



AUDITORIA GENERAL

ESTUDIO SOBRE LA PRESTACIÓN, FACTURACIÓN Y COBRO DE LOS SERVICIOS DE REMOLCADOR

INDICE

Nº	ACTIVIDAD	PAG.
1	Índice	1
2	Resumen ejecutivo	2-4
3	1. Introducción	5
4	1.1 Origen del estudio	5
5	1.2 Objetivos del estudio	5
6	1.2.1 Objetivo general	5
7	1.2.2 Objetivos específicos	5
8	1.3 Equipo de trabajo	5
9	1.4 Alcance del estudio y periodo revisado	6
10	1.5 Normativa y documentación analizada	7
11	1.6 Limitaciones	7
12	2. Resultados	7
13	2.1 Ausencia de un procedimiento escrito que defina en forma clara las distintas etapas para el cobro de servicios de remolcaje.	8
14	2.2 Deficiencias de control interno en el formulario utilizado para el cobro de los servicios de remolcador.	8
15	2.3 Errores en los reportes que confeccionan los supervisores de muelle.	9
16	2.4 Control deficiente de los datos que contienen las bitácoras de los remolcadores.	10
17	2.5 Servicios de remolcador a un costado del buque no cobrados,	11
18	2.6 Servicios de remolcador no cobrados por falta de supervisión en la Oficina de Facturación.	12
19	2.7 Ausencia de control sobre los servicios de remolcador en el Departamento Marino.	13
20	3. Conclusiones	14
21	4. Recomendaciones	15
	U.L.	



AUDITORIA GENERAL

Limón, 08 de setiembre del 2017
AG-AR-012-17

RESUMEN EJECUTIVO DE INFORME

“ESTUDIO SOBRE LA PRESTACIÓN, FACTURACIÓN Y COBRO DE LOS SERVICIOS DE REMOLCADOR”.

Esta Auditoría General efectuó un estudio sobre el proceso de prestación, facturación y cobro de los servicios de remolcador brindados a las distintas naves que atracan en los puertos del complejo portuario Hernán Garrón – Gastón Kógan. El análisis abarcó un periodo de los meses de diciembre 2016, enero, febrero, marzo y abril del año 2017.

Como resultado del estudio se detectaron situaciones como las siguientes:

- a. Que en el Departamento Marino, no se tiene un procedimiento por escrito, que defina en forma clara, cuál es el procedimiento a seguir para el cobro definitivo sobre los servicios de remolcaje.*
- b. Se evidenció que el documento utilizado en el proceso de registro y cobro de los servicios de remolcador no es el más idóneo, por cuanto no contiene mecanismos de control que lo validen como tal, tales como hecho por, verificado por, firma responsable del reporte del servicio y numeración pre-impresa consecutiva.*
- c. Se detectaron errores u omisiones en los reportes que confeccionan los Supervisores de Muelles debido a falta de cuidado por parte del personal de supervisión, ya que no anotan correctamente las cantidades de maniobras que se realizan con los remolcadores.*
- d. Las bitácoras que se tienen en los remolcadores para anotar el control de las novedades que suceden en las operaciones de los remolcadores, no indican clara y detalladamente las operaciones en cada maniobra realizada.*
- e. Cobro irregular en el servicio de asistencia a las naves por parte de los remolcadores en la atención de las naves Oluja A/Z 2017-0340 del 24/02/17 y ER Caen A/Z 2017-0373 del 03/03/2017, sobre los cuales se dejó de*



AUDITORIA GENERAL

cobrar la suma de ₡2.285.658.39, correspondiente a operaciones extraordinarias de asistencia efectuadas por los remolcadores.

- f. Se detectaron errores en la digitación de los datos por parte del personal de Facturación por falta de supervisión de la jefatura de dicha sección, ya que se omitió por parte de la secretaria pasar el documento para cobro a la digitadora en dicha sección.*
- g. Se detectó la ausencia de personal en el Departamento Marino, que se encargue de realizar las actividades de control cruzado entre la Oficina de Facturación y el personal de las Intendencias y el Departamento Marino.*

¿Qué se recomienda?

