.1)	Unidad de Proveeduría (Ver 2.1.2.2) Taller de Bomberos y/o Encargado de Dependencia (Ver 2.1.2.2)	7 y 9 6
2-05-01-005 Monitoreo de Medios de Comunicación	Unidad de Prensa y Relaciones Públicas (Ver 2.1.2.2 y 2.1.2.3)	Unidad de Prensa y Relaciones Públicas (Ver 2.1.2.2 y 2.1.2.3)	1,2,3 y 5
	(Ver 2.1.2.1)	Unidad de Prensa y Relaciones Públicas Encargado de Monitoreo (Ver 2.1.2.2)	4
2-05-01-006 Actualización de Fichas Informativas	Unidad de Prensa y Relaciones Públicas (Ver 2.1.2.2 y 2.1.2.3)	Unidad de Prensa y Relaciones Públicas (Ver 2.1.2.2 y 2.1.2.3)	1
	(Ver 2.1.2.1)	Dirección General (Ver 2.1.2.2)	2
	(Ver 2.1.2.1)	Encargado o Jefe de Dependencia	3
2-05-01-007 Organización de Eventos Especiales	Dirección General (Ver 2.1.2.2)	Dirección General (Ver 2.1.2.2)	4
	Unidad de Prensa y Relaciones Públicas (Ver 2.1.2.2 y 2.1.2.3)	Unidad de Prensa y Relaciones Públicas (Ver 2.1.2.2 y 2.1.2.3)	1,3,5
2-05-01-0010 Actualización de la Historia del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica	Unidad de Prensa y Relaciones Públicas (Ver 2.1.2.2 y 2.1.2.3)	Unidad de Prensa y Relaciones Públicas (Ver 2.1.2.2 y 2.1.2.3)	1
2-05-01-003 Publicaciones pagadas por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica	"Paso 4.1" no se incluye en el procedimiento (Ver 2.1.2.4)		

**Fuente:** Elaboración propia, procedimientos remitidos por la Unidad de Comunicación Estratégica, mediante correo 04-05-2017.

En el **Cuadro No. 1** se observa lo siguiente:

2.1.2.1 En la “Prosa” en “Responsable” se asignan “Puestos” y “Dependencias” que no se incluyen en el Apartado de “Responsabilidades”, por ejemplo en los procedimientos “2-05-01-004”, “2-05-01-005” y “2-05-01-006”.

2.1.2.2 En la “Prosa” en “Responsable” no se delimita las responsabilidades al puesto del funcionario que ejecuta el procedimiento, sino que se deja en términos generales la responsabilidad a la dependencia, por ejemplo en el procedimiento “2-05-01-004”, “2-05-01-005”, “2-05-01-007” y “2-05-01-0010”.

2.1.2.3 Tanto en el apartado “Responsable” como en la “Prosa” en los procedimientos suministrados se indicaba “Unidad de Relaciones Públicas”, aún y cuando el 28-03-2014 mediante oficio formal CBCR-009906-2014-DGB-00239 se comunicó en el Acta de la Sesión N° 0074, el “Cambio de nombre de la

*Unidad de Prensa y Relaciones Publicas” esta paso a ser “Unidad de Comunicación Estratégica”, por ejemplo en el procedimiento “2-05-01-004” , “2-05-01-005”, “2-05-01-006”, “2-05-01-007”, “2-05-01-0010”. Sin embargo con el oficio CBCR-027610-2017-DGB-00912, la Encargada de la UCE, le informa a la Encargada de Planificación “...se remite, para su valoración, la actualización de los procedimientos...”, por lo que es necesario que se revisen estos a la luz de las recomendaciones dadas en el presente informe.*

2.1.2.4 En el consecutivo de los “Pasos” en el procedimiento “2-05-01-003 Publicaciones pagadas por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica” no se incluyó el “Paso 4.1”, no queda claro si en realidad se omitió dicho “Paso” o el consecutivo de “Pasos” se numeró erróneamente.

Al respecto ver **Recomendación No.1 incisos a) y b).**

2.1.3 En el apartado de “*Formato de los documentos*”:

El instructivo norma “*Debajo del encabezado principal se debe colocar el nombre del documento...*”; no obstante, en los diez procedimientos los “*Títulos*” se encuentran escritos en “*Mayúscula*”, por lo que se debe ajustar a lo normado.

