CR-INCOP-AI-2014-0173

AUDITORÍA GENERAL-INCOP

INFORME SOBRE ESTUDIO DE CARÁCTER ESPECIAL DE LA TERMINAL PORTUARIA DE QUEPOS

DICIEMBRE, 2014

INFORME SOBRE ESTUDIO DE CARÁCTER ESPECIAL DE LA TERMINAL PORTUARIA DE QUEPOS

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO 1
I INTRODUCCIÓN 3
1.1 ORIGEN DEL ESTUDIO 3
1.2 OBJETIVO GENERAL 3
1.2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 3
1.3 ALCANCE DEL ESTUDIO 3
1.4 ASPECTOS POSITIVOS QUE FAVORECIERON LA EJECUCIÓN DEL ESTUDIO 4
1.5 CUMPLIMIENTO DE NORMAS TÉCNICAS DE AUDITORÍA 4
1.6 NORMAS TÉCNICAS A CUMPLIR 4
1.7 COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA 6
II COMENTARIOS 6
2.1 RESULTADOS OPERATIVOS Y ORGANIZACIONALES DE LA TERMINAL PORTUARIA DE QUEPOS 6
2.1.1. SOBRE LOS RESULTADOS FINANCIEROS PRODUCTO DE LA GESTIÓN PORTUARIA EN LA TERMINAL QUEPOS 6
2.1.2. AUSENCIA DE VALOR AGREGADO AL PROCESO PLANIFICACIÓN, SEVRI, ASCI Y SUS RESPECTIVOS PLANES DE MEJORA ACORDE CON LA SITUACIÓN ECONÓMICA ACTUAL DE ESA TERMINAL PORTUARIA 8
2.1.3. SOBRE LA SEPARACIÓN DE FUNCIONES Y ACCESO A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN 9
2.1.4. PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN CONCORDANCIA CON LAS FUNCIONES DEL PERSONAL EN ESA TERMINAL PORTUARIA 10
2.1.5. SOBRE LA EXISTENCIA DE LA MODALIDAD DE CONTRATACIÓN DE JORNALES EN LA TERMINAL PORTUARIA DE QUEPOS 11
2.1.6. SOBRE LA CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LA TERMINAL PORTUARIA DE QUEPOS 12
2.1.7. SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA TERMINAL PORTUARIA DE QUEPOS 13
2.2 ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL PROCESO DE FACTURACIÓN Y COBRO DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS 14
2.2.1. SERVICIOS PORTUARIOS BRINDADOS A CLIENTES CON SALDOS DEUDORES EN SU ESTADO DE CUENTA 14
2.2.2. SOBRE ALGUNAS INCONSISTENCIAS EN EL PROCESO DE SOLICITUDES DE SERVICIO Y LA FACTURACIÓN 15
2.2.3. SOBRE EL SERVICIO DE FONDEO Y LA ADECUADA DELIMITACIÓN Y SEÑALIZACIÓN DE LA RADA 16

2.2.4. SOBRE PASES PARA INGRESO A LA TERMINAL PORTUARIA DE QUEPOS 17
2.3 INFRAESTUCTURA Y GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO..... 18
2.3.1. SOBRE LA PLANIFICACIÓN DE LAS TAREAS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO EN LA INFRAESTRUCTURA DE LA TERMINAL PORTUARIA DE QUEPOS..... 18
2.3.2. ESTADO DEL ROMPEOLAS DE QUEPOS Y SU MANTENIMIENTO 20
2.4 ASPECTOS RELATIVOS A LA NORMATIVA ACTUAL DE LA TERMINAL PORTUARIA DE QUEPOS..... 24
2.4.1. SOBRE LA SOLICITUD DE SERVICIO 48 HORAS ANTES DE BRINDAR EL SERVICIO..... 24
2.4.2. SOBRE PROCEDIMIENTOS QUE CITAN LA EXISTENCIA DEL OPIB..... 24
2.4.3. SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DEL CÓDIGO PBIP 25
2.4.4. RECAUDACIÓN DE INGRESOS Y DEPÓSITOS 25
2.4.5. OTROS REGLAMENTOS Y PROCEDIMIENTOS DESACTUALIZADOS..... 26
III CONCLUSIONES. 27
IV RECOMENDACIONES..... 28
CONSIDERACIONES FINALES 30
ANEXO 31

RESUMEN EJECUTIVO

A continuación se presentan los resultados del estudio de carácter especial en la Terminal Portuaria de Quepos del Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico (INCOP), con el fin de contribuir en la mejora de las áreas que se identificaron susceptibles de mejora. El estudio se desarrolló en torno a los resultados operativos y organizacionales producto de la gestión en esa terminal portuaria; sobre el proceso de facturación y cobro de los servicios ofrecidos; se consideró la planificación y ejecución de la gestión de mantenimiento de las instalaciones e infraestructura y finalmente el análisis de la normativa actual que rige el funcionamiento de la terminal, entre otros. El período evaluado fue del 1° de julio del 2013 hasta 31 de Julio de 2014, ampliándose en los casos que se estimó necesario.

El funcionamiento de la Terminal Portuaria de Quepos preocupa por los resultados económicos mostrados, asociado a un sistema de control interno débil, que no garantiza de forma razonable el cumplimiento de los objetivos de la entidad de la cual forma parte esa terminal, misma que tiene como fin la rectoría y fiscalización de la actividad portuaria de la costa pacífica.

Al respecto, se efectuaron verificaciones físicas en esa terminal y se consultaron algunas otras unidades que en su momento se consideraron como fuente de información complementarias. Sobre el particular, y en el contexto del enfoque y alcance de este estudio, se establecieron una serie de áreas de oportunidad que se consideran de importancia y que deben ser fortalecidas, con el objeto de mantener un razonable proceso de control interno de su gestión. Algunas de esas áreas de oportunidad detectas son las concernientes a los resultados negativos de la gestión en esa terminal portuaria, seguida de un proceso de planificación que no agregaba valor ante la situación anteriormente descrita; asimismo, se determinó una estructura organizacional cuyos funcionarios no eran sujeto de capacitación y una distribución de funciones poco claras, donde se repiten actividades para una gran parte de los colaboradores allí destacados, entre otros aspectos.

De igual forma, se estableció que se otorgaban servicios a algunos clientes con saldos pendientes con el INCOP, acompañada esta condición de procesos de control de créditos no confiable y sin una supervisión adecuada sobre tales mecanismos de control. Además, se observó durante el estudio, que el estado de conservación de las instalaciones e infraestructura de esa terminal eran, en alguna medida, desfavorables y que podrían tener cierto grado de afectación, entre otros, en los servicios brindados, por cuanto se carecía de un proceso de mantenimiento preventivo y correctivo oportuno; tal es el caso del Rompeolas de esa terminal portuaria, que ha sufrido daños importantes y que a la fecha de este estudio no se han llevado a cabo las reparaciones respectivas, circunstancia que yace sumida en un ambiente de incertidumbre por cuanto no se ha definido formalmente quién es el responsable directo de su reparación, pues se señaló en un principio que era deber del MOPT, luego que sería el INCOP y por último se conoció información que supondría el compromiso de reparación por parte de la marina adyacente al Puerto. Asimismo, y sobre este tema, tampoco se establecieron las causas del avanzado deterioro de ese inmueble, por lo que no se disponía de información precisa para definir las acciones más efectivas para

atacar o contener tales causas, poniendo en riesgo que las inversiones en reparación previstas a futuro, fueran igualmente víctimas de un proceso acelerado de deterioro, menoscabando también cualquier otra inversión que se estime llevar a cabo al resto de la infraestructura de ese puerto.

Finalmente, se comprobó que parte del marco normativo que funge como guía formal del ejercicio de esa sede, estaba desactualizado o no reflejaba, en algunos casos, la dinámica y realidad de ese centro de operaciones, provocando en ocasiones, desapego de la misma y en otras, confusión sobre las funciones y responsabilidades de ciertas partes o dependencias involucradas en procesos transversales que intervienen de forma directa o indirecta en esa terminal portuaria, principalmente en el contexto de los procesos asociados al control interno de su gestión.

Todo lo anterior, puede afectar negativamente la calidad y el crecimiento de las actividades comerciales ejecutadas en ese lugar, y con ello, poner en riesgo el cumplimiento de los objetivos institucionales, asociados a una supervisión y fiscalización poco efectivas por parte de los superiores jerárquicos.

Con el propósito de contribuir con las oportunidades de mejora identificadas, se emiten en el presente documento algunas recomendaciones a la Administración del INCOP tendientes a fortalecer las situaciones señaladas, sin menoscabo de las demás acciones que esa administración pueda llevar a cabo para contribuir al desarrollo de la gestión de ese centro de operaciones.

INFORME SOBRE ESTUDIO DE CARÁCTER ESPECIAL DE LA TERMINAL PORTUARIA DE QUEPOS

I INTRODUCCIÓN

1.1 Origen del Estudio

El presente estudio se origina de conformidad con lo dispuesto en nuestro Plan Anual de Trabajo para el período 2014.

1.2 Objetivo general

Valorar la gestión llevada a cabo en la Terminal Portuaria de Quepos concerniente a la prestación de servicios y su respectivo proceso de cobro, para determinar las eventuales áreas de mejora y con ello las medidas necesarias para fortalecerlas.

1.2.1 Objetivos específicos

- Examinar cuáles han sido los resultados operativos y organizacionales producto de la gestión en esa terminal portuaria, con el fin de establecer algunas áreas susceptibles de mejoras.

- Evaluar el proceso de facturación y cobro de los servicios ofrecidos por esa terminal portuaria, para identificar eventuales inconsistencias y posibles áreas de oportunidad.

- Conocer el proceso de planificación y ejecución de la gestión de mantenimiento de las instalaciones e infraestructura de la terminal portuaria de Quepos, para establecer eventuales inconsistencias y posibles acciones de mejora.

- Analizar el marco normativo que rige el funcionamiento de la terminal portuaria de Quepos, para conocer si presenta posibles inconsistencias o desactualizaciones entorno a su realidad operativa.

