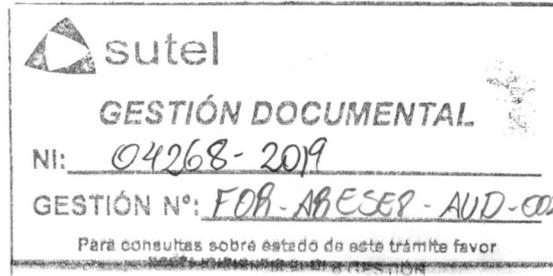


Al contestar refiérase al oficio OF-0178-AI-2019/ACA-PR-EIL-02-2019

08 de abril de 2019
OF-0178-AI-2019

Señor
Gilbert Camacho Mora
Presidente Consejo de Sutel



8000 273737 (ARESEP)
T +506 2506-3201
F +506 2215.4071

Correo electrónico
herreraaa@aresep.go.cr

Apartado 936-1000
San José – Costa Rica

www.aresep.go.cr

Asunto: Remisión Informe de Labores 2018 N° 02-IDC-2019 /ACA-PR-EIL-02-2019

SUTEL 8 ABR'19 PM1:59

Estimado señor:

En cumplimiento a lo que establece la Ley General de Control Interno, en su artículo 22 inciso g), se remite el informe anual de las labores realizadas por la Auditoría Interna correspondiente al año 2018, identificado con el N° 02-IDC-2019/ACA-PR-EIL-02-2019; estando a su disposición para ampliar en lo que considere pertinente.

El presente informe se realiza en atención al artículo 17 inciso e) del ROFAI que indica "enviar copia al Consejo de la Sutel sobre los temas que le sean atinentes".



C-8 Informe
2-IDC-2019 Definitiv



C-8 Informe
2-IDC-2019 Definitiv

e solicita espacio para presentar este informe en Sesión de Consejo Sutel y se remite en forma electrónica.

AUDITORÍA INTERNA

Anayansie Herrera Araya
Auditora Interna

AHA/RGL/AQS/XCB/WPR

Signed by ANAYANSIE HERRERA ALVARADO, Secretario Consejo de Sutel
ARAYA (FIRMA) ACA-PR-EIL-02-2019
C = CR
OU = CIUDADANO Consecutivo
O = PERSONA FISICA

**Informe estudio de Auditoría Interna
02-IDC-2019**

Informe de labores de la Auditoría Interna-Sutel del año 2018

Equipo de auditoría

Xiomara Chaves Benavides- Auditora designada
Amelia Quirós Salinas - Coordinadora de Área de Calidad
Rodolfo González López- Subauditor Interno
Anayansie Herrera Araya, Auditora Interna

Fecha

08 de abril del 2019

Resumen Ejecutivo

De conformidad con lo establecido en el artículo 22, inciso g) de la Ley General de Control Interno No 8292, se presenta este informe de gestión de la Auditoría Interna en lo concerniente a Sutel. Fueron considerados, en lo que corresponde, los *“Lineamientos Generales para el Cumplimiento de las Disposiciones y Recomendaciones Emitidas por la Contraloría General de la República en sus Informes de Auditoría”* (R-DC-144-2015), publicadas en La Gaceta 242 del 14 de diciembre del 2015.

Además, la Norma 2.6 de la Resolución RDC-119-2009 emitida por la Contraloría General de la República y publicada en la Gaceta 28 del 10 de febrero de 2010, bajo el nombre de Normas para el ejercicio de Auditoría Interna en el Sector Público.

Conforme a la Ley de Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593, artículo 70: *“La Sutel será auditada por la Auditoría Interna de la Autoridad Reguladora”*.

El objetivo de este informe es integrar los resultados de la gestión desarrollada por la Auditoría Interna durante el año 2018. Al integrar los resultados, la información muestra un total de 83 servicios y actividades ejecutados (26 estudios correspondientes a Servicios de Auditoría, 32 estudios a Servicios Preventivos, 6 a estudios de aseguramiento de calidad, y 19 a estudios de Dirección y Control), de los cuales 13 no estaban dentro de los programados; surgieron como consecuencia de solicitudes o requerimientos durante el período.

También se incluye dentro del informe el grado de cumplimiento que Sutel les ha dado a las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna u otras instancias externas (recomendaciones de auditores externos, disposiciones de la Contraloría General de la República).

Tabla de contenidos

Tabla de contenidos.....	3
1. Introducción.....	4
2. Origen del Estudio.....	5
3. Objetivos del Estudio.....	5
4. Alcance del Estudio.....	6
5. Antecedentes.....	6
5.1 Equipo de trabajo y puestos.....	8
5.2 Marco Estratégico de la unidad de Auditoría Interna.....	8
5.2.1 Misión de la Auditoría Interna.....	8
5.2.2 Visión de la Auditoría Interna.....	9
5.2.3 Objetivos estratégicos de Auditoría Interna.....	9
6. Resultados de la gestión de Auditoría Interna.....	13
6.1 Mejoras en la gestión de la dirección de la Auditoría Interna.....	13
6.1.1 Aseguramiento de la calidad.....	13
6.2 Resultados del plan anual de trabajo 2018 de la Auditoría Interna.....	14
6.2.1 Autorización de libros y legalización de folios.....	17
6.3 Estado de atención de las recomendaciones y disposiciones.....	17
6.3.1 Estado de recomendaciones emitidas para la Sutel.....	18
7. Indicadores.....	22
8. Conclusiones.....	23

1. Introducción

En cumplimiento a lo que establece el marco legal y técnico que rige el actuar de las auditorías internas del sector público como lo es la Ley General de Control Interno N° 8292¹, los *“Lineamientos Generales para el Cumplimiento de las Disposiciones y Recomendaciones Emitidas por la Contraloría General de la República en sus Informes de Auditoría”* (R-DC-144-2015) publicados en La Gaceta 242 del 14 de diciembre del 2015, normativa según Resolución RDC-119-2009 emitida por el órgano contralor y publicada en la Gaceta 28 del 10 de febrero de 2010 bajo el nombre de Normas para el ejercicio de Auditoría Interna en el Sector Público², y otra normativa, se procede a informar sobre los resultados de la gestión desarrollada por la Auditoría Interna durante el año 2018, refiriendo a cada tema en particular sobre los que se debe rendir cuenta. En los antecedentes de este informe, se indican los pilares estratégicos de la Auditoría Interna, los cuales son su misión, visión y valores de este órgano de fiscalización.