Al respecto ver **Recomendación No. 1 inciso a).**

2.1.4 En el apartado de “*Contenido y formato del encabezado principal*”

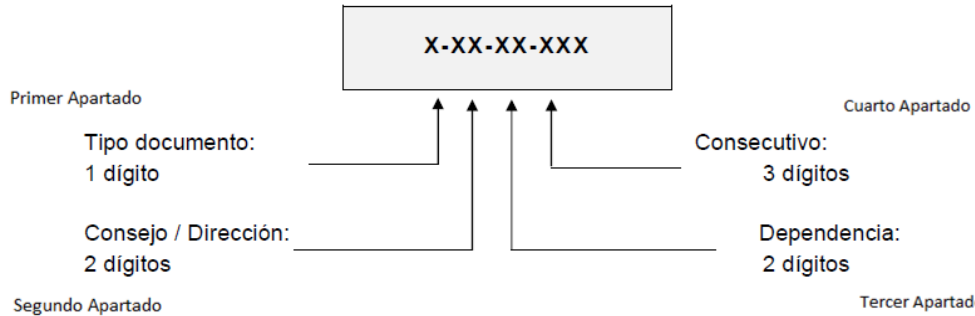
2.1.4.1 En relación con el procedimiento “2-05-01-003 Publicaciones Pagadas por el BCBCR” en el “*Encabezado*”, no se menciona el “*Oficio y fecha de aprobación*”, ni tampoco el nombre de los funcionarios responsables en “*Escrito por*”, “*Aprobado por*”.

2.1.4.2 Según el apartado de “*Sistema de Codificación de Documentos*”:

*“El código de la documentación es de carácter numérico y está dividido en cuatro apartados separados por guiones (-). La cantidad de dígitos por apartado se ajusta a la siguiente extensión”:*

Tal y como se muestra en el siguiente ejemplo:

**Cuadro No. 2**  
**“Sistema de Codificación”**



**Fuente:** Elaboración propia, “Sistema de Codificación”, según el Instructivo de Elaboración de Documentos del BCBCR

De acuerdo con lo indicado anteriormente, se observó que en los diez procedimientos en el apartado “Código”, no se cumple con lo normado en el Instructivo, por ejemplo en el procedimiento “2-05-01-001 *Aprobación de Materiales de Marca*” se observó lo siguiente:

2.1.4.2.1 En el “Segundo Apartado” del código “...se define la dirección en que se genera el documento de acuerdo con la clasificación...” en los diez procedimientos se indica el número “05”, de acuerdo con el Instructivo no existe una “dependencia” con ese número.

2.1.4.2.2 De igual manera en el “Tercer Apartado” se referencia el número “01” que le corresponde a “Asesoría Jurídica” y no a la Unidad de “Comunicación Estratégica” ya que esta tiene asignado el número “02”.

Así mismo, para el procedimiento “2-05-01-0010 *Actualización de la Historia del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica*”, para el “Cuarto Apartado” del código “...Corresponde a un consecutivo numérico que inicia desde el 001, según su emisión, por dependencia...” se observa en el “Cuarto Apartado” el número “0010” contiene cuatro dígitos, siendo lo correcto únicamente tres, por ejemplo “010”.

Al respecto ver **Recomendación No.1 inciso a).**

#### 2.1.4.3 En el apartado “Contenido y formato del “Detalle Histórico””

Al final de los procedimientos se incluye un apartado denominado “Detalle Histórico”, que muestra las diferentes “Versiones” de los documentos y su oficialización; no obstante, en “4-01-02-001 Instructivo para la participación en honras fúnebres”, no se incluye la información de todas las “Versiones” anteriores.

Al respecto ver **Recomendación No.1 inciso a).**

2.1.5 Adicionalmente se remitió a esta Auditoría dos “Disposiciones” y una “Directriz”, de acuerdo con lo indicado en el instructivo por ejemplo en “1-05-01-001 Directriz para el uso de datos, fotografías y videos tomados en el ejercicio de las labores” en los apartados “Escrito por”, “Revisado por” y “Aprobado por”, no se mencionan los responsables, en su lugar se incluye las nomenclaturas de los nombres; así mismo en el “Código”, no coincide de conformidad con lo indicado en el instructivo. En ninguno de sus tres “Apartados”, tanto en las “Disposiciones”, como en la “Directriz”, debajo del encabezado el “Título” se encuentra escrito en “Mayúscula”, de acuerdo con el instructivo, se tendría que escribir las primeras letras en “Mayúscula” y las demás en “Minúscula”, de igual manera en los tres casos, el formato de la numeración “Código”, no coincide de acuerdo con el instructivo.

