

INFORME N° **DFOE-EC-IF-00015-2019**
16 de septiembre, 2019

INFORME AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA
GESTIÓN DE AUDITORÍA INTERNA DE LA
AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y DE
LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

2019

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	3
1. INTRODUCCIÓN	5
ORIGEN DE LA AUDITORÍA	5
OBJETIVO DE LA AUDITORIA	5
ALCANCE.....	5
CRITERIOS DE AUDITORÍA	6
METODOLOGÍA APLICADA	6
DEFINICIONES.....	6
GENERALIDADES ACERCA DEL OBJETO AUDITADO	7
COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	7
SIGLAS.....	8
2. RESULTADOS	8
GESTIÓN DE AUDITORÍA INTERNA DE LA AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES	8
DEBILIDADES EN LA ESTRUCTURA, ORGANIZACIÓN, CAPACIDAD DE LA AUDITORIA INTERNA E INTERACCIÓN CON LOS ÓRGANOS DE DIRECCIÓN	8
DEBILIDADES EN LA FORMULACIÓN Y EJECUCIÓN DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA DE LA AUDITORÍA INTERNA	11
DEBILIDADES EN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA AUDITORÍA INTERNA	13
DEBILIDADES EN EL SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA AUDITORÍA INTERNA...	14
3. CONCLUSIONES.....	16
4. DISPOSICIONES	16
A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.....	16
AL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES	17
A LA LICENCIADA ANAYANSIE HERRERA ARAYA EN SU CALIDAD DE AUDITORA INTERNA DE LA AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO	17
CUADROS	
CUADRO N° 1 CONCEPTOS UTILIZADOS EN LA AUDITORÍA.....	6
CUADRO N° 2 LISTADO DE SIGLAS	8
CUADRO N° 3 ESTADO DE LAS AUDITORÍAS SOLICITADAS POR LOS ÓRGANOS DE DIRECCIÓN DURANTE EL PERIODO 2017-2018	10
CUADRO N° 4 DURACIÓN DE LAS AUDITORÍAS CONCLUIDAS EN EL PERIODO 2017-2018	10
CUADRO N° 5 PRESENTACIÓN Y CONOCIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA AUDITORÍA INTERNA	12
CUADRO N° 6 CANTIDAD DE AUDITORÍAS SEGÚN TIPO DE PROCESO INSTITUCIONAL.....	14
CUADRO N° 7 RECOMENDACIONES PENDIENTES DE CUMPLIMIENTO (VENCIDAS Y EN PROCESO) – ARESEP	15
CUADRO N° 8 RECOMENDACIONES PENDIENTES DE CUMPLIMIENTO (VENCIDAS Y EN PROCESO) – SUTEL	15
GRÁFICOS	
GRÁFICO N° 1 PRESUPUESTO EJECUTADO POR LA AUDITORIA INTERNA - PERIODO 2017-2019 (EN MILLONES DE COLONES)	7

Resumen Ejecutivo

¿QUÉ EXAMINAMOS?

La gestión de auditoría interna de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y de la Superintendencia de Telecomunicaciones conforme al marco normativo aplicable a los procesos de gobernanza; planificación; servicios preventivos y de auditoría; y, seguimiento de recomendaciones, ejecutada entre el 1 de enero de 2017 y el 30 de junio de 2019, con el fin de determinar oportunidades de mejora que coadyuven a su fortalecimiento como componente orgánico del Sistema de Control Interno.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

La importancia del buen funcionamiento de la auditoría interna como actividad independiente, objetiva y asesora, radica en la responsabilidad de proporcionar seguridad razonable a la institución, validar y mejorar sus operaciones y contribuir a que se alcancen sus objetivos, mediante la evaluación de la efectividad de la gestión del riesgo, del control interno y de los procesos de dirección; así como, proveer a la ciudadanía una garantía razonable de que la actuación del Jerarca y del resto de la Administración se ejecuta conforme al marco legal y técnico.

¿QUÉ ENCONTRAMOS?

Existen debilidades significativas en la implementación de las normas para la gestión efectiva de las funciones de auditoría interna de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y la Superintendencia de Telecomunicaciones, su mejoramiento continuo y el desempeño de sus competencias, siendo que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de auditoría definidos conforme al marco normativo aplicable fue de un 57,6%.

Las debilidades identificadas respecto a la organización y funcionamiento de esa unidad evidencian la ausencia de una determinación y comunicación efectiva de resultados y recomendaciones producto de sus servicios a la Administración, que permita asegurar la razonabilidad de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control interno institucionales, así como proponer las mejoras respectivas, lo cual afecta el valor agregado esperado de la función de auditoría interna.

Entre otras situaciones, se determinó que los estudios solicitados por la Junta Directiva a esa unidad en los años 2017 y 2018 no han sido atendidos, ya que 5 de ellos se encuentran en proceso con plazos entre 16 y 24 meses, y los 7 restantes fueron cancelados sin la comunicación y justificación respectiva a ese órgano; la unidad no ha realizado las evaluaciones sobre la efectividad de los sistemas de valoración de riesgos institucionales y de autoevaluación de control interno de esas Instituciones para los periodos 2017 y 2018.

Existen debilidades en la planificación estratégica y operativa de la auditoría interna, las cuales le impiden dirigir sus recursos a la evaluación de procesos, funciones y actividades que presentan mayor riesgo e impacto institucional; lo cual se evidencia en servicios de auditoría que se concentran principalmente en procesos institucionales de apoyo, con una baja ejecución de estudios sobre los de carácter sustantivo; así como un cumplimiento del 42% de su plan estratégico 2014-2018; y, del 14% y 10% de los servicios de auditoría planificados para los años 2017 y 2018, respectivamente.

Aunado a lo anterior, la duración promedio de los estudios de auditoría del periodo 2017 fue de 16 meses; y, de 23 meses para los estudios de auditoría del año 2018, durante esos años se cancelaron 20 estudios clasificados en riesgo alto, 5 de riesgo medio y 6 estudios que no disponían de un nivel de riesgo asignado; asimismo, el plazo para el

análisis de admisibilidad de las 12 denuncias atendidas en ese mismo periodo alcanzó hasta 189 días y la resolución de 3 de las denuncias admitidas tardó entre 3 y 8 años.

Por su parte, el seguimiento de recomendaciones emitidas por la auditoría interna presenta debilidades que generan la existencia de 297 recomendaciones pendientes (vencidas y en proceso) de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, con una antigüedad que alcanza hasta los 17 años; y, 145 recomendaciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones en esa misma condición con una antigüedad de hasta 9 años; lo que implica el riesgo de que la Administración de esas entidades se exponga a una eventual materialización de pérdidas de recursos públicos y a una ejecución u omisión de acciones con consecuencias legales.

¿QUÉ SIGUE?

Con fundamento en los resultados obtenidos y con el propósito de fortalecer la gestión de auditoría interna, se giran disposiciones a los órganos de dirección de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y de la Superintendencia de Telecomunicaciones, así como a la auditora interna de esas entidades, para que se solventen oportuna y eficazmente las situaciones identificadas en cada uno de los procesos evaluados, en procura del buen funcionamiento y contribución en el alcance de los objetivos institucionales.

DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN OPERATIVA Y EVALUATIVA
ÁREA DE FISCALIZACIÓN DE SERVICIOS ECONÓMICOS
INFORME AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA GESTIÓN
DE AUDITORÍA INTERNA DE LA AUTORIDAD REGULADORA DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS Y LA SUPERINTENDENCIA DE
TELECOMUNICACIONES

1. Introducción

ORIGEN DE LA AUDITORÍA

- 1.1. La auditoría se realizó en virtud de la importancia que tiene para la Administración el buen funcionamiento de su auditoría interna como actividad independiente, objetiva y asesora, responsable de proporcionar seguridad razonable a la institución, validar y mejorar sus operaciones y contribuir a que se alcancen sus objetivos, mediante la evaluación de la efectividad de la gestión del riesgo, del control interno y de los procesos de dirección; así como, proveer a la ciudadanía una garantía razonable de que la actuación del Jarca y del resto de la Administración, se ejecuta conforme al marco legal y técnico.
- 1.2. Así las cosas, el Órgano Contralor ejecutó esta auditoría en cumplimiento del Plan Anual Operativo de la DFOE, con fundamento en las competencias que le son conferidas en los artículos 183 y 184 de la Constitución Política; y, 12, 21 y 26 de su Ley Orgánica, N° 7428.

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

- 1.3. El propósito de la auditoría fue verificar que la gestión de auditoría interna de la ARESEP y de la SUTEL, se realiza conforme al marco normativo aplicable con el fin de determinar oportunidades de mejora que coadyuven a su fortalecimiento como componente orgánico del Sistema de Control Interno.

ALCANCE

- 1.4. La auditoría comprendió la verificación del cumplimiento del marco normativo aplicable a la gestión de auditoría interna de la ARESEP y la SUTEL durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2017 y el 30 de junio de 2019, referente a las actividades y funciones distribuidas en los siguientes procesos:
 - a) **GOBERNANZA:** organización, funcionamiento y capacidad del recurso humano y financiero de la auditoría interna; así como, la rendición de cuentas tanto a la Junta Directiva de ARESEP como al Consejo de la SUTEL.
 - b) **PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA:** planificación de las funciones de auditoría interna conforme a la misión, visión y objetivos institucionales, así como la rendición de cuentas sobre el cumplimiento de esa planificación.
 - c) **SERVICIOS:** funciones y actividades para la prestación de los servicios preventivos y de auditoría para promover el logro de los objetivos institucionales, a partir de la mejora de la efectividad de la gestión de riesgos y el control interno.
 - d) **SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES:** actividades para el seguimiento de recomendaciones emitidas por la auditoría interna y externa, así como de disposiciones emitidas por la CGR.

CRITERIOS DE AUDITORÍA

- 1.5. Los criterios de auditoría fueron expuestos a los funcionarios: Anayansie Herrera Araya, auditora interna; Rodolfo González López, subauditor interno; Amelia Quirós Salinas y Evelyn Chaves Morales, funcionarias de la auditoría interna; y, comunicados formalmente mediante los oficios DFOE-EC-0317 y DFOE-EC-0482. Dichos criterios se detallan a continuación:
- Ley General de Control Interno, N° 8292, artículos: 6, 21, 22, 23, 24, 27, 31 y 33.
 - Reglamento a la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, Decreto Ejecutivo N° 32333, artículos del 11 al 25 bis.
 - Normas de Control Interno para el Sector Público, N-2-2009-CO-DFOE: 2.3.2, 2.4 y 2.5.1.
 - Normas Generales de Auditoría para Sector Público, R-DC-064-2014: 101, 102, 105, 107, 201, 202, 203, 204, 205, 206, 208 y 210.
 - Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público: 1.1.2, 1.1.3, 2.2, 2.3, 2.3.1, 2.3.2, 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 2.2.4, 2.5, 2.6, 2.10, 2.10.1, 2.10.2, y 2.11.
 - Lineamientos sobre gestiones que involucran a la auditoría interna presentadas ante la CGR, R-DC-83-2018: 1.2, 4.1, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 5.10, 6.2.1, 6.2.3, 6.3, 6.3.1, 6.3.3, 6.3.5, 6.3.7.
 - Normas técnicas para la gestión y control de las tecnologías de información, N-2-2007-CO-DFOE: 1.3, 1.4, 1.4.4, 1.4.5, 1.4.7, 3.2, 4.2.
 - Manual Descriptivo de Cargos ARESEP-2018, requisitos del cargo de Auditor Interno.
 - Reglamento de Organización y Funciones de la Auditoría Interna de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y la Superintendencia de Telecomunicaciones, artículos: 9, 15, 17, 20, 37, 39, 44, 45, 47, 50.
 - Los criterios indicados se complementaron con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna: 1000, 1100, 1110, 1230, 2010, 2020, 2030, 2060 y 2500.

METODOLOGÍA APLICADA

- 1.6. La auditoría se realizó de conformidad con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, el Manual General de Fiscalización Integral de la CGR y el Procedimiento de Auditoría vigente establecido por la DFOE. Asimismo, se utilizó una matriz que permitió verificar el porcentaje de cumplimiento¹ de los criterios definidos conforme al marco normativo aplicable a los procesos de gobernanza, planificación estratégica y operativa de la auditoría interna, servicios de auditoría y preventivos detallados en el apartado “Alcance”.

DEFINICIONES

- 1.7. De conformidad con la normativa aplicable a la gestión de auditoría interna, se detallan los principales conceptos utilizados:

CUADRO N° 1 CONCEPTOS UTILIZADOS EN LA AUDITORÍA

CONCEPTO	DEFINICIÓN
ADVERTENCIAS	Servicios que permiten señalar posibles riesgos y efectos de determinadas conductas o decisiones, cuando sean de conocimiento de la auditoría interna. El auditor interno debe mantener su objetividad y no asumir responsabilidades de administración activa.
ASESORÍAS	Servicios solicitados al auditor interno para emitir criterios, observaciones y elementos de juicio para la toma de decisiones sobre temas de su competencia. El auditor interno debe mantener su objetividad y no asumir responsabilidades de administración activa.
CICLO DE AUDITORÍA	Tiempo requerido para cubrir todos los elementos del universo auditable, de acuerdo con

¹ Muy bajo: se cumplen menos del 40% de los criterios, bajo: se cumplen entre el 40% y menos del 70% de los criterios; medio: se cumplen entre el 70% y menos del 90% de los criterios.; alto: se cumplen entre el 90% y menos del 100% de los criterios; y, muy alto: se cumplen el 100% de los criterios.

