

INFORME No. CR-INCOP-AI-I-2022-012

AUDITORÍA INTERNA
INSTITUTO COSTARRICENSE DE PUERTOS DEL PACÍFICO

“INFORME DE AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL, CONCERNIENTE AL
PROCESO DE GENERACIÓN ESTADÍSTICA EN LOS PUERTOS DE INCOP.

NOVIEMBRE 2022

INFORME DE AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL, CONCERNIENTE AL PROCESO DE GENERACIÓN
ESTADÍSTICA EN LOS PUERTOS DE INCOP.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	3
1. INTRODUCCIÓN	4
1.1. Origen del Estudio.....	4
1.2. Objetivo General	4
1.2.1. Objetivos Específicos	4
1.3. Alcance del estudio	4
1.4. Cumplimiento de Normas Técnicas de Auditoría.....	5
1.5. Marco de Criterios utilizados objeto de estudio	5
1.6. Normas técnicas para cumplir	5
1.7. Limitaciones del Estudio	7
2. RESULTADOS.....	9
2.1. CONCERNIENTE A LA AUSENCIA DE PUNTOS DE CONTROL Y SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE ESTADÍSTICA PORTUARIA DEL INCOP.	9
2.2. SOBRE EL PROCESO DE AUTOMATIZACIÓN DEL SISTEMA DE ESTADÍSTICA PORTUARIA QUE UTILIZA EL Incop.	13
3. CONCLUSIONES	17
4. RECOMENDACIONES	18
5. ANEXOS.....	20

RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué examinamos?

Se revisó la documentación y registros relacionados con el proceso del Sistema de Estadística Portuaria, para lo cual se solicitó información concerniente a tal proceso y en algunos casos, entrevistas con el personal involucrado en este, lo que permitió la indagación sobre algunos tópicos objeto de estudio, con el fin de determinar posibles desviaciones y de esta manera confrontarlas con los criterios correspondientes y poder realizar las recomendaciones respectivas.

¿Por qué es importante?

Mediante este estudio la Auditoría Interna pretende suministrar un producto que genere valor agregado a la Administración, y que coadyuve a lograr los objetivos Institucionales relacionados con el proceso auditado, recalcando la importancia del valor público de las acciones llevadas a cabo, detallando de esta forma, las oportunidades de mejora sobre aquellas situaciones determinadas por esta Auditoría Interna.

¿Qué encontramos?

Con base en el trabajo realizado se determinaron algunas áreas de oportunidad concernientes a los propios controles utilizados para garantizar exactitud y precisión de la información estadística producida en los puertos, así como algunas limitaciones en la automatización del citado proceso. Finalmente, se determinó que la información que actualmente se produce con fines estadísticos, no es utilizada para agregar valor a la planificación y toma de decisiones estratégicas, ejecutivas y operativas en general, de la Dirección Portuaria institucional, todo lo cual, es susceptible de mejora.

¿Qué sigue?

En relación con los hallazgos determinados, se emiten una serie de recomendaciones con el fin de proporcionar acciones de mejora al Sistema de Control Interno en relación con el objeto de estudio, exhortando a la administración en la asignación de recursos para el cumplimiento de esas recomendaciones.

INFORME DE AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL, CONCERNIENTE AL PROCESO DE GENERACIÓN ESTADÍSTICA EN LOS PUERTOS DE INCOP.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Origen del Estudio

El presente estudio nace producto de su planificación en el Plan Anual de Trabajo 2022 de la Auditoría Interna, el cual es resultado de la Valoración de Riesgo Estratégico de la Auditoría Interna efectuada sobre la base de una selección de temas prioritarios y el posible impacto de los riesgos identificados.

1.2. Objetivo General

Llevar a cabo una revisión sobre el proceso de generación estadística en los Muelles Administrados por el Incop y el proceso de consolidación de esta por parte de la Unidad de Planificación, con el fin de establecer posibles áreas de oportunidad que puedan ser objeto de mejora.