A la Gerencia Portuaria:

- 4.1 Coordinar con las intendencias la confección de un procedimiento escrito, debidamente elaborado y estructurado que permita a los funcionarios la realización de sus labores, de una forma metódica para reportar y cobrar los servicios de remolcador.*
- 4.2 Instruir al Departamento Marino para que implemente un formulario prediseñado y pre-numerado que contenga la información necesaria (cantidad de remolcadores a cobrar, tiempos efectivos, demoras, etc.) y las respectivas actividades de control que deben cumplirse en el Departamento Marino (hecho por, revisado por y autorizado por), con el fin de que sirva de insumo para los digitadores en el cobro definitivo de servicios de remolcadores, tanto en la Intendencia de Limón como de la Sección de Documentación en el Puerto Gastón Kógan, con datos fehacientes y libres de omisiones, en la facturación de los servicios brindados.*
- 4.3 Hacer saber a los funcionarios las responsabilidades que señala la normativa disciplinaria existente, en relación con los supervisores operativos, los capitanes de los remolcadores y el personal del Departamento de Facturación relacionado, que omitan información en sus reportes, los confeccionen con errores para el trámite de cobro respectivo u omitan la facturación correspondiente; y ejecutar las acciones disciplinarias que correspondan en caso de que se sigan presentando omisiones o errores.*



AUDITORIA GENERAL

- 4.4 Solicitarle al Departamento Marino que instruya a los capitanes de los remolcadores, para que realicen las anotaciones en las bitácoras utilizadas de forma ordenada, clara y legible, con la finalidad que pueda ser utilizada como control cruzado, sobre las maniobras que se realizan con dicho equipo.

De esta forma se tendrá información clara y confiable para utilizarse como control cruzado sobre las maniobras que se realizan con dicho equipo.

- 4.5 Girar instrucciones a la Sección de Facturación a efecto de que se realicen los trámites correspondientes, con el fin de facturar y recuperar a la mayor brevedad posible, la suma ₡12.942.691,83 (doce millones novecientos cuarenta y dos mil seiscientos noventa y un mil con 83/100) por el uso de los remolcadores utilizados en distintas maniobras y asistencias al costado del buque. (Ver cuadro N° 2 y 3 del presente informe)

- 4.6 Coordinar con el Departamento de Recursos Humanos, para que coadyuve con las Intendencias, a efecto de realizar una adecuada inducción y supervisión sobre el personal que es nombrado como suplente, antes de que ejerzan funciones en los puestos de digitadoras de datos de los remolcadores, tanto en las Intendencias como en la Sección de Facturación. De ésta forma se evitará que el personal que se nombre en forma suplente, cometa errores constantemente, afectando los ingresos de la Institución.

- 4.7 Solicitar a la División Administrativa Financiera que efectúe una revisión del año 2016 y 2017, exceptuando los meses de diciembre 2016 a abril 2017, mismos que entraron en la muestra de esta auditoría, sobre los reportes de los supervisores y las maniobras que se realizaron con el remolcador alquilado, con el propósito de comprobar si los servicios brindados (al costado del buque), fueron cobrados efectivamente por la institución.

- 4.8 Instruir al Departamento Marino, para que solicite a la Comisión de nombramientos, una persona que se encargue de llevar los controles cruzados entre los Supervisores de Muelle, los Pilotos de las naves y los Capitanes de los remolcadores, a efecto de controlar adecuadamente la información suministrada y dar cumplimiento a lo aprobado en Junta Directiva mediante acuerdo tomado en Sesión Ordinaria N° 43-97 art. VI-f celebrada el 27/11/97 y ratificado en Sesión Ordinaria N° 40-99 art. VI-a del 04/11/1999, relacionado con la aplicación de un formulario para el control y funcionamiento de los remolcadores marinos.



AUDITORIA GENERAL

AG-AR-012-17

INFORME DE AUDITORIA

ESTUDIO SOBRE LA PRESTACIÓN, FACTURACIÓN Y COBRO DE LOS SERVICIOS DE REMOLCADOR.