Al respecto ver **Recomendación No. 1 inciso a).**

### **3. Publicaciones pagadas por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.**

Las Normas de Control Interno para el Sector Público<sup>8</sup>, establecen lo siguiente:

“4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional...” mencionada anteriormente.

“4.4.2 Formularios uniformes: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer lo pertinente para la emisión, la administración, el uso y la custodia, por los medios atinentes, de formularios uniformes para la documentación, el procesamiento y el registro de las transacciones que se efectúen en la institución. Asimismo, deben prever las seguridades para garantizar razonablemente el uso correcto de tales formularios.”

---

<sup>8</sup> N-2-2009-CO-DFOE. Aprobados mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República N° R-CO-9-2009 del 26 de enero, 2009. Publicado en La Gaceta N° 26 del 6 de febrero, 2009.

*“4.5.1 Supervisión constante: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, 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.”*

*“5.7 Calidad de la comunicación: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer los procesos necesarios para asegurar razonablemente que la comunicación de la información se da a las instancias pertinentes y en el tiempo propicio, de acuerdo con las necesidades de los usuarios, según los asuntos que se encuentran y son necesarios en su esfera de acción. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y mejoramiento continuo.”*

### 3.1. Revisión del procedimiento “2-05-01-003 Publicaciones Pagadas por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica”.

La Encargada de la UCE, remitió a esta Auditoría, mediante correo electrónico fechado 30-05-2017, un listado el cual contiene un total de 46 facturas emitidas durante el año 2016, correspondiente a las publicaciones pagadas por el Benemérito Cuerpo de Bomberos, procedimiento “2-05-01-003”. Dicho listado muestra “El número de factura”, “Proveedor”, “Fecha”, y “Monto”. Con base en este se procedió a escoger una muestra de 10 publicaciones pagadas, la determinación de la misma se explicó en el apartado **Alicance 2.1** en este mismo Informe.

De acuerdo con la muestra, se procedió a validar la información incluida en dicho listado y producto de la revisión se observa lo siguiente:

- 3.1.1 En el “Paso 1” del procedimiento “2-05-01-003” indica que, “Jefatura o Encargado de Dependencia...Solicitar mediante oficio formal la publicación de un aviso de prensa...”; lo anterior aplica para todas las dependencias; no obstante, la Encargada de la UCE, mediante correo informal del 03-06-2016 remitido a la Unidad de Proveeduría, indica “... es innecesario que los trámites de La Gaceta pase por nosotras (UCE) pues no debemos ni diseñarlas, ni corregir textos...lo anterior traerá beneficios para todos, ya que podrán hacerse más rápidos y en el momento exacto que ustedes lo necesiten...”. Al respecto se procedió a consultar a la Jefatura de la Unidad de la Proveeduría, la cual confirmó telefónicamente que a raíz de dicho correo, verbalmente se dio la instrucción de crear el usuario ante La Gaceta lo cual permite que un funcionario de dicha Unidad pueda realizar las solicitudes de las publicaciones directamente a La Gaceta, es por esto que es necesario ajustar el procedimiento “2-05-01-003”, de tal forma que norme que la Unidad de Proveeduría, pueda realizar sus propias consultas y/o publicaciones en la Gaceta.

Así mismo; se reitera la observación **No. 3.1.1** del Informe **AIB-045-2017**, referente a que la asignación de responsabilidades, se deben realizar vía Correo Formal o en su lugar oficializar el Outlook como herramienta formal en las asignaciones de tareas.

Al respecto ver **Recomendación No. 2 incisos a) y b).**

- 3.1.2 En el “Paso 2”, del procedimiento “2-05-01-003 *Publicaciones Pagadas por el Benemérito Cuerpo de Bomberos*” se indica que “...*Confirmar al Jefe o encargado de la dependencia involucrada el trámite del aviso... Avisar al jefe o encargado del área funcional el día de la publicación del aviso...*”, no obstante; no se indica el medio por el cual se efectúa dicha comunicación. Adicionalmente, dentro de la información suministrada por la Encargada de la UCE, no se encontró evidencia de dicha confirmación, al respecto se procedió a consultar a esta, e indicó mediante correo del 07-07-2017 que “...*generalmente se hace mediante correo o por medio de llamada telefónica y obviamente se valida con la publicación hecha*”. Sin embargo; en aras de cumplir con la normativa “4.4.1 *Documentación y registro de la gestión institucional*” antes mencionada, es de suma importancia que se deje la evidencia correspondiente, por lo que se debe ajustar, y normar a nivel de procedimiento porque medio se va a realizar dicha confirmación, dejando la documentación a nivel de cada publicación, tal y como se comentó anteriormente. Así mismo, se reitera la Observación **No. 3.1.1** del Informe **AIB-045-2017** referente que, la asignación de responsabilidades se deben realizar vía Correo Formal o en su lugar oficializar el Outlook como herramienta formal en las asignaciones de tareas.