1.2.1. Objetivos Específicos

- Realizar un análisis de la gestión efectuada en el control y supervisión del proceso de estadística portuaria, con el fin de detectar posibles riesgos que debiliten el sistema de control interno de ese proceso.
- Determinar el nivel de automatización del sistema de información que se utiliza para la confección de la estadística portuaria, con el fin de fortalecer el Sistema de Estadística Portuaria del Incop.

1.3. Alcance del estudio

En esta auditoría de carácter especial, la unidad objeto de estudio serán los muelles administrados por el Incop y la Unidad de Planificación, enfocándose en el marco de sus funciones, analizando de manera integral la gestión realizada en los procesos de captación y consolidación de información estadística gestionadas por esas Unidades. Asimismo, el estudio abarcará las actividades relacionadas con este proceso comprendidas entre el 01/01/2021 y el 31/12/2021, el cual fue ampliado en algunos casos que así lo amerite.

1.4. Cumplimiento de Normas Técnicas de Auditoría

- Normas para el Ejercicio de la Auditoría en el Sector Público.
- Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.
- Procedimiento Auditoría Especial.
- Reglamento de Organización y Funciones de la Auditoría Interna.

1.5. Marco de Criterios utilizados objeto de estudio

- Ley General de Control Interno (8292).
- PROC-PI-03 Procedimiento para la Elaboración de las Estadísticas Portuarias.
- PROC-DP-01 Procedimiento de Estadísticas en los Muelles.
- Marco de Referencia COBIT® 2019: Objetivos de gobierno y gestión.

1.6. Normas técnicas para cumplir

El estudio se realizó con observancias en la Ley General de Control Interno (No. 82922)¹ las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público²; Normas Generales de Auditoría para el Sector Público³, Reglamento de la Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna⁴, entre otras en donde resulten aplicables. Así como cualquier normativa atinente y concordante que se pudo determinar durante la realización del estudio

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, los cuales en la parte que interesa señalan literalmente lo siguiente:

“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

¹ La Gaceta No. 169 del 4/09/2002

² La Gaceta No. 28 del 10/02/2010

³ Resolución de la Contralora General, R-DC-064-2014, Publicado en La Gaceta No. 184 del 25 de setiembre de 2014. Vigente a partir del 01 de enero de 2015

⁴ La Gaceta No. 184 del 22/09/2015.

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.

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. Limitaciones del Estudio

Durante el desarrollo de esta indagación, no se presentó ninguna limitación de alcance que provocara la exclusión de temas en específico objeto de este estudio.

Lo anterior, favoreció el cumplimiento de este, su ejecución y oportunidad de la labor desplegada por la Auditoría en el desarrollo y presentación de este informe.

1.8 Comunicación preliminar de los resultados de la Auditoría

La comunicación preliminar de los principales comentarios, conclusiones y recomendaciones producto del estudio a que alude el presente informe, se efectuó el pasado 17 de noviembre 2022 en las oficinas de la Auditoría Interna, en Puerto Caldera, estando presentes el señor Alberto Morales Arguello, Gerente General,

señora Natalia Alvarez Quesada; Jefe Unidad de Planificación, el señor, Gustavo Chavarría Valverde, Encargado de Estadísticas en la Unidad de Planificación; el señor, Randall Hernández Mata, Supervisor de Auditoría, y la señora Ana Betancourt Pacheco, Encargada de la Unidad de Auditoría. Dicha actividad se convocó mediante los oficios CR-INCOP-AI-2022-358, CR-INCOP-AI-2022-363 de fecha 11/11/2022 y 15/11/2022 dirigidos a las dependencias supra.

El borrador del presente informe se entregó también el 17/11/2022 en versión digital, a la Gerencia General, Unidad de Planificación Institucional y Dirección Portuaria, mediante el oficio CR-INCOP-AI-2022-365, con el propósito de que las instancias señaladas formularan y remitiera a esta Auditoría, las observaciones que considerara pertinentes sobre su contenido.

