

**Informe Consolidado de seguimiento de recomendaciones emitidas por la  
Auditoría Interna y Entes Externos a la Sutel.  
02-ISR-2017**

Periodo: A diciembre 2016

**Equipo de auditoría**

Xiomara Chaves Benavides, Auditora Designada  
Amelia Quirós Salinas, Coordinadora Designada  
Rodolfo González López, Subauditor Interno  
Anayansie Herrera Araya, Auditora Interna

**Fecha**

17/03/2017

## Resumen Ejecutivo

Este informe consolida la evaluación del cumplimiento dado por la administración activa a las recomendaciones emitidas como producto de los estudios realizados por la Auditoría Interna a la Superintendencia de Telecomunicaciones, así como las emitidas por auditores externos y Disposiciones de la Contraloría General de la República.

El estudio se hace en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 22 inciso g) de la Ley General de Control Interno. Abarca recomendaciones con grado de pendiente para el período 2010-2016, al 31 de diciembre de 2016, brindando detalladamente el seguimiento a cada recomendación clasificada por número de informe, responsable de su implementación y grado de avance que se le asigna según las acciones tomadas por la administración activa para su atención.

El seguimiento de recomendaciones anterior, que fuera comunicado mediante oficio 063-AI-2016 "*II Informe consolidado de seguimiento de recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna a Sutel*" 01-ISR-2016, con corte a fecha 30 de noviembre de 2015