Al respecto ver **Recomendación No. 2 incisos b) y c).**

- 3.1.3 En el “Paso 3” del procedimiento “2-05-01-003” indica que, “*Unidad de Prensa y Relaciones Públicas... Realizar el pago de la publicación al medio de comunicación correspondiente... Tramitar los documentos de pago ante las unidades correspondientes...*”. Al respecto, de acuerdo con la muestra seleccionada para validar los pagos de las publicaciones efectuados en el año 2016, se procedió a comparar la información del auxiliar de la UCE (listado en excell) vrs las facturas en físico y documentación soporte suministrada por el Encargado del Área de Contabilidad. Posteriormente, se cotejó dicha información en el Sistema ERP. El siguiente cuadro muestra la revisión efectuada.

**Cuadro No.3**  
**Muestra de Facturas pagadas s/ UCE vrs las Facturas en físico y su respectivo registro en el Sistema ERP.**

SEGÚN LISTADO SUMINISTRADO POR LA UCE Y VERIFICADO CONTRA FACTURA ORIGINAL						REVISIÓN SEGÚN AUDITORÍA EN EL SISTEMA ERP		
# de factura	Observación	Proveedor	Fecha Según Listado	Fecha Factura Físico	Monto	Numero Proveedor/ ERP	Fecha inclusión/ ERP	Fecha /Solicitud de pago ERP
109891	(Ver 3.1.3.2 y 3.1.3.3)	Grupo Nación	12/04/2016	08/04/2016	€192.090,00	PRO555	12/05/2016	19/05/2016
ECO-114586	(Ver 3.1.3.3)	Grupo Nación	11/05/2016	11/05/2016	€192.090,00	PRO555	10/08/2016	11/08/2016
324892	(Ver 3.1.3.1.1, 3.1.3.1.2 y 3.1.3.3)	Grupo Nación	28/06/2016	28/06/2016	€15.860,00	Imp Nac pro819	13/07/2016	15/07/2016
332354	(Ver 3.1.3.1.2, 3.1.3.2 y 3.1.3.3)	Imprenta Nacional	12/07/2016	12/04/2016	€12.770,00	pro6549	10/08/2016	11/08/2016
336885	(Ver 3.1.3.1.2 y 3.1.3.3)	Imprenta Nacional	08/08/2016	08/08/2016	€18.560,00	pro6549	18/08/2016	19/08/2016
3111001	(Ver 3.1.3.1.2, 3.1.3.2 y 3.1.3.3)	Imprenta Nacional	01/09/2016	09/03/2016	€107.320,00	pro6549 311001	27/04/2016	28/04/2016
340764		Imprenta Nacional	02/09/2016	nula	€13.550,00	pro6549		
135405	(Ver 3.1.3.1.2 y 3.1.3.3)	Grupo Nación	05/10/2016	05/10/2016	€192.090,00	PRO555	27/12/2016	28/12/2016
121199	(Ver 3.1.3.1.2 y 3.1.3.3)	Imprenta Nacional	07/12/2016	07/12/2016	€9.150,00	Imp Nac pro819	26/12/2016	28/12/2016
ECO-116977	(Ver 3.1.3.3)	Grupo Nación	27/05/2016	27/05/2016	€1.153.110,00	PRO555	01/08/2016	03/08/2016

**Fuente:** Elaboración propia, listado suministrado por la Encargada de la UCE, mediante correo electrónico 30-05-2017.

En el **Cuadro No. 3** se observa lo siguiente:

3.1.3.1 De las diez facturas revisados (muestra), según factura física y Sistema ERP cuatro de ellas pertenecen al proveedor “*Grupo Nación*” y las restantes seis a la “*Imprenta Nacional*”:

3.1.3.1.1 Se observó en la factura No 324892 que en “*Listado suministrado por la UCE*” el proveedor indicado es “*Grupo Nación*”; no obstante, de la verificación contra la factura original y en el Sistema ERP, el “*Proveedor*” correcto es “*Imprenta Nacional*”.