1. INTRODUCCIÓN

1.1 ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio tiene su origen en el cumplimiento del plan anual de trabajo del 2017.

1.2 OBJETIVOS DEL ESTUDIO

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar si el procedimiento utilizado y los controles establecidos, garantizan razonablemente la prestación oportuna y el cobro íntegro de los servicios de remolcador.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Evaluar si existen suficientes y adecuados mecanismos de control sobre el uso de estos equipos.
- b. Evaluar si los mecanismos de control interno existentes aseguran el reporte y cobro total de los servicios brindados.
- c. Plantear posibles mejoras en los procesos.

1.3 EQUIPO DE TRABAJO

Carlos Baldí Castro – Auditor designado
Manuel Azofeifa Aguilar – Auditor designado
Néstor Anderson Salomons – Supervisor de Auditoría.
Mainor Segura Bejarano – Sub-Auditor Interno.
Marvin Jiménez – Auditor General.



AUDITORIA GENERAL

1.4 ALCANCE DEL ESTUDIO Y PERIODO REVISADO

La revisión efectuada abarcó el periodo comprendido entre diciembre del 2016 al mes de abril del año 2017, revisándose el cumplimiento de recomendaciones sobre estudios anteriores, así como las actividades, la normativa y documentos que se detallan a continuación:

- a) Evaluar los riesgos establecidos por la administración en la operación de los remolcadores y determinar su significancia para el trabajo de la Auditoría.
- b) Seguimiento a las recomendaciones del informe Au-Inf-04-2015 denominado “ESTUDIO SOBRE LA PRESTACIÓN, FACTURACIÓN Y COBRO DE LOS SERVICIOS DE REMOLCADOR”, remitido a la Gerencia Portuaria en abril del año 2015.
- c) Visitas a la zona portuaria para observar y analizar en el sitio las maniobras realizadas por los remolcadores.
- d) Recopilación de información sobre los mecanismos y procedimientos establecidos por la administración para el registro, facturación y cobro del servicio brindado con los remolcadores.
- e) Análisis comparativo de la información generada mediante el programa 715 “Detalle de servicios facturados de remolcaje”, contra la información obtenida mediante el programa AFACT-392 “Diferencia Bitácora de Remolcadores Reportados vs Facturación”, para determinar el cobro correcto de los servicios de remolcaje. Además se hicieron comparaciones entre Bitácoras de los remolcadores, los reportes de los Pilotos (Pilot Control) y de los reportes de supervisores.
- f) Análisis de los servicios de remolcadores reportados mediante los programas #304 y #306 “Detalle de liquidaciones de naves”, a efecto de constatar la veracidad de los cobros efectuados sobre los servicios de remolcaje.
- g) Verificar la correcta aplicación tarifaria de los servicios de remolcadores y que los mismos estén debidamente facturados y cobrados.
- h) Determinar posibles servicios sin facturar y cuantificar el monto si los hubiera.



AUDITORIA GENERAL

1.5 Normativa y documentación analizada.

- Ley General de Control Interno.
- Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.
- Reglamento de Operaciones Portuarias de JAPDEVA.
- Manual de Procedimientos del Proceso de Operaciones Portuarias.
- Resolución #780-RCR-2012, con fecha 06-03-12 de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) sobre Tarifas de los Servicios Marítimos Portuarios que brinda JAPDEVA.
- Normas de Control Interno para el sector público, N-2-2009-CO-DEFOE.
- Las bitácoras de los remolcadores Don José María, Don Jorge, Don Chico, Pablo Presbere y Arcángel San Miguel.
- Reportes de Supervisores con el detalle de turnos de las operaciones.
- Reporte de operaciones del Departamento Marino.
- Reporte de Control de las maniobras de los pilotos.
- Facturas, notas de crédito y reportes de liquidación de las naves.