Conforme a la Ley de Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593, artículo 70: *“La Sutel será auditada por la Auditoría Interna de la Autoridad Reguladora”*.

El primer apartado de los resultados del informe refleja los logros alcanzados a nivel de la ejecución presupuestaria, las mejoras en el sistema de control interno y el desarrollo profesional continuo de los funcionarios de la Auditoría. Además, se presentan los resultados relacionados con las mejoras en la gestión y dirección.

1 Artículo 22.g) Elaborar un informe de la ejecución del plan de trabajo y del estado de las recomendaciones de la auditoría interna, de la Contraloría General de la República y de los despachos de contadores públicos; en los últimos dos casos, cuando sean de su conocimiento, sin perjuicio de que se elaboren informes y se presenten al jerarca cuando las circunstancias lo ameriten.

2 Norma 2.6 Informes de desempeño: El auditor interno debe informar al jerarca, de manera oportuna y al menos anualmente, sobre lo siguiente: a. Gestión ejecutada por la auditoría interna, con indicación del grado de cumplimiento del plan de trabajo anual y de los logros relevantes. b. Estado de las recomendaciones y disposiciones emitidas por los órganos de control y fiscalización competentes. c. Asuntos relevantes sobre dirección, exposiciones al riesgo y control, así como otros temas de importancia. La información respectiva, o parte de ella, también debe comunicarse a otras instancias, según lo defina el jerarca.

El segundo apartado considera los resultados obtenidos de conformidad con lo planificado en el ámbito de los servicios de auditoría y servicios preventivos del plan anual de trabajo del periodo 2018 de la Auditoría Interna.

El tercer apartado de resultados incluye el estado de las recomendaciones y disposiciones dirigidas a la Sutel.

El sustento de esta información se encuentra en apéndices numerados consecutivamente, los que sirven de evidencia y consulta particular.

2. Origen del Estudio

La elaboración de este informe fue asignada mediante oficio OF-0544-AI-2018 del 12 de diciembre del 2018; se desarrolló como parte del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna del 2019.

En atención al Reglamento de Organización y Funciones de la Auditoría Interna de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y la Superintendencia de Telecomunicaciones (ROFAI) en su artículo 45, se remitió el plan de trabajo (5-IDC-2018) en lo correspondiente a la Sutel, mediante oficio OF-511-AI-2018 del 29 de noviembre del 2018.

3. Objetivos del Estudio

3.1 Objetivo general

Determinar el cumplimiento de la gestión planeada versus lo logrado por la Auditoría Interna.

3.2 Objetivos específicos

Elaborar un informe de gestión que incluya:

- a. La ejecución del Plan anual de Trabajo del periodo 2018.
- b. El estado del cumplimiento de las recomendaciones de Auditoría Interna y entes externos durante el año 2018.
- c. Otros asuntos relevantes, tal como la misión, visión de la Auditoría Interna, el perfil profesional del equipo de trabajo.

4. Alcance del Estudio

Evaluar el nivel de cumplimiento de las metas propuestas en el plan anual de trabajo 2018, así como de las recomendaciones de auditoría y entes externos.

5. Antecedentes

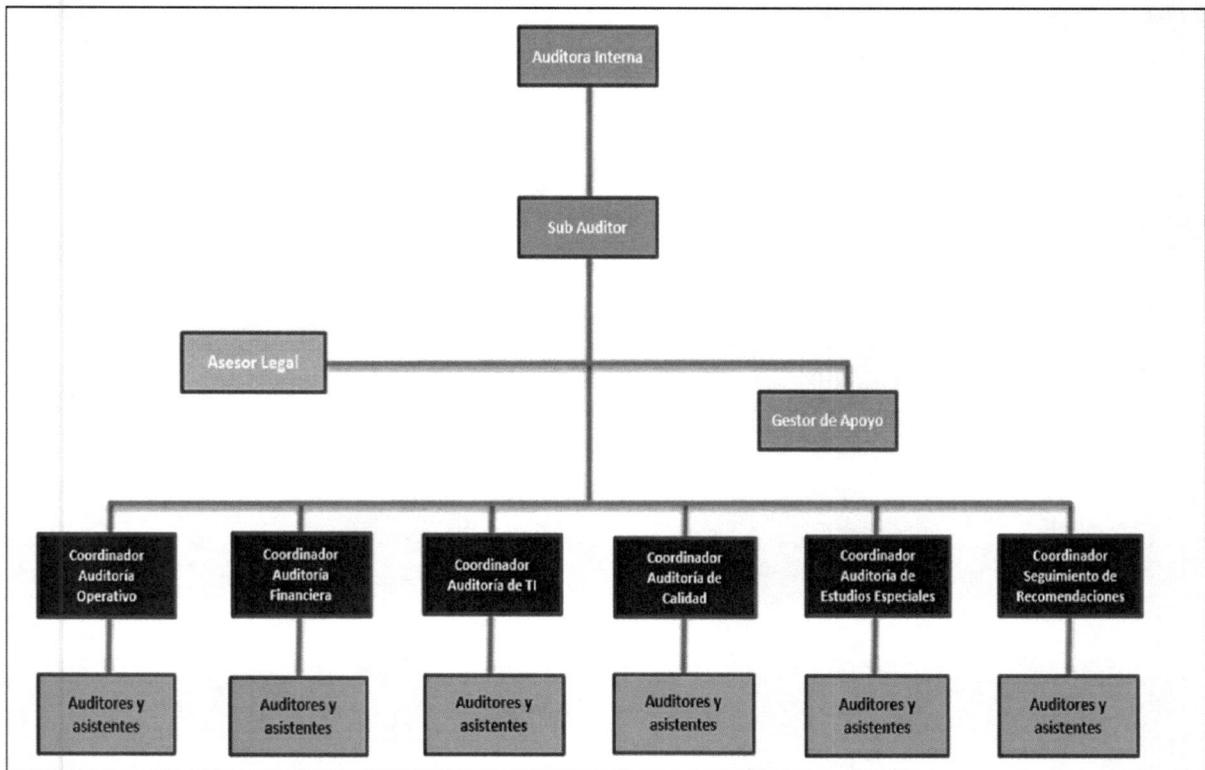
La Auditoría Interna está organizada en 6 áreas de trabajo que se denominan como sigue:

- o Área de Auditoría Operativa
- o Área de Auditoría Financiera
- o Área de Auditoría de Tecnología e Información
- o Área de Aseguramiento de Calidad
- o Área de Auditoría de Estudios Especiales
- o Área de Seguimiento de Recomendaciones

Estas áreas están subordinadas, según la estructura organizacional, a la Auditora Interna y el Subauditor Interno; además, se cuenta con un Asesor Legal y un puesto de Gestor de Apoyo. (Ver Apéndice N° 1). El número de 26 plazas que la integran representa un

5,46% del total de las 476 plazas (fijas y vacantes) que audita y surgen de sumar las 341 de Aresep³ y 135 de Sutel⁴ (al 31 de diciembre de 2018).

La estructura organizacional actual es la siguiente:



³ Tomado de Informe de ejecución presupuestaria IV trimestre 2018, pág. 65-66 Certificación CT-0004-DRH-2019 en el cual se detalla la relación de puestos.

⁴ Tomado de Informe de ejecución presupuestaria IV trimestre 2018, anexo 5 (oficio 00671-SUTEL-DGO-2019).

5.1 Equipo de trabajo y puestos

Para la prestación de los servicios y el apoyo a la gestión, la Auditoría Interna cuenta con un grupo de profesionales con formación académica y técnica en diversas áreas del conocimiento: maestrías en Auditoría de Tecnología de Información, Economía y Regulación de los Servicios Públicos, Administración de Negocios con énfasis en Mercadeo, Administración de Proyectos, Tecnologías de Información, Gerencia de Proyectos y Evaluación de Programas y Proyectos de Desarrollo. También, entre los profesionales se tiene grado de licenciatura y bachillerato en Administración de Empresas, Contaduría Pública, Finanzas, Ingeniería Informática y Derecho. Algunos funcionarios también han cursado técnicos en auditoría informática, administración de proyectos, riesgos, contratación administrativa, Telecomunicaciones, así como certificaciones en temas de tecnología de información y aseguramiento de la calidad.

5.2 Marco Estratégico de la unidad de Auditoría Interna

Los siguientes son los pilares estratégicos de la Auditoría Interna contenidos en el Plan Estratégico de la Auditoría Interna para el periodo 2018-2022 (03-IDC-2018), el cual fue conocido por la Junta Directiva en sesiones 63 y 72-2018, del 23 de octubre 2018 y 11 de diciembre del 2018 respectivamente.

5.2.1 Misión de la Auditoría Interna

Garantizar razonablemente a las partes interesadas, por medio de servicios preventivos y de fiscalización a la administración activa, que la actuación de la Aresep y Sutel es conforme al marco legal, técnico y sanas prácticas.