1.3 Alcance del estudio

Esta auditoría de carácter especial acerca de la Terminal Portuaria de Quepos, se enfocará en las actividades relacionadas con la gestión operativa y organizacional, sobre el proceso de facturación y cobro de los servicios, el estado en que se encuentran las instalaciones e infraestructura de esa terminal portuaria y revisión general sobre la actualización del marco normativo que guía la gestión de ese puerto, con respecto a las principales actividades que se despliegan en dicha terminal. El estudio abarcará las operaciones comprendidas entre el

01/Julio/2013 y hasta el mes de Julio del 2014, ampliándose en aquellos casos que se estimó necesarios, relacionado con los objetivos planteados.

1.4 Aspectos positivos que favorecieron la ejecución del estudio

Se contó con la colaboración por parte de los funcionarios de esa terminal portuaria, para aclarar dudas, responder a las consultas planteadas y demás requerimientos de los auditores a cargo del estudio.

1.5 Cumplimiento de Normas Técnicas de Auditoría

El estudio se realizó con observancia a las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público[1]; el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público[2], Reglamento de la Organización y Funcionamiento de la Auditoría General[3], Políticas y Procedimientos de la Auditoría General[4] entre otras y donde resultaron aplicables.

1.6 Normas técnicas a cumplir

Los resultados y la implantación de las recomendaciones del presente informe, se regirá entre otros, por lo dispuesto en los artículos Nos. 36, 37, 38 y 39 de la Ley General de Control Interno (8292), los cuales en la parte que interesa señalan literalmente lo siguiente:

Las recomendaciones que se plantean en los diferentes informes de Auditoría, los cuales transcribimos a continuación.

> "Artículo 36. —Informes dirigidos a los titulares subordinados. 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

[1] La Gaceta Nº. 28 del 10/02/2010
[2] Resolución del Despacho de la Contralora General, N° R-CO-94-2006
[3] La Gaceta Nº. 153 del 10/08/2011
[4] Actualizados y aprobados mediante acuerdo No. 06 de sesión 3884 del 04/04/2014

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.

Artículo 37. —Informes dirigidos al jerarca. 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.

Artículo 38. —Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República. 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.

La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de setiembre de 1994.

Artículo 39. —Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios.

El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos incurrirán en responsabilidad administrativa, cuando debiliten con sus acciones el sistema de control interno u omitan las actuaciones necesarias para establecerlo, mantenerlo, perfeccionarlo y evaluarlo, según la normativa técnica aplicable. (...)

(...) Igualmente, cabrá responsabilidad administrativa contra los funcionarios públicos que injustificadamente incumplan los deberes y las funciones que en materia de control interno les asigne el jerarca o el titular subordinado, incluso las acciones para instaurar las recomendaciones emitidas por la auditoría interna, sin perjuicio de las responsabilidades que les puedan ser imputadas civil y penalmente.

El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos también incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, por obstaculizar o retrasar el cumplimiento de las potestades del auditor, el subauditor y los demás funcionarios de la auditoría interna, establecidas en esta Ley.

Cuando se trate de actos u omisiones de órganos colegiados, la responsabilidad será atribuida a todos sus integrantes, salvo que conste, de manera expresa, el voto negativo"

1.7 Comunicación preliminar de los resultados de la Auditoría

La comunicación preliminar de los principales resultados, conclusiones y recomendaciones producto del estudio a que alude el presente informe, se efectuó el pasado 15 de diciembre de 2014 en la oficina de esta auditoría. Estando presentes los siguientes funcionarios del INCOP: el señor Sr. Widman Cruz Méndez, Gerente General, Edgar Gutiérrez Acuña, Administrador de la Terminal Portuaria de Quepos, la señora Sandra Hernández Noguera, Directora Portuaria; actividad a la que se convocó mediante el oficio CR-INCOP-AI-2014-0168 del 11 de diciembre de 2014.

El borrador del presente informe se entregó el 15 de diciembre de 2014, en versión digital, al Gerente General con copia a la Directora Portuaria y Administrador de dicho puerto, mediante el oficio CR-INCOP-AI-2014-0171, con el propósito de que formulara y remitiera a esta Auditoria, las observaciones que considerara pertinentes sobre su contenido.

El 16 de diciembre de 2014, fue recibido el oficio No. CR-INCOP-MQ-2014-0078 del parte del administrador de la terminal portuaria de Quepos, en el que señala valorar información concerniente a la situación de la reparación del rompeolas y con ello la recomendación 4.11 relativo a ese tema, aportando cierta información tocante a ese tema, aspecto que se valoró y se consideró en el presente en lo que resulta pertinente. Por lo demás, no se hicieron observaciones al estudio y al resto de recomendaciones expuestas en el presente informe.

II COMENTARIOS

2.1 RESULTADOS OPERATIVOS Y ORGANIZACIONALES DE LA TERMINAL PORTUARIA DE QUEPOS

2.1.1. Sobre los resultados financieros producto de la gestión portuaria en la Terminal Quepos

Se conoció que esa terminal portuaria presenta resultados financieros negativos en su operación y gestión, ejemplos de ellos se muestran en los últimos tres períodos (ver gráfico 1), también se estableció que no existía alguna iniciativa por parte de la Administración para llevar a cabo acciones o algún estudio de mercado cuyos resultados pudieran ser

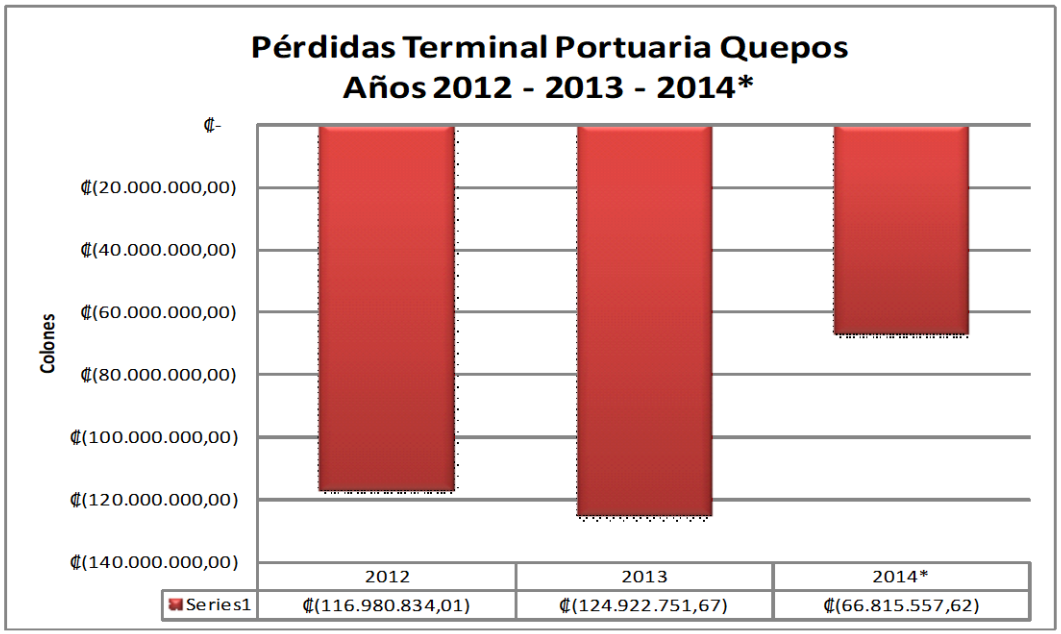
integrados a la planificación de corto, mediano y largo plazo y que pretenda revertir la condición encontrada.

Gráfico 1

Pérdidas Terminal Portuaria Quepos
Años 2012 - 2013 - 2014*

Año	2012	2013	2014*
	₡(116.980.834,01)	₡(124.922.751,67)	₡(66.815.557,62)

Fuente: Estado de resultados brindados por la Unidad de contabilidad Institucional.
** A Octubre 2014*



Fuente: Estado de resultados brindados por la Unidad de contabilidad Institucional.
** A Octubre 2014*

Como se observa en ese gráfico, tales pérdidas han existido en un contexto de relación ingresos – gastos, sin gestarse un proceso de mantenimiento efectivo para tales instalaciones, lo que bien pudiera provocar un monto mayor de las pérdidas allí consignadas, por el aumento en el gasto que reflejaría tales mantenimientos, aspecto que se ampliará más adelante en este informe.

Consultado el Administrador del Puerto de Quepos sobre las eventuales causas que provocan tal circunstancia, señala que es debido a que la Administración Superior no cuenta con una estrategia tendiente a realizar los estudios de mercado necesarios para mejorar los ingresos vía servicios adicionales mediante la ampliación de la estructura para el servicio portuario.

Nuevamente este escenario no es consistente con lo señalado en la *Ley General de Control Interno*, en su artículo No. 8, inciso c), el cual conceptualiza el sistema de control y señala claramente que la administración activa debe cumplir, entre otros objetivos, con garantizar la eficiencia y eficacia de sus operaciones. Por su lado, en las *Normas de Control Interno*

para el Sector Público, en su apartado 4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones, ratifica el deber de la Administración por lograr esa eficiencia en su gestión.

Se estima, que la Administración, en el contexto de la condición presentada, debiera establecer actividades que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión de esa terminal portuaria, lo que como resultado de su aplicación, pudiera revertir la situación presentada.

De continuar la situación expuesta, podría seguir acrecentándose las pérdidas contables señaladas, y responsabilidades por el eventual incumplimiento injustificado de los principios de eficiencia y eficacia señalados en la normativa que rige esta materia.

2.1.2. Ausencia de Valor Agregado al proceso Planificación, SEVRI, ASCI y sus respectivos Planes de mejora acorde con la situación económica actual de esa terminal portuaria

De acuerdo con la información facilitada por la Administración, no queda claramente establecido dentro del proceso de planificación institucional, la existencia de un plan estratégico actualizado que tienda a establecer líneas estratégicas relacionadas con la gestión portuaria, concretamente referida a la Terminal de Quepos, considerando los aspectos comentados en el apartado anterior.