Asimismo, se realizaron entrevistas a los siguientes funcionarios:

- Br. José Aponte Quirós – Gerente Portuario.
- Licda. Guillermina Parkinson Parkinson - Jefe de Facturación.
- Ing. Carlos Martínez Vanegas – Jefe del Departamento Marino.
- Capitán Douglas Brenes y el piloto Dennis Cavallini.

1.6 LIMITACIONES

No se encontraron limitaciones importantes en el transcurso del estudio.

2. RESULTADOS



AUDITORIA GENERAL

De conformidad con la revisión y el análisis efectuado, se detectaron debilidades de control interno, mismas que se detallan a continuación:

2.1 AUSENCIA DE UN PROCEDIMIENTO ESCRITO QUE DEFINA EN FORMA CLARA LAS DISTINTAS ETAPAS PARA EL COBRO DE SERVICIOS DE REMOLCAJE.

A la luz de la revisión efectuada, se comprobó que en el Puerto Hernán Garrón y el Puerto Gastón Kógan, no se tiene un procedimiento escrito que defina con claridad, el proceso de reporte y registro de datos relacionados con los servicios de remolcador.

Al respecto el Manual de Normas de Control Interno Para el Sector Público, en la norma 4.2, inciso e) señala entre otras cosas lo siguiente:

“Las Actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación”.

A pesar de la existencia de los procesos definidos en el Manual de procedimientos de Operaciones Portuarias, no se ha definido por parte de la Administración portuaria, tanto para el Puerto Hernán Garrón como para el Puerto Gastón Kógan, un procedimiento escrito en el área de Remolcadores, que sirva de guía y regule las actividades relacionadas con el registro y cobro de dicho servicio.

Como se puede apreciar, las labores las han estado realizando los funcionarios con base a la experiencia adquirida con el pasar del tiempo, situación que genera un riesgo de que se cometan errores en el proceso de registro y cobro de dichos servicios, en perjuicio de la Institución.

2.2 DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO EN EL FORMULARIO UTILIZADO PARA EL COBRO DE LOS SERVICIOS DE REMOLCADOR.

Se determinó que el documento utilizado como insumo para digitar los datos de los servicios de remolcador, carece tanto de una numeración consecutiva como la firma de los responsables de confeccionar y autorizar dicho documento.



AUDITORIA GENERAL

Al respecto, el Manual de normas de la Contraloría General de la República, entre otras cosas señala:

“5.6 Calidad de la información. *El jerarca 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”.*

Dicha situación se presenta por falta de un diseño adecuado y estandarizado del formulario utilizado por el Supervisor, que sirve como insumo para que el digitador genere los reportes utilizados para el cobro de los servicios de remolcador.

Lo anterior ha contribuido, en el transcurso de los años, a la existencia de casos de servicios de remolcador que no han sido cobrados, con consecuentes pérdidas económicas para la Institución.

2.3 ERRORES EN LOS REPORTES QUE CONFECCIONAN LOS SUPERVISORES DE MUELLES.

Mediante la revisión efectuada sobre los cobros realizados por el servicio de a los remolcadores de naves, se detectaron errores u omisiones en la confección de los mismos.

Como ejemplo de lo antes indicado, se presenta cuadro, donde se detallan algunas maniobras reportadas en forma errónea por parte de los supervisores, en comparación con las reportadas por el Departamento Marino, donde se aprecian las diferencias en los reportes realizados:

CUADRO N° 1 DETALLE DE MANIOBRAS DE REMOLCADOR MAL REPORTADAS



AUDITORIA GENERAL

N° A/Z	Fecha	Nombre de la nave	Maniobras Reportadas por supervisores	Maniobras reportadas por Marino	Diferencia de maniobras reportadas	Diferencia en colones
20161284	23/07/2016	STAR MERLIN	2	3	1	¢4.714.321,50
20161370	09/08/2016	ISOLA BLU	2	3	1	¢4.511.064,75
20161516	27/09/2016	ERLANDA	1	2	1	¢290.337,20
20161941	15/11/2016	CMA CGM FORT ST PIERRE	2	4	2	¢7.837.153,30
201612044	29/11/2016	JENNY	2	3	1	¢4.223.818,45
		TOTALES	9	15	6	¢ 21.576.695,20

Fuente: copia de informe OC-1102016 del 28 de diciembre del 2016, de Facturación.