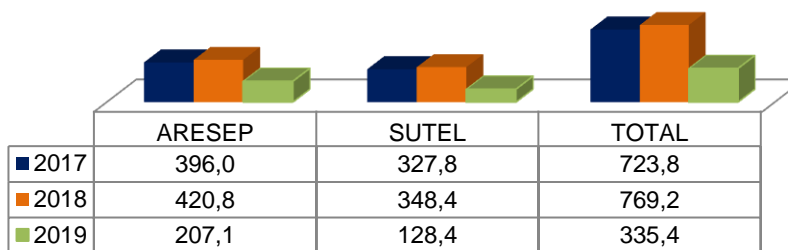
CONCEPTO	DEFINICIÓN
	los recursos disponibles y otras características particulares.
UNIVERSO DE AUDITORÍA	Conjunto de elementos susceptibles de la prestación de servicios de la auditoría interna dentro de su ámbito de competencia institucional.

Fuente: CGR, con base en el marco normativo aplicable a la gestión de auditoría interna.

GENERALIDADES ACERCA DEL OBJETO AUDITADO

- 1.8. La ARESEP es un ente con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuenta con autonomía técnica y administrativa, sus objetivos le confieren la responsabilidad de velar por los intereses y necesidades de los consumidores, usuarios y prestadores de los servicios públicos, procurando que esos servicios se brinden conforme lo establece la ley y cumplan con los requisitos de calidad, cantidad, oportunidad, continuidad y confiabilidad necesarios.
- 1.9. Por su parte, la SUTEL es un órgano de desconcentración máxima adscrito a la ARESEP; le corresponde, entre otras funciones, regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, administrar el Fondo Nacional de Telecomunicaciones y garantizar el cumplimiento de las obligaciones de acceso y servicio universal que se impongan a los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- 1.10. Ambas entidades son sujetos pasivos de fiscalización de la CGR; y de conformidad con lo dispuesto en Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593, cuentan con una auditoría interna que depende del máximo jerarca de la ARESEP, la cual debe ejercer su actividad de manera independiente, objetiva y asesora, para agregar valor y mejorar las operaciones de esas instituciones mediante un trabajo sistémico y disciplinado que permita de manera eficiente evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos y control interno.
- 1.11. Para la atención de sus funciones, esa unidad de auditoría interna se encuentra conformada por 26 funcionarios (21 contadores públicos, 3 informáticos, 1 abogado y 1 gestor de apoyo) distribuidos en 6 áreas de auditoría: Operativa; Financiera; Tecnologías de Información; Estudios Especiales; Calidad; y, Seguimiento de Recomendaciones. Respecto a su presupuesto, los recursos para el ejercicio de sus competencias provienen tanto de la ARESEP como de la SUTEL.
- 1.12. A continuación, se detalla el presupuesto ejecutado por la unidad de auditoría interna entre el 1 de enero de 2017 y el 30 de junio de 2019:

GRÁFICO N° 1 PRESUPUESTO EJECUTADO DE LA AUDITORIA INTERNA-PERÍODO 2017-2019 (EN MILLONES DE COLONES)



Fuente: CGR, con base en información suministrada por la ARESEP.

COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

- 1.13. La comunicación preliminar de los resultados, conclusiones y disposiciones, producto de la auditoría que alude el presente informe, se efectuó en reunión del 4 de septiembre de 2019, en la cual participaron los funcionarios: Dr. Roberto Jiménez Gómez, Presidente de la Junta Directiva de la ARESEP; Lic. Gilbert Camacho Mora, Presidente del Consejo Directivo de la SUTEL; Licda. Anayansie Herrera Araya, auditora interna; y, Lic. Rodolfo González López, subauditor interno; y, el informe borrador respectivo fue remitido mediante el oficio N° DFOE-EC-0586 de esa misma

fecha. Las observaciones a ese informe borrador, fueron remitidas por la auditoría interna en el oficio OF-0411-AI-2019 recibido el 12 de septiembre de 2019. Lo resuelto por el Órgano Contralor sobre los planteamientos efectuados se comunicó en el oficio DFOE-EC-0633 del 16 de septiembre de 2019.

SIGLAS

- 1.14. A continuación, se indica el detalle de las siglas utilizadas en este informe:

CUADRO N° 2 LISTADO DE SIGLAS

SIGLA	SIGNIFICADO
ARESEP	Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos
CGR	Contraloría General de la República
DFOE	División de Fiscalización Operativa y Evaluativa de la CGR.
LGAI-CGR	Lineamientos sobre Gestiones que involucran a la auditoría interna presentadas ante la CGR
NEAISP	Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público
NGASP	Normas Generales de Auditoría para el Sector Público
SUTEL	Superintendencia de Telecomunicaciones

Fuente: CGR.

2. Resultados

GESTIÓN DE AUDITORÍA INTERNA DE LA AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

- 2.1 De acuerdo con los resultados obtenidos, se determinó que existen debilidades significativas en la implementación de las normas para la gestión efectiva de las funciones de auditoría interna de la ARESEP y la SUTEL, su mejoramiento continuo y el desempeño de sus competencias, siendo que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de auditoría definidos conforme al marco normativo aplicable fue de un 57,6%². A continuación, el detalle de las situaciones identificadas:

DEBILIDADES EN LA ESTRUCTURA, ORGANIZACIÓN, CAPACIDAD DE LA AUDITORIA INTERNA E INTERACCIÓN CON LOS ÓRGANOS DE DIRECCIÓN

- 2.2 Los principales resultados de la verificación del cumplimiento de los criterios definidos para el proceso de gobernanza relacionados con la estructura, organización y capacidad de la auditoría interna; así como, la rendición de cuentas sobre sus servicios, se detallan seguidamente:

ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA

- 2.3 El Reglamento de Organización y Funcionamiento de la auditoría interna se encuentra desactualizado en los siguientes aspectos³:
- En los artículos 3 y 15 se hace referencia a los “*Lineamientos sobre los requisitos de los cargos de auditor y subauditor internos, las condiciones para las gestiones de nombramiento, suspensión y destitución de dichos cargos, y la aprobación del reglamento de organización y funcionamiento de las auditorías internas del Sector Público*”, los cuales están derogados.
 - En el artículo 14 se establece que la estructura de la auditoría interna estará conformada por la dirección general de auditoría y 5 áreas; no obstante, la estructura orgánica actual difiere ya que se encuentra organizada en 6 áreas.

² El porcentaje de cumplimiento de criterios por proceso es: gobernanza - 62,5%; planificación estratégica y operativa - 44,1%; servicios de auditoría - 72,2%; seguimiento de recomendaciones - 59,3%.

³ Norma 1.1.2 Reglamento de organización y funcionamiento de las NEAISP.

- c) El proceso para el nombramiento interino de auditor y subauditor establecido en el artículo 19 no se ajusta a las condiciones estipuladas para esos efectos en los LGAI-CGR.

2.4 No se obtuvo evidencia que la modificación de la estructura orgánica de la auditoría interna fue aprobada por la Junta Directiva de la ARESEP, según es requerido en la normativa interna⁴.