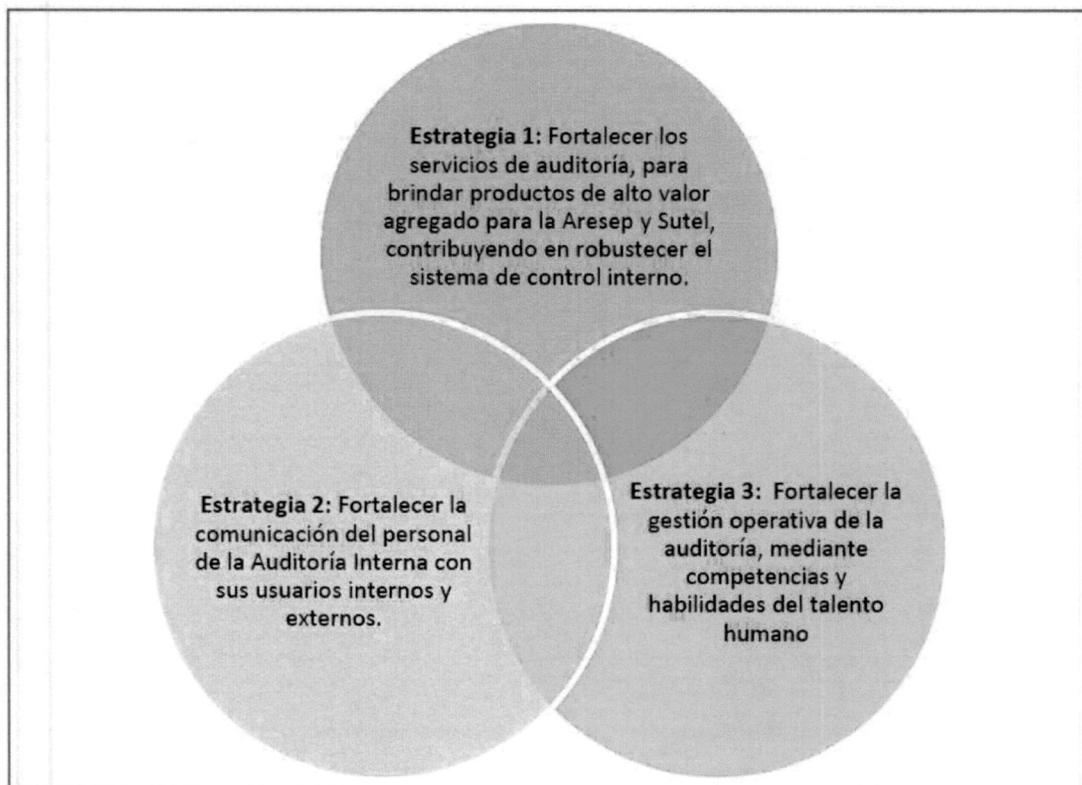
5.2.2 Visión de la Auditoría Interna

Ser un gestor de cambio y aliado estratégico de Aresep y Sutel, mediante un enfoque de auditoría moderno.

5.2.3 Objetivos estratégicos de Auditoría Interna

A continuación, se detalla cuadro que contiene la Matriz del Plan Estratégico con el plan de acción para los cinco años del 2018 al 2022:

CUADRO N° 1
ESTRATEGIAS DEFINIDAS 2018-2022



Fuente: Plan estratégico de Auditoría Interna 2018-2020.

CUADRO N° 2
PLAN ESTRATÉGICO DE LA AUDITORÍA INTERNA 2018-2022

ESTRATEGIA 1: Fortalecer los servicios de auditoría, para brindar productos de alto valor agregado para la Aresep y Sutel, contribuyendo en robustecer el sistema de control interno.					
Objetivo Estratégico	N°	Indicador 2018 al 2022	Objetivo Estratégico	N°	Indicador 2018 al 2022
1. Aumentar el % de servicios de auditoría en materia de eficiencia, eficacia, economía y valor agregado de los procesos de gestión (riesgos, control y dirección).	1	Años 2018 y 2021: % de procesos UA auditorías operativas /Total procesos universo Auditabile	3. Aumentar el número de conformidades de informes entregados al auditado. (respecto a recomendaciones o condiciones aceptadas).	5	Años 2019 al 2022: Tasa de conformidades en informes entregados al auditado, (Discrepancias disminuidas, respecto a recomendaciones o condiciones aceptadas).
	2	Años 2020 al 2022: Número de Criterios de medición aplicados/Criterios de medición definidos			
	3	Años 2021 y 2022: N° de conflictos por diferencia de criterios/ Total de diferencia de criterios resueltos			
2. Aumentar el % de satisfacción del auditado o cliente, por medio de la aplicación de la encuesta de percepción del cliente o auditado.	4	Años 2019 al 2022: Tasa de satisfacción de la percepción de clientes (encuestas)	4. Aumentar el N° de hallazgos sobre eficiencia, eficacia, economía, identificados en un 5%.	6	Años 2020 al 2022: Tasa de Problemas resueltos en la eficiencia de los servicios de auditoría operativa/problemas de eficiencia identificados en los servicios de auditoría operativa.
ESTRATEGIA 2: Fortalecer la comunicación del personal de la Auditoría interna con sus usuarios internos y externos.					
Objetivo Estratégico	N°	Indicador 2018 al 2022	Objetivo Estratégico	N°	Indicador 2018 al 2022
5. Aumentar la participación de la Auditoría interna en los roles de consulta de acceso a las bases de datos de los diferentes sistemas de información.	7	Años 2019 al 2022: Número de roles de consulta asignados a la AI por sistema de información/Total de bases de datos y sistemas de información institucionales.	7. Aumentar en un 10% anual la automatización de los servicios de auditoría para lograr una comunicación ágil y oportuna entre el equipo de trabajo así como con el usuario.	11	Años 2019 al 2022: N° de servicios de auditoría automatizados en ejecución comparado con el del año anterior.
	8	Años 2020 al 2022: Número de Consultas realizadas a bases de datos de sistemas de información/Total de sistemas de información institucionales		12	Años 2020 al 2022: Análisis de tipología
6. Reducir en un 5% el N° de no conformidades de los auditados por los resultados obtenidos en un informe (Recomendaciones).	9	Años 2020 al 2022: N° de recomendaciones cumplidas por auditor/Total de recomendaciones emitidas por auditado.	8. Aumentar el N° de veces que se informa sobre la naturaleza de la Auditoría a los clientes de la Aresep y Sutel	13	Años 2019 al 2022: N° de veces que se informa sobre la naturaleza de la Auditoría a los clientes de la Aresep y Sutel
	10	Años 2019 al 2022: Número de no conformidad de los informes entregados/total de informes entregados al auditado en un año.			
ESTRATEGIA 3: Fortalecer la gestión operativa de la auditoría, mediante procesos y metodologías que faciliten gestionar el talento humano por					
Objetivo Estratégico	N°	Indicador 2018 al 2022	Objetivo Estratégico	N°	Indicador 2018 al 2022
9. Maximizar el número de actividades con roles definidos según tipo de auditoría.	14	Año 2021: Número de actividades con roles definidos según tipo de auditoría/Total de actividades señaladas en guía de calidad por tipo de estudio.	11. Reducir el N° de problemas identificados en la gestión por estudio.	17	Años 2020 al 2022: N° de problemas resueltos en la gestión por estudio /Total de problemas identificados en la gestión por estudio
	15	Años 2019 al 2022: Tasa de eventos que afectan el avance de los estudios (causa raíz).		18	Años 2020 al 2022: Tiempo real de ejecución por estudio/ Tiempo estimado de ejecución del estudio
10. Disminuir la tasa de eventos que afectan el avance de los estudios (causa raíz).	16	Años 2020 al 2022: % de eventos por discrepancia en cuestiones significativas del trabajo/total de eventos por discrepancia	12. Aumentar el % de rendimiento de las personas con respecto a los plazos asignados por estudio.	19	Años 2021 a 2022: Capacidad de planificar, controlar y gestionar los recursos con eficiencia en el PAT/Total estudios asignados en el año
				20	Años 2021 a 2022: N° de veces que los conclusiones y hallazgos del informe requieren solicitudes de corrección por falta de atributos claros: condición, criterio, causa y efecto; o porque no están relacionadas con el objetivo y alcance del estudio/Total de estudios terminados en el año