Al respecto ver **Recomendación No.2 inciso d).**

3.1.3.1.2 En el caso de la “*Imprenta Nacional*” se observó que a nivel del Sistema ERP se encuentra registrado con dos números diferentes, a saber “*Imp Nac pro819*” y “*pro6549*”, así mismo, se visualiza que dos facturas respectivamente se encuentran bajo el registro de



proveedor “*Imp Nac pro819*” y cuatro bajo el registro “*pro6549*”.

Al respecto ver **Recomendación No.2 inciso e).**

3.1.3.2 De acuerdo con el “*Listado suministrado por la UCE*”, en el apartado “*Fecha*”, se refleja tres facturas que muestran diferencias de conformidad a la “*Fecha*” indicada en la factura en físico, al respecto se consultó a la Encargada de la UCE telefónicamente e indicó que el listado se transcribió “*manualmente, esto pudo ocasionar que se digitara erróneamente las fechas*”. Al respecto ver **Recomendación No.2 inciso d).**

3.1.3.3 En relación con la inclusión de las facturas en el Sistema ERP, se observó que algunos los casos, no fueron registradas en el plazo establecido de acuerdo con el “*Reglamento para el uso de tarjetas institucionales de compra*”<sup>9</sup>, en el Capítulo 8 Artículo 32 indica “*Para realizar el trámite de liquidación de gastos por adquisición de bienes y servicios y por giras institucionales, el tarjetahabiente debe:...e) Entregar al Área de Tesorería dentro del 5° día hábil siguiente después de finalizado el mes correspondiente, los documentos que faciliten la respectiva conciliación*”, por ejemplo en dos facturas a saber “*ECO-114586*” y “*ECO-116977*” se incluyeron tres meses después al sistema, al respecto es necesario revisar los controles establecidos para que la inclusión de las facturas se realice dentro de lo normado en el reglamento. Al respecto ver **Recomendación No.2 inciso f).**

#### **4. Revisión de la “*Prosa*” del procedimiento “*2-05-01-007 Organización de Eventos Especiales*”.**

Según nos indicó la Encargada de la UCE, no existe una definición específica para “*Eventos Especiales*”; no obstante en la práctica consideran que un “*Evento Especial...es aquella actividad importante o de mayor relevancia que tiene la Institución*”.

La Encargada de la UCE, remitió a esta Auditoría, un correo electrónico con fecha 12-06-2017, donde se adjunta el “*Calendario de Eventos 2016*” el cual contiene un listado con un total de 21 eventos especiales, efectuados durante el año 2016 procedimiento “*2-05-01-007*”. Dicho listado muestra “*Mes*”, “*Fecha*”, “*Actividad*” y “*Lugar*”. Con base en este se procedió a escoger una muestra de 2 eventos

---

<sup>9</sup> Reglamento para el Uso de Tarjetas Institucionales de Compra, Acuerdo VIII, Sesión Ordinaria N°72, 24-02-2014

especiales, a saber “*V Carrera de Bomberos 2016*” y “*Apertura de la Estación de Huacas*”, la determinación de la misma se explicó en el apartado **Alcance 2.2** en este mismo informe.

De acuerdo con dicha muestra, se procedió a validar la información incluida en dicho listado y producto de la revisión se observa lo siguiente:

- 4.1 En el “*Paso 1*” del procedimiento “*2-05-01-007*”, indica la “*Unidad de Prensa y Relaciones Públicas...Proponer, mediante cronograma anual, la organización de eventos especiales internos y externos, en coordinación con la Dirección General...*”. Al respecto, esta Auditoría solicitó a la Encargada de la UCE, el cronograma anual, la cual mediante correo electrónico indicó que es el “*Calendario de Eventos 2016*”, señala que “*...es el mismo, solo que a inicios de los años hay algunas actividades que aún no tenían fechas...*”, en relación con la aprobación del mismo indicó, “*...Cada fecha se define en sesiones de trabajo con la Dirección y de la firma forma se pueden cambiar fechas, horas, lugares o cancelar eventos. Se oficializan cuando se publican por medio de invitaciones o avisos*”. Si bien es cierto de acuerdo con la Encargada de la UCE, en la práctica el “*Cronograma Anual*” y el “*Calendario de Eventos 2016*” es el mismo, a nivel de procedimiento se debe aclarar y/o ajustar siendo que el “*Paso 1*” hace referencia únicamente al “*Cronograma anual*”, aún y cuando estos puedan variar, por la importancia de los eventos Institucionales si es necesario que por lo menos exista un calendario inicial previamente aprobado por la Dirección General.
- 4.2 Para validar el “*Paso 1.3*” que indica “*...Solicitar y administrar el presupuesto necesario para la organización de los eventos...*”, con base en la muestra seleccionada esta Auditoría solicitó a la Encargada de la UCE, la documentación soporte del gasto para cada uno de los eventos, la cual mediante correo electrónico remitió a esta Auditoría un listado con el presupuesto utilizado en los dos eventos seleccionados, el cual contiene un total de “*24*” facturas para la “*Apertura de la Estación de Huacas*” y “*29*” facturas para la “*V Carrera de Bomberos*”. El siguiente cuadro muestra la revisión efectuada.