Ahora bien, relacionado con el proceso planeación de corto plazo, particularmente en el alcance definido para este estudio, no mostraba objetivos de valor agregado a ese centro de operaciones cuyo enfoque fuera el fortalecer la situación económica mencionada en el apartado anterior. Por otro lado, algunos objetivos de mejora propuestos no contaban con lineamientos claros sobre el fin de los mismos, como por ejemplo, no contaban en su estructura con el "Qué, Para Qué y el Cómo"; además, otros se mostraban más como actividades que como objetivos. De igual forma, el proceso de valoración de riesgo, alimentado de los objetivos anteriormente citados, carecía de una definición clara y congruente, circunstancias que se esperarían debido a las falencias que se mencionaron sobre los objetivos que sirvieron como insumos para esa valoración. Finalmente, no se encontraron medidas de mejora en la autoevaluación del sistema de control interno de esa unidad para revertir, en alguna medida, las debilidades detectadas en el presente estudio.

Sobre este particular, el Administrador de esa sede, señaló que la causa se debe a la falta de capacitación más profunda, en aspectos del POI, SEVRI y el ASCI.

Al margen de lo anterior, en las *Normas de Control Interno para el Sector Público*, en su apartado 1.4 "Responsabilidad del Jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI", es claro al señalar que la responsabilidad por el establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del SCI es inherente al jerarca y a los titulares subordinados, en el ámbito de sus competencias. De igual forma, señala que para cumplir con tales responsabilidades las autoridades citadas deben dar especial énfasis a áreas consideradas relevantes, con base en criterios tales como su materialidad, el riesgo

asociado y su impacto en la consecución de los fines institucionales, contemplando entre otros asuntos, los concernientes a las acciones pertinentes para el fortalecimiento del SCI, en respuesta a las condiciones institucionales y del entorno.

De igual forma y en el contexto específico del componente de Riesgo que forma parte del SCI, en el apartado 3.3 de las Normas de Control Interno para el Sector Público, denominado "*Vinculación con la planificación institucional*", estampa categóricamente el papel tan importante que reviste una adecuada gestión de riesgo para la integración y retroalimentación del proceso de planificación, por lo que dicho componente, aporta elementos para que el jerarca y los titulares subordinados estén en capacidad de revisar, evaluar y ajustar periódicamente los enunciados y supuestos que sustentan los procesos de planificación estratégica y operativa institucional.

Como se observa, la base fundamental de la gestión y funcionamiento de ese centro de operación, descansa sobre el estado en que se encuentre diseñado y perfeccionado su sistema de control interno, pero debido a las circunstancias citadas, eventualmente no se podría comprobar un cumplimiento razonable de los objetivos que persigue la normativa sobre ese sistema, en el contexto de la gestión de esa terminal, producto del cual se han identificado algunas áreas de oportunidad en este estudio.

De continuar con la condición descrita, se podría caer en el riesgo de continuar con las circunstancias operativas reseñadas; además, de responsabilidades por parte de los funcionarios encargados de la gestión y supervisión de esa terminal portuaria, por el eventual incumplimiento injustificado del marco normativo que rige la misma.

2.1.3. Sobre la separación de funciones y acceso a los sistemas de información

Como parte intrínseca de la gestión operativa de esa terminal portuaria, particularmente en lo concerniente a su organización, se informó por ese centro de operaciones, que algunos funcionarios destacados en las oficinas administrativas de esa terminal (tres funcionarios) tienen funciones compartidas y comunes a sus puestos, aunque estos tengan responsabilidades diferentes; además, por documentación remitida de la unidad de Tecnologías de Información de la Institución, se conoció que algunos de ellos tenían acceso a todos los aplicativos por igual, tanto del procesos de facturación como al de control de crédito del Sistema Integrado Administrativo Financiero (SIAF), ambos dentro del alcance del proceso de atención y servicios de las naves, sin hacer una debida separación de privilegios en tales aplicativos, en asocio a la división de funciones señaladas.

A ese respecto, consultado el administrador sobre la causa de tal condición, señaló que se da por las ausencias temporales del puesto, y que por la función que realiza el titular no puede paralizarse por esa ausencia temporal.

A pesar de lo anterior, en el apartado 2.5.3 "Separación de funciones incompatibles y del procesamientos de transacciones", las *Normas de Control Interno para el Sector Público*, advierte que deben asegurarse de que las funciones incompatibles, se separen y distribuyan

entre los diferentes puestos; así también, que las fases de autorización, aprobación, ejecución y registro de una transacción, y la custodia de activos, estén distribuidas entre las unidades de la Institución, de modo tal que una sola persona o unidad no tenga el control por la totalidad de ese conjunto de labores.

Asimismo, en las *Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información*[5]en su apartado 1.4.5 "Control de Acceso", inciso e) definición del principio de menor privilegio, indica que la organización a fin de proteger la información y accesos, debe asignar los derechos de acceso a los usuarios de los recursos de TI, de conformidad con las políticas de la organización bajo el principio de ***necesidad de saber* o *menor privilegio***, el cual señala que se utiliza para la asignación de perfiles de usuario según el cual a éste se le deben asignar, por defecto, únicamente los permisos estrictamente necesarios para la realización de sus labores. Además, agrega que los propietarios de la información son responsables de definir quiénes tienen acceso a la información y con qué limitaciones o restricciones, pero a la fecha de este estudio no se evidenció gestión ante la unidad de TI para hacer la separación respectiva en el contexto de la condición detectada.

Se deja claro que se comprobó, que sí existe una separación de responsabilidad con respecto a la fase de aprobación para con las transacciones referidas a la facturación y control de crédito en los sistemas de información en mención, tal fase es llevada a cabo por el Administrador de esa terminal portuaria, pero como se describió en párrafos anteriores, no se han separado con especificidad las acciones concernientes con la creación, guardar, aplicar o revisar algunas actividades de los funcionarios allí consignados.

La situación anterior puede transgredir en alguna medida las normas que aplican para esta materia; además de que eventualmente puede afectar el nivel de seguridad y oportunidad de la información contenida en los mecanismos digitales que existen para tal efecto.

2.1.4. Procedimientos establecidos en concordancia con las funciones del personal en esa Terminal Portuaria

Sobre este aspecto, se observan algunas diferencias en cuanto a la relación y consistencia, entre las funciones establecidas en el Procedimiento de facturación y cobro para los funcionarios que se encargan de los depósitos y de facturación, y entre las funciones remitidas por esa terminal portuaria para los personeros de ese centro de operación.

En detalle, el Procedimiento de facturación y cobro utilizado por la institución se establecen una serie de actividades o tareas dirigidas principalmente a los facturadores y encargados de los depósitos y control de crédito; sin embargo, las mismas no son del todo consistentes a las funciones remitidas por el Administrador del puerto sobre sus colaboradores, pues como se indicó en el apartado anterior, al establecer funciones repetidas de un puesto a otro con responsabilidades diferentes, esta situación provoca confusión en alguna medida sobre las funciones y quehaceres del personal de esa terminal portuaria.

[5] *Publicada en La Gaceta Nro.**119** del **21** de junio, 2007*

Sobre el particular, el Administrador de ese puerto atribuye dicha situación principalmente a que la operatividad del Muelle no está acorde a la normativa vigente, aspecto que según el mismo, al parecer es causante de otras condiciones que más adelante se abordará, principalmente concerniente a las regulaciones generales de la institución y la realidad operativa en ese centro de operación.

Según *la Norma de Control Interno para el Sector Público*, en su apartado 1.4. "Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI" indica la responsabilidad por el establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del SCI es inherente al jerarca y a los titulares subordinados, en el ámbito de sus competencias; en este sentido y en aras de perfeccionar dicho sistema de control interno, es necesario que tanto la normativa como la gestión de ese centro de operaciones, ordene y actualice su marco normativo y busque mejores prácticas que logren las mejoras correspondientes, adecuación y consistencia a la gestión allí plasmada.

Ante esta panorámica, un marco normativo y procedimental que no refleje la realidad y dinámica operativa de ese muelle y que no aplique las mejores prácticas, podría ocasionar una conducta de omisión regulatoria por parte de los responsables, como se identificó en este hallazgo.

2.1.5. Sobre la existencia de la modalidad de contratación de Jornales en la Terminal Portuaria de Quepos

Se observó que existe la figura de contratación de jornales para procesos sustantivos de esa terminal portuaria, en la que se ejecutan labores repetitivas y de carácter permanente, tal es el caso del chequeador de esa Terminal y de mantenimiento, este último, en ocasiones también lleva a cabo actividades compartidas de chequeador.

El Administrador de ese puerto, indica que no existe una plaza de chequeador para realizar tales funciones, ampliando que el servicio y control no puede verse interrumpido.

Empero, lo señalado por el Administrador se recibió por parte de la unidad de Capital Humano y la Dirección Administrativa y Financiera, un estudio de cargas de trabajo concerniente a la Institución, que incluía al Puerto de Quepos, mismo que fue llevado a cabo por medio de una contratación externa realizada por la Administración y que involucraba conclusiones y recomendaciones como producto de un balanceo de cargas de trabajo y definición de un manual de puestos institucional que vendrían a definir los criterios técnicos para estipular la mejor forma organizativa de esa terminal portuaria y las funciones de su personal.

En dicho documento señalaba que en el caso de Quepos tiene más puestos de los requeridos para la ejecución de las labores asignadas, de igual forma, sugería el asignar a los Administradores del Muelle de Quepos y del Muelle de Puntarenas, iguales o similares responsabilidades y funciones que las desempeñadas por el Administrador del Muelle de Golfito y que no se limiten a coordinar, como sucede actualmente en Quepos.

Según lo anterior, pareciera que con el personal allí consignado es suficiente para las labores encomendadas, aspecto que llama la atención pues se pudo constatar la utilización de tiempo extraordinario para ejecutar funciones ordinarias en ese puerto, tanto en temporada alta como baja de demanda, circunstancia que en su momento, el Administrador atribuyó a fallas en las conexión de comunicación, que provocaba el quedarse fuera del tiempo ordinario para lograr llevar a cabo las tareas cotidianas de ese puerto.