Nota aclaratoria: Los montos de diferencia en colones, ya fueron facturados y cobrados, en atención a otro estudio de auditoría interna. Únicamente tienen la finalidad de ilustrar los montos que afectan la facturación de estos servicios, como consecuencia de los errores u omisiones que comete el supervisor.

Sobre esta situación, las Normas de control interno para el Sector Público, en el Capítulo IV de Normas sobre actividades de control interno, norma 5.6 relacionada con la calidad de la información, entre otras cosas señala:

“El jerarca 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”.

Lo anterior se presenta por razones como las siguientes:

- El personal de supervisión no anota correctamente las cantidades de maniobras realizadas con los remolcadores.
- Al nombrar personal suplente para efectuar la digitación de los datos, comete errores en esa labor.
- No hay actividades de control tendientes a verificar lo que hace el supervisor y las anotaciones que realiza.

Por los motivos antes expuestos se podría omitir información de los servicios brindados por el remolcador al tramitarse los cobros efectivos, que a excepción de los estudios que ha realizado esta Auditoría y las revisiones posteriores que efectúa la Administración, se corre el riesgo que se queden partidas sin cobrar.

2.4 CONTROL DEFICIENTE DE LOS DATOS QUE CONTIENEN LAS BITACORAS DE LOS REMOLCADORES.



AUDITORIA GENERAL

De acuerdo con los datos que se originan de los servicios prestados con los remolcadores, se comprobó que existen bitácoras en las cuales no se anota clara y detalladamente las operaciones realizadas en las maniobras de cada buque.

Sobre esta situación, el Manual de Normas de control de la Contraloría General de la República para el Sector Público, entre otras cosas señala:

“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”.

Dicha información es importante que se anote en forma clara y legible en las bitácoras de los remolcadores, ya que se utiliza como control cruzado para corroborar las distintas maniobras que se realizan con dicho equipo.

Esta situación se presenta debido a que las bitácoras se llenan en forma manuscrita por distintos funcionarios, a los cuales no se les ha indicado como se deben llenar dichas bitácoras; aunado a esto, algunos capitanes de los navíos no hacen la anotación con letra clara, lo que dificulta en algunas ocasiones la lectura de la información.

Lo anterior provoca que dicha información se presente incompleta y no tenga los elementos necesarios para ser utilizada como control cruzado.

2.5 SERVICIOS DE REMOLCADOR A UN COSTADO DEL BUQUE NO COBRADOS.

En la revisión efectuada de las bitácoras se detectaron casos de servicios extraordinarios que no fueron reportados a la Sección de Facturación para su debido cobro.

El cobro de los servicios a un costado al buque, se hace mediante un **“reporte de operación extraordinario de remolcadores”**, mismo que es confeccionado y firmado por el capitán del remolcador, labor que no se ejecutó en los servicios que se detallan seguidamente:

CUADRO N° 2



AUDITORIA GENERAL

MONTO DEJADO DE PERCIBIR POR LA FALTA DEL REPORTE DE OPERACIÓN EXTRAORDINARIO

Nombre del buque	Fecha de arribo	Número de A/Z	Cantidad de remolcador es utilizado	Tiempo de asistencia	Total tiempo asistencia	Monto cobrado	Debió ser
Oluja	24/02/2017	340	1	1:55 – 3:50	1 y 55 horas	0.00	¢1.812.466.15
E R Caen	03/03/2017	373	2	1:50 – 2:05	30 minutos	0.00	¢473.192.24
Total							¢2.285.658.39

Fuente: Bitácoras del remolcado Don José María y Reportes de los Supervisores de Turno.