CUADRO N° 3
METAS ESTRATÉGICAS DE LA AUDITORÍA

ESTRATEGIA 1: Fortalecer los servicios de auditoría, para brindar productos de alto valor agregado para la Aresep y Sutel, contribuyendo en robustecer el sistema de control interno.				
Perspectiva	N° Objetivo	Objetivo Estratégico	N° Iniciativa	Metas
GESTIÓN (FINANCIERO)	1	Aumentar el % de servicios de auditoría en materia de eficiencia, eficacia, economía y valor agregado de los procesos de gestión (riesgos, control y dirección).	1	Mejorar el proceso de auditoría operativa para brindar un mayor valor agregado al cliente en el logro de sus objetivos institucionales
PARTES INTERESADAS	2	Aumentar el % de satisfacción del auditado o cliente, por medio de la aplicación de la encuesta de percepción del cliente o auditado.	2	Participar de eventos institucionales (cápsulas informativas) y programas de inducción para dar a conocer la función de la Auditoría Interna
PROCESOS INTERNOS	3	Aumentar el número de conformidades de informes entregados al auditado. (respecto a recomendaciones o condiciones aceptadas).	3	Diseñar instrumentos de medición que permitan identificar las causas por las cuales se elevan los informes a las diferentes instancias (administración activa y Contraloría General de la República) por discrepancias en las recomendaciones y/o condiciones no aceptadas por parte del auditado.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS Y HABILIDADES (CAPACIDADES ESTRATÉGICAS)	4	Aumentar el n° de hallazgos sobre eficiencia, eficacia, economía, identificados en un 5%	4	Disminuir en un 5% los problemas de eficiencia, eficacia, y economía de la gestión institucional mediante servicios de auditoría operativos que se identifiquen cada dos años.

ESTRATEGIA 2: Fortalecer la comunicación del personal de la Auditoría Interna con usuarios internos y externos.

Perspectiva	N° Objetivo	Objetivo Estratégico	N° Iniciativa	Metas
GESTIÓN (FINANCIERO)	5	Aumentar la participación de la Auditoría Interna en los roles de consulta de acceso a las bases de datos de los diferentes sistemas de información. (Para los años 2019 al 2022)	5	Mejorar el acceso a las bases de datos de los diferentes sistemas de información para hacer más eficiente las gestiones de la Auditoría Interna.
PARTES INTERESADAS	6	Aumentar en 5% el nivel de cumplimiento de recomendaciones a los auditados	7	Mejorar la comunicación de resultados mediante las recomendaciones emitidas en los informes de los estudios de auditoría, para que el auditado pueda administrar el riesgo con acciones correctivas oportunas.
PROCESOS INTERNOS	7	Aumentar en un 10% la automatización de los servicios de auditoría para lograr una comunicación ágil y oportuna entre el equipo de trabajo así como con el usuario.	8	Automatizar los servicios de auditoría para lograr una comunicación efectiva a nivel de usuario interno y externo de la Auditoría Interna.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS Y HABILIDADES (CAPACIDADES ESTRATÉGICAS)	8	Aumentar el N° de veces que se informa sobre la naturaleza de la Auditoría a los clientes de la Aresep y Sutel	2	Difundir la naturaleza de la función de la Auditoría Interna a los auditados y usuarios, mediante la participación de eventos institucionales (cápsulas informativas) y programas de inducción para dar a conocer la función de la Auditoría Interna. IDEM iniciativa o Meta 2 de la estrategia 1.

ESTRATEGIA 3: Fortalecer la gestión operativa de la auditoría, mediante competencias y habilidades del talento humano.				
Perspectiva	N° Objetivo	Objetivo Estratégico	N° Iniciativa	Metas
GESTIÓN (FINANCIERO)	9	Maximizar el número de actividades con roles definidos según tipo de auditoría.	9	Desarrollar una metodología de liderazgo y motivación que permita aprovechar al máximo la capacidad instalada y la gestión del talento humano por competencias y habilidades.
PARTES INTERESADAS	10	Disminuir la tasa de eventos que afectan el avance de los estudios (causa raíz).	10	Generar datos estadísticos para determinar los eventos que afectan la ejecución de estudios.
PROCESOS INTERNOS	11	Reducir el N° de problemas identificados en la gestión por estudio.	11	Actualizar el Sistema de Gestión de Calidad en aquellos procesos que se requiera mejorar la eficiencia y eficacia.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS Y HABILIDADES (CAPACIDADES ESTRATÉGICAS)	12	Aumentar el % de rendimiento de las personas con respecto a los plazos asignados por estudio.	12	Sensibilizar el aprendizaje y crecimiento del desarrollo profesional del capital Humano en las sanas prácticas para ejecutar las auditorías internas.