**Cuadro No.4**  
**Facturas de los eventos “Apertura de la Estación Huacas” y “V Carrera de Bomberos”, s/UCE vrs facturas en físico y su registro en Sistema ERP**

Apertura Huacas											
SEGÚN LISTADO SUMINISTRADO POR LA UCE Y VERIFICADO CONTRA FACTURA ORIGINAL							REVISIÓN SEGÚN AUDITORÍA EN EL SISTEMA ERP				
Número de Factura	Autorización	Tarjeta	Empresa	Fecha Según Listado	Fecha Factura Físico	Número de Factura Físico	Concepto	Monto	Fecha inclusión/ERP	Número de Factura/ ERP	Autorización/ ERP
412	139852 (Ver 4.1.2.2)	8409	Servicio de catering José	20/11/2016	20/11/2016	412	5.Servicio de alimentación- Apertura de Servicios Huacas	€1.547.000,00	07/12/2016	412	184228 (Ver 4.1.2.2)

Carrera de Bomberos 2016											
SEGÚN LISTADO SUMINISTRADO POR LA UCE Y VERIFICADO CONTRA FACTURA ORIGINAL							REVISIÓN SEGÚN AUDITORÍA EN EL SISTEMA ERP				
Número de Factura	Autorización	Tarjeta	Empresa	Fecha Según Listado	Fecha Factura Físico	Número de Factura Físico	Concepto	Monto	Fecha inclusión/ERP	Número de Factura/ ERP	Autorización/ ERP
0003045.	(Ver 4.1.2.2)	(Ver 4.1.2.2)	Formas Creativas S.A	15/07/2016	15/07/2016	0003045	Banners para la Carrera de Bomberos	€114.130,00	29/07/2016	3045	348787 (Ver 4.1.2.2)
0101 (Ver 4.1.2.1)	293552	5912	ASECUBO	16/07/2016	16/07/2016	0330	Compra de camisetitas para la carrera	€180.000,00	22/08/2016	330 (Ver 4.1.2.1)	293552

Fuente: Elaboración propia, correo suministrado por la UCE, 05-10-2017

En el **Cuadro No. 4** se observa lo siguiente:

4.2.1 Para el evento “V Carrera de Bomberos 2016”, relación con el listado de las facturas suministrado a esta Auditoría, en el listado de la UCE indica factura “No. 0101”, no obstante, de acuerdo con el registro en el Sistema ERP y la factura en físico dicha factura es la “No. 0330”. Al respecto ver **Recomendación No 2. Inciso d).**

4.2.1 En lo referente al número de “Autorización”:

4.2.1.1 Para el evento “Apertura de la Estación de Huacas” en la factura “No. 412”, de acuerdo con el “listado de la UCE” indica “Autorización 139852”, mientras que en el Sistema ERP se registró la “Autorización 00184228”.