Al respecto, el Manual de Procedimientos de Operaciones Portuarias, en el punto 4, se señala entre otras cosas, lo siguiente:

“La unidad de control de operaciones portuarias verifica que la cantidad de remolcadores utilizados reportados por la Oficina de Control de Puerto en el reporte (Detalle de naves atracadas), coincida con las boletas “Control Pilot” suministradas por el Departamento Marino, donde se especifica la cantidad de remolcadores utilizados.” Si ambos informes presentan la misma información procede con el cobro del remolcador y cantidad de maniobras reportadas, en caso contrario, procede a consultar directamente con las partes involucradas para subsanar la diferencia y realizar el cobro respectivo.”

Esta situación se presenta debido a que hubo omisión por parte del Capitán del Remolcador, al reportar los servicios de asistencia del remolcador al costado de la nave como un servicio extraordinario.

Lo anterior generó como consecuencia que se dejara de cobrar la suma de ¢2.285.658.39 (dos millones doscientos ochenta y cinco mil seiscientos cincuenta y ocho con 39/100). (Mostrado en el cuadro anterior).

2.6 SERVICIOS DE REMOLCADOR NO COBRADOS POR FALTA SUPERVISION EN LA OFICINA DE FACTURACION.

En la revisión efectuada por esta Auditoría se detectaron servicios de remolcador no cobrados por errores en la digitación por parte del personal de la Oficina de Facturación.

A continuación se presenta un cuadro, donde se detallan ejemplos de montos dejados de cobrar, debido a omisiones en la realización de los cobros por parte del personal de la oficina de Facturación:

CUADRO N° 3 ERRORES EN LA DIGITACIÓN DE DATOS EN EL SISTEMA POR PARTE DE FACTURACIÓN



AUDITORIA GENERAL

N° A/Z	Nombre de la Nave	Remolcadores según Supervisores	Remolcadores s/bitácoras.	Monto cobrado por 2 remolcadores	Monto que debió cobrarse	Diferencia por cobrar
2017-0767	Atlantic Patriot	2	4	¢3.935.859.05	¢7.860.286.85	¢3.935.859.05
2016-1379	Conti Electra	2	4	¢6.721.174.39	¢13.442.348,78	¢6.721.174.39
Total						¢10.657.033,44

Fuente: Datos obtenidos del programa AFACT-392 del Sistema de Facturación.

Al respecto, las Normas de control Interno para el Sector Público, en la norma 4.5.1 sobre supervisión constante, señala lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos”.

Con los ejemplos antes señalados se evidencia falta de control y supervisión por parte de la Oficina de Facturación, ya que la documentación fue presentada a esta oficina para que se realizara el cobro correspondiente; sin embargo, el mismo no se realizó, debido a una omisión por parte de la secretaria de dicha sección, ya que no pasó el documento a la encargada de digitación para que se incluyera en el sistema, según consta en oficio OC-079-2017 del día 04 de julio, remitido por la Licda. Guillermina Parkinson Parkinson, enviado a esta Auditoría.

Así mismo, en informe remitido por esta Auditoría mediante el oficio Au-194-2008 con fecha 31 de julio del 2008, se solicitó a la Gerencia Portuaria, mediante una recomendación, establecer puntos de control dentro del Sistema de Facturación, que validaran los datos digitados por el personal de las intendencias, con el propósito de minimizar los errores de digitación. Sin embargo, a pesar de la recomendación emitida por esta Auditoría, se han detectado nuevas omisiones en el registro de los datos, debido a que se nombra a personal suplente en los puestos de las digitadoras de Facturación, sin que se realice la inducción necesaria que debe prevalecer para estos casos, ni la respectiva supervisión de sus labores.

Como consecuencia según los datos del cuadro # 3 antes citado, la Institución dejó de percibir la suma **¢10.657.033,44** (diez millones seiscientos cincuenta y siete mil cero treinta y tres con 44 cts.).

2.7 AUSENCIA DE CONTROL SOBRE LOS SERVICIOS DE REMOLCADOR EN EL DEPARTAMENTO MARINO.



AUDITORIA GENERAL

De acuerdo con el estudio realizado, se detectó que no se tiene a una persona encargada de realizar un control cruzado mediante la validación de los datos digitados por el personal de las Intendencias y el Departamento Marino; información que es generada por los Supervisores de muelle, los Pilotos de naves y los Capitanes de remolcadores.