No obstante, no se recibieron observaciones al respecto, lo cual fue comunicado mediante correo electrónico de fecha 29/11/2022 de esta Auditoría.

Se previene que es responsabilidad de esa administración, el tomar las medidas pertinentes para mitigar los riesgos producto de las áreas de oportunidad presentadas en este informe, con el fin de evitar la materialización de estos, mientras se ejecutan las recomendaciones en el tiempo solicitado

1. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados más importantes acerca de las áreas de oportunidad consignadas en el estudio, las causas estimadas de dichas condiciones y posibles efectos que estarían en riesgo de materializar, de continuar con éstas.

1.1. CONCERNIENTE A LA AUSENCIA DE PUNTOS DE CONTROL Y SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE ESTADÍSTICA PORTUARIA DEL INCOP.

Para lograr un proceso de perfeccionamiento del sistema de control interno de la institución, es importante recordar que se debe efectuar una constante revisión de los controles establecidos en la normativa, controles que deben ser objeto de validación constante por parte de las unidades gestoras del proceso de interés.

En concordancia con lo anterior, se efectuó una revisión del marco de referencia procedimental asociado con el proceso de estadística portuaria institucional, determinándose que las unidades encargadas de capturar, digitar y transferir la información de los Muelles Administrados por Incop, no tiene dentro de su normativa una actividad que cuente con un proceso de validación o revisión por parte de las jefaturas superiores.

La condición anterior, fue confirmada a través de entrevista, por los mismos encargados de esos muelles, y ratificado, por el Director de Operaciones Portuarias, ampliando en ese sentido, que actualmente no se cuente con controles previos a la carga de la información para la estadística. Asimismo, las revisiones realizadas por el Encargado de Estadísticas de la Unidad de Planificación Institucional, no garantiza la detección efectiva de alguna inconsistencia “real”, por cuanto se determinó que el “patrón” de comparación utilizado por ese último funcionario como fuente de información, corresponde a la misma información que remiten los encargados de esos datos en los diferentes muelles, aspecto que se ampliará en párrafos subsecuentes.

No obstante, en el procedimiento denominado “*Procedimiento de Estadísticas Portuarias en los Muelles*”, en su apartado 1f), indica en lo que interesa, lo siguiente:

*...**En caso de estar correcto**, transmite la información a través del Sistema de Estadísticas Portuarias a la Unidad de Planificación, a más tardar los primeros 10 días naturales de cada mes, dando clic en transmite la información opción procesos, la información se enviará automáticamente a la Unidad Planificación Institucional.”... El resaltado no es del original.*

Como puede observarse, el procedimiento es claro en la importancia de información correcta; sin embargo, no se indica la forma y el responsable de brindar tal validación o control sobre la exactitud y precisión de la información remitida a la Unidad de Planificación para cargarla finalmente a las Estadísticas Portuarias, misma que serán objeto de envío a entes externos.

Por otro lado, ampliando lo indicado en párrafos anteriores, existe un control realizado por el Encargado de Estadística de la Unidad de Planificación Institucional, que es un proceso de cotejo de la información que muestra el Sistema de Estadística Portuaria vs. una tabla de Excel que llenan los mismos funcionarios de los Muelles Administrados. No obstante, tal control, se estima, es vulnerable en su efectividad, por cuanto la fuente de información es el mismo sistema de estadística portuaria y las mismas personas encargadas de incluirla, tanto en él como en aquella tabla. En ese sentido, si eventualmente el primer registro está erróneamente cargado desde su fuente, sería imposible que logre detectar inconsistencias en la información, debido a que, según lo indicado por el Encargado de la estadística de la Unidad de Planificación, es el único control que utiliza para cotejar la calidad de esa información.