4.2.2.2. Para el evento “V Carrera de Bomberos 2016”, en la factura “No. 0003045”, en el listado suministrado de la UCE se omitió anotar registra número de “Autorización” que de acuerdo con el Sistema ERP es “Autorización 348787”

Al respecto ver **Recomendación No.2 inciso d).**

- 4.3 En el “Paso 1.4”, procedimiento “2-05-01-007” menciona “...*Definir las partes del Programa...con base a lo dispuesto en el Manual de Etiqueta y Protocolo Del Benemérito Cuerpo de Bomberos...*”. En relación con este tema, el pasado 24-08-2017 con oficio CBCR-029673-2017-CMOB-00276, la UCE oficializó el documento “4-01-00-006 *Instructivo de Protocolo Institucional*”; esta Auditoría lo comparó contra el “*Instructivo para la elaboración de documentos en el BCBCR*”; y se observó que el Código “4-01-00-006” no cumple con lo normado, y mencionado en este mismo informe en el **Punto 2.1.4.2 Cuadro No 2**, en el “*Tercer apartado*” del código (el cual “*Define la dependencia que genera el documento...*”), siendo que el número “00” le corresponde al “Consejo Directivo” y no a la UCE ya que el número que le corresponde a esta es el “02”, por lo que se debe ajustar dicho código.

Al respecto ver **Recomendación No. 1 inciso a)**.

- 4.4 En el “Paso 1.5”, se indica “*Elaborar y actualizar la matriz de requerimientos utilizada especialmente para cada evento en particular*”, por lo anterior esta Auditoría solicitó a la Encargada de la UCE, la matriz de requerimientos, para los dos eventos extraídos como muestra, a saber “*V Carrera de Bomberos 2016*” y “*Apertura de la Estación de Huacas*”, se observó lo siguiente:

- 4.4.1 Aun y cuando ambos eventos son normados por el mismo procedimiento “2-05-01-007” la “*Matriz de requerimientos*” es totalmente diferente:

4.4.1.1 “*V Carrera de Bomberos 2016*”, tiene dos columnas “*Tareas por realizar*” y “*Responsable*”.

4.4.1.2 “*Apertura de la Estación de Huacas*”, tiene cuatro columnas “*Responsable*”, “*Acción*”, “*Observaciones*” y “*Estado/Seguimiento*”.

Por lo que se debe estandarizar la “*Matriz de requerimientos*”. Al respecto ver **Recomendación No.3 inciso a)**.

- 4.4.2 En la columna “*Responsables*” en ambas matrices en algunos ítems mencionan únicamente la dependencia responsable y en otros el funcionario responsable; no obstante, con el fin de delimitar las responsabilidades en las diferentes tareas que conllevan la realización de un evento y para poder verificar el cumplimiento del “Paso 3.4” que indica “*Coordinar la participación previa de las partes involucradas en un ensayo general del evento, para analizar por*

*menores y verificar el cumplimiento de la matriz de tareas”, es necesario que la “Matriz de requerimientos” incluya tanto la dependencia encargada, como el funcionario responsable, de tal forma que se delimitan las responsabilidades en cada tarea individual. Al respecto ver **Recomendación No.3 inciso b).***

4.4.3 Ambas matrices no indican, *“Hecho por”, “Revisado por” y “Aprobado por”,* por lo que se debe establecer los funcionarios responsables de compilar la información en dichas Matriz y que las mismas sean trasladadas a su respectiva revisión y aprobación, en aras de fortalecer el Control Interno institucional.

Al respecto ver **Recomendación No. 3 inciso c).**

## **5. Revisión de la “Prosa” del procedimiento “2-05-01-008 Comunicados Internos”.**

Según nos indicó la Encargada de la UCE, no existe una definición específica para *“Comunicados Internos”*; no obstante en la práctica consideran que un *“Comunicado Interno...es aquel comunicado que se expresa mediante correo electrónico, sobre alguna noticia de interés institucional”*.

La Encargada de la UCE, remitió a esta Auditoría, un correo electrónico con fecha 12-06-2017, con un total de 18 comunicados internos, efectuados durante el año 2016, procedimiento *“2-05-01-008”*, la determinación de la muestra se explicó en el apartado **Alcance 2.3** en este mismo informe.

De acuerdo con dicha muestra, se procedió a validar la información incluida en dicho listado y producto de la revisión se observa lo siguiente:

5.1 En el procedimiento *“2-05-01-008”*, en el *“Paso 2.1”* indica *“Dirección General”, “...El Director General avala el tema a exponer en el comunicado interno...”* no obstante, en el procedimiento no se indica de qué manera da el visto bueno la Dirección General del comunicado interno, al respecto esta Auditoría le consultó a la Encargada de la UCE, el medio que utiliza la Dirección General para avalar los comunicados internos, la cual mediante correo electrónico indico que *“...Se le envía el diseño impreso, por correo o por what’s app, dependiendo de cuál medio sea más expedito...”*. Así mismo se le consultó, si existía un plazo de entrega establecido para realizar la publicación del comunicado, la cual responde mediante correo *“...Los comunicados son para divulgar noticias, entonces en la mayoría de los casos se elaboran, revisan y envían el mismo día la noticia...”*.