Fuente: Plan estratégico de Auditoría Interna 2018-2022.

6. Resultados de la gestión de Auditoría Interna

6.1 Mejoras en la gestión de la dirección de la Auditoría Interna

6.1.1 Aseguramiento de la calidad

En cumplimiento a lo dispuesto en la normativa establecida por la Contraloría General de la República⁵, para el año 2018 se realizó la autoevaluación anual de la calidad del

⁵ Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las auditorías internas del Sector Público, D-2-2008-CO-DFOE.

periodo 2017, alcanzando una calificación de 97% en el cumplimiento de las Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público (NEAI) y Normas Generales de la Auditoría Interna para el Sector Público (NGA).

6.2 Resultados del plan anual de trabajo 2018 de la Auditoría Interna

De acuerdo con lo que se establece el punto 1.1.4 de las “*Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el sector público*”, promulgado por la Contraloría General de la República, los servicios de la Auditoría Interna pueden clasificarse en servicios de auditoría y preventivos.

Los servicios de auditoría se refieren a distintos tipos de auditorías (financiera, operativa, de tecnología de información, especiales, seguimiento de recomendaciones, etc.) y los servicios preventivos comprenden las asesorías, advertencias y autorización de libros.

Las actividades de dirección y control surgen de la gestión administrativa, el cumplimiento de normativa, lineamientos y directrices emitidos por la Contraloría General de la República y cualquier otro marco normativo y jurídico que rige a las Auditorías Internas en el sector público, (aseguramiento de la calidad, planificación, administración de recursos presupuestarios, procedimientos emitidos mediante el sistema de gestión de calidad, control del plan anual de trabajo, informes de autoevaluación de calidad, informes de desempeño, entre otros).

Para efectos de este informe, los estudios y actividades ejecutados incluyen los programados en el plan de trabajo 2018 y otros no programados que surgieron de condiciones especiales que se presentaron en el transcurso del año.

A continuación, se muestra un comparativo entre lo ejecutado en Sutel en los años 2018 y 2017, según el Cuadro N° 4 y un resumen de liquidación del plan anual de trabajo en el año 2018, según Cuadro N° 5.

CUADRO N° 4
Comparativo de estudios y actividades ejecutadas entre el 2017 y 2018
Periodo 2018

CLASIFICACION ESTUDIOS Y ACTIVIDADES	TOTALDE ESTUDIOS Y ACTIVIDADES			
	2018		2017	
	ABSOLUTO	RELATIVO	ABSOLUTO	RELATIVO
Programados				
Programado no ejecutado	22	31%	15	25%
Programado ejecutado *	48	69%	45	75%
Total programado	70	100%	60	100%
No Programados				
No programado-Ejecutado	9		9	
No programado- no Ejecutado	4		4	
Total No programado	13		13	
Total casos Ejecutados	57	69%	54	74%
Total casos No Ejecutados	26	31%	19	26%
Total Estudios programados y no programados	83		73	
Denuncias	3		1	
Asesorías	1		0	
Advertencias	2		1	
Autorización de libros y folios *	29		27	
Estudios de fiscalización	8		8	
Estudios de seguimiento	3		3	
Estudios aseguramiento de calidad	6		6	
Estudios de Dirección y Control	19		20	
Estudios Especiales	12		7	
	83		73	

Fuente: Tomado de datos contenidos en la liquidación anual, ver Apéndice N° 02.

Observaciones: Esta liquidación no incluye criterios legales ni las horas brindadas en asesoría al Consejo de Sutel.

Para el registro de las autorizaciones de libros y legalización de folios se registraron en 2 códigos.

Se autorizó 11 aperturas, 11 cierres de libros y 7 legalizaciones de folios, para un total de 29 servicios (ver apéndice 3).

CUADRO N° 5
Resumen de liquidación del Plan Anual
Periodo 2018

CLASIFICACION ESTUDIOS Y ACTIVIDADES	ESTADO								Total
	Ejecutados		En proceso		Reprogramados		Cancelados		
	Progra mados	No progra mados	Progra mados	No progra mados	Progra mados	No progra mados	Progra mados	No progra mados	
Servicios de auditoría									
Estudios de fiscalización	0	1	0	0	2	1	4	0	8
Estudios de seguimiento	2	0	1	0	0	0	0	0	3
Estudios Especiales	0	0	1	0	5	1	5	0	12
Denuncias		1		1	1	0	0	0	3
Subtotal	2	2	2	1	8	2	9	0	26
Servicios Preventivos									
Asesorías	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Legalización de Libros y folios (1)	29	0	0	0	0	0	0	0	29
Advertencias	0	2	0	0	0		0	0	2
Subtotal	29	3	0	0	0	0	0	0	32
Estudios aseguramiento de calidad	5	0	1	0	0	0	0	0	6
Estudios de Dirección y Control	12	4	1	0	0	0	1	1	19
Subtotal	17	4	2	0	0	0	1	1	25
Total	48	9	4	1	8	2	10	1	83

Fuente: Tomado de datos contenidos en la liquidación anual, ver Apéndice N° 02.

Observaciones: Esta liquidación no incluye criterios legales, ni las horas brindadas en asesoría al Consejo de Sutel.

(1) Para el registro de las autorizaciones de libros y legalización de folios se registraron en 2 códigos. (ver Apéndice N° 3).

6.2.1 Autorización de libros y legalización de folios

De conformidad con el artículo 22 inciso e) de la Ley General de Control Interno, a las Auditorías Internas les corresponde autorizar los libros de contabilidad y de actas. En atención a esta competencia, la Auditoría Interna autorizó un total de 11 aperturas, 11 cierres de libros y 7 legalizaciones de folios de la Sutel, todos para efectos de libros de actas. (Ver Apéndice N°3).