Al respecto las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el capítulo IV de Normas sobre Actividades de control, señala entre otras cosas lo siguiente:

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 asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales”.

Esta situación se presenta por cuanto la jefatura del Departamento Marino, en vez de solicitar a la Comisión Técnica el nombramiento de una persona que se encargue de llevar los controles de la información que proviene como producto de la operación de los remolcadores, se abocó a solicitarles, tanto a la Gerencia General como a la Gerencia Portuaria ayuda para subsanar dicha situación, misma que a la fecha no se ha solucionado.

Lo anterior ha generado como consecuencia que exista un atraso en los controles establecidos en dicha área y que los cobros por concepto de servicios de remolcador se efectúen únicamente en base a los reportes de los supervisores, sin que se tenga el insumo que proviene del Departamento Marino, para corroborar la información; incluso incumpliendo lo dispuesto en el acuerdo de Junta Directiva aprobado en Sesión Ordinaria 43-97 art. VI-f del 27/11/1997 y ratificado en la Sesión Ordinaria 40-99 VI-a del 04 de noviembre de 1999.

3 CONCLUSIONES.

Los resultados obtenidos y expuestos en el presente informe, nos permiten llegar a las siguientes conclusiones:

3.1 Para el proceso de cobro y registro de servicios de remolcador, la Administración no cuenta con un procedimiento escrito que permita a los



AUDITORIA GENERAL

funcionarios de ambas intendencias la realización de sus labores de una forma metódica, que defina en forma clara las distintas etapas para reportar y cobrar los servicios de remolcador; y no con base a la experiencia.

- 3.2 Existen deficiencias en el diseño del formulario utilizado como insumo para la digitación de los datos correspondiente a los servicios de remolcador en cuanto a la numeración consecutiva y firmas de los responsables que intervienen en la confección, revisión y autorización del mismo, que coadyuve en una recopilación de datos fehacientes de los servicios de remolcador, para su respectivo cobro.
- 3.3 Existe falta de cuidado por parte de algunos supervisores operativos, capitanes de remolcadores, así como encargados de digitar los reportes de las operaciones portuarias, al omitir o reportar de forma errónea maniobras de los remolcadores efectivamente realizadas; y no hay alguna actividad de control interno que prevenga estas omisiones o errores cometidos por los supervisores, para corregirlas, antes de digitar los datos para el trámite y cobro de servicios.
- 3.4 La información anotada en las bitácoras no es clara ni legible, lo que podría ocasionar errores de interpretación para efectos del cobro de los servicios.
- 3.5 Existen casos de servicios de remolcador por concepto de asistencia a un costado del buque que no son cobrados, al no confeccionarse el reporte de operaciones extraordinarias de remolcadores; y consecuentemente se dejan de percibir los ingresos relacionados a este servicio; y la ausencia de un funcionario que verifique que no se den estas omisiones cometidas para corregirlas.
- 3.6 No se realiza una adecuada inducción ni supervisión del personal que realiza suplencias como es el caso de las digitadoras, en la Sección de Facturación, y en las intendencias del Puerto Hernán Garrón, como del Puerto Gastón Kógan; por lo que cualquier error u omisión en el registro de los datos de facturación no son detectados.
- 3.7 No se están llevando a cabo los controles cruzados que esta Auditoría, había recomendado mediante el informe Au-211-2006 , de fecha 4 de diciembre del 2006, sobre los datos que reportan los Supervisores de Muelle, los Pilotos de naves y los Capitanes de los Remolcadores, para efectos del cobro de los servicios prestados con dicho equipo.