CAPACIDAD DE LA AUDITORÍA INTERNA

2.5 De acuerdo con la liquidación del plan de capacitación de la auditoría interna, se determinó que, si bien todos sus funcionarios fueron capacitados durante el periodo 2018, únicamente el 58% fue en temas sustantivos de las instituciones auditadas⁵. Asimismo, los resultados de una encuesta aplicada a los funcionarios de la unidad sobre ese tema reflejan que:

- a) El 60% indica que la capacitación recibida durante el periodo 2017-2018, no le ha permitido mantener o perfeccionar su conocimiento sobre los servicios de energía, transporte, agua y telecomunicaciones; y el 67% sobre los temas de mayor riesgo e impacto institucional.
- b) En promedio el 62,5% indica que se debe reforzar la capacitación de normativa y metodologías de auditoría; atención de denuncias e investigaciones; asesorías y advertencias.
- c) En promedio el 96% de los funcionarios que audita los procesos institucionales sustantivos⁶; y, de apoyo, complementarios y estratégicos⁷ de la ARESEP, indica que se debe fortalecer en alguna medida la capacitación respectiva.
- d) El 77% de los funcionarios que audita SUTEL indica que se requiere mayor capacitación sobre calidad de redes, espectro radioeléctrico y mercado de telecomunicaciones; y el 92% sobre el funcionamiento del Fondo Nacional de Telecomunicaciones.

2.6 Por otra parte, la última evaluación de clima organizacional de la auditoría interna fue realizada en el año 2018 y según el informe IN-11-DRH-2019 emitido en el mes de febrero de 2019, se desprenden resultados insatisfactorios con posible afectación en el cumplimiento de metas; sin embargo, no se evidenció que esos resultados se presentaran a la Junta Directiva de la ARESEP⁸, ni que se haya definido el respectivo plan de acción.

INTERACCIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA CON LA JUNTA DIRECTIVA DE LA ARESEP Y EL CONSEJO DE LA SUTEL

2.7 Del análisis de actas de la Junta Directiva de ARESEP y del Consejo de SUTEL, así como de la información suministrada por la auditoría interna, se determinó que de las 13 solicitudes de estudios realizadas por esos órganos de dirección durante el periodo 2017-2018, 5 no fueron atendidas con celeridad y 7 se cancelaron sin la respectiva comunicación y justificación a esos órganos, generando el riesgo de que en el momento en que se presenten los resultados, los temas evaluados hayan perdido relevancia o se hayan materializado los riesgos relacionados⁹. En el siguiente cuadro se observa el estado y duración de esas auditorías:

⁴ Norma 1.1.2 de las NEAISP; artículos 95, 96 y 97 del Reglamento Autónomo de relaciones de servicio entre ARESEP, su órgano desconcentrado y funcionarios; y, 13 del Reglamento de organización y funcionamiento de la auditoría interna.

⁵ Norma 107 de las NGASP y lineamiento 6.3.5 de los LGAI-CGR sobre la capacitación.

⁶ Regulación de entrada de prestadores, regulación económica, calidad y seguimiento del mercado para los servicios de transporte, agua y energía.

⁷ Principalmente en el modelo regulatorio; asesoría jurídica, procedimientos administrativos y judiciales; gestión tecnológica, Infraestructura y recurso humano; atención al usuario; y, regulación de cánones.

⁸ Norma 2.3.2 de las Normas de Control Interno para el Sector Público; norma 2.1 y 2.6 de las NEAISP.

⁹ Norma 2.2.3: Comunicación del plan de trabajo anual y sus modificaciones de las NEAISP.

CUADRO N° 3 ESTADO DE LAS AUDITORÍAS SOLICITADAS POR LOS ÓRGANOS DE DIRECCIÓN DURANTE EL PERIODO 2017-2018

ÓRGANO DE DIRECCIÓN	NOMBRE DE LA AUDITORÍA	AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018	
		ESTADO	DURACIÓN EN MESES ^{1/}
ARESEP	Otorgamiento de vacaciones a miembros del Consejo de SUTEL. AOP-NP-EES-02-2017.	En Proceso	23,5
ARESEP	Evaluación del ciclo de tesorería-Inversiones. AFI-PR-EFI-01-2017.	En Proceso	22,8
ARESEP	Evaluación del procedimiento seguido para aprobación de vacaciones del Regulador General y Regulador General Adjunto. AOP-PR-EES-07-2018.	En Proceso	15,8
ARESEP	Examen del cumplimiento de requisitos en contrataciones de puestos de confianza y profesionales 4 y 5. AOP-NP-EES-04-2017.	En Proceso	15,6
ARESEP	Sistema de Vacaciones de ARESEP. ATI-PR-ETI-01-2018.	En Proceso	11,9
ARESEP	Evaluación del sistema de costos de ARESEP. AFI-PR-EES-04-2018	Cancelado	-
ARESEP	Evaluación del sistema de costos de ARESEP. AFI-PR-EES-01-2017	Cancelado	-
ARESEP	Evaluación del proceso de planillas. AFI-PR-EFI-03-2018	Cancelado	-
ARESEP	Evaluación del proceso de planillas. AFI-PR-EFI-02-2017	Cancelado	-
ARESEP	Evaluación del proceso Reclutamiento y Selección. AOP-PR-EOP-01-2018	Cancelado	-
ARESEP	Evaluación del proceso de contratación administrativa. AOP-PR-EOP-04-2017	Cancelado	-
ARESEP	Evaluación del proceso Reclutamiento y Selección. AOP-PR-EOP-01-2017	Cancelado	-

Nota1/: Duración estimada con base en información disponible en la matriz de perfiles de estudios 2017-2018.

Fuente: CGR, con información suministrada por la auditoría interna.

- 2.8 Asimismo, se determinó que el plazo de ejecución de los estudios de auditoría alcanza hasta 33 meses, generando el riesgo de que los resultados que se presentan a los órganos de dirección para la toma de decisiones sobre situaciones que pudieran afectar el logro de los objetivos, el patrimonio institucional o signifiquen posibles hechos irregulares, no se realice de forma oportuna. En el siguiente cuadro se muestra la duración estimada de 7 de las 11 auditorías concluidas en el periodo 2017-2018:

CUADRO N° 4 DURACIÓN DE LAS AUDITORÍAS CONCLUIDAS EN EL PERIODO 2017-2018

INSTITUCIÓN	AÑO	ESTUDIO DE AUDITORÍA	DURACIÓN EN MESES ^{1/}
ARESEP	2018	Examen del proceso para la medición de la calidad por parte de la Intendencia de Energía, en hidrocarburos. AOP-PR-EFI-02-2014.	32,8
ARESEP	2018	Evaluación de la elaboración y actualización de normativa y reglamentos técnicos de los servicios públicos regulados por ARESEP. AOP-PR-EFI-02-2015.	32,0
SUTEL	2018	Evaluación del Plan Estratégico de Tecnologías de Información. ATI-PR-ETI-02-2016.	29,2
SUTEL	2017	Examen del proceso de atención de solicitud de homologación de equipos móviles y equipos de banda libre. AOP-PR-EFI-04-2015.	22,9
ARESEP	2017	Seguimiento al procedimiento administrativo de resolución contractual contra Proyectica, S.A.	21,7
ARESEP	2018	Evaluación del Sistema de Evaluación y Valoración de Riesgo (SEVRI) y Autoevaluación de Control Interno de la ARESEP año 2016. ACA-PR-EES-01-2017.	14,0
ARESEP	2017	Auditoría Especial sobre el proceso de toma física de inventario. AFI-NP-EES-04-2016.	11,9

Nota 1/: Duración estimada con base en información disponible en la matriz de perfiles de estudios 2017-2018.