En relación con el tema anterior, en aras de cumplir con las normas de control interno, específicamente en *“4.4.1 Documentación y registro de la gestión*

*institucional...deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente...”, es muy importante dejar la evidencia correspondiente, por lo que se debe ajustar y normar a nivel de procedimiento el medio por el cual se realiza dicha confirmación de publicación de los comunicados internos, dejando la documentación a nivel de cada publicación, tal y como se comentó anteriormente, en el **Punto 3.1.1** en relación con que los comunicados se realicen vía Correo Formal o en su lugar oficializar el Outlook como herramienta formal en las asignaciones y aprobaciones de tareas.*

Al respecto ver **Recomendación N° 2 inciso c).**

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Nuestra valoración del Control Interno se basa en el examen de pruebas selectivas y no necesariamente revela todos los asuntos de la estructura de Control Interno que podrían constituir deficiencias significativas conforme a las Normas de Auditoría generalmente aceptadas y emitidas por el Órgano Contralor. Lo anterior, debido a las limitaciones inherentes a cualquier estructura de Control Interno, errores e irregularidades que pueden ocurrir y no ser detectados, y que los objetivos de la estructura de Control Interno son suministrar una razonable, pero no absoluta seguridad de que la actuación del Jarca y la del resto de la Administración, se ejecuta conforme al marco legal y técnico y a las prácticas sanas.

Como resultado del estudio, esta Auditoría **recomienda** para fortalecer el Control Interno:

1. En relación con la aprobación y publicación de los procedimientos de la Unidad:
  - a. Realizar una revisión de todos los procedimientos de la Unidad de Comunicación Estratégica a la luz tanto de lo normado en el *“Instructivo para la elaboración de documentos en el BCBCR”*<sup>7</sup>, en temas tales como, *“Competencia de aprobación”*, *“Sistema de codificación de documentos”*, *“Contenido”*, *“Responsabilidades”*, *“Formato de Documentos”* y *“Detalle Histórico”*, así como lo aplicado en la práctica ejecutada, y ajustarlos según corresponda.
  - b. Revisar y ajustar los procedimientos, a la luz de las recomendaciones dadas en este informe, en el oficio CBCR-009906-2014-DGB-00239, en cuanto a la oficialización del cambio de nombre de la Unidad, ya que esta pasó a ser *“Unidad de Comunicación Estratégica”*.
2. En relación con las Publicaciones Pagadas.
  - a. Ajustar el procedimiento *“2-05-01-003 Publicaciones Pagadas por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica”*, en el entendido que la Unidad de Proveeduría, puede realizar sus propias consultas y/o publicaciones en la Gaceta.
  - b. Oficializar el correo *“Outlook”* como herramienta oficial para la asignación de las responsabilidades relacionadas con tareas ordinarias.
  - c. Ajustar en el procedimiento, el medio por el cual se realiza la comunicación del aviso de la publicación y/o comunicados internos. Así como cumplir con lo normado en el Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, específicamente en el punto *“4.4.1 Documentación y registro de la gestión”*

*institucional*”, en cuanto a los respaldos correspondientes a cada publicación realizada.

- d. Establecer un responsable de dar seguimiento continuo, a los controles utilizados por la UCE, y así mismo ajustar en el “Listado”, lo que corresponda.
- e. Revisar y ajustar a nivel del Sistema ERP, la base de datos de los “*Proveedores*”, en cuanto a la duplicación de información. Esta recomendación se hace extensiva a todos los proveedores registrados en el Sistema ERP de la Institución.
- f. Revisar los controles establecidos para que la inclusión de las facturas, se realice en el tiempo normado por el “*Reglamento para el uso de las tarjetas institucionales*”.

### 3. En relación con la Organización de Eventos especiales.

- a. Estandarizar la “*Matriz de requerimientos*” de tal forma se incluya los mismos apartados para los diferentes eventos.
- b. Delimitar las responsabilidades a nivel de la “*Matriz de requerimientos*”, para cada uno de los eventos así como las unidades involucradas.
- c. Incluir a nivel de control en la matriz de responsabilidades, un apartado adicional donde se mencione “*Hecho por*”, “*Revisado por*”, “*Aprobado por*”, en aras de fortalecer el control interno en cuanto a la asignación de responsabilidades correspondientes.