CUADRO N° 6
Aperturas y cierres de libros autorizados y Legalización de folios
durante el año 2018

	Libros Autorizados		Legalización de Folios	Total
	Aperturas	Cierres		
Sutel	11	11	07	29

Fuente: Control de legalización de folios SUTEL (archivo ubicado en SharePoint).

6.3 Estado de atención de las recomendaciones y disposiciones

Dentro de las competencias de la Auditoría Interna está lo dispuesto en el artículo 22 inciso g) de la Ley General de Control Interno, con respecto a la inclusión en este informe del estado de las recomendaciones de la Auditoría Interna, despachos de auditores externos y las disposiciones y recomendaciones de la Contraloría General de la República.

Durante el año se realizaron dos seguimientos a recomendaciones cuyos resultados fueron comunicados a la administración según se detalla a continuación:

- Informe consolidado Sutel (04-ISR-2018) con Corte al 30-06-2018.
- Informe consolidado Sutel (02-ISR-2019) con Corte al 31-12-2018.

6.3.1 Estado de recomendaciones emitidas para la Sutel

El estado de la atención a las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y Auditorías Externas a la Sutel, con corte al 30 de junio y al 31 de diciembre del 2018, se presenta en el Cuadro N°7.

El seguimiento de recomendaciones que corresponde al I Informe Consolidado de Seguimiento de Recomendaciones a la Sutel, fue comunicado mediante oficio OF-0435-AI-2018 *"Informe Consolidado de seguimiento de recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y Entes Externos a la Sutel"* 04-ISR-2018, el cual presentaba al 30 de junio de 2018, un total de 157 recomendaciones; se observó que se dio cumplimiento (al 100%) a 17 recomendaciones que representan un 11%; se dio cumplimiento parcial (al 25%, 50%, 75%) a 59 recomendaciones que representan un 38% y se observó 81 recomendaciones no atendidas que representan un 52%.

El seguimiento recomendaciones que corresponde al II Informe Consolidado de Seguimiento de Recomendaciones a la Sutel, fue comunicado mediante oficio OF-0086-AI-2019 *"II Informe consolidado de seguimiento de recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y Auditores Externos a Sutel"* 02-ISR-2019 presentaba al 31 de diciembre de 2018, un total de 181 recomendaciones; se observó que se dio cumplimiento (al 100%) a 22 recomendaciones que representan un 12%;, se dio cumplimiento parcial (al 10%, 25%, 50%, 75%) a 57 recomendaciones que representan un 31% y se observó 102 recomendaciones no atendidas que representan un 56%.

En cuanto a las recomendaciones pendientes, se incluyen aquellas cuyo plazo de atención aún no se ha vencido, a efectos de que el cuerpo colegiado y los auditados tengan la estadística y el detalle de todas las recomendaciones pendientes y no únicamente aquellas cuyo plazo de atención ya venció o que reportan avance dentro de un plazo vigente.

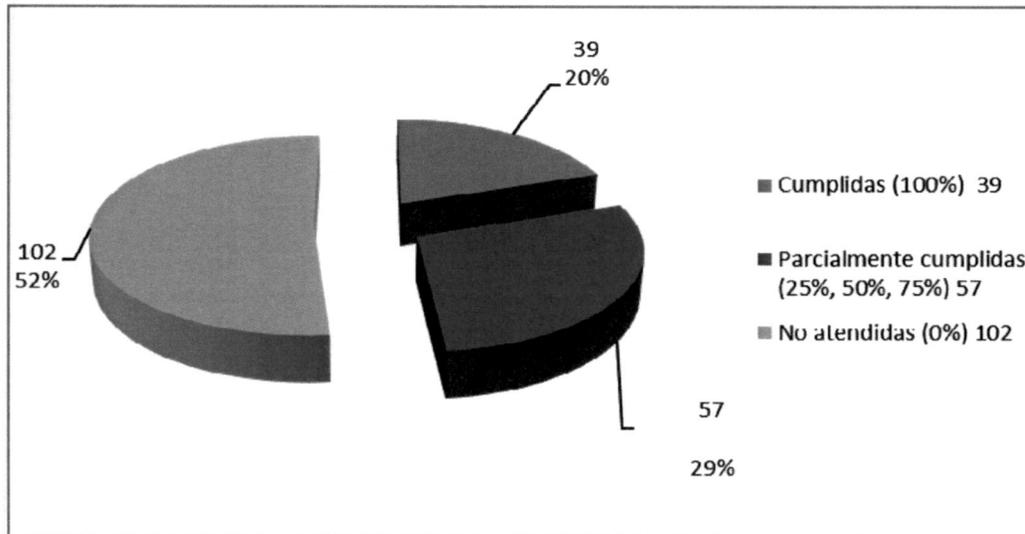
Asimismo, existían 46 recomendaciones con plazo vencido al 31 de diciembre de 2018, de las cuales en 22 casos el porcentaje de avance es 0%.

**CUADRO N° 7
ESTADO DE RECOMENDACIONES EMITIDAS PARA SUTEL
AI 2018**

Estado	I Informe consolidado (04-ISR-2018)		II Informe consolidado (02-ISR-2019)		Consolidado	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Cumplidas (100%)	17	11%	22	12%	39	20%
Parcialmente cumplidas (10%, 25%, 50%, 75%, 90%)	59	38%	57	31%	57	29%
No atendidas (0%)	81	52%	102	56%	102	52%
Total	157	100%	181	100%	198	100%

Fuente: Elaboración propia tomada la información de los informes 04-ISR-2018 y 02-ISR-2019.

GRAFICO N°1
ESTADO DE RECOMENDACIONES EMITIDAS PARA SUTEL
CONSOLIDADO AL 2018



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos tomados de los informes 03-ISR-2017 y 01-ISR-2018.

Es importante destacar que al 31 de diciembre del 2018 la Sutel tenía 159 recomendaciones pendientes de implementar que están orientadas a fortalecer los procesos de dirección, control y riesgo institucional, resumido en el siguiente cuadro.

CUADRO N° 8
Recomendaciones emitidas a la Sutel
para mejorar los procesos de Dirección, Control y Riesgos
AI 2018

Procesos	Total Recomendaciones	
	Absoluto	Relativo
Dirección	18	11%
Control	140	88%
Riesgos	1	1%
Total	159	100%

Fuente: Elaboración propia con base en el Reporte del Sistema de Seguimiento de Recomendaciones al 28 de enero del 2019, con corte de seguimientos al 31 de diciembre de 2018.

Con respecto a las recomendaciones emitidas a la Sutel por auditorías externas, al 31 de diciembre del 2018 se observó un total de 6 cumplidas y 78 en proceso. Cabe indicar que en los apartados anteriores se encuentran incluidas estas recomendaciones.

CUADRO N° 9

Recomendaciones emitidas a Sutel Por entes externos Consolidado al 31 de diciembre 2018

Emisor	Cumplida	En proceso	No atendidas (0%)	Total
Audidores Externos	6	15	63	84

Fuente: Elaboración propia tomada la información de los informes 04-ISR-2018 y 02-ISR-2019.

Con respecto a las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República, al 2018 se observa un total de 46 cumplidas. La cantidad en el rubro de cumplidas corresponde al periodo desde que se emitieron hasta el corte del 31 de diciembre 2018.

CUADRO N°10

Disposiciones emitidas a la Sutel Por la Contraloría General de la República Consolidado al 31 de diciembre 2018

Emisor	Cumplida	Total
Contraloría General	46	46

Fuente: Elaboración propia tomada la información del informe 02-ISR-2019.

7. Indicadores

Con base en el Plan Anual de Trabajo 2018 y los resultados obtenidos, se muestra a continuación los indicadores establecidos para los servicios de auditoría, seguimiento de recomendaciones y capacitación del personal, el cual se detalla en cuadro N° 11.

CUADRO N° 11

Indicadores

		ABSOLUTO	RELATIVO
Índice de estudios concluidos	CANTIDAD ESTUDIOS CONCLUIDOS PLANEADOS (1)	48	69%
	CANTIDAD ESTUDIOS PLANEADOS (1)	70	
Índice de horas aplicadas	CANTIDAD HORAS REALES DE TOTAL DE ESTUDIOS EJECUTADOS DE AUDITORIA	3.347	171%
	CANTIDAD HORAS PLANEADAS DE TOTAL DE ESTUDIOS DE AUDITORIA EJECUTADOS	1.959	
Índice total de implementación de las recomendaciones	CANTIDAD DE RECOMENDACIONES TOTALES IMPLEMENTADAS A FECHA DE CORTE	39	25%
	CANTIDAD DE RECOMENDACIONES TOTALES EMITIDAS PENDIENTES A FECHA CORTE	159	

(1) incluyen 22 Autorizaciones de libros y 7 Legalizaciones de folios

Fuentes: Informes de seguimiento de recomendaciones (04-ISR-2018 y 02-ISR-2019), Apéndice N° 2 (Liquidación plan anual de trabajo).

8. Conclusiones

Los resultados de la ejecución del Plan de Trabajo, estudios y actividades reflejan un total de 83 estudios y actividades, correspondientes a 70 programados y 13 no programados que surgieron como consecuencia de solicitudes o requerimientos durante el período.

La ejecución del Plan de Trabajo, estudios y actividades no programadas es un aspecto de mejora continua para esta dependencia.

En materia del programa de aseguramiento de calidad, esta Auditoría Interna ha logrado implementar el Sistema de Gestión de Calidad, producto de ello, se obtuvo un resultado de un 97% en la evaluación externa de calidad y, además, ha permitido identificar brechas en la Auditoría para las cuales ya están definidas acciones correctivas en el plan de mejora.

Realizado por:

XIOMARA CHAVES
BENAVIDES
(FIRMA)
Firmado digitalmente
por XIOMARA CHAVES
BENAVIDES (FIRMA)
Fecha: 2019.04.08
08:25:05 -06'00'

Xiomara Chaves Benavides
Auditora Designada

Supervisado por:

AMELIA QUIROS
SALINAS (FIRMA)
Firmado digitalmente por
AMELIA QUIROS SALINAS
(FIRMA)
Fecha: 2019.04.08 09:29:40
-06'00'

Amelia Quirós Salinas
Coordinadora Área Aseguramiento de
Calidad

Revisado por:

RODOLFO
GONZALEZ LOPEZ
(FIRMA)
Firmado digitalmente por
RODOLFO GONZALEZ LOPEZ
(FIRMA)
Fecha: 2019.04.08 09:56:11 -06'00'

Rodolfo González López
Subauditor Interno

Revisado y aprobado por:

ANAYANSIE
HERRERA
ARAYA (FIRMA)
Firmado digitalmente
por ANAYANSIE
HERRERA ARAYA
(FIRMA)
Fecha: 2019.04.08
10:28:29 -06'00'

Anayansie Herrera Araya
Auditora Interna

Apéndices

Apéndice N° 1 Equipo de trabajo y nombre del puesto.



C-7-1 Apéndice 1
Equipo de trabajo y

Apéndice N° 2 Liquidación plan de trabajo anual.



C-7-2 Apéndice 2
Liquidación Plan an

Apéndice N°3 Legalización de libros y folios.



C-7-3 Apéndice 3
Legalización de libr