4 RECOMENDACIONES:



AUDITORIA GENERAL

Con el propósito de corregir las debilidades detectadas y fortalecer los mecanismos de control interno, esta Auditoría se permite plantear las siguientes recomendaciones:

A la Gerencia Portuaria:

- 4.1 Coordinar con las intendencias la confección de un procedimiento escrito, debidamente elaborado y estructurado que permita a los funcionarios la realización de sus labores, de una forma metódica para reportar y cobrar los servicios de remolcador.
- 4.2 Instruir al Departamento Marino para que implemente un formulario prediseñado y pre-numerado que contenga la información necesaria (cantidad de remolcadores a cobrar, tiempos efectivos de utilización, etc.), y las respectivas actividades de control que deben cumplirse en el Departamento Marino (hecho por, revisado por y autorizado por), con el fin de que sirva de insumo para los digitadores en el cobro definitivo de servicios de remolcadores, tanto en la Intendencia de Limón como de la Sección de Documentación en el Puerto Gastón Kógan, con datos fehacientes y libres de omisiones, en la facturación de los servicios brindados.
- 4.3 Hacer saber a los funcionarios las responsabilidades que señala la normativa disciplinaria existente, en relación con los supervisores operativos, capitanes de remolcadores y el personal del Departamento de Facturación relacionado, que omitan información en sus reportes, se confeccionen con errores para el trámite de cobro respectivo u omitan la facturación correspondiente; y ejecutar las acciones disciplinarias que correspondan en caso de que se sigan presentando omisiones o errores.
- 4.4 Solicitarle al Departamento Marino que instruya a los capitanes de los remolcadores, para que realicen las anotaciones en las bitácoras utilizadas de forma ordenada, clara y legible, con la finalidad que pueda ser utilizada como control cruzado, sobre las maniobras que se realizan con dicho equipo.
- 4.5 Girar instrucciones a la Sección de Facturación, para que se realicen los trámites correspondientes y una vez comprobadas las sumas reportadas como no cobradas por esta auditoría, proceda a facturar y recuperar la suma de ¢12.942.691,83 (doce millones novecientos cuarenta y dos mil seiscientos noventa y un mil con 83/100) por el uso de los remolcadores utilizados en distintas maniobras y asistencias al costado del buque. (*Ver cuadro N° 2 y 3 del presente informe*).



AUDITORIA GENERAL

- 4.6 Coordinar con el Departamento de Recursos Humanos, para que coadyuve con las Intendencias, efectuando una adecuada inducción y supervisión sobre el personal nombrado como suplente, antes de que ejerzan funciones en los puestos de digitadoras de datos de los remolcadores, tanto en las Intendencias como en la Sección de Facturación. De ésta forma se evitará que el personal nombrado en forma suplente, cometa errores constantemente, afectando los ingresos de la Institución.
- 4.7 Solicitar a la División Financiera que efectúe una revisión del año 2016 y 2017, exceptuando los meses de diciembre 2016 a abril 2017, mismos que entraron en la muestra de esta auditoría, sobre los reportes de los supervisores y las maniobras que se realizaron con el remolcador alquilado, con el propósito de comprobar si los servicios brindados (al costado al buque), fueron cobrados efectivamente por la institución.
- 4.8 Instruir al Departamento Marino, para que solicite a la Comisión de nombramientos, una persona que se encargue de llevar los controles cruzados entre los Supervisores de Muelle, los Pilotos de las naves y los Capitanes de los remolcadores, a efecto de controlar adecuadamente la información suministrada y dar cumplimiento a lo aprobado en Junta Directiva mediante acuerdo tomado en Sesión Ordinaria N° 43-97 art. VI-f celebrada el 27/11/97 y ratificado en Sesión Ordinaria N° 40-99 art. VI-a del 04/11/1999, relacionado con la aplicación de un formulario para el control y funcionamiento de los remolcadores marinos.

Solicitamos a dicha Gerencia mantenernos informados de las acciones tomadas al respecto.

Atentamente,

MBA. Carlos Baldí Castro
Auditor designado

Lic. Manuel Azofeifa Aguilar
Auditor designado.

*C: Lic. Wilfredo Mena Tijerino – Dirección Financiera
Expediente de informe.*