Todo lo anterior de alguna forma no deja claro si se justifica la modalidad de contratación de personal temporal, y el tiempo extraordinario utilizado en esa unidad, sobre todo cuando media un estudio de trabajo en el que se señala exceso de puestos de trabajo en esa terminal.

Por otro lado y en cuanto a la legalidad de la modalidad de contratación de jornales con relación al tipo de actividad para la cual es contratado ese personal, no queda claro, por cuanto en criterio C-048-2011 de la Procuraduría General de la República fechado 02/03/2011 aportados por la propia administración, deja entrever que dicha modalidad, como se ejecuta en esa terminal portuaria, puede no estar en línea con las normas que regulan dicha relación contractual.

Sobre lo anterior, dicho criterio señala que la modalidad de contratación por jornal obedece a una situación en la que las actividades a realizar no deben ser de carácter permanente, sino más bien temporal, aspecto que estimamos, se escapa del alcance de la función para la cual es contratado el Chequeador de esa terminal portuaria y de forma similar, pero menos evidente, del funcionario de mantenimiento.

A pesar de lo anterior, y sin comprobar la razonabilidad de la realidad de la situación operativa que allí se gestiona, esta condición puede provocar eventualmente el riesgo de no cumplir lo señalado en la Normas de Control Interno para el Sector Público, en su apartado 4.5 “Garantía de Eficiencia y Eficacia de las operaciones”, que señala que el jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, sigue indicando la norma, tomando en cuenta fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas.

De continuar esta situación, eventualmente podría la Institución caer en el riesgo de verse involucrado en problemas de índole laboral, y con ello acarrear las posibles responsabilidades producto del eventual incumplimiento de la normativa que rige esa materia.

2.1.6. Sobre la capacitación al personal de la Terminal Portuaria de Quepos

A la fecha de este estudio, no se encontró evidencia que sustentara la existencia de capacitación oportuna al personal de esa terminal portuaria, a pesar de la existencia de un Plan de Capacitación Institucional 2013-2016, en el cual se establecen los requerimientos identificados y cursos a desarrollar en la institución, incluyendo en él, al personal de la Terminal Portuaria de Quepos.

Según apunta el Administrador de ese centro de operación, la causa es por la falta de implementación de las capacitaciones solicitadas por la Dirección Portuaria a la unidad de Capital Humano en el año 2011, sin indicar las acciones llevadas a cabo por esa jefatura entorno al plan de capacitación citado para remediar esa condición, máxime que en dicho plan hay temas concernientes al Control Interno, y es precisamente sobre ese aspecto, entre otros, que este informe ha basado su sustento.

Lo anterior puede reñir con lo establecido en las NCI en su apartado 2.4 "Idoneidad del Personal", el cual indica, que el personal debe reunir las competencias y valores requeridos, de conformidad con los manuales de puestos institucionales, para el desempeño de los puestos y la operación de las actividades de control respectivas, aspecto que estimamos está en línea con una adecuada e integrada capacitación en función de los requerimientos de ese puerto.

Esta situación puede atentar con el adecuado desarrollo de personal y la motivación del mismo, lo cual puede limitar las capacidades del trabajador y con ello afectar de forma negativa el cumplimiento de los objetivos buscados; además, estimamos que no mantener actualizado los conocimientos del personal de esa terminal con la temática operativa que se desarrolla en ella, eventualmente podría no mitigar la brecha existente entre los requerimientos funcionales establecidos en los puestos de trabajo de ese puerto y los conocimientos actuales del personal en él destacado.

2.1.7. Sistemas de información y comunicación en la terminal portuaria de Quepos

Durante el desarrollo de este estudio, se constató que existen ciertos problemas para obtener información de los actuales sistemas de información de esa sede. Tal es el caso de estadísticas concernientes a los ingresos y servicios por clientes recibidos en un período de tiempo; información que estimamos básica y que debiera ser utilizada en ese centro de operaciones para la respectiva toma de decisiones, por cuanto el identificar qué clientes representan la mayor participación de los ingresos y/o demandan la mayor parte de los recursos o esfuerzos de ese puerto, puede ser utilizada con el fin de establecer planes que consideren medidas para potencializar otros mercados similares logrando disminuir o revertir del todo, la situación económica de ese puerto, tal y como se hizo saber en párrafos anteriores.

Sobre lo anterior, el Administrador señala que la causa es que hasta la fecha se desconocen las bondades que produce el sistema SIAF en cuanto a reportes o información que se pueda generar de ese sistema, ampliando que únicamente se les capacitó en lo básico que se refiera a funciones propiamente de los saldos de cuenta y depósitos de clientes; situación que parece ser consistente con los señalado en el apartado sobre la ausencia de capacitación al personal de esa unidad.

Otro aspecto a considerar y que es importante citar, es la oportunidad y seguridad de la conexión y telecomunicación existente entre ese centro de operación y el resto de los sistemas de información institucional, por cuanto como se señaló en párrafos anteriores de

este informe, el Administrador de ese puerto atribuye como causa en el uso de tiempo extraordinario en su gestión y el respectivo costo asociado al mismo.

A ese respecto, consultado el Jefe de la Unidad de TI institucional, éste señaló que tales fallas en la conexión de ese centro de operaciones es probablemente causada por la calidad y capacidad del servicio prestado por el proveedor local, así como el aumento del volumen de las transacciones actuales y la limitada capacidad de envío y recepción para atender esa demanda. Sobre este asunto, sigue señalando que para el próximo año, se robustecerán las capacidades de conectividad con la red de datos del INCOP, para corregir tal situación, sin especificar la fecha en que se corregirá dicha circunstancia.

Como se deja entrever, no es clara cuál es la causa precisa de dicha situación, pudiendo no generar las acciones dispuestas, los resultados requeridos.

Tales condiciones pueden estar en disonancia con lo dispuesto en la Normas de Control Interno para el Sector Público, en su apartado 5.1, 5.2 y 5.6, en el que se insta al Jerarca y titulares subordinados, a disponer los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente, económica, y con apego al bloque de legalidad, la información de la gestión institucional y, otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales; además del requerimiento de flexibilidad de los sistemas de información a fin de ser susceptibles de modificaciones que permitan dar respuesta oportuna a necesidades cambiantes de la institución, de tal forma que la información pueda tener calidad en el contexto de su confiabilidad, oportunidad y utilidad.

De continuar con esta condición, se estaría en riesgo de que la Institución, pueda ver afectado la calidad, oportunidad y precisión de la información contenida en sus sistema de gestión y con ello a un débil e inseguro proceso de toma de decisiones, acarreando posibles responsabilidades por el eventual incumplimiento de la normativa de cita.

2.2 ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL PROCESO DE FACTURACIÓN Y COBRO DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS

2.2.1. Servicios portuarios brindados a clientes con saldos deudores en su estado de cuenta

A través de los reportes del estado de cuenta remitidos a esta Auditoría por parte de la unidad de Contabilidad Institucional, se advirtió que algunos clientes de ese centro de operaciones se les brindaban servicios mediando saldos deudores en su cuenta.

Al verificar si existían acciones efectivas de control, que pudieran ser aplicadas a las circunstancias descritas en el párrafo anterior, se observó que en la Terminal de Quepos se lleva un archivo en EXCEL como mecanismo de control paralelo al Módulo de Control de Crédito del Sistema Integrado Administrativo Financiero (SIAF), el cual es elaborado por el

encargado de caja (recaudador de los ingresos de esa terminal), con todo eso, al momento de las verificaciones hechas en este estudio, no se evidenció que existiera un proceso formal y documentado de supervisión y control sobre los resultados de dicho mecanismo, que le facilitara identificar la situación antes señalada.

A ese respecto, se consultó al Administrador de esa Terminal Portuaria, las causas de tales escenarios, señalando que tal situación, es provocada por algunos errores involuntarios de los funcionarios a su cargo, en este caso, el encargado de Control de Crédito.

La situación indicada contraviene lo establecido en *El Reglamento General de Servicios Portuarios del Instituto Costarricense de Puertos del Pacifico*[6], *y reformas* en su artículo 7; asimismo lo dispuesto en el *Reglamento de Operaciones para el Muelle de Puerto Quepos*[7] *y sus reformas*, artículos 5, 55 y 59, también lo transcrito por el *Reglamento para Cobro Administrativo, Arreglos de Pago y Cobro Judicial de Servicios Portuarios Morosos*[8], *y sus reformas*, en sus artículos 1, 3, 4; por último, el *Procedimiento para el proceso de facturación y cobro para los servicios portuarios y marítimos*[9], apartados: 4 punto 7 "*Autoridades y responsables*" en el titulado "*Muelle de Quepos*"; en sus procedimientos: 4.a, 5e, 6b.1 y 6.c.3. Todos ellos, forman parte del conglomerado normativo institucional, los cuales brindan claramente las acciones previas a la facturación y posteriores que deben ejecutarse. Del mismo modo, esta normativa brinda una guía para el proceso de cobro y cancelación de cualquier deuda o saldo deudor a clientes, antes de prestar cualquier otro servicio y eventualmente la suspensión del mismo.

A pesar de que la materialidad puede no ser significativa, esa administración se podría ver expuesta a asumir responsabilidades por el incumplimiento de esa normativa.

2.2.2. Sobre algunas inconsistencias en el proceso de Solicitudes de Servicio y la Facturación

Sobre este tema, se logró identificar que algunas de las solicitudes de servicio utilizadas en esa terminal portuaria, no eran firmadas por los clientes o sus representantes. Asimismo, se confirmó que algunas de ellas no eran ingresadas al sistema WEB Transaccional oportunamente.

Asimismo, producto de la situación expuesta, el proceso de facturación también se ve afectado, ya que para ejecutar la proforma y la facturación, es necesario como acción precedente, que la solicitud de servicio esté firmada, ingresada, guardada y finalmente aprobada en la WEB Transaccional, de lo contrario no se podría llevar a cabo adecuadamente el ciclo completo de ambos procesos, viéndose afectado los tiempos de confección y aprobación en el contexto del marco regulatorio establecido.

