

**MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES
CONSEJO TÉCNICO DE AVIACIÓN CIVIL
AUDITORÍA INTERNA**

**INFORME N° AI-01-2018
CONTROL DE LA GESTIÓN DEL SALÓN
DIPLOMÁTICO**

ENERO, 2018

ÍNDICE

ÍNDICE.....	2
Índice de cuadros y gráficos	3
Abreviaturas.....	3
RESUMEN EJECUTIVO	4
I. INTRODUCCIÓN	6
1.1.- NATURALEZA DEL ESTUDIO.....	6
1.2.- JUSTIFICACIÓN.....	6
1.3.- OBJETIVOS.....	6
1.3.1.- Objetivo general	6
1.3.2.- Objetivos específicos.....	6
1.4.- ALCANCE	7
1.5.- METODOLOGÍA	7
1.6.- TIPO DE AUDITORÍA	7
1.7.- NORMATIVA ADMINISTRATIVA, LEGAL Y TÉCNICA	7
1.8.- CUMPLIMIENTO CON NORMAS GENERALES DE AUDITORÍA.....	10
1.9.- LIMITACIONES.....	10
1.10.- GENERALIDADES DEL ESTUDIO	10
1.11.- COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	11
II. COMENTARIOS	12
2.1.- ANÁLISIS DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTE	12
2.2.- HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO	13
2.3.- USUARIOS DEL SALÓN DIPLOMÁTICO	19
2.4.- FUNCIONARIOS DEL SALÓN DIPLOMÁTICO	25
III. CONCLUSIONES	28
IV. RECOMENDACIONES.....	30

ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS

Nº de Cuadro	Nombre del Cuadro	Nº de Página
Cuadro Nº 1	Ejemplos de usuarios del SD no autorizados por el Reglamento vigente 8871-T	19

ABREVIATURAS

Abreviatura	Significado
AIJS	Aeropuerto Internacional Juan Santamaría
SD	Salón Diplomático
SGC	Sistema de Gestión de Calidad
DGAC	Dirección General de Aviación Civil
SCI	Sistema de Control Interno

RESUMEN EJECUTIVO

¿Cuál fue el objetivo del estudio?

Verificar la existencia de herramientas de control establecidas para el uso del Salón Diplomático.

¿Por qué se justificó el estudio?

La Auditoría Interna al ser una Unidad asesora del Consejo Técnico de Aviación Civil, como órgano superior de la institución y Jerarca Institucional, realiza estudios con el fin de verificar que las actividades se efectúen de acuerdo con los requerimientos de control interno y brindar información suficiente y competente para la toma de decisiones administrativas, siempre en calidad de asesoría.

¿Cuáles fueron los principales hallazgos?

1. Percepción de debilidades del SCI asociadas a la valoración de riesgo y debilidades de determinación y seguimiento de control interno, así como carencia de normativa de regulación actualizada para el uso del SD.
2. Carencia de herramientas de control interno asociadas con:
 - a. Carencia de un sistema automatizado que permita mantener un registro actualizado de las autorizaciones de uso del SD, y a su vez permita evidenciar el registro de las personas que efectivamente lo utilizaron, pues aunque se cuenta con los registros de la agenda, esta carece de datos de los usuarios y además puede presentar modificaciones de último momento que no quedan registradas.
 - b. No se cuenta con medios de control definidos para el respaldo de la información de las agendas y solicitudes.
 - c. Se cuenta con un reglamento cuya versión de la norma es 1 de 1 del 26-07-1978, el cual según indicó la encargada del SD, no se ha ajustado a los cambios que en el tiempo ha presentado el SD.
 - d. El instructivo y formulario oficializado en la página del SGC de la DGAC no se utilizan, además, el formulario presenta variaciones en la denominación dada.

3. Las agendas del SD contienen registros de personas que no se encuentran autorizadas, de acuerdo con el reglamento vigente, para el uso del SD. Algunos de los registros incluyen a cónyuges, hijos, familiares u otros funcionarios que no se registraron como acompañantes de diplomáticos en las agendas y que el reglamento no incluye como destinatarios de usos del SD.

4. La atención de personas que no están autorizadas por el reglamento vigente, aunado a que existen turnos de trabajo que son atendidos únicamente por un funcionario, puede repercutir en lo que asevera la encargada del SD de una posible desatención de las tareas primordiales asignadas.

¿Qué esperamos de la Administración?

La consideración de nuestras recomendaciones para que se implementen, actualicen y apliquen los controles que proceden en la gestión que se realiza a través del SD.

I. INTRODUCCIÓN

1.1.- NATURALEZA DEL ESTUDIO

De conformidad con el requerimiento del Consejo Técnico de Aviación Civil, documento CTAC-AC-2017-1105, artículo quinto de la Sesión Ordinaria 71-2017 celebrada por el Consejo Técnico de Aviación Civil el 27 de setiembre de 2017.

1.2.-JUSTIFICACIÓN

La Auditoría Interna al ser una Unidad asesora del Consejo Técnico de Aviación Civil, como órgano superior de la institución y Jerarca Institucional, atiende sus solicitudes con el fin de brindar información suficiente y competente para la toma de decisiones administrativas, siempre en calidad de asesoría.

1.3.-OBJETIVOS

1.3.1.- Objetivo general

Verificar la existencia de herramientas de control establecidos para el uso del Salón Diplomático.

1.3.2.- Objetivos específicos

1. Verificar el sistema de control interno mediante la comprobación de aspectos claves identificados en la evaluación del mismo.
2. Verificar la existencia y aplicación de herramientas de control de la gestión y uso del Salón Diplomático.
3. Verificar que el uso del salón diplomático se ajuste a la reglamentación vigente.

4. Observar la existencia de protocolos internacionales en cuanto al uso de los Salones Diplomáticos y en caso de existir, constatar su aplicación en Salón Diplomático del AIJS.¹
5. Comprobar si el Salón Diplomático cumple a cabalidad con las funciones que le corresponden, considerando el personal actualmente asignado.

1.4.- ALCANCE

Comprendió la verificación de las agendas del Salón Diplomático de enero 2015 a setiembre 2017. Se amplió en los casos necesarios.

1.5.- METODOLOGÍA

Revisión documental

1.6.- TIPO DE AUDITORÍA

Operativa

1.7.- NORMATIVA ADMINISTRATIVA, LEGAL Y TÉCNICA

- a. Ley General de Control Interno, Nº 8292.
- b. Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE)
- c. Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, (R-DC-119-2009)²
- d. Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (R-DC-064-2014)³
- e. Reglamento Administrativo del Salón Diplomático del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, Decreto Ejecutivo Nº 8871⁴.

¹ El desarrollo del objetivo N°4 no generó comentarios en el presente estudio, dado que según las consultas efectuadas al Sr. Cyrus Alonso Alpizar Barquero, Director de Protocolo del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, no se determinó la existencia de protocolos internacionales de regulación de los Salones Diplomáticos.

² “La Gaceta” Nº 28, del 10 de febrero del 2010

³ “La Gaceta” Nº 184 del 25 de setiembre del 2014, vigente a partir del 01 de enero del 2015

⁴ Publicado en “La Gaceta” Nº159 del 23 de agosto de 1978.

Asimismo, en la tramitación del presente estudio se deberá observar lo estipulado en la Ley General de Control Interno, Nº 8292, específicamente en los siguientes artículos:

“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.

Asimismo, cabrá responsabilidad administrativa contra el jerarca que injustificadamente no asigne los recursos a la auditoría interna en los términos del artículo 27 de esta Ley.

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.”

1.8.- CUMPLIMIENTO CON NORMAS GENERALES DE AUDITORÍA

El estudio se ejecutó de conformidad con las “Normas Generales de Auditoría para el Sector Público” (R-DC-64-2014) y las “Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en sector Público”.

1.9.- LIMITACIONES

No fue posible obtener de forma rápida y fácil la información de las agendas electrónicas, por lo que se tuvo que solicitar ayuda a la Unidad de Tecnologías de Información, y posteriormente se requirió de mucho tiempo para ordenarla, lo que afectó la oportunidad del estudio. Además, la información extraída de las agendas, carece de datos completos tales como nombre y apellidos del usuario, cargo que desempeña, nombre y cargo de quien autoriza, lo que limitó la exactitud de los datos.

1.10.- GENERALIDADES DEL ESTUDIO

El Salón Diplomático ubicado en el AIJS, puede ser utilizado por Diplomáticos, Autoridades de Gobierno y de Organismos Internacionales cuando para tal efecto medie una solicitud aprobada, según sea el caso por las Oficinas de Protocolo del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, de Casa Presidencial, de la Asamblea Legislativa, del Poder Judicial o de la Autoridad Aeronáutica Competente⁵, como ente regulador de la actividad o cuando se trate de vuelos privados con invitados especiales que son recibidos oficialmente por representantes del Gobierno u otras actividades de importancia debidamente acreditadas por el

⁵ Adicionalmente, de acuerdo con lo manifestado por la señora María Amalia Quirós Solís, Encargada del Salón Diplomático, los Magistrados del Tribunal Supremo de Elecciones, también hacen uso de ese recinto.

Gobierno de la República o de las Oficinas de Protocolo señaladas. (Fuente: anterior procedimiento № SD 1 de la Unidad Coordinadora de Aeropuertos)

Hasta el año 2017 se tenía conocimiento de que el SD dependía de la Unidad de Coordinación de Aeropuertos, posteriormente, con la aprobación de la nueva estructura organizacional, la cual hace referencia a oficio de MIDEPLAN DM-112-17 del 1-03-2017, y de acuerdo con consulta efectuada al Sr. Rolando Richmond Padilla el 19-12-2017, el cual indicó: "con instrucción de la Dirección, de momento para los efectos que correspondan este proceso queda a cargo de la Sra. Lorena Murillo", se entiende que el SD depende momentáneamente de la encargada del Departamento Financiero-Administrativo.

1.11.- COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

En atención a lo señalado en la Norma № 205 (Comunicación de resultados) de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, el 07 de febrero del año en curso se remitieron notas con el fin convocar a la conferencia final con el propósito de atender, escuchar y valorar opiniones, discrepancias y aportes que puedan surgir de los resultados finales que obtuvimos durante el estudio. Este ejercicio se llevó a cabo el 14 de febrero del 2018 en las instalaciones de Salón Diplomático, con la presencia, por parte de la Administración, de las señoras María Amalia Quirós Solís, y Lorena Murillo Quirós. En esa oportunidad se presentaron algunas observaciones, las cuales propiciaron pequeños cambios de forma, más no de fondo.

II. COMENTARIOS

Considerando los resultados de la evaluación de control interno realizada por la Auditoría Interna a percepción de los auditados y con criterios establecidos por la misma Auditoría; encontramos que el sistema de control interno que prevalece es: “malo”. A continuación se muestra el resumen de los resultados, por componente de control interno:

2.1.- ANÁLISIS DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTE

➤ Normas Generales (2.5):

De acuerdo con la entrevistada, se carece de un reglamento y procedimientos debidamente documentados, comunicados y actualizados, pues se trabaja con un instrumento (reglamento) que no se ajusta a las necesidades del actual Salón Diplomático. *(Ver comentario 2.2 Herramientas de Control Interno de este informe)*

➤ Ambiente de Control (6.7):

De acuerdo con la entrevistada, se perciben las siguientes debilidades en ambiente de control:

- No se tiene el apoyo y compromiso de la jefatura directa (jefe coordinación aeropuertos)⁶ “no logra entender la diferencia entre una oficina de aeropuertos y una oficina de la dirección, nosotros siempre tenemos imprevistos, no siempre se puede planificar todo”.
- No se les ha comunicado sobre el tema de la ética en la función, compromisos y valores atinentes.
- No se cuenta con la cantidad necesaria de personal para cumplir la atención debida a los usuarios del Salón Diplomático. *(Ver comentario 2.4 Funcionarios del SD de este informe)*

⁶ De acuerdo respuesta a consulta emitida mediante correo electrónico por el Sr. Rolando Richmond Padilla el 19-12-2017, el SD dependerá de momento de la Sra. Lorena Murillo Quirós, encargada del Departamento Financiero Administrativo.

➤ **Valoración de riesgo (0):**

Según la encargada del SD, no se realiza valoración de riesgos para el SD, ni se les ha participado en el proceso de valoración de riesgos dentro de la Unidad de Coordinación de Aeropuertos ⁷.

➤ **Actividades de control (7.3):**

El principal componente que afecta la calificación de las actividades de control es la percepción de la carencia de un reglamento aprobado y actualizado del SD, pues en la actualidad se trabaja con el Reglamento N° 8871-T, el cual fue emitido en 1978 (Versión 1 de 1 del 26/07/1978). *(Ver comentario 2.2 Herramientas de Control Interno de este informe)*

➤ **Sistemas de Información (8):**

De acuerdo con la entrevistada, los sistemas de información obtienen una calificación de “bueno”, no obstante, según lo observado en el trabajo de campo no se cuenta con medios de control definidos para el respaldo de la información de las agendas y solicitudes. *(Ver comentario 2.2 Herramientas de Control Interno de este informe)*

➤ **Seguimiento al SCI (0):**

Según la encargada del SD, no se realiza valoración ni seguimiento del control interno para el SD, ni se les ha participado de esta actividad por parte de la Unidad de Coordinación de Aeropuertos ⁸.

2.2.- HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO

Se carece de herramientas de control interno enfocadas a garantizar el adecuado uso del Salón Diplomático, lo cual se refleja en:

⁷ Unidad a la que pertenecía el SD según la anterior estructura organizacional, la cual estuvo vigente hasta la emisión del oficio de MIDEPLAN DM-112-17 del 01 de marzo de 2017.

⁸ Unidad a la que pertenecía el SD según la anterior estructura organizacional, la cual estuvo vigente hasta la emisión del oficio de MIDEPLAN DM-112-17 del 01 de marzo de 2017.

1. Carencia de un sistema automatizado que permita mantener un registro completo y actualizado de los usuarios del SD.

Las herramientas de control para solicitud y uso del SD con las que se cuenta el SD son el correo electrónico o fax y la agenda:

- a. Correo electrónico o fax que contiene la autorización del uso del SD, emitido por:
 - Cancillería (Ministerio Relaciones Exteriores y Culto)
 - Presidencia de la República
 - Corte Suprema de Justicia
 - Asamblea Legislativa
 - DGAC
- b. Agenda electrónica (Microsoft Outlook), la cual alimentan manualmente los funcionarios de SD cuando le ingresan las autorizaciones por fax o correo.

En correo electrónico emitido el 20-09-2017 el Sr. Allan Monge Hernández de TI de la DGAC, manifiesta:

1. "La agenda se lleva con la aplicación Microsoft Outlook por lo tanto se puede extraer la información solicitada.
2. Se utiliza 2 cuentas de correo para atender las solicitudes, por lo tanto;
 - 2.1. Me indicaron que están utilizando la cuenta de IBM cloud aproximadamente hace año y medio, por lo van a enviarle a su persona una solicitud para que puedan extraer los correos que administra la DGAC, con el encargado de la administración del correo.
 - 2.2. La otra cuenta que utilizan es la de hotmail, cuenta que es de dominio público, que actualmente contiene información del salón diplomático de muchos años, por lo que se tuvo que agregar (Sincronizar) a la aplicación de Microsoft Outlook para poder extraer parte de los correos del rango de fecha que

solicitaron, debido que no existe una forma eficiente y clara, para extraerlo.

Se observó que las agendas carecen de los datos completos de los usuarios, ya que no existe uniformidad en los criterios de registros (nombres completos, cargos, autorizado por, entre otros), inclusive en algunos casos los datos de los usuarios se reflejan de manera escueta tal como “novia” familiares” “familiar” “sobrina de” “hija de”. (Ver cuadro N°1, Ejemplos de usuarios del SD no autorizados por el reglamento vigente 8871-T).

Además, según se indicó, se pueden presentar modificaciones de último momento que no quedan registradas, por ejemplo cambios de vuelo que no se registran en las agendas. Por otra parte, no se observó que el SD cuente con algún sistema de control paralelo a la agenda que registre las personas que efectivamente utilizaron los servicios del SD. Al consultarle a la encargada del SD si ¿puede ocurrir que la persona autorizada llegue con algún acompañante que no ha sido autorizado?, se indicó que sí ha sucedido y que en muchas ocasiones las autorizaciones indican que el diplomático va a utilizar el SD con la familia, pero no se especifica los datos de los acompañantes.

La carencia de registros exactos, completos, y accesibles incumple con el requisito de la documentación y registro de la gestión, de las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), las cuales indican:

4.4.1 Documentación y registro de la gestión Institucional.

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

2. No se cuenta con medios de control definidos para el respaldo de la información de las agendas y solicitudes.

Tal como se desprende del punto anterior, el mayor acumulado de información, se conservan en las agendas del correo electrónico. De acuerdo con la encargada del SD, las solicitudes y las agendas se imprimen y se conservan por

aproximadamente un año, sin embargo, no existen medios de control definidos para los respaldos de información, lo que contraviene las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), las cuales señalan:

5.5 Archivo institucional El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben implantar, comunicar, vigilar la aplicación y perfeccionar políticas y procedimientos de archivo apropiados para la preservación de los documentos e información que la institución deba conservar en virtud de su utilidad o por requerimiento técnico o jurídico. En todo caso, deben aplicarse las regulaciones de acatamiento obligatorio atinentes al Sistema Nacional de Archivos. Lo anterior incluye lo relativo a las políticas y procedimientos para la creación, organización, utilización, disponibilidad, acceso, confidencialidad, autenticidad, migración, respaldo periódico y conservación de los documentos en soporte electrónico, así como otras condiciones pertinentes. (Subrayado no pertenece al original).

3. Se cuenta con un reglamento cuya versión de la norma es 1 de 1 del 26-07-1978.

Según indicó Sr. Cyrus Alonso Alpizar Barquero, Director de Protocolo del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, no existen protocolos internacionales para el manejo y uso de los salones diplomáticos a nivel internacional, si no que cada país tiene su propia interpretación de cómo administrar el SD. No obstante, la regulación del SD se basa en un reglamento cuya versión de la norma es 1 de 1 del 26-07-1978, el cual, según indicó la encargada del SD, no se ha ajustado a los cambios que en el tiempo ha presentado el SD, está obsoleto dado que fue emitido para el antiguo SD, el cual estaba ubicado en otra área, con otras condiciones como la sala de conferencias y otros accesos; inclusive no existían en el AIJS los pasillos estériles.

Es de nuestro conocimiento que existe un proyecto de reglamento, sin embargo, según lo indicado verbalmente⁹ por la Sra. Maribel Mathiew Campos¹⁰ ha sido devuelto en varias ocasiones tanto por el MOPT como por Casa Presidencial,

⁹ Consulta telefónica del 19-12-2017 a las 10:40 a.m.

¹⁰ De la secretaría del CETAC.

la última devolución la realizó la Dirección de Leyes y Decretos del Ministerio de la Presidencia en lo último meses del año 2017.

La importancia de contar con un reglamento claro y actualizado radica tanto en la responsabilidad que tiene cada país de establecer los controles de ingreso y salidas por medio del SD, así como la atención a las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), las cuales indican:

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. (Subrayado no pertenece al original).

4. El instructivo y formulario oficializado en la página del SGC de la DGAC no se utilizan, además, el formulario se presenta con varias denominaciones.

De acuerdo con el Sistema de Gestión de Calidad de la DGAC¹¹, se cuenta con dos herramientas para el uso del Salón Diplomático a saber:

- **Instructivo**

“Uso Salón Diplomático y Ejecutivo Aeropuertos Internacionales del país” el cual “deberá ser aplicado por los funcionarios del Salón Diplomático y usuarios autorizados por las Oficinas de Protocolo del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, los tres Supremos Poderes de la República y los altos Funcionarios del Consejo Técnico de Aviación Civil y la Dirección General de Aviación Civil”.

¹¹ <http://dgac.sistemadegestion.net/>

- Formulario 7F163 el cual se denomina de tres formas diferentes en el SGC de la DGAC
 - a) "7F163, Solicitud Servicio de Transporte Salón Ejecutivo y Diplomático." (Denominado en el instructivo 7I22)
 - b) "7F163, Solicitud servicio de uso salón diplomático." (Denominado en nombre del documento y listado de formularios)
 - c) "7F163, Solicitud Servicio Salón Ejecutivo y Diplomático." (denominado en nombre en el pie de página del formulario y título del formulario)

De acuerdo con la encargada del SD, ni el formulario, ni el instructivo se utilizan dado que, según manifestó, ambos documentos corresponden al uso del Salón Diplomático y Ejecutivo y a la fecha no se ha aprobado el reglamento que oficializa la denominación de Diplomático y Ejecutivo. La desatención de un instructivo y formularios oficializado en el SGC contravienen las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), en el punto 4.1 de actividades de control (citado anteriormente) y en el acápite 4.4.2 el cual cita:

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

No obstante cabe aclarar que el uso del formulario e instructivo en mención, implicaría la utilización de herramientas que por su nombre "ejecutivo y diplomático" presentan arraigo a un reglamento que no ha sido aprobado, ni oficializado.

Cabe indicar que la triple denominación que en el SGC se ha asignado al formulario 7F163, además de la no utilización de los documentos oficializados en el

SGC, eventualmente pueden generar una no conformidad en una Auditoría de Calidad.

Otras herramientas de control con las que se puede contar en caso de dudas son las cámaras de vigilancia que registran el acceso al SD, según indicó la encargada de éste recinto, aunque las cámaras no son administradas por el propio SD, si no que las administra la seguridad del AIJS, en caso de requerirse los videos se pueden solicitar.

La carencia de herramientas de control formalmente establecidas contraviene la calidad de la información a la que aluden las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), las cuales señalan:

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

2.3.- USUARIOS DEL SALÓN DIPLOMÁTICO

En lo que interesa el Reglamento Administrativo del Salón Diplomático del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, Decreto Ejecutivo Nº 8871-T, dice:

"Artículo 2º-El Salón Diplomático es el espacio físico del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría destinado a brindar recibo especial a las siguientes categorías de personas:

- a. El Presidente de la República y la Primera Dama
- b. Los Expresidentes de la República y las Exprimeras Damas
- c. Los Miembros de los Supremos Poderes, Embajadores Nacionales y Extranjeros
- d. Los Representantes de Organismos Públicos o Privados Internacionales en Misiones Oficiales.
- e. Al Presidente Ejecutivo y los Gerentes de las Instituciones Autónomas."

Con el fin de determinar si las personas que utilizaron el SD en los últimos años se encuentran dentro de lo expresamente indicado en el instrumento administrativo transcrito parcialmente, se procedió a consultar las agendas del SD del 30-12-2014 al 24-09-2016 (período que fue posible extraer con la ayuda de la Unidad de Tecnologías de Información). Se observó que existen registros de personas que no se encuentran autorizadas, de acuerdo con el reglamento vigente, para el uso del SD, tales como: cónyuges, esposos, hijos, familiares y algunos funcionarios públicos, que el reglamento no incluye como destinatarios de usos del SD. (Ver cuadro № 1, Ejemplos de usuarios del SD no autorizados por el reglamento vigente 8871-T).

De conformidad con el Sr. Cyrus Alonso Alpizar Barquero,¹² Director de Protocolo del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, si bien es cierto el uso del SD por parte de los familiares del diplomático en misión no está expresamente regulado por el reglamento vigente, el autorizar a los familiares que acompañan al diplomático se entiende como una cortesía. En casos muy excepcionales se autoriza que algún familiar utilice el SD para viajar solo, por ejemplo cuando un hijo visita a algún embajador y el embajador es la persona que le recibe y/o despide en el país, pero son casos excepcionales. Inclusive, indicó que, se han negado solicitudes de uso del SD por parte de algún jefe de misión o sus cónyuges o hijos cuando se ha detectado que no va a atender asuntos de trabajo.

No obstante en el cuadro № 1, Ejemplos de Usuarios del SD no Autorizados por el Reglamento Vigente DE-8871-T, se presenta una lista de usuarios que no están autorizados por reglamento para el uso del SD y que tampoco evidencian que hayan estado en compañía del diplomático o funcionario autorizado en la misma fecha. Cabe indicar que la información recopilada en el siguiente cuadro no contempla todos los casos de las personas no autorizadas para uso del Salón Diplomático, dado que las agendas carecen de información completa tal como nombre y/o apellido de los usuarios del SD, el cargo que poseen, y persona que les autorizó.

¹² Consulta efectuada vía teléfono el 11-01-2018 a las 9:30 a.m.

Cuadro N°1
Ejemplos de Usuarios del SD no Autorizados por el Reglamento Vigente
DE-8871-T

FECHA	HORA	USUARIO	CARGO	SOLICITANTE	OBSERVACIONES	VUELO
23/03/2017	08:00a.m. - 09:00a.m.	SRA. KARLA GUILLEN PICADO	ESPOSA DEL MAGISTRADO LUIS FERNANDO SALAZAR	S/I	S/I	CM 392 SALE
09/02/2015	12:00p.m. - 01:00p.m.	SRA. SYLVIA ECHEVERRÍA	ESPOSA DEL MINISTRO DE RELACIONES EXTERIORES	S/I	S/I	VIENE
14/10/2016	03:00p.m. - 04:00p.m.	ANDREA	ESPOSA DEL MINISTRO DE TRANSPORTES	S/I	15.15 P 9	CM 537 VIENE
10/10/2016	06:00p.m. - 07:00p.m.	SRA.ANDREA BONILLA	ESPOSA DEL MINISTRO DE TRANSPORTES	S/I	07:46	CM 391 SALE
02/09/2016	12:00p.m. - 01:00p.m.	ANDREA BONILLA	ESPOSA DEL MINISTRO DE TRASPORTES	S/I	CM 537 1:30 P9	VIENE
09/08/2017	11:00a.m. - 12:00p.m.	ANA LILIA MEJÍA	ESPOSA DEL MINISTRO DE TRASPORTES	S/I	S/I	VIENE
29/08/2016	11:00a.m. - 12:00p.m.	PAULA VARGAS	ESPOSA DIPUTADO GONZALO RAMIREZ,	S/I	AEROMEXICO 690 10:50 P 5	VIENE
04/01/2017	9:00a.m. - 10:00a.m.	S/I	FAMILIA DE JUAN CHAVEZ DEL CONSEJO TÉCNICO	S/I	VUELO CANCELADO POR CENIZA	0AA 871 SALE
05/01/2017	02:00p.m. - 03:00p.m.	ANDREA BONILLA ANDRES VILLALTA GIULIANA VILLALTA HECTOR BONILLA HELISA MIRANDA,	FAMILIA DEL MINISTRO DE TRANSPORTES	S/I	(LLEVAR UNA SILLA DE RUEDAS PARA EL SUEGRO DEL MINISTRO) 1:40 p9	CM 788 VIENE

INFORME AI-01-2018

FECHA	HORA	USUARIO	CARGO	SOLICITANTE	OBSERVACIONES	VUELO
21/12/2015	03:00p.m. - 04:00p.m.	LORENZO PEÑAS Y RAQUEL PEÑAS	FAMILIARES DE LA PRIMERA DAMA	S/I	S/I	VIENE
28/12/2015	03:00p.m. - 04:00p.m.	LARA PEÑAS, IRENE PEÑAS, RAQUEL FUERTES ESPAÑA Y LORENZO PEÑAS DOMINGO	FAMILIARES DE PRIMERA DAMA	S/I	S/I	VIENEN
11/09/2015	09:00a.m. - 10:00a.m.	SRTA.MARIA MAR BARRANTES.	HIJA DE DIPUTADA MARTHA ARAUZ.	S/I	S/I	VIENE
17/10/2016	04:00p.m. - 05:00p.m.	SRA. REBECA MONGE HERNÁNDEZ	HIJA DE LUIS ALBERTO MONGE	S/I	SOLICITA	AV 698 VIENE
05/02/2015	08:00a.m. - 09:00a.m.	S/I	HIJA DE VICE PRESIDENTA ANA ELENA CHACON	S/I	S/I	SALE
11/09/2015	11:00a.m. - 12:00p.m.	S/I	HIJA DE VICTOR VILLALOBOS	S/I	S/I	viene
19/07/2017	10:00a.m. - 11:00a.m.	ADRIANA MARIA ALFARO CALDERON	HIJA DEL DIPUTADO JOSE ALBERTO ALFARO JIMENEZ	S/I	S/I	VIENE
23/08/2017	04:00p.m. - 05:00p.m.	NICOLE REDONDO	HIJA DEL DIPUTADO MARIO REDONDO	S/I	S/I	SALE
08/04/2017	12:00p.m. - 01:00p.m.	S/I	HIJA DEL DIRECTOR	S/I	S/I	AEROMEXICO VIENE
12/10/2016	11:00a.m. - 12:00p.m.	LUCÍA VILLALTA Y STHEFANNY GAMBOA	HIJA DEL MINISTRO TRASPORTE	S/I	S/I	UA 1096 VIENE
10/02/2017	04:00p.m. - 05:00p.m.	S/I	HIJO DE DON FEDERICO CHAVARRÍA	S/I	P4	S/I

INFORME AI-01-2018

FECHA	HORA	USUARIO	CARGO	SOLICITANTE	OBSERVACIONES	VUELO
19/12/2016	03:00p.m. - 04:00p.m.	HERNADEZ MARCELO BRUNO HERNANDEZ	HIJO DE LA MAGISTRADA	S/I	14.30	IB VIENE
04/09/2017	01:00p.m. - 02:00p.m.	SR. MARCELO BRUNO HERNÁNDEZ	HIJO DE LA MAGISTRADA HERNÁNDEZ	S/I	S/I	VIENE
07/09/2017	01:00p.m. - 02:00p.m.	MARCELO BRUNO HERNÁNDEZ	HIJO DE LA MAGISTRADA NANCY HERNÁNDEZ	S/I	S/I	SALE
27/09/2016	02:00p.m. - 03:00p.m.	S/I	HIJO DE MAGISTRADA	S/I	IBERIA	SALE
15/09/2016	10:00a.m. - 11:00a.m.	ALEJANDRO RODRIGUEZ	HIJO DE MIEMBRO CETAC	AUTORIZA SR. ENIO CUBILLO	CM 795	VIENE
19/01/2017	12:00p.m. - 01:00p.m.	S/I	HIJO DEL MINISTRO DE TRANSPORTES SU PROFESOR Y COMPAÑEROS	S/I	""autorizado por geanella baltodano""	UA 1099 SALE
18/09/2016	12:00p.m. - 01:00p.m.	ALEJANDRO RODRIGUEZ MANN	HIJO MIEMBRO CONSEJO TECNICO DE AVIACION CIVIL WILLIAM RODRIGUEZ	S/I	CM 795, 12.00 P 4	VIENE
05/01/2015	4:00 p.m. a 5:00 p.m.	HIJO Y NUERA DE JOSÉ MARÍA FIGUERES	HIJO Y NUERA DE JOSÉ MARÍA FIGUERES	S/I	S/I	SALE
08/05/2015	05:00p.m. - 06:00p.m.	SR. EDUARDO MONTERO GONZÁLEZ SRA. GIANELLA BALTODANO ANDUJO	MIEMBRO DEL CONSEJO TÉCNICO SUBDIRECTORA DE AVIACION CIVIL	SOLICITA ALVARO VARGAS	S/I	VIENEN
06/05/2015	02:00p.m. - 03:00p.m.	SR. EDUARDO MONTERO GONZÁLEZ Y SRA. GIANELLA BALTODANO ANDUJO	MIEMBRO DEL CONSEJO TÉCNICO Y SUBDIRECTORA DE AVIACION CIVIL	SOLICITA ALVARO VARGAS	S/I	SALEN

INFORME AI-01-2018

FECHA	HORA	USUARIO	CARGO	SOLICITANTE	OBSERVACIONES	VUELO
02/11/2015	07:00a.m. - 08:00a.m.	S/I	NIETA DE DANIEL ORTEGA	S/I	RECIBE LA ESPOSA DEL EMBAJADOR	VIENE
05/08/2015	10:00a.m. - 11:00a.m.	S/I	NIETA DE MIGUEL ANGEL RODRÍGUEZ	S/I	EL LLAMA PARA ENCONTRARSE ARRIBA Y LUEGO BAJAR	SALE
01/12/2016	09:00a.m. - 10:00a.m.	ESTEBAN MONGE MORERA	NIETO DE LUIS ALBERTO MONGE	S/I	AUTORIZA	UA 1096 VIENE
29/07/2015	06:00p.m. - 07:00p.m.	S/I	NIETO DEL PRESIDENTE DE	S/I	S/I	SALE
03/09/2016	12:00p.m. - 01:00p.m.	CINTYA BERROCAL	NOVIA	S/I	JET BLUE	VIENE
01/02/2016	04:00p.m. - 05:00p.m.	SRA VANESA SEQUEIRA	NUERA DE MIGUEL ANGEL RODRÍGUEZ	SOLICITA EX PRESIDENTE	S/I	VIENE
16/09/2015	09:00a.m. - 10:00a.m.	S/I	SOBRINA DE LA SUB	S/I	S/I	VIENE
24/01/2016	01:00p.m. - 02:00p.m.	S/I	SUB SECRETARIO CONSEJO	S/I	S/I	SALE
07/10/2015	11:00a.m. - 12:00p.m.	LLOYD DAY	SUBDIRECTOR	S/I	S/I	VIENE
14/12/2015	09:00a.m. - 10:00a.m.	DOÑA YANELA BALTODANO	SUBDIRECTORA DE AVIACIÓN CIVIL	S/I	S/I	VIENE
13/02/2017	07:00a.m. - 08:00a.m.	GIANELA BALTODANO	SUBDIRECTORA DE AVIACIÓN CIVIL	S/I	S/I	AA 1204 SALE

FECHA	HORA	USUARIO	CARGO	SOLICITANTE	OBSERVACIONES	VUELO
15/12/2016	12:00p.m. - 01:00p.m.	GIANNELLA BALODANO	SUBDIRECTORA DE DGAC	S/I	12:40	INTERJET 3920 VIENE
05/09/2016	07:00a.m. - 08:00a.m.	GIANELA BALODANO	SUBDIRECTORA DGAC	S/I	CM 392 7:30 P10	SALE

FUENTE: A partir de los datos de las agendas del SD durante el período de enero 2015 a setiembre 2017.

NOTA:

S/I: Sin información.

2.4.- FUNCIONARIOS DEL SALÓN DIPLOMÁTICO

Existen turnos de trabajo que son atendidos únicamente por un funcionario del SD, lo cual, aunado a que en el SD se atienden a personas que no están autorizadas por el reglamento vigente, puede generar una posible desatención de usuarios en caso de coincidir los horarios de los vuelos, lo que eventualmente acarrearía un riesgo para el cumplimiento de las tareas primordiales del SD, situación que viene desde hace años.

De acuerdo con la encargada del SD¹³ éste tiene establecidos tres horarios para el personal:

A: De 6:00a.m. a 2:00p.m.

B: De 2:00p.m. a 9:00p.m.

C: De 8:00a.m a 4:00p.m.

Para los horarios establecidos se intenta planificar que dos personas laboren en horario A, dos personas en horario B y la encargada del SD en horario C (de 8:00a.m a 4:00p.m), esta última con el fin de brindar atención en los momentos de mayor demanda del uso del SD, además de atender las tareas administrativas, de coordinación de la agenda, llamadas telefónicas y demás imprevistos o cambios que se presente. No obstante existen varios turnos en los cuales el SD sólo es atendido por un solo funcionario, caso específico el del Sr. Abner Altamirano González, el cual está asignado, sin compañero, para los horarios de:

Lunes y martes de 6:00a.m. a 2:00p.m.

¹³ Consulta telefónica realizada el 19-12-2017 a las 9:45 a.m.

Sábados de 2:00p.m. a 9:00p.m.
Domingos de 6:00a.m. a 2:00p.m.

Cabe indicar que aunque los lunes y martes el funcionario Altamirano González, cuenta con apoyo de la encargada de SD a partir de las 8:00 a.m., antes de esa hora, el funcionario labora solo; y los sábados y domingos labora solo en el turno asignado. Según manifestó la encargada de SD hasta hace poco tiempo ella estuvo laborado lunes y martes en horario de 6:00a.m. a 2:00p.m, con el fin de cubrir el turno A entre dos personas, no obstante el Sr. Roy Carlos Solís Cruz¹⁴, no se lo permitió más.

Además, indicó la encargada del SD, que en repetidas ocasiones los usuarios han llegado y se han encontrado solos, esto es, no hay personal en el SD para atenderlos, situación que viene desde hace mucho tiempo, e inclusive se ha presentado el problema por escrito ante la Unidad de Coordinación de Aeropuertos¹⁵

Por otro lado se observó el documento “Informe Técnico Situación Salón Diplomático” de setiembre de 2009¹⁶, del cual se extraen algunos aspectos que reflejan la necesidad de organizar el personal de tal manera que atienda a cabalidad las funciones de SD

- Del año 2005 al 2007 algunos colaboradores se pensionaron, y sus plazas se ocuparon dentro de otras áreas de la DGAC y el personal no se sustituyó a través del tiempo, por lo que pasaron de contar con 8 a 6 plazas.
- Se realizó un estudio de tiempos invertidos determinándose un tiempo promedio invertido en salida de personas de 43 minutos y en llegada de personas de 1 hora y 4 minutos.
- Se hizo una prueba para cada uno de los turnos establecidos en el SD y se concluyó que para cada turno se debió contar con tres funcionarios.
- Se emiten las siguientes recomendaciones:

¹⁴ Encargado de la Unidad de Coordinación de aeropuertos, según la anterior estructura organizacional, la cual estuvo vigente hasta la emisión del oficio de MIDEPLAN DM-112-17 del 01 de marzo de 2017.

¹⁵ Correo del 4-10-16, dirigido a Roy Carlos Solís Cruz, encargo de la Unidad de Coordinación de Aeropuertos, de acuerdo con la anterior estructura organizacional, la cual estuvo vigente hasta la emisión del oficio de MIDEPLAN DM-112-17 del 01 de marzo de 2017.

¹⁶ Comunicado mediante oficio URH-2106-2008, suscrito por la Sra. Karol Rebeca Rodríguez Howell y el Sr. Jorge Agüero Agüero.

- "Se recomienda que el Salón Diplomático disponga de una persona fija para que se atiendan funciones específicas y de importancia de dicho Servicio (**teléfono, fax, alimentación de la base de datos, atención de imprevistos, Atención de personas que se encuentran en espera en el Salón Diplomático, entre otros**)"
- Se recomienda que en días de cantidad de actividades de atender dentro de lo normal (**tiempo considerable de atención entre una y otra y cantidad razonable como las del ejemplo de referencia**), se trabaja en cada turno de la siguiente manera:
 - A. Una **FUNCIONARIA** en el Salón Diplomático propiamente dicho
 - B. Una **FUNCIONARIA** en el proceso de acompañamiento y trámites documentales
 - C. Un **FUNCIONARIO** en el proceso de aduanas y otros
Como es de entender lo anteriormente expreso requiere de disponer de un mayor número de personal al actual. Con mayor razón en aquellos días que existe mucha cantidad de actividades programadas e inclusive algunas con horarios muy cercanos entre sí, simultáneos o paralelos.

La atención de las operaciones con eficiencia y eficacia obedece al llamado de las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), las cuales señalan:

4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones

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, 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."

III. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados del estudio, se tiene que:

1. De la valoración de control interno, se percibe por parte de la encargada del SD:
 - No se tiene el apoyo y compromiso de la jefatura directa (en este aspecto se observó que existen notas emitidas por parte de la encargada del SD, dirigidas al superior inmediato de ese entonces, en las cuales manifiestan la necesidad de requerimientos para cumplir con las tareas asignadas).
 - No se les ha comunicado sobre el tema de la ética en la función, compromisos y valores atinentes.
 - No se realiza valoración de riesgos para el SD, ni se les ha participado en el proceso de valoración de riesgos dentro de la Unidad de Coordinación de Aeropuertos¹⁷.
 - No se realiza valoración ni seguimiento del control interno para el SD, ni se les ha participado de esta actividad por parte de la Unidad de Coordinación de Aeropuertos.¹⁸ **(Comentario 2.1)**
2. Carencia de herramientas de control interno que garanticen el registro confiable y oportuno de la operación del SD, lo cual se refleja en:
 - Carencia de un sistema automatizado que permita mantener un registro completo, actualizado, seguro y no manipulable de los usuarios del SD y que a su vez permita evidenciar el registro de las personas efectivamente lo utilizaron.
 - No se cuenta con una metodología definida de respaldo de la información de las agendas y solicitudes
 - Se cuenta con un reglamento cuya versión de la norma es 1 de 1 del 26-07-1978, el cual según la encargada de SD, no responde a las necesidades actuales del SD.
 - El instructivo y formulario oficializado en la página del SGC de la DGAC no se utilizan, además, el formulario se encuentra denominado de tres formas diferentes, lo anterior eventualmente puede generar una no conformidad al SGC ante una Auditoría de Calidad. **(Comentario 2.2)**

¹⁷ Unidad a la que pertenecía el SD según la anterior estructura organizacional, la cual estuvo vigente hasta la emisión del oficio de MIDEPLAN DM-112-17 del 01 de marzo de 2017.

¹⁸ Ídem a la anterior.

3. Incumplimiento del Reglamento vigente, en cuanto al uso del SD por parte de personas que ese Instrumento Administrativo explícitamente no incluye como usuarios del uso del SD. Atisbamos un abuso indebido propiciado en la falta de parámetros y reglas claras e instrumentos administrativos o jurídicos que regulen de forma precisa el uso adecuado de ese recinto, el cual está concebido para la atención de funcionarios de un rango superior. Este hecho evidentemente roza con el principio de legalidad que rige las actuaciones de los funcionarios públicos. **(Comentario 2.3)**
4. La atención de personas que no están autorizadas por el reglamento vigente, aunado a que existen turnos de trabajo que son atendidos únicamente por un funcionario, puede repercutir en lo que asevera la encargada del SD de una posible desatención de las tareas primordiales asignadas. **(Comentario 2.4)**

IV. RECOMENDACIONES

Al Consejo Técnico de Aviación Civil

1. Aprobar el Informe y ordenar la implementación de las recomendaciones incluidas en el mismo.

A la Dirección General de Aviación Civil

2. Incluir al SD dentro de las valoraciones de control interno y valoración de riesgos que lleva a cabo la organización. **(Conclusión 1)**
3. Instaurar un sistema automatizado en el SD que permita mantener un registro actualizado y con datos exactos y completos, tales como nombre y apellidos del usuario, cargo que desempeña, nombre y cargo de quien autoriza, fecha y hora de uso, número de vuelo de salida o de procedencia, sin que esto sea una lista taxativa. Además, de algún control paralelo que permita evidenciar el registro de las todas las personas que efectivamente utilizaron el SD. Es muy importante que el sistema que se decida instalar, no pueda ser manipulado de forma maliciosa. **(Conclusión 2)**
4. Definir las políticas sobre los respaldo de la información de los registros del SD. **(Conclusión 2)**
5. Definir, actualizar y divulgar la reglamentación, procedimientos, instructivos y formularios que contribuyan a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales y que garanticen el correcto funcionamiento del SGC. **(Conclusión 2)**
6. Actualizar y cumplir con el reglamento para el uso del SD, considerando definir responsabilidades y autorizaciones de los usuarios del Salón Diplomático. **(Conclusión 3)**
7. Mientras no sea modificado el Reglamento actual, el uso del SD, debe circunscribirse a las autoridades indicadas en ese instrumento administrativo. Para lo cual es importante reiterar a los solicitantes (Oficinas de Protocolo) esa disposición. **(Conclusión 3)**
8. Es importante que se considere en el establecimiento de controles, que el uso del SD, por los funcionarios que están facultados para hacerlo, se lleve

a cabo únicamente cuando se encuentren en misión oficial relacionado con el cargo que ostentan. **(Conclusión 3)**

9. Valorar las necesidades de personal del SD versus las cantidad de usuarios, considerado el uso de personas no autorizadas para determinar las necesidades reales de personal, lo anterior con el fin de brindar una atención eficaz y eficiente de los usuarios. **(Conclusión 4)**