La condición antes determinada, no estaría en armonía con el artículo No. 8 y No. 10 de la Ley General de Control Interno, la cual señala:

*... "Artículo 8º-Concepto de sistema de control interno. Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:
(...)*

b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información. (...)"

... "Artículo 10.-Responsabilidad por el sistema de control interno. Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento."...

Asimismo, entra en disonancia con lo expuesto en las Normas Generales de Control Interno para el Sector Público, en su apartado 1.4 "Responsabilidad del Jerarca y los Titulares Subordinados sobre el SCI" en sus puntos d) y f), además, en su apartado 4.1 denominado "Actividades de Control", y 4.4 "Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información", que citan lo siguiente:

... "1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI 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 el cumplimiento de esa responsabilidad 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, incluyendo lo relativo a la desconcentración de competencias y la contratación de servicios de apoyo. Como parte de ello, deben contemplar, entre otros asuntos, los siguientes:

d. La vigilancia del cumplimiento, la validez y la suficiencia de todos los controles que integran el SCI.

f. Las acciones pertinentes para el fortalecimiento del SCI, en respuesta a las condiciones institucionales y del entorno."... (El subrayado no es parte del original)

..."4.1 Actividades de control. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben 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. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad. El ámbito de aplicación de tales actividades de control debe estar referido a todos los niveles y funciones de la institución. En ese sentido, la gestión institucional y la operación del SCI deben contemplar, de acuerdo con los niveles de complejidad y riesgo involucrados, actividades de control de naturaleza previa, concomitante, posterior o una conjunción de ellas. Lo anterior, debe hacer posible la prevención, la detección y la corrección ante debilidades del SCI y respecto de los objetivos, así como ante indicios de la eventual materialización de un riesgo relevante. "... (El subrayado no es parte del original)

..."4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comunique con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2. Las subnormas que se incluyen a continuación no constituyen un conjunto completo de las actividades de control que deba ser observado por la totalidad de las instituciones

del sector público con ese propósito; por consiguiente, corresponde a los jefes y titulares subordinados determinar su pertinencia en cada caso y establecer las demás actividades que sean requeridas"... (El Subrayado no es parte del original)

Tampoco es congruente con el apartado 5.6 de esa misma norma, llamado "Calidad de la información" y sus apartados 5.6.1, 5.6.2 y 5.6.3, que dicen:

..."El jefe y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo. (El subrayado no es parte del original).

Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad."

"5.6.1 Confiabilidad La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente." (El subrayado no es parte del original).

"5.6.2 Oportunidad Las actividades de recopilar, procesar y generar información, deben realizarse y darse en tiempo a propósito y en el momento adecuado, de acuerdo con los fines institucionales." (El subrayado no es parte del original).

"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."

Considerando las observaciones extraídas por los diferentes actores involucrados en el proceso de la creación, revisión y aprobación de la estadística portuaria del Incop, se puede determinar como causa principal, la ausencia de controles más efectivos y exhaustivos, que brinden una seguridad razonable en la exactitud y precisión del proceso de creación de la información estadística.

Se estima, que los principales efectos directos que pueden provocarse producto de tal condición, correspondería a brindar información imprecisa o inexacta sobre las estadísticas portuarias del Incop, mismas que son remitidas a entes externos.

1.2. SOBRE EL PROCESO DE AUTOMATIZACIÓN DEL SISTEMA DE ESTADÍSTICA PORTUARIA QUE UTILIZA EL Incop.

El proceso de creación de información estadística portuaria es de suma importancia para la toma de decisiones por parte de la Institución y otros entes u órganos internos o externos que la utilizan, en ese sentido, puede considerarse como un insumo de valor preponderante para los procesos de planificación estratégica, ejecutiva y operativa, aprovechando las oportunidades que de esta se desprenda para quienes toman tales decisiones.

En ese contexto, se llevó a cabo una revisión general de las necesidades de los usuarios de la información estadística institucional, procurando extraer impresiones donde se conozcan las opiniones y posibles mejoras que potencialicen la herramienta que actualmente está en producción, con el fin de maximizar el uso de la tecnología para garantizar al máximo, la automatización en el proceso de creación de tales estadísticas.