---

[6] *Publicada en La Gaceta 120 del 24/06/2014.*
[7] *Publicado en La Gaceta 120 del 24/06/2014.*
[8] *Publicado en La Gaceta No. 55 del 19/03/2014.*
[9] *Aprobado por acuerdo No. 5-sesion No. 3875 del 06-02-2014.*

Tal situación es provocada, según se informó por parte del Administrador de esa terminal portuaria, por la naturaleza de los servicio de los tour operadores y que las regulaciones actuales, no son aplicables según la realidad de la gestión de ese centro de operación.

La condición señalada no es consistente con lo citado por el marco normativo que guía la gestión de ese puerto, ya que en el *Procedimiento para el Control de Embarcaciones en el Muelle de Quepos*[10], deja claro el requerimiento, por parte del cliente (o su representante formalmente acreditado ante el INCOP), de firmar todas las solicitudes de servicios. Complemento de lo anterior es el *Procedimiento de Facturación y Cobro para los Servicios Portuarios y Marítimos*, en su actividad 3a, resume que dicha solicitud de servicios debe ser ingresada a la Web Transaccional 30 minutos antes de brindar el servicio. Aunado a lo anterior, en ese mismo procedimiento, en su actividad 3e, advierte que la solicitud de servicio debe ser remitida al facturador en un plazo de 2 horas para su debido proceso y 4 horas después se debe confeccionar la proforma, una vez recibida esa solicitud (así establecido en la actividad 4d.1), todo este proceso se ve afectado por las condiciones precedentes anteriormente citadas.

Si bien es cierto que la normativa es clara, al parecer y según lo explicado por el Administrador de esa terminal portuaria, puede no reflejar consistencia con la realidad operativa de ese puerto, evidenciando la necesidad de un análisis a profundidad y eventual actualización de la misma (dentro de un marco jurídico, técnico y económico factible), tendiente a normalizar tal condición.

Continuar con esta situación podría provocar, entre otros efectos, posibles conflictos entre la Institución y lo clientes ante eventuales diferencias entre los servicios facturados y los recibidos por estos últimos, pues la firma de cada solicitud es prueba documental del acuerdo sobre las parte de los servicios brindados y recibidos, además de que la firma de ese documento es fundamental para llevar a cabo el procesos de deducción de los depósitos hechos por esos clientes, y que de no estar firmada tal solicitud, no se tendría respaldo legal para ejecutar esa gestión. Además, es probable que los sistemas de información no reflejen en tiempo real los estados de cuenta de los clientes por los atrasos en los procesos de facturación, pudiendo realizarse facturaciones de servicios a clientes en cuyo caso, tuvieran saldos deudores en su cuenta, aspecto que se señaló en el apartado anterior de este estudio.

2.2.3. Sobre el servicio de Fondeo y la adecuada delimitación y señalización de la Rada

En el esquema actual de los servicios portuarios brindados en la terminal portuaria de Quepos, incluyen entre otros, el concerniente al servicio de fondeo, mismo que es complementado por la adecuada señalización de la Rada de ese Muelle, definida ésta, como la zona marítima que corresponde a la jurisdicción del Puerto y que facilita el control de las embarcaciones que hacen uso de esa zona[11].

[10] *Aprobado por acuerdo No. 6-sesion No. 3875 del 06-02-2014.*
[11] *Así definido en el Reglamento General de Servicios Portuarios del INCOP.*

A través de las constataciones hechas en el desarrollo de este estudio, se observó que la Rada no está señalada por boyas o cualquier otro tipo de instrumento que facilite el control al personal de Chequeo de ese puerto sobre las naves fondeadas, lo que provoca que el personal de esa terminal lleve a cabo prácticas subjetivas para "estimación" de las embarcaciones allí fondeadas, y como resultado de tal práctica, se brinda información para el respectivo proceso de facturación.

Tal situación es provocada, según se nos informó por parte del Administrador de ese puerto, por la falta de recursos para la compra de boyas.

En el apartado de "Definiciones" del *Procedimiento para el Control de Embarcaciones en el Muelle de Quepos,* se indica claramente, que la Rada debe estar debidamente señala para el fondeo de embarcaciones.

Esta situación tampoco es compatible con los señalado en las *Normas de Control Interno para el Sector Público para el Sector Público*[12], en su apartado No. 4.1, en la que responsabiliza al Jerarca y titulares subordinados, por el diseño, adopción, evaluación y perfeccionamiento de las actividades de control pertinentes que comprenden las políticas, los procedimientos y mecanismos que contribuyan a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del Sistema de Control Interno (SCI) y el logro de los objetivos institucionales.

Si bien se estima que la materialidad producto de la eventual ejecución de los riesgos asociados al área de oportunidad señalada en este apartado, pueden ser relativamente bajos, continuar con esta situación, puede acarrear eventuales riesgos que afecten de forma directa los ingresos percibidos por la Institución concernientes a los servicios de fondeo citados, situación que debe ser valorada por la administración dentro del contexto jurídico, técnico y costo-beneficio de las soluciones que así sean planteadas por ella.

2.2.4. Sobre pases para ingreso a la terminal portuaria de Quepos

Se conoció que para ingresar al recinto portuario por parte de los clientes se brindaban algunos pases como medio de control y operación en esa terminal. A ese respecto, se identificó, entre otros, que se otorgaban tres pases especiales, dos a tripulantes y uno al dueño de cada embarcación; pero no se halló de forma explícita en la normativa que rige la gestión institucional y de esa terminal, la autorización del último pase otorgado al dueño, el cual goza del beneficio del no pago por su ingreso a las instalaciones portuarias.

Tal situación es provocada, según se informó por parte del administrador de ese puerto, porque el dueño de la embarcación no es un pasajero en tránsito y en el Artículo No. 215 del Reglamento de Operaciones Portuarias y en el Tarifario de ARESEP el cobro se hace solo a los pasajeros.

[12] *Publicadas en La Gaceta Nro. 26 del 6 de febrero de 2009.*

No obstante la causa e interpretación indicada por el Administrador, el artículo No. 215 del *Reglamento de Servicios Portuarios del INCOP* es claro al señalar que a dos tripulantes se les otorgará el pase para su entrada y salida de las instalaciones sin el respectivo cobro, pero no así señala un tercer pase bajo los mismos principios para el dueño de la embarcación.

Esta situación debiera regularse de forma más específica e integrarse a la realidad operativa de esa terminal, siempre y cuando se mantenga acorde a los lineamentos jurídicos que correspondan.

De continuar en este esquema de brindar tres pases, se provoca el caer en un eventual incumplimiento del marco normativo, asumiendo los encargados, eventuales responsabilidades al tenor de los dispuesto por la normativa que rige esa materia.

2.3 INFRAESTUCTURA Y GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO.

2.3.1. Sobre la Planificación de las tareas de Mantenimiento Preventivo y Correctivo en la infraestructura de la terminal portuaria de Quepos

A través de los Planes Operativos anuales de los años 2012, 2013 y 2014, remitidos por la Administración de ese puerto, se ha observado que los objetivos y metas relacionadas con el mantenimiento de esa terminal portuaria, se han centrado específicamente en los siguientes temas:

- Aires acondicionados.
- Preventivo y correctivo de Edificios y locales.
- Preventivo del vehículo.
- Plataforma (Tender).
- Planta eléctrica.
- Circuito cerrado de Televisión.

Como se observa, el foco de acción de tales planes, en lo que al tema de mantenimiento se refiere, se enfoca principalmente en equipos, vehículo y edificios, pero no se localizó concretamente un programa de inversiones de mayor peso sobre la infraestructura del muelle como tal, tanto en el puente de acceso como en las bases, pilotes y demás elementos de esa estructura.

Sobre este particular, en información remitida por la Dirección de Operaciones Portuarias de la Institución, se conoció que a finales del año 2011, la empresa Camacho y Mora emitió un informe sobre el estado del muelle de Quepos, mismo que señalaba, entre otros aspectos, el estado actual de conservación de las instalaciones. Como producto de dicho informe, se emitieron una serie de recomendaciones para el mantenimiento de ese centro de operación; pero como se apuntó en el párrafo anterior, no se evidencia en los POI`s de comentario, la ejecución de obras tendientes a cumplir con los requerimientos de ese puerto en el contexto del informe realizado por la firma de supra.

En concordancia con lo anterior, la Dirección Portuaria remitió un cronograma de implementación de las diversas actividades de mantenimiento a ejecutar en los puertos de Golfito, Puntarenas y Quepos para los años 2014-2015 y 2016, en el que según lo allí plasmado, es hasta el año 2015 en el que se estima llevar a cabo la inversión de ¢266.986.094,33 para Quepos, empero, se comprobó que únicamente se presupuestó en el POI 2015 de esa terminal portuaria la suma aproximada a los ¢51.000.000,00, (sin que se incluya el aporte correspondiente al mantenimiento del Rompeola, el cual se ampliará en el siguiente apartado) correspondiente a la reparación del puente de acceso de esa terminal, lo que representa el 19% aproximadamente del monto total establecido en el programa de inversión de cita. (Ver anexo)

Sobre este aspecto, además de lo antes comentado, llama la atención que desde que el informe fue conocido por la Administración en el 2011, pasen 4 años para presupuestar la implementación de solo una actividad en dicho puerto, además de que el tiempo que ha transcurrido a la fecha, eventualmente puede provocar que el nivel de deterioro señalado por la empresa consultara en aquel entonces, haya variado en detrimento de las instalaciones de ese centro de operaciones, sin que se aportara un nuevo estudio que haya considerado la valoración anteriormente descrita y estableciera de mejor forma, el estado actual de dicha infraestructura, con el objetivo de disponer del nuevo orden de prioridades de mantenimiento o cualquier que este señalare, debido a que pudieron haber variado por las circunstancias descritas.

