12 de diciembre del 2024

AI-0232-2024

Señora

Hazel Valverde R., Gerente

**BANCO CENTRAL DE COSTA RICA**

**Ref. Comunicación del Informe de la auditoría operativa del proceso de Atención al Cliente**

Estimada señora:

Esta Auditoría Interna, mediante el oficio AI-0004-2024 comunicó el inicio de una auditoría operativa del proceso de Atención al Cliente. Como resultado de la fase de planificación se determinó la existencia del proyecto “Implementación de una nueva plataforma para la Atención del Ciudadano”, mediante el cual se migrará a la plataforma ServiceNow. Por tal razón, mediante oficio AI-0215-2024 se comunicó el inicio de la actividad de examen, así como los criterios de auditoría que se evaluarían enfocados al procedimiento de atención de denuncias.

Durante las pruebas efectuadas en la etapa de examen, se consideró el informe de Auditoría sobre Gobierno corporativo en el Banco Central de Costa Rica, No. DFOE-F-IAD-00001-2024 del 7 de agosto del 2024, emitido por la Contraloría General de la República, mediante el cual se giró la siguiente disposición:

“4.9. Ajustar, presentar para resolver y divulgar la normativa para el proceso de recepción y atención de denuncias hacia el personal y miembros de la Junta Directiva del BCCR, así como los canales oficiales en el sitio web del BCCR con la información suficiente que orienten a las partes interesadas (internas y externas) a interponer una eventual denuncia. Para acreditar el cumplimiento de esta disposición, se deberá remitir a la Contraloría General a más tardar el 29 de noviembre de 2024, una certificación donde conste que se ajustó y presentó a la Junta Directiva para resolver sobre la normativa citada, así como los canales oficiales en el sitio web del BCCR con la información solicitada. Además, se deberá remitir a más tardar el 28 de febrero de 2025 una certificación que haga constar la divulgación de dicha normativa, así como los canales oficiales en el sitio web del BCCR con la información solicitada (párrafos del 2.32 al 2.36 de este informe)”.

Sobre el particular, el director del Departamento de Calidad y Mejora Continua (DCMC) informó a la Auditoría que se conformó un equipo de trabajo mediante el cual se está dando atención a esa disposición, y que a la fecha se cuenta con una propuesta de Reglamento para el Trámite de Denuncias e Investigaciones Preliminares en el Banco Central de Costa Rica y sus Órganos de Desconcentración Máxima, valorada por la División de Asesoría Jurídica, que incorpora cambios relevantes y que será elevada a la Junta Directiva para el trámite de aprobación pertinente. Asimismo, se están realizando cambios en la página web institucional, con el fin de dar visibilidad al tema de las denuncias y los canales con que se cuentan.

Según se informó, producto de estos cambios normativos, la siguiente fase de atención consiste en revisar el proceso de atención de denuncias para que en él se implementen los cambios normativos que se aprueben.

Debido a lo anterior, esta Auditoría no emitirá recomendaciones producto del estudio realizado, pues las situaciones observadas se referían justamente al trámite de denuncias y al medio dispuesto para atenderlas, lo cual ya está siendo cubierto por el DCMC como parte de la atención de la disposición de la CGR.

No obstante, para coadyuvar en ese proceso de atención de la disposición de la CGR, se remiten las siguientes observaciones derivadas del trabajo efectuado por esta Auditoría, para que sean valoradas en el diseño del proceso de atención de denuncias:

1. **Procedimientos operativos:**
* **Duplicidad de procesos**: Existen dos procesos relacionados con la recepción y tramitación de denuncias, cada uno con mecanismos operativos diferentes: Atención al ciudadano y Gestión de Asesoría Jurídica.
* **Canales múltiples:** Se dispone de diversos canales para la recepción de denuncias, los cuales son gestionados por diferentes instancias: Departamento de Relaciones Institucionales, Gerencia y Auditoría Interna.
* **Identificación y seguimiento de las denuncias**: Cada canal gestiona las denuncias de modo diferente por lo que no se favorece la identificación y seguimiento de las denuncias presentadas.
* **Expediente de la denuncia**: No está claramente definido quién es el responsable de gestionar y dar seguimiento al expediente de cada denuncia, así como establecer los niveles de confidencialidad de la información, la forma de identificación y su custodia, así como la atención de eventuales consultas sobre ellas.
* **Transparencia y divulgación de información:** No se han implementado acciones de divulgación acerca con los procedimientos relacionados con las denuncias ni los canales disponibles para su gestión.
* **Parámetros**: No se cuenta con actividades o parámetros específicos para tramitar o desestimar las denuncias que se reciban en cualquiera de las instancias. El artículo 14 del Reglamento a la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública requiere ese tipo de estipulaciones.
* **Denuncias admitidas**: No se cuenta con actividades para informar al denunciante mediante resolución razonada los argumentos de aceptación o rechazo de su gestión.
* **Etapas y plazos**: No se cuenta con actividades que se refieran a las etapas de aclaraciones, adiciones y recursos, así como de los plazos de atención establecidos en la normativa vigente.
* **Protección del denunciante**: Se cuenta con un buzón impersonal para la recepción de las denuncias; en la atención de ese medio participan varios roles por lo que conviene valorar el diseño actual, desde el punto de vista de la normativa vigente y la protección del denunciante.
* **Escenarios de posibles resultados**: El modelo de atención de denuncias no contiene los posibles escenarios de los resultados de la investigación preliminar, entre estos, procedimientos administrativos, denuncias penales y otros, de conformidad con la normativa vigente.
* **Capacitación**: En el modelo de atención de denuncias actual, se determinó que los funcionarios que ejercen un rol en el proceso de Atención al Ciudadano no cuentan con capacitación en esta materia.
1. **Valoración de riesgo del proceso:**
* **Identificación de riesgos**: El proceso de Atención al Ciudadano cuenta con 14 riesgos de los cuales dos se podrían vincular con la atención de denuncias: los riesgos R0602 “Divulgación de información no autorizada en la atención de los usuarios, debido a desconocimiento, negligencia o error humano de quien brinda el servicio, que podría afectar la credibilidad del BCCR” y el R0604 “Atención no oportuna de las solicitudes del ciudadano, por falta de capacidad operativa Divisional e Institucional, o comunicación omisa o deficiente del equipo SIG, lo que podría generar la afectación de los objetivos de los procesos, insatisfacción del cliente, pérdida de imagen, reprocesos, incumplimientos, productos o servicios no estandarizados”.

Las medidas de mitigación propuestas para estos riesgos no están claramente definidas y entre ellas, las que podrían estimarse efectivas únicamente se identificaron tres cuyo enunciado no revela claramente el efecto mitigador que tendrían sobre los riesgos: a) CGP-00078 Proceso de Gestión de Asesoría Jurídica, b) CGP-00351 Marco regulatorio interno-externo y c) CGP-00008 Acuerdo de confidencialidad.

La actividad de auditoría interna en el Banco Central de Costa Rica se realiza de acuerdo con las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público y las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, ambas emitidas por la Contraloría General de la República.

Atentamente,



Maribel Lizano Barahona

**Subauditora Interna**

Cc. División Transformación y Estrategia