Fuente: CGR, con información suministrada por la auditoría interna.

- 2.9 La unidad de auditoría interna no ha presentado las evaluaciones sobre la efectividad de los sistemas de valoración de riesgos institucionales y de autoevaluación de control interno de la ARESEP y la SUTEL para los periodos 2017 y 2018¹⁰; y, el informe correspondiente a la evaluación del periodo 2016 fue presentado a los órganos de dirección en el año 2018.

DEBILIDADES EN LA FORMULACIÓN Y EJECUCIÓN DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA DE LA AUDITORÍA INTERNA

- 2.10 A continuación, se detallan los resultados de la verificación del cumplimiento de criterios definidos para el proceso de planificación estratégica y operativa de la auditoría interna, su formulación y seguimiento; así como, la metodología de riesgos utilizada para este proceso:

NORMATIVA, FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA AUDITORÍA INTERNA

- 2.11 La auditoría interna dispone de procedimientos para la formulación y actualización del plan estratégico (PR-01 V.2) y su plan anual de trabajo (PR-02 V.2); no obstante, no se incluyen procedimientos para el seguimiento de esos planes, acciones correctivas en caso de desviaciones; y, plazos o fechas máximas de presentación a la Junta Directiva de la ARESEP y al Consejo de la SUTEL¹¹.
- 2.12 El porcentaje de cumplimiento del Plan Estratégico de la Auditoría Interna 2014-2018 fue de 42%; esos resultados no se presentaron a los órganos de dirección de la ARESEP ni de la SUTEL¹².
- 2.13 El Plan Estratégico de la auditoría interna para el periodo 2018-2022, no fue puesto en conocimiento del Consejo de la SUTEL¹³.

FORMULACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO ANUAL

- 2.14 La auditoría interna elabora su plan de trabajo abarcando dos periodos con el fin de determinar los recursos que la ARESEP y la SUTEL deben destinarse a esa unidad para la ejecución de sus servicios; y, el plan definitivo a ejecutar por esa unidad en el periodo respectivo se actualiza anualmente; no obstante, se evidenció que ese plan actualizado es incluido en el Sistema de Planes de Trabajo de las Auditorías Internas administrado por la CGR, sin ser conocido previamente por la Junta Directiva de la ARESEP y el Consejo de la SUTEL.
- 2.15 Sobre el particular, en la normativa aplicable se establece que ese plan de trabajo debe definirse de forma anual, estar vinculado con los riesgos institucionales y permanecer actualizado; además, debe ser puesto al conocimiento del jerarca y valorar sus observaciones y demás solicitudes¹⁴, antes de ser incluido en el citado sistema a más tardar el 15 de noviembre de cada año¹⁵. En el siguiente cuadro, se observa el análisis realizado sobre la presentación y conocimiento de los planes de trabajo para los años 2017, 2018 y 2019:

¹⁰ Artículos 21 e inciso b) del artículo 22 de la Ley N° 8292; y las normas 2.10, 2.10.2, 2.3, 2.3.1 y 2.3.2 de las NEAISP.

¹¹ Normas: 2.1, 2.2, 2.2.1, 2.2.2 y 2.2.4 de las NEAISP.

¹² Norma 2.6 de las NEAISP.

¹³ Norma 2.2 de las NEAISP y artículo 44 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la auditoría interna de ARESEP.

¹⁴ Normas 2.2.2 y 2.2.3 de las NEAISP.

¹⁵ Circular N° 10499 (DFOE-209) Puesta en operación e instructivo del Sistema de Planes de Trabajo de las Auditorías Internas del Sector Público.

CUADRO N° 5 PRESENTACIÓN Y CONOCIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA AUDITORÍA INTERNA

PLAN	INGRESO AL SISTEMA CGR	REMITIDO A LOS ÓRGANOS DE DIRECCIÓN	CONOCIDO POR LOS ÓRGANOS DE DIRECCIÓN
2017	9-nov-2016	06-dic-2016 (oficios 495 y 496-AI-2016)	ARESEP: 18-abr-2017 (acta 19-2017) SUTEL: No se conoció.
2018	10-nov-2017	12-dic-2017 (oficios 549 y 550-AI-2017)	ARESEP: 19 dic-2017 (Acta 69-2017) SUTEL: No se conoció
2019	14-nov-2018	29-nov-2018 (oficios 510 y 0511-AI-2018)	ARESEP: 04-mar-2019 (acta 12-2019) SUTEL: 12-dic-2018 (acta 85-2018)

Fuente: CGR, con base en información suministrada por la auditoría interna.

- 2.16 Adicionalmente, de la revisión de los planes de trabajo de la auditoría interna para los años 2017, 2018 y 2019 se determinaron las siguientes debilidades:
- No proporcionan datos sobre la prioridad de atención de las auditorías, su nivel de riesgo, plazo, periodo de ejecución previsto y recursos estimados¹⁶.
 - No se estima la cobertura del universo auditable; aun y cuando, para los periodos 2017 y 2018, se plantea como objetivo *“Alcanzar una mayor cobertura del universo auditable”*; no se plasma la meta de cobertura a alcanzar en el periodo; y en el plan de trabajo del año 2019 no se plantean objetivos ni metas relacionadas con ese aspecto.
 - No se indica el tiempo que se destinará en la ejecución de servicios de auditoría, preventivos, atención de denuncias y labores administrativas; ni de los servicios que atienden procesos o funciones sustantivos y de apoyo institucional¹⁷.
- 2.17 Las modificaciones realizadas al plan de trabajo para el año 2018 carecen de justificaciones técnicas, basadas en análisis de riesgos; y, la información que se presentó para conocimiento de la Junta Directiva de ARESEP no contempla un detalle de las auditorías incluidas o excluidas de ese plan, ni su nivel de riesgo. Cabe indicar, que esas modificaciones no fueron puestas al conocimiento del Consejo de la SUTEL en lo correspondiente; y, para algunos de los estudios reprogramados de un año a otro, no se evidenció su incorporación en el Sistema de Planes de Trabajo de las Auditorías Internas de la CGR.
- 2.18 El cumplimiento de los planes de trabajo de la auditoría interna para los periodos 2017 y 2018, de acuerdo con los informes de labores de esa unidad, fue de un 63% y un 69%, respectivamente; dicho porcentaje considera la ejecución de servicios de auditoría, atención de denuncias y actividades administrativas; no obstante, con base en el análisis de los servicios de auditoría planificados y ejecutados (auditorías especiales, financieras y operativas), se determinaron las siguientes situaciones sobre el cumplimiento de esos servicios¹⁸:
- Plan Anual de auditoría 2017:** El cumplimiento de los servicios de auditoría alcanzó un 14%, ya que para ese año se programaron 42 auditorías (19 de años anteriores); 6 fueron ejecutadas (5 de periodos anteriores); 24 quedaron en proceso; y, 12 fueron canceladas.
 - Plan Anual de auditoría 2018:** El cumplimiento de los servicios de auditoría alcanzó un 10%; ya que para ese año se programaron 50 auditorías (24 de años anteriores); se ejecutaron 5 auditorías de periodos anteriores; 26 quedaron en proceso y 19 fueron canceladas.
 - La información disponible sobre el nivel de riesgo de las auditorías se encuentra incompleta.