Sobre este asunto, el Administrador estima que la causa ha sido por falta de presupuesto, aspecto que de ser cierto, la Dirección Superior debiera valorar, a la luz de las prioridades institucionales, la situación encontrada y establecer lo que mejor corresponda para fortalecer la condición detectada.

Acerca de este tema, el *Procedimiento de Mantenimiento Preventivo*[13], indica que su objetivo es la realización eficiente del mantenimiento preventivo a las instalaciones, maquinaria o cualquier otro activo del INCOP en los muelles de Puntarenas, Quepos y Golfito que se requieran. Asimismo, plasma en sus Políticas, que el mantenimiento debe darse de manera constante, para lo que se debe de establecer una inspección continua de todos los activos, la revisión minuciosa de las infraestructuras, con el fin de reparar los daños a tiempo y con ello poder darle un mantenimiento en forma anual para sus adecuadas condiciones de uso, evitando el deterioro y las complicaciones o incrementos en las reparaciones por no atenderlas con el debido tiempo.

Por otro lado, el *Procedimiento de Mantenimiento Correctivo*[14], indica que su objetivo es la realización eficiente del mantenimiento correctivo a las instalaciones, maquinaria o cualquier otro activo del INCOP que se requieran. Asimismo, deja plasmado que una vez que manifieste un daño, sea de cualquier índole, se debe considerar la reposición del mismo suponiendo que el daño es de tal grado que una reparación no es suficiente, lo que complementa tal procedimiento, al señalar que para esa situación se debe presupuestar un

[13] *Aprobado por acuerdo No. 6-sesion No. 3875 del 06-02-2014.*
[14] *Aprobado por acuerdo No. 6-sesion No. 3875 del 06-02-2014.*

monto de dinero a parte del que debe de destinarse para reparaciones y mantenimiento en general de los mismos.

Como se observa, la normativa es clara al señalar la necesidad de contar con recursos cada año para brindar el mantenimiento preventivo o correctivo de las instalaciones portuarias, entendiendo estas como las obras de infraestructura y las edificaciones construidas en el puerto y destinadas a la atención de embarcaciones y a la prestación de servicios portuarios, tal y como lo señala Reglamento General de Servicios Portuarios del INCOP.

De continuar con la condición expuesta, se estaría en riesgo de que la Terminal Portuaria de Quepos, principalmente su infraestructura pueda ir cayendo en un proceso de deterioro cada vez mayor y con ello las complicaciones e incrementos en las reparaciones por no atenderlas con el debido tiempo, pudiendo finalmente afectar los servicios brindados en esa sede portuaria y no cumplir con los objetivos institucionales que demanda la ley.

2.3.2. Estado del Rompeolas de Quepos y su mantenimiento

En la actualidad se ha observado un deterioro importante en el Rompeolas de ese puerto, el cual debe dar cobijo y protección del resto de la infraestructura de esa terminal portuaria y con ello garantizar que los servicios portuarios ofrecidos en esa terminal sean brindados en condiciones que aseguren su integridad, seguridad y comodidad.

Sobre este particular, y como se señaló párrafos atrás de este informe, para los años 2012-2013 y 2014, no se observaron medidas concretas para hacer las respectivas reparaciones del inmueble.

Ante ese panorama, se consultó al Administrador de Quepos sobre la causa de ese escenario, señalando que el mismos es provocado por la falta de presupuesto y que años atrás había sido solicitado a la administración la reparación del Rompeolas en los POI´s propuestos, pero que sin embargo, no ha sido prioridad de la Administración por cuanto ésta ha considerado, que dicha reparación le correspondía al Ministerio de Obras Públicas y Transportes.

En concordancia con este asunto, y según la información remitida por la Directora Portuaria de la Institución, se observa que esa dirección ha gestionado la solicitud del respectivo mantenimiento del Rompeolas de Quepos con las autoridades del MOPT; a pesar de ello y según advierte la Directora Portuaria, la respuesta de ese Ministerio, ha sido que no es responsabilidad del MOPT el mantenimiento de ese inmueble. Al respecto, en información remitida por la Dirección Portuaria, dicho Ministerio, a través de su División Marítima, realizó un estudio en el que diseñó los requerimientos técnicos y económicos para su reparación, producto de lo cual la Administración Superior del INCOP ha dispuesto para el año 2015, la suma aproximada ¢150 millones para su respectiva reparación.

No obstante el escenario anterior, y concerniente a la reparación del rompeolas de Quepos, se recibió oficio CR-INCOP-GG-2014-1239 fechado 16/12/2014 remitido por el Gerente

General del INCOP a este despacho, en el que se consignó nota DMP-DI-2014-0390 fechado 05/12/2014, de la Dirección de Infraestructura de la División Marítimo Portuaria del Ministerio de Obras Públicas y Transporte, dirigida a la Presidencia Ejecutiva del INCOP, en el que refería lo siguiente:

> *"Para los efectos que considere pertinentes, adjunto oficio SG-ASA-1067-2014 de fecha 18 de noviembre del 2014, suscrito por los señores Ing. Freddy Bolaños Céspedes, Secretario General, Ing. Mario Céspedes Pereira, Coordinador del Departamento de Auditoría y Seguimiento Ambiental y el Ing. Victor Mauricio Guzmán Arguedas, Analista del Departamento de Auditoría y Seguimiento Ambiental, todos funcionarios de SETENA, relativo al expediente administrativo 494-2001-SETNA del Proyecto Marina Pez Vela".*
>
> *"Sobre el particular le informamos lo dispuesto en la página 4 del oficio, sobre las reparaciones responsabilidades del desarrollador de la marina, en el rompeolas (existente antes de la construcción de la marina) en el Puerto de Quepos, según detalle siguiente:"*

Acción Impactante	*Factor Ambiental Afectado*	*Medida Correctiva*	*Tiempo de Aplicación*	*Responsable Aplicación*	*Costo*
Reparación Rompeolas actual con roca aprobada por el MOPT	*Ambiente Socio-Económico*	*a. Reparar el rompeolas actual con roca aprobada por el MOPT. Asegurar que el rompeolas restablezca su funcionalidad al reducir el oleaje en el muelle existente*	*Durante Fase Operativa*	*Gerencia de la Marina* *Responsable Ambiental* *Ingeniero Civil*	*Depende del volumen de material requerido. Se calcula US$25 por m^3.*

> *"Consideramos conveniente sea analizada esta situación, previo al inicio de cualquier contratación de rehabilitación y/o mantenimiento del Rompeolas de Quepos"*

Como se observa, ante esta nueva averiguación, parece entonces que al INCOP no le correspondería la responsabilidad de reparar el rompeolas de Quepos, aunque ya se hayan dispuesto recursos para ese fin, situación que previene a la Administración de no ejecutar los mismos hasta antes no aclarar el contexto actual.

Referido a este tema, en pronunciamiento de la Asesoría Legal de la Institución por medio de oficio CR-INCOP-AL-2014-0252 fechado 08/12/2014, deja clara su posición al indicar, en lo que interesa, lo siguiente:

> *"Se nos remite para valoración oficio DMP-DI-2014-0390, suscrito por el Ingeniero Gilberto Rodríguez, Director a.i. de la División Marítimo*

Portuaria, Dirección de Infraestructura del MOPT, con el que se hace una clara advertencia al INCOP, sobre las reparaciones que se pretendían realizar en el rompeolas del puerto de Quepos."

"Del oficio que nos ocupa con claridad se puede determinar que la responsabilidad de reparar el rompeolas recae en la Marina Pez Vela, por lo que el señor Ingeniero hace un llamado a los altos jerarcas del INCOP para que previo a cualquier contratación y/o mantenimiento sea analizada la situación esbozada en el oficio SG-ASA-1067-2014, de la SETENA, siendo esa entidad la que tiene en su poder el documento que obliga a los desarrolladores de la marina a intervenir el rompeolas durante la fase operativa de dicha marina."

"Es por lo antes mencionado, que esta Unidad recomienda no intervenir el rompeolas de puerto Quepos, pues como lo indica el MOPT, la responsabilidad por esas reparaciones o mantenimientos debe de ser asumida por los desarrolladores de la marina."

Como se observa, se estima que la situación encontrada, debiera tomar otro rumbo ante la nueva información recibida, dado que mediante oficio CR-INCOP-GG-2014-1216 del 09/12/2014 de la Gerencia General, comunica al Ministerio del ramo, que queda en suspenso la intervención por parte del INCOP al rompeolas, hasta tanto no se tenga una instrucción directa de ese Ministerio con respecto a este tema; aspectos que preocupan en virtud del estado actual en que se encuentra ese rompeolas, provocando posibles efectos, que se comentarán más adelante en este informe.

Sobre la condición anterior, las *Normas de Control Interno para el Sector Público* [15], en su apartado 4.3.1 "Regulaciones para la administración de activos", inciso a), previene a la Administración sobre la programación de las necesidades de determinados activos, tanto para efectos de coordinación con las instancias usuarias, como para la previsión de sustituciones, ***reparaciones*** y otros eventos de la importancia de ***protección y conservación*** de todos los activos institucionales, circunstancia que bajo las condiciones en las que se encuentra el Rompeolas, sería razonable el mantenimiento de esa infraestructura, el cual, como se mencionó anteriormente, debe dar abrigo y protección del resto de la infraestructura de esa terminal portuaria.

Las posibles consecuencias producto de mantener las condición expuesta, puede provocar mayores retrasos en la gestión del mantenimiento del rompeolas de Quepos, situación que contribuiría mayormente al deterioro acelerado del mismo y del resto de las instalaciones que cobija y con ello provocar eventualmente un efecto multiplicador en los requerimientos económicos para su solventar dicha situación.

[15] *Publicada en La Gaceta Nro. 26 del 6 de febrero de 2009.*

En complemento con este tema, y con el fin de establecer si se disponía de un estudio técnico mediante el cual se estableciera las posibles causas por las cuales se vienen presentando el deterioro en el rompeolas de cita, a la fecha de este estudio, no se ha evidenciado ninguna gestión por parte de la administración para llevar a cabo algún estudio que valore tal eventualidad y así tomar las medidas que correspondan, si fuese del caso.