Sobre ese particular, esta Auditoría Interna, en el año 2019, realizó un estudio denominado "Informe Estudio de Carácter Especial sobre la Terminal Portuaria de Golfito" con número CR-INCOP-AI-I-2019-007, que en su apartado 2.1.2 "Sobre reprocesos en creación de información estadística", determinó lo siguiente:

... "llama la atención que esa información que se carga manualmente ya existe en el sistema de información utilizado (WEBTRAN-FACTURACION), porque previamente ya ha sido cargada antes, durante y después de la llegada del navío. Se ha informado por esa terminal portuaria, que, en ocasiones, se producen errores de digitación de tales estadísticas, provocando que nuevamente deba realizarse, tal vez, en momentos en que la carga de trabajo se acrecienta debido a la atención de barcos"... (El Subrayado resaltado no es parte del Original)

A ese respecto, se solicitó a la Dirección de Operaciones Portuarias, que certificara, el nivel estimado o promedio de automatización del Sistema de Estadística Portuaria; considerando también, la opinión de algunos funcionarios de los muelles administrados. Al respecto, por medio del oficio CR-INCOP-DOP-2022-0362 del 3 de noviembre del 2022, la Dirección de Operaciones Portuarias, indicó:

... "Se estima que el Sistema de Estadísticas Control Muelle tiene un aproximado del 50% de automatización de los procesos que se llevan a cabo para el registro de la información."

Sin embargo, no se tiene certeza de este dato en virtud de que no se conoce un estudio o análisis que arroje tal resultado, ni se tiene la potestad ni conocimiento técnico a nivel informático para determinarlo; sino, se indica con base en la experiencia de las personas funcionarias que hacen uso de la herramienta en los muelles administrados.

*En lo referente al Sistema de Estadísticas Control Central, se **especula** que la información es 100% automatizada, cuya data de origen son los registros del Sistema de Estadísticas Control Muelle; no obstante, la Unidad de Planificación que es el usuario experto, es el que podría validarlo."... (El Subrayado no es parte del Original).*

Como se observa, es claro que el proceso de automatización es desconocido y la precisión y exactitud de la información referida a las estadísticas, yace en el rango de clase de "especulación", lo que ratifica la condición expuesta en el apartado anterior de ese informe. Asimismo, el proceso de revisión o control actual tampoco es razonable a la luz de lo observado; circunstancia que fue puesta en conocimiento por medio del informe CR-INCOP-AI-I-2019-007, mencionado anteriormente. Dado lo anterior, el proceso de inclusión de la información al Sistema de Estadística Portuaria continúa siendo parcialmente automatizado y en diferente medida, según el proceso en el que se encuentre.

En aras a lo citado anteriormente, es de conocimiento de esta Auditoría Interna, que mediante oficio CR-INCOP-TI-2020-0165 del 3 de agosto del 2020, dirigido a la Dirección de Operaciones Portuarias de ese entonces, la Unidad de Tecnología de Información acotó lo siguiente:

*... "En vista de lo indicado, dado que se estableció la integración del Sistema de Estadística Portuaria y el Sistema de Facturación, asegurando razonablemente la generación de estadísticas, a partir de la **carga automática de información** previsible en este último, consideramos que la recomendación de cita podría darse por cumplida, razón por la cual le solicito amablemente **brindar el aval respectivo** para proceder con las actividades siguientes"... (El resaltado no es parte del Original)*

Sobre ese particular, la Dirección de Operaciones Portuarias brindó su aval acerca de lo indicado por la Unidad de Tecnologías de Información; sin embargo, y como se ha determinado en este estudio y lo comentado por esa misma dirección, muestra que no existe razonabilidad sobre los temas de exactitud, precisión y automatización del proceso de creación de información estadística institucional.

Para la Auditoría Interna, queda claro que existieron esfuerzos para realizar las labores de automatización; sin embargo, no se lograron en la magnitud esperada, dejando al descubierto la posible materialización de riesgos que afecten negativamente la calidad de la información consignada en el Sistema de Estadística Portuaria; además, de la impericia del proceso de recolección y generación de esta.

Además, se puede citar como un elemento adicional, que en la actualidad, la generación de reportes producto del Sistema de Estadísticas es limitada para los Administradores de los Muelles, debido a que no tienen o poseen los privilegios de ese sistema, para su utilización, lo anterior, pese que esta normado su acceso en el procedimiento denominado "*PROC-PI-03 Procedimiento para la Elaboración de las Estadísticas Portuarias*"; aspecto que limita la toma de decisiones estratégicas, ejecutivas y operativas por parte de los

administradores de los muelles del Incop, y de la misma Dirección de Operaciones Portuarias..

En ese sentido, el Encargado de la Unidad de Tecnologías de Información, ante consulta sobre la posibilidad técnica para mejorar el sistema de estadística portuaria, respondió lo siguiente:

... "..., tiene toda la posibilidad técnica, cualquier sistema de información es sujeto de ajuste y mejora, si cuenta con los recursos económicos y participación de los usuarios en la generación de solicitudes de ajuste y planteamiento de necesidades, alineadas a la visión estratégica del negocio" (El resaltado no es del original)

La situación antes determinada, contrasta con lo indicado en las Normas de Control Interno señalada en párrafos anteriores, en lo referente su Apartado 1.2 "Objetivos del SCI", en su inciso C, "Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones", que dice:

..."Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales"... (El subrayado no es parte del original).

Asimismo, tampoco cumpliría razonablemente, con lo señalado en esa misma norma, en su apartado 5.6.3, que señala:

*"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." (El resaltado no es del original).*

También, la situación antes descrita no estaría en concordancia con el apartado 5.9 "Tecnologías de información" de esa misma Norma, en la que menciona:

*..."El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben propiciar el aprovechamiento de tecnologías de información que apoyen la gestión institucional mediante el manejo apropiado de la **información y la implementación de soluciones ágiles y de amplio alcance**. Para ello deben observar la normativa relacionada con las tecnologías de información, emitida por la CGR. En todo caso, deben instaurarse los mecanismos y procedimientos manuales que permitan garantizar razonablemente la operación continua y correcta de los sistemas de información." ... (El resaltado no es parte del original).*

De manera similar, en el Marco de Referencia COBIT® 2019: Objetivos de gobierno y gestión, en su componente "Proceso" APO01.11 Gestionar la mejora continua del sistema de gestión de I&T", Actividad 4., señala:

"Considerar la manera de mejorar la eficiencia y la eficacia (p. ej.: a través de la formación, documentación, estandarización y/o **automatización de procesos**)". **(El resaltado no es del original).**

Se puede identificar como la causa primordial de la condición antes expuesta, la ausencia de una eficaz automatización del Sistema de Estadística Portuaria; además, la poca coordinación entre las unidades relacionadas con este proceso sustantivo del Incop para el fortalecimiento de esa gestión.

El escenario antes descrito, podría provocar retrabajos y riesgos de error humano en el tratamiento de la información estadística, con lo cual podría afectar la toma de decisiones institucional. Adicionalmente, pérdida de credibilidad en la información suministrada a entes nacionales e internacionales.

2. CONCLUSIONES

De acuerdo con la revisión de los mecanismos con los que cuenta la institución y que forman parte del proceso de generación de las estadísticas portuarias, se logró determinar que los controles y supervisión en torno al desarrollo de las estadísticas portuarias, no son razonablemente efectivos y en momentos, se consideran ausentes en la práctica.

Lo anterior, provoca que la información estadística creada por la institución, no sea del todo confiable, precisa y exacta en el ecosistema en el que se desarrolla tal gestión, tanto en sus fases de preparación de información primaria como en la fase de divulgación de las estadísticas, presentando oportunidades de mejora, en cuanto a disponibilidad de esta para el proceso de planificación estratégica, ejecutiva, y operativa en materia portuaria en el Incop.

Finalmente, los esfuerzos de automatización en el proceso de recolección, creación y generación de estadísticas portuaria institucional, son poco efectivos, propiciando brechas entre la eficiencia y oportunidad de la información disponible en otros aplicativos del sistema de información portuarios (Facturación-Web-Tran-otros).

3. 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 se giren las instrucciones oportunas con el objeto de que se establezcan las acciones necesarias para su cumplimiento:

Al (la) Lic. (da) Juan Ariel Madrigal Porras, Director Portuario o quien ocupe su cargo:

4.1 Diseñar, oficializar, divulgar e implementar un mecanismo de control efectivo para garantizar la recopilación precisa y exacta de la información primaria captada en los puertos, para la generación de las estadísticas portuarias.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se deberá remitir a esta Auditoría Interna, a más tardar el 28 de febrero de 2023 una certificación de que se diseñó, oficializó y se divulgó el mecanismo para garantizar la recopilación precisa y exacta de la información primaria captada en los puertos. Asimismo, remitir una certificación a más tardar el 31 de marzo de 2023, que haga constar que el mecanismo fue implementado.

Al (la) Lic. (da) Natalia Quesada Álvarez, jefa Unidad de Planificación Institucional, o quien ocupe su cargo:

4.2 Definir, oficializar, divulgar e implementar un procedimiento o mecanismo que permita un control cruzado más efectivo para coadyubar a detectar eventuales errores o sesgos de la información recibida de los puertos para la generación de las estadísticas consolidadas, lo anterior con el fin de garantizar el cumplimiento de los principios de precisión y exactitud de las estadísticas generadas por esa unidad.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se deberá remitir a esta Auditoría Interna, a más tardar el 28 de febrero de 2023 una certificación de que se diseñó, oficializó y se divulgó el procedimiento o mecanismo que permita un control cruzado más efectivo que garantice el cumplimiento de los principios de precisión y exactitud de las estadísticas generadas por esa unidad. Asimismo, remitir una certificación a más tardar el 31 de marzo de 2023, que haga constar que el mecanismo fue implementado.

Al (la) Lic. (da) Alberto Morales Arguello, Gerente General o quien ocupe su cargo:

4.3 Definir, oficializar, implementar y ejecutar una hoja de ruta, en la que se identifiquen los principales requerimientos e insumos necesarios para la automatización del Sistema de Estadísticas del INCOP, hasta llevarlo a un nivel mínimo del 95% de sus actividades de recolección, consolidación y generación de las Estadísticas Portuarias, el cual permita que la toma de decisiones estratégicas, ejecutivas y operativas en materia portuaria, se base en datos completos, estructurados, precisos, exactos y oportunos conforme con las mejores y más actuales prácticas y técnicas (ver párrafos del 2.1 al 2.2).

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, se deberá remitir a esta Auditoría Interna, a más tardar el 31 de enero de 2023, la respectiva hoja de ruta junto con una certificación de su oficialización. Asimismo, remitir dos informes, uno el 28 de abril de 2023 sobre el avance en la implementación y ejecución de dicha hoja de ruta y 30 de junio de 2023, sobre la culminación de esa hoja de ruta y como resultado final, la automatización de ese sistema.

Finalmente, esta Unidad de Auditoría se reserva la posibilidad de verificar, por los medios que considere pertinentes, la efectiva implementación de las recomendaciones emitidas, así como de valorar el establecimiento de las responsabilidades que correspondan, en caso de incumplimiento injustificado de tales recomendaciones.

Hecho por:
Randall Hernández Mata

Aprobado por:
Ana Isabel Betancourt Pacheco

4. ANEXOS