¹⁶ Norma 2.2.2 de las NEAISP; artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la auditoría interna.

¹⁷ Ibídem.

¹⁸ Norma 2.2.4 de las NEAISP y Manual de cargos de la auditoría interna de ARESEP, respecto a la naturaleza y funciones del puesto de auditor interno.

2.19 Del análisis de los informes de labores correspondientes a los años 2017 y 2018, se determinaron las siguientes situaciones:

- a) Los informes no incluyen información sobre: nivel de riesgo de los servicios de auditoría ejecutados; asuntos relevantes de dirección, análisis de riesgos y control producto de esos servicios; ni la cobertura del universo de auditoría y del ciclo de auditoría alcanzada¹⁹ por nivel de riesgo, tipo de proceso o función institucional evaluada.
- b) En las actas de la Junta Directiva de la ARESEP, no se evidencia, que, durante las sesiones para conocer esos informes, se realice una presentación o análisis de los procesos o funciones evaluadas; ni de los resultados y principales conclusiones sobre las áreas o temas vinculados con los principales riesgos que podrían impactar el logro de los objetivos institucionales²⁰.

METODOLOGÍA DE RIESGOS Y UNIVERSO DE AUDITORÍA

2.20 De la revisión de la metodología de valoración de riesgos²¹ utilizada por la unidad de auditoría interna para la priorización del universo de auditoría durante la planificación anual de los años 2018 y 2019, se determinaron las siguientes debilidades²²:

- a) La metodología no considera la valoración de los riesgos específicos vinculados a los procesos o funciones que componen el universo auditable, siendo que ésta se realiza sobre categorías de riesgos: políticos, sociales, operacionales, económicos, tecnológicos, ambientales, legales y regulatorios.
- b) No se respalda la forma en que se calcula el riesgo residual de los procesos y funciones institucionales, ya que, al no contar con una valoración de riesgos específicos, no se detalla el análisis para determinar el nivel de riesgo inherente (probabilidad e impacto) y de control asignado.
- c) Se definen las escalas a utilizar para clasificar los niveles de riesgo inherente, de control y residual; así como, de impacto, urgencia, revisión anterior y criterio experto; no obstante, no se dispone de parámetros o criterios para la asignación de determinado nivel a cada uno de esos riesgos.
- d) No se define la estrategia (prioridad, periodicidad, alcance, tipo de auditoría, entre otros), a considerar por la auditoría interna una vez obtenido el nivel de riesgo de cada elemento del universo auditable, ni la relación que existe entre los niveles de riesgo determinados y la incorporación o no de los estudios en el plan anual de auditoría.

DEBILIDADES EN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA AUDITORÍA INTERNA

2.21 A continuación, se describen los principales resultados de la verificación del cumplimiento de criterios para el desempeño de servicios de auditoría y preventivos, brindados con el propósito de evaluar la gestión integral de riesgos, del control interno y los procesos de dirección institucional:

NORMATIVA, SERVICIOS DE AUDITORÍA, PREVENTIVOS Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS

2.22 Si bien se dispone de procedimientos para guiar los servicios de auditoría, advertencias, asesorías y autorización de libros; éstos no incorporan instructivos o guías para el desarrollo de auditorías según sus objetivos: operativas, financieras y carácter especial, que sirvan de apoyo metodológico y referencias de requisitos mínimos que se deben considerar durante su ejecución²³.

¹⁹ Normas 2.2.2, 2.2.4 y 2.6 de las NEAISP; y, “Tipos de auditoría según sus objetivos” de las NGASP.

²⁰ Artículo 21 de la Ley General de Control Interno, N° 8292.

²¹ Elaborada por asesores externos en atención a la Licitación Abreviada 2013LA-000005-ARESEP.

²² Norma 2.2. de las NEAISP; lineamiento: 6.2.3 de los LGAI-CGR; artículo 44 y 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la auditoría interna.

²³ Norma 2010-03 de las NGASP y norma 2.5 de las NEAISP.

- 2.23 De la revisión de los 3 informes de auditoría operativa ejecutados durante los años 2017 y 2018²⁴, se observó que, si bien incluyen objetivos orientados a determinar la eficacia y/o eficiencia de algún proceso o función de la institución, sus observaciones y conclusiones son generales sin indicar en qué medida se alcanzan esos objetivos²⁵.
- 2.24 El tiempo promedio de duración de los estudios de auditoría fue de 16 meses para el año 2017 y de 23 meses para el año 2018; generando riesgos en la oportunidad con la que se comunican los resultados y recomendaciones; así como la cancelación de auditorías planificadas. En el periodo 2017-2018, se cancelaron 20 estudios clasificados en riesgo alto, 5 de riesgo medio y 6 estudios que no disponían de un nivel de riesgo asignado.
- 2.25 Los servicios de auditoría se concentran principalmente en la evaluación de procesos institucionales de apoyo (73%), con una baja ejecución de auditorías sobre aquellos de carácter sustantivo (27%), tal como se muestra en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 6 CANTIDAD DE AUDITORÍAS SEGÚN TIPO DE PROCESO INSTITUCIONAL

PROCESO	Año 2017		Año 2018	
	PROGRAMADO	EJECUTADO	PROGRAMADO	EJECUTADO
Sustantivo ^{1/}	13	1	21	2
Apoyo	29	5	29	3

Nota 1/: Las auditorías ejecutadas fueron clasificadas de riesgo bajo (2017) o sin nivel de riesgo (2018).

Fuente: CGR con base en los planes de trabajo e informe de labores de los años 2017 y 2018.

- 2.26 No se ha regulado el plazo para realizar el análisis de admisibilidad de denuncias presentadas a la auditoría interna²⁶; y, se determinó que para las 12 denuncias atendidas durante el periodo 2017-2018, la duración de ese análisis varió entre 3 y 189 días²⁷. Asimismo, 3 de las 8 denuncias admitidas en ese periodo fueron resueltas en un plazo de entre 3 y 8 años²⁸ y las 5 denuncias restantes²⁹ se encuentran en proceso con plazos que varían entre 9 meses y 2 años.
- 2.27 Respecto a las asesorías y advertencias realizadas por la auditoría interna, se observó que para algunas de éstas no se documentaron los papeles de trabajo respectivos³⁰, principalmente cuando se trata de asesorías, las cuales se originan de solicitudes del Jerarca.

DEBILIDADES EN EL SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA AUDITORÍA INTERNA

- 2.28 A continuación, se describen los principales resultados de la verificación del cumplimiento de criterios del proceso de seguimiento de recomendaciones originadas de los servicios de auditoría interna o auditoría externa, así como de las disposiciones emitidas por la CGR:

NORMATIVA Y EJECUCIÓN DEL SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

- 2.29 La auditoría interna cuenta con normativa interna que regula el proceso de seguimiento de recomendaciones y dispone de un sistema informático para esos efectos; no obstante, se determinaron las siguientes debilidades en su ejecución:
- a) A partir de una muestra de recomendaciones, se determinaron 5 recomendaciones clasificadas en riesgo alto, sin porcentaje de avance, vencidas con más de 3 años de antigüedad y que

²⁴ Informes AOP-PR-EFI-04-2015 del 24 de mayo de 2017, AOP-PR-EFI-02-2014 del 13 de febrero de 2017 y 8 de junio de 2018); y, AOP-PR-EFI-02-2015 del 7 de mayo de 2018.

²⁵ Norma 405 de las NGASP.

²⁶ Artículo 11 del Reglamento a la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, N° 32333.

²⁷ 8 denuncias atendidas en menos de 30 días, y las restantes en 44, 69, 144 y 189 días.

²⁸ Denuncias 005-ODE-2010 (8 años); AEE-PR-EDE-01-2015 (4 años); y, AEE-NP-EDE-02-2015 (3 años).

²⁹ AEE-PR-EES-01-2017, AEE-PR-EDE-01-2018, AEE-NP-EDE-04-2018, AOP-NP-EDE-01-2018 y AEE-NP-EDE-02-2018.

³⁰ Norma 2.5. y 2.8 de las NEAISP.

presentan incumplimientos injustificados; sin embargo, no se obtuvo evidencia de que se aplicara el procedimiento respectivo³¹.

- b) No se han determinado formalmente los criterios para otorgar o rechazar prórrogas solicitadas por la Administración, tales como: antigüedad, cantidad de prórrogas ya otorgadas, nivel de riesgo o impacto, acciones realizadas y porcentajes de avance; únicamente se establece que el auditor interno valorará su aprobación dependiendo de la razonabilidad de las justificaciones.
- c) El sistema informático no permite obtener información sobre la cantidad de prórrogas otorgadas a cada recomendación; además, en el momento que se aprueba una prórroga, se cambia automáticamente la fecha inicial y final de la recomendación, por lo que no es posible obtener un dato preciso sobre su antigüedad.
- d) Así las cosas, considerando el año de emisión del informe de auditoría, se determinó que existen 297 recomendaciones pendientes (vencidas y en proceso) emitidas a la ARESEP con una antigüedad que varía entre menos de 1 a 17 años. A continuación, se detalla la antigüedad de esas recomendaciones al 27 de marzo de 2019:

CUADRO N° 7 RECOMENDACIONES PENDIENTES DE CUMPLIMIENTO (VENCIDAS Y EN PROCESO) – ARESEP

ANTIGÜEDAD DE LAS RECOMENDACIONES	CANTIDAD	NIVEL DE RIESGO			IMPACTO			% DE CUMPLIMIENTO			
		ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	0%	25%	50%	75%
0 a 1 año	55	34	19	2	35	18	2	52	3	-	-
2 a 5 años	118	64	46	8	54	54	10	65	27	15	11
6 a 9 años	116	32	84	-	3	113	-	16	11	29	60
10 a 17 años	8	4	4	-	4	4	-	5	-	1	2
Total	297	134	153	10	96	189	12	138	41	45	73

Fuente: CGR, con base en información suministrada por la auditoría interna.

- e) Por su parte, existen 145 recomendaciones emitidas a la SUTEL que se encuentran pendientes (vencidas y en proceso) con una antigüedad que varía entre menos de 1 y 9 años. A continuación, se detalla la antigüedad de esas recomendaciones al 27 de marzo de 2019:

CUADRO N° 8 RECOMENDACIONES PENDIENTES DE CUMPLIMIENTO (VENCIDAS Y EN PROCESO) – SUTEL

ANTIGÜEDAD DE LAS RECOMENDACIONES	CANTIDAD	NIVEL DE RIESGO			IMPACTO			% DE CUMPLIMIENTO			
		ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	0%	25%	50%	75%
0 a 1 año	16	7	5	4	8	3	5	15	1	-	-
2 a 5 años	117	30	51	36	33	47	37	72	18	13	14
6 a 9 años	12	6	-	6	3	9	-	3	1	4	4
Total	145	43	56	46	44	59	42	90	20	17	18

Fuente: CGR, con base en información suministrada por la auditoría interna.

- f) Si bien el 41% y 37% de recomendaciones giradas a la ARESEP y la SUTEL respectivamente, se encuentran vencidas; el seguimiento realizado por la auditoría interna no obedece a una programación basada en análisis de riesgos e impacto³²; ya que el mismo se ejecuta cuando el auditado incorpora información en el sistema.

2.30 Las situaciones descritas, tienen su origen en debilidades u omisiones en la ejecución de funciones administrativas y técnicas que permitan evaluar y promover mejoras a los procesos de la auditoría interna, con base en el análisis de la eficacia de los objetivos, programas y actividades planificados; aunado a deficiencias en el establecimiento, evaluación e implementación de mecanismos para una planificación, organización, seguimiento y demás labores necesarias para el funcionamiento de una actividad de auditoría interna que contribuya al logro de los objetivos institucionales mediante la práctica de un enfoque sistemático y profesional.

³¹ Ítems 6.21, 6.22, 6.23, 6.23.1, 6.24 y 6.25 de la Directriz para seguimiento de recomendaciones en la Auditoría Interna de la ARESEP –SUTEL (01-DAI-2015).

³² Normas 2.11, 2.11.1 y 2.11.2 de las NEAISP.

- 2.31 Dichas debilidades afectan el desempeño de la gestión de auditoría interna en aspectos relacionados con su gobernanza, planificación estratégica y operativa, la ejecución de sus servicios, así como del seguimiento de recomendaciones; lo que incide negativamente en el cumplimiento de sus objetivos como actividad independiente, objetiva y asesora, que proporciona seguridad a la institución y contribuye a que se alcancen los objetivos institucionales; además, implica el riesgo de que la Administración de esas entidades se exponga a una eventual materialización de pérdidas de recursos públicos y a una ejecución u omisión de acciones con consecuencias legales.

3. Conclusiones

- 3.1. Existen debilidades significativas en la gestión efectiva de las funciones de la auditoría interna de la ARESEP y la SUTEL, el aseguramiento de la calidad, su mejoramiento continuo y el desempeño de sus competencias; ya que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de auditoría definidos conforme al marco normativo aplicable fue de un 57,6%.
- 3.2. Las debilidades identificadas se relacionan con la organización y funcionamiento de esa unidad y evidencian situaciones que afectan el desempeño y cumplimiento de funciones que tienen como propósito proporcionar seguridad razonable a la institución, validar y mejorar sus operaciones y contribuir a que se alcancen sus objetivos; así como, proveer a la ciudadanía una garantía razonable de que la actuación del Jarca y del resto de la Administración, se ejecuta conforme al marco legal y técnico.
- 3.3. Por lo anterior, tanto los órganos de dirección de la ARESEP y la SUTEL, como la auditora interna, deberán ejecutar las acciones correctivas para atender las situaciones relacionadas con la gobernanza, planificación estratégica y operativa de sus servicios, la efectividad de los servicios de auditoría y el seguimiento de recomendaciones.

4. Disposiciones

- 4.1. De conformidad con las competencias asignadas en los artículos 183 y 184 de la Constitución Política, los artículos 12, 21 y 26 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, y el artículo 12 inciso c) de la Ley General de Control Interno, N° 8292, se emiten las siguientes disposiciones, las cuales son de acatamiento obligatorio y deberán ser cumplidas en el plazo o en el término conferido para ello, por lo que su incumplimiento no justificado constituye causal de responsabilidad.
- 4.2. Para la atención de las disposiciones incorporadas en este informe deberán observarse los *“Lineamientos generales para el cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República en sus informes de auditoría”*, emitidos mediante resolución N° R-DC-144-2015, publicada en La Gaceta N° 242 del 14 de diciembre de 2015.
- 4.3. El Órgano Contralor se reserva la posibilidad de verificar, por los medios que considere pertinentes, la efectiva implementación de las disposiciones emitidas, así como de valorar el establecimiento de las responsabilidades que correspondan, en caso de incumplimiento injustificado de tales disposiciones.

A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- 4.4. Tomar los acuerdos necesarios para definir las acciones que permitan fortalecer el clima organizacional de la unidad de auditoría interna y su respectivo plan de acción, considerando los resultados del informe IN-11-DRH-2019; así como, para definir, oficializar e implementar los mecanismos para el cumplimiento de las recomendaciones emitidas por esa unidad, en atención al inciso c) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, N° 8292. Comunicar al Órgano

Contralor a más tardar el 29 de noviembre de 2019, los acuerdos adoptados para el cumplimiento de esta disposición. Asimismo, remitir a más tardar el 27 de marzo de 2020, una certificación de la implementación de las acciones acordadas. (Ver párrafos 2.6 y 2.29).

AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

- 4.5. Tomar los acuerdos necesarios para definir, oficializar e implementar los mecanismos para el cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la unidad de auditoría interna, en atención al inciso c) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, N° 8292. Comunicar al Órgano Contralor a más tardar el 29 de noviembre de 2019, el acuerdo adoptado para el cumplimiento de esta disposición. Asimismo, remitir a más tardar el 27 de marzo de 2020, una certificación de la implementación de las acciones acordadas. (Ver párrafo 2.29).

A LA LICENCIADA ANAYANSIE HERRERA ARAYA EN SU CALIDAD DE AUDITORA INTERNA DE LA AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO

- 4.6. Actualizar, oficializar e implementar: a) el reglamento de organización y funcionamiento de la auditoría interna con el fin de que se subsanen las debilidades descritas en este informe con base en el procedimiento establecido en la sección 4 de los *Lineamientos sobre gestiones que involucran a la auditoría interna presentadas ante la CGR*; y, b) los mecanismos de control que permitan que el plan de capacitación de esa unidad considere la naturaleza y complejidad de los procesos institucionales de los entes auditados, las necesidades de capacitación de sus funcionarios y otros insumos que considere pertinentes. Remitir al Órgano Contralor, a más tardar el 28 de febrero de 2020 una certificación donde se acredite la actualización y oficialización de los elementos requeridos; y otra certificación a más tardar el 30 de junio de 2020 donde conste su implementación. (Ver párrafos 2.3 al 2.5).
- 4.7. Definir, oficializar e implementar los mecanismos de control que permitan cumplir en forma oportuna con las solicitudes actuales y requeridas a futuro por los órganos de dirección de la ARESEP y la SUTEL a la unidad de auditoría interna, así como la ejecución oportuna de las evaluaciones sobre la efectividad de los sistemas de valoración de riesgos institucionales y de autoevaluación de control interno, considerando al menos funciones, responsables y plazos para ejecutarlos. Remitir al Órgano Contralor, a más tardar el 31 de octubre de 2019 una certificación donde se acredite la definición y oficialización de esos mecanismos; y otra certificación a más tardar el 31 de julio de 2020 donde conste su implementación. (Ver párrafo 2.7 al 2.9).
- 4.8. Definir, oficializar e implementar los mecanismos de control que permitan corregir las debilidades en la formulación y ejecución de la planificación estratégica y operativa, considerando al menos acciones para: a) ajustar e implementar la normativa interna respectiva, así como la metodología de valoración de riesgos del universo auditable, b) elaborar y presentar los planes estratégico y operativo a los órganos de dirección, c) verificar el contenido de los planes de trabajo y el respectivo informe de labores; d) comunicar las modificaciones realizadas al plan de trabajo y las justificaciones técnicas respectivas, e) elaborar herramientas para el seguimiento de la gestión y desempeño de la auditoría que contribuyan a la toma de decisiones de los órganos de dirección. Remitir al Órgano Contralor, a más tardar el 29 de mayo de 2020 una certificación donde se acredite la definición y oficialización de esos mecanismos; y otra certificación a más tardar el 31 de agosto de 2020 donde conste su implementación. (Ver párrafos 2.10 al 2.20).
- 4.9. Ajustar, oficializar e implementar la normativa que regula: a) la ejecución de los servicios preventivos (asesorías y advertencias), servicios de auditoría y la atención de denuncias; con el propósito de definir las actividades de control y supervisión que permitirán corregir las debilidades indicadas sobre este aspecto; y, b) el seguimiento de recomendaciones con el fin de incorporar al menos los criterios básicos a considerar ante el incumplimiento injustificado de recomendaciones; la atención y control de solicitudes de prórrogas; y, la programación del seguimiento basado en un

análisis de riesgos. Remitir al Órgano Contralor a más tardar el 31 de agosto de 2020, una certificación donde se acredite el ajuste y oficialización de esa normativa; y otra certificación a más tardar el 30 de octubre de 2020, donde conste su implementación. (Ver Párrafos 2.21 a 2.27).

- 4.10. Realizar un análisis de las recomendaciones vencidas y en proceso de atención, tomando en consideración criterios de riesgo, con el fin de: a) establecer una programación del seguimiento considerando las normas 2.11 y 2.11.1 de las NEAISP; b) identificar los incumplimientos injustificados por parte de la Administración; y, c) definir las acciones que correspondan. Remitir al Órgano Contralor, a más tardar el 28 de febrero de 2020 una certificación donde se acredite la elaboración del análisis y otra certificación a más tardar el 29 de mayo de 2020 donde conste la implementación de esas acciones. (Ver Párrafos 2.28 y 2.29).



Licda. Jessica Víquez Alvarado
Gerente de Área

Licda. Nancy Ortiz Cascante
Fiscalizadora

MVS/AGC/PCG/ddv