Consultado el Administrador del puerto de Quepos sobre esta situación, indicó que la Administración Superior no ha contado con el presupuesto necesario para realizar un estudio técnico en este sentido.

Por otra parte, la Directora Portuaria del INCOP, mediante oficio CR-INCOP-DOP-2104-0116, señala en lo que interesa lo siguiente:

> *"…En cuanto a la consulta de que si parte del deterioro del rompeolas ha sido provocado, en alguna medida, por influencia de la construcción de la nueva marina llamada "Marina Pez Vela", dicha respuesta solamente puede ser brindada por un oceanógrafo, por lo que la suscrita se encuentre inhibida para responderla; sin embargo en el oficio DMP-DG-363-2014, suscrito por el Lic. Fernando Coronado Salazar, Director General de la División Marítimo Portuaria, en el anexo del Informe de Presupuesto para la Rehabilitación Básica del Rompeolas de Puerto Quepos, en la introducción se indica textualmente lo siguiente:*
>
> *Introducción.*
>
> *En el presente documento se describirán las actividades llevadas a cabo por Dirección de Infraestructura Portuaria con el fin de que se tomen las medidas correspondientes para llevar a cabo la reparación del rompeolas en Puerto Quepos. Este rompeolas ha sufrido en los últimos años de una socavación importante en los primero 80 metros de su cara interna,* ***aparentemente, por el oleaje reflejado de la tablestaca de la Marina Pez Vela*** *y el efecto del "overtopping" producto de oleajes extraordinarios, del lado exterior del rompeolas…".* **El resaltado es nuestro.**

Al respecto, es importante considerar lo indicado por *Ley General de Control Interno*, en su artículo No. 8, inciso a), el cual indica claramente que las acciones ejecutadas por la Administración Activa, deben estar diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de algunos objetivos específicos, entre ellos, el de ***proteger y conservar el patrimonio público*** contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, ***irregularidad o acto ilegal***. De igual forma, el apartado 4.3 de las *Normas de Control Interno para el Sector Público*, ratifica esta situación, al indicar que tanto el jerarca como los titulares subordinados, deben establecer, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente la ***protección y custodia***, entre otros, de los activos institucionales.

Ante la carencia por parte de la administración de un estudio que señale las verdaderas causas asociadas al daño a ese rompeolas, no se contaría con información precisa para definir las acciones más convenientes y efectivas para atacar o contener las causas que provocan ese deterioro.

2.4 ASPECTOS RELATIVOS A LA NORMATIVA ACTUAL DE LA TERMINAL PORTUARIA DE QUEPOS

2.4.1. Sobre la solicitud de servicio 48 horas antes de brindar el servicio

A la fecha de este estudio, se determinó, que no todos los clientes de la Terminal Portuaria de Quepos, presentaban por escrito y con antelación de 48 horas, las respectivas solicitudes de servicio, salgo los clientes asociados a los buque tipo cruceros turísticos, los demás presentaban dicha falencia.

Según lo indicado por el Administrador de ese centro de operación, los Tour Operador tienen un proceso de operación diferente a los demás, ampliando que es prácticamente imposible que se manejen esas 48 horas de antelación, ya que ellos salen en el momento que se presenta el negocio.

En el Reglamento de Operaciones para el Muelle de Puerto Quepos, en sus artículos No. 53, transcribe que todos los clientes de esa terminal deben solicitar por escrito y con una antelación de 48 horas como mínimo, los servicios que se requieran.

Nuevamente el utilizar normativa desactualizada con relación a la realidad operacional de ese muelle, puede continuar provocando desapego a dicho marco normativo y confusiones sobre el mejor actuar de su personal con respecto a la gestión llevada a cabo y con ello afectar el desempeño técnico, jurídico y económico de esa unidad.

2.4.2. Sobre procedimientos que citan la existencia del OPIB

Existe un procedimiento relacionado con la coordinación de las operaciones portuarias, en el que algunas actividades y actividades de la matriz de control son asignadas a un funcionario que dentro de la realidad operativa de esa terminal portuaria, no existe, como lo es el OPIB.

Según explica el administrador de ese puerto, la causa es que al no existir la figura del OPIB las actividades portuarias recaen en la figura del Supervisor de Operaciones Portuarias, por lo que la normativa vigente no está acorde a la Operación de esta Terminal.

Nuevamente tal situación no es concordante con lo dispuesto en la *Ley General de Control Interno,* en su artículo 10, señala la obligación del jerarca y titular subordinado, sobre el establecimiento, manutención, perfeccionamiento y evaluación del sistema de control interno institucional. Asimismo, señala la obligación de las Administración activa, en llevar

a cabo la realización de las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, situación que al parecer no se está llevando a cabo de forma efectiva en esa terminal, por cuanto su marco normativo no se ajusta a las prácticas del mismo.

Tal situación puede provocar un ambiente en el cual se pueda diluir las responsabilidades del personal directamente relacionado con las operaciones portuarias, debido a que tanto el supervisor como el OPIP comparten responsabilidades en el contexto del procedimiento de cita, aunque este último no exista.

2.4.3. Sobre la implementación del código PBIP

Con relación al tema de la implementación del código PBIP, se constató que en dicha terminal no se está operando en concordancia con esa certificación.

Lo anterior es señalado por el Administrador de esa terminal, como producto de que la Autoridad Designada (MOPT), después de llevada a cabo una visita a ese centro de operaciones consideró la no implementación de la certificación del Muelle de Quepos, por estar catalogado dentro de la red portuaria complementaria como un muelle de Pesca.

Pese a la causa anteriormente citada, el Administrador no aportó documentación sobre el criterio emanado por el MOPT, sobre ese respecto.

En el marco de regulación de esa terminal portuaria, en su Reglamento, en su artículo No. 3, señala, entre otros aspectos, que tal centro de operaciones debe establecer los requerimientos concernientes a la ***implementación del código PBIP***.

Se desconoce si la Institución se halla en condiciones técnicas y económicas para implementar tal código de seguridad en esa terminal, por lo que debe valorar si efectivamente conviene en sus prioridades tal encargo o de lo contrario establecer las medidas que mejor atiendan la condición señalada.

De continuar en esta condición, podría provocar responsabilidades a quien corresponda por el eventual incumplimiento de la normativa dispuesta en ese centro de operaciones.

2.4.4. Recaudación de ingresos y depósitos

En cuanto al proceso de recaudación de los ingresos y depósitos diarios, en el cual se establece, en su artículo No. 56 del Reglamento de Operaciones para el Muelle de Puerto Quepos que el cajero debe reportar todos los días hábiles a la Unidad de Contabilidad, el informe de ingreso; a ese respecto, se indicó que tal actividad ya no se ejecuta.

Sobre este tema, el Administrador se refirió mencionando que tal actividad ya no era necesaria por la entrada del Sistema SIAF; ya que el mismo se podía obtener en línea, además de que este informe nunca ha sido requerido por la parte contable. Lo anterior pone

de manifiesto, la ausencia de la correspondiente revisión para acordar si dicha norma debe ser cumplida o actualizada según corresponda.

En las Normas de Control Interno para el Sector Público para el sector Público, en su apartado IV "Normas sobre Actividades de Control", apartado 4.1, 4.2, hace referencia clara sobre la responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, de diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales, por lo que es muy claro que la administración no ha ejercido ese deber cuando de actualización de normativa se trata.

Como se ha mencionado en párrafos anteriores, el utilizar normativa desactualizada con relación a la realidad y/o variaciones de las funciones de ese muelle, puede continuar provocando desapego a dicho marco normativo y confusiones sobre el mejor actuar de su personal con respecto a la gestión llevada a cabo; además, de responsabilidades por su eventual incumplimiento.

2.4.5. Otros reglamentos y procedimientos desactualizados

También se ha observado en algunos otros reglamentos o procedimientos que norman la gestión de la Terminal Portuaria de Quepos, que hacen referencia a otros reglamentos o manuales que en ocasiones han sido derogados o que no se relacionan en absoluto con lo que se desea referenciar. De igual forma, y según lo apuntado por el Administrador de esa terminal, en algunos casos las diferentes regulaciones de aplicación institucional, no se ajusta a la realidad operativa de Quepos.

Tal es el caso de los procedimientos de mantenimiento preventivo y correctivo que hacen referencia a un *"Manual de Regulación de Mantenimiento de los Puertos de Puntarenas, Golfito y Quepos",* mismo que ha sido derogado. Por otro lado en el procedimiento de facturación y cobro para los servicios portuarios y marítimos, en su actividad 5a.1.6.1 hace referencia a los artículos Nos. 204 y 192 del Reglamento General de Servicios Portuarios, mismos que tratan temas diferentes a los que concierne. De igual forma, al artículo No. 43 del Reglamento de Operaciones para el Muelle de Puerto Quepos, que hace referencia al "Reglamento para las personas físicas y jurídicas que brindan servicios o suministros a buques que arriban a los puertos administrados por el INCOP", fue derogado.

Sobre el particular, el Administrador de esa terminal portuaria señala que la causa principal es la derogación y modificación de Reglamentos los cuales no son comunicados para ajustar el resto de la normativa.

Pese a la causa señalada, estimamos que tal situación también es provocada por la ausencia periódica de un análisis profundo y adecuado sobre todo el marco normativo que regula este accionar, que impide que el mismo refleje la realidad operativa de ese centro de operación.

A este respecto, tal situación no es concordante con lo dispuesto en la *Ley General de Control Interno*, en su artículo 10, señala la obligación del jerarca y titular subordinado, sobre el establecimiento, manutención, perfeccionamiento y evaluación del sistema de control interno institucional. Asimismo, señala la obligación de las Administración activa, en llevar a cabo la realización de las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, situación que al parecer no se está llevando a cabo de forma efectiva en esa terminal.

Dada las circunstancias anteriores, el utilizar normativa desactualizada con relación a la realidad y/o variaciones de las funciones de ese muelle, puede continuar provocando desapego a dicho marco normativo y confusiones sobre el mejor actuar de su personal con respecto a la gestión llevada a cabo y con ello afectar el desempeño técnico, jurídico y económico de esa unidad.

III CONCLUSIONES.

La Terminal Portuaria de Quepos, de acuerdo con los resultados del estudio efectuado, presentan áreas de oportunidad que requieren de medidas sustanciales para un mayor fortalecimiento de su Sistema de Control Interno y con ello corregir, tanto las debilidades encontradas en los procesos de su gestión operativa y organizacional como en el de facturación y cobro; además, de corregir algunas desviaciones concernientes a la planificación y ejecución del mantenimiento de instalaciones e infraestructura y finalmente lo relacionado con la normativa, que al parecer no refleja la dinámica de esa terminal, entre otros, situación que ha provocado, al menos en los tópicos evaluados en este estudio, un debilitamiento que afecta la gestión y el desempeño de la misma, condiciones que limitan afianzar su posición en el papel de responsable en el logro de los objetivos propios y de la Institución.

Bajo las circunstancias descritas en ese centro de operaciones, no se provee una garantía razonable del cumplimiento de los objetivos concernientes a su sistema de control interno, como son los relacionados con la protección y conservación del patrimonio institucional, la confiabilidad y oportunidad de la información, la eficiencia y eficacia de sus operaciones, y el cumplimiento del ordenamiento jurídico que guíe su gestión.

Algunas de esas debilidades, son argumentadas principalmente por la ausencia de procedimientos claros y actualizados acordes con la realidad operativa que giran en entorno a los procesos de la gestión de sus operaciones y a normativas relativamente desactualizada, asociadas a una supervisión y fiscalización poco efectivas; la inexistencia de un Plan Estratégico Institucional actualizado que brinde una guía clara para la planificación de corto y mediano plazo de ese puerto, entre otras causas, tal y como se expuso ampliamente en este informe, dejando claro que la Terminal Portuaria de Quepos requiere de medidas de ajuste adicionales para sustentar su gestión de conformidad con los requerimientos normativos establecidos para su ejercicio.

De ahí la importancia de implementar las medidas correctivas necesarias que le permitan a la administración lograr la eficiencia, eficacia y sobre todo la oportunidad en el desarrollo de los servicios portuarios que se brindan en esa terminal.

IV RECOMENDACIONES

Una vez realizado el presente estudio, se establecen una serie de recomendaciones con el objeto de fortalecer las áreas de oportunidad identificadas, por lo tanto se estima pertinente que la Gerencia General, gire las instrucciones oportunas a las unidades correspondientes a fin de que se lleven a cabo las acciones necesarias para el cumplimiento de las recomendaciones siguientes:

4.1 En un plazo de tres meses calendario, contado a partir de la fecha en que se comunique el acuerdo respectivo del presente informe, se disponga realizar los estudios de mercado pertinentes que permita establecer las estrategias que se consideren necesarias con el fin de fortalecer, en la medida de lo posible, la situación económica señalada en esa terminal. (***Ver apartado 2.1.1***).

4.2 En un plazo de tres meses calendario, contados a partir de la fecha en que se comunique el acuerdo respectivo del presente informe, se disponga de un plan estratégico institucional que incorpore los lineamientos pertinentes, para ser incluidos en la planificación de corto y mediano plazo de esa terminal portuaria. (***Ver apartado 2.1.2***).

4.3 En un plazo de dos meses calendario, contados a partir de la fecha en que se comunique el acuerdo respectivo del presente informe, se realice la programación y priorización correspondiente con el fin de atender los cursos que están considerados en el Plan de Capacitación Institucional 2013-2016 para esa terminal, y otros que se identifique en concordancia con el marco normativo que sustenta tal aspecto. **(*Ver apartado 2.1.2, 2.1.6*).**

4.4 En un plazo de dos meses calendario contados a partir de la fecha en que se comunique el acuerdo respectivo del presente informe, lleve a cabo una valoración sobre la organización de la estructura funcional de la Terminal Portuaria de Quepos para garantizar una adecuada división de funciones, con lo cual establecer la debida definición de privilegios en los sistemas de información computadorizados. **(*Ver apartado 2.1.3, 2.1.4*).**

4.5 En un plazo de un mes calendario, contados a partir de la fecha en que se comunique el acuerdo respectivo del presente informe, para que las contrataciones bajo la modalidad de jornales en la Terminal Portuaria de Quepos, se realice conforme lo establece la normativa que rige esa materia; debiendo en ese sentido, tomar las acciones administrativas que resulten pertinentes para atender las actividades que pudieran quedar al descubierto por esta circunstancias. **(*Ver apartado 2.1.5*).**

4.6 En un plazo de un mes calendario, contados a partir de la fecha en que se comunique el acuerdo respectivo del presente informe, se definan los requerimientos de reportes y/o

formularios que faciliten la extracción de información oportuna y confiable de los sistemas de información institucional, que apoye la gestión y toma de decisiones en ese puerto. Posterior a la definición de los requerimientos acordados, en un mes plazo, se debe procedimentar y capacitar al personal de ese puerto en dichos aspectos. **(*Ver apartado 2.1.7*).**

4.7 En un plazo de un mes calendario, contados a partir de la fecha en que se comunique el acuerdo respectivo del presente informe, se realice un diagnóstico sobre las causas relacionadas con la problemática concernientes a las fallas en la conexión y telecomunicación de los sistemas de información institucional con esa terminal, a efectos de tomar las acciones pertinentes para solucionar dicha problemática. **(*Ver apartado 2.1.7*).**

4.8 En el plazo de dos meses calendario, contados a partir de la fecha en que se comunique el acuerdo respectivo del presente informe, se integren a los procedimientos de la Terminal Portuaria de Quepos, las actividades concernientes a una supervisión activa y controles efectivos para asegurar que el proceso de control de crédito llevado a cabo por personal de ese centro de operaciones, disminuyan los riesgos asociados a brindar servicios a clientes mediando saldos deudores en su cuenta. **(*Ver apartado 2.2.1*).**

4.9 En el plazo de dos meses calendario, contados a partir de la fecha en que se comunique el acuerdo respectivo del presente informe, se lleve a cabo la debida delimitación y señalización de la Rada en la Terminal Portuaria de Quepos. **(*Ver apartado 2.2.3*).**

4.10 En el plazo de dos meses calendario, contados a partir de la fecha en que se comunique el acuerdo respectivo del presente informe, se debe realizar una actualización de del estado de conservación de las instalaciones, con el fin de valorar y diseñar un cronograma de mantenimiento efectivo para hacer frente al deterioro presente en la infraestructura de ese puerto y se doten de los recursos presupuestarios para atender la programación de los mantenimientos previstos según la priorización determinada. **(*Ver apartado 2.3.1*).**

4.11 En el plazo de un mes calendario, contados a partir de la fecha en que se comunique el acuerdo respectivo del presente informe, se debe brindar un informe de los resultados producto de las gestiones de coordinación interinstitucionales que se consideren necesarias para ejecutar oportunamente la reparación del rompeolas de Quepos; además, se realice un estudio técnico a efecto de establecer las causas que han originado el daño de ese rompeolas para tomar las acciones técnicas o legales que correspondan. **(*Ver apartado 2.3.2*).**

4.12 En un plazo de un meses calendario, contados a partir de la fecha en que se comunique el acuerdo respectivo del presente informe, se actualice todo el acervo normativo que regula y afecta de forma directa o indirecta los actividades portuarias de la terminal portuaria de Quepos, con el propósito de que reflejen, consistencia entre ellas, la dinámica operativa y mejores prácticas de la gestión portuaria institucional. **(*Ver apartado 2.2.2, 2.2.4, 2.4*).**

4.13 En un plazo de dos meses calendario, contados a partir de la fecha en que se comunique el acuerdo respectivo del presente informe, se incorpore en los procedimientos de la Dirección Portuaria, las actividades necesarias para garantizar un adecuado proceso de supervisión y control sobre la Terminal de Quepos, con el objeto de que no se repitan las situaciones comentadas en el presente informe. **(*Ver apartado 2.1, 2.2, 2.3, 2.4)***

CONSIDERACIONES FINALES

En el plazo de diez días calendario, contados a partir de la fecha en que se comunique el acuerdo respectivo del presente informe, se debe remitir a esta Auditoría General un plan de acción donde se plasmen las actividades y responsables, así como sus fechas de cumplimiento para la ejecución de estas recomendaciones.

Los responsables del cumplimiento de las recomendaciones acá planteadas, deben presentar al día hábil siguiente del cumplimiento del plazo establecido en cada una de ellas, los documentos que acrediten el cumplimiento de las mismas a la Auditoría General. Asimismo, se recuerda que las recomendaciones señaladas en este apartado, son de acatamiento obligatorio por parte de la Administración y deberán ser cumplidas dentro de los plazos y términos conferidos para ello. En caso de que se incumpla con esas recomendaciones en forma injustificada dentro del tiempo dado para ello, se le reiterará por una única vez y se fijará plazo para su cumplimiento, pero de mantenerse la desobediencia, una vez agotado ese plazo, cabrá responsabilidad administrativa contra los funcionarios que incumplan injustificadamente las acciones para implantar las mismas y podrá dar lugar a la imposición de las sanciones previstas, previo al otorgamiento del debido proceso, todo lo anterior en concordancia con la Ley General de Control Interno No. Nº 8292.

ANEXO

Cronograma dispuesto para Mantenimiento Puerto Quepos

Año 2015

Inversiones

PROYECTOS	COSTO
QUEPOS	**266.986.094,33**
Pintura de acero estructural	125.813.199,78
Acero estructural suministrado, fabricado y erigido para refuerzo de vigas	14.070.030,73
Acero estructural suministrado, fabricado y erigido para sustitución angulares	13.028.357,04
Reparación de placas y restitución de pernos	5.096.600,00
Acero estructural vigas de amarre	6.150.984,61
Instalación vigas de amarre	1.259.191,48
Pilotes (long. Aproximada 2 m)	50.601.725,62
Reparación puente y otros	50.966.000,00

Fuente: Dirección Portuaria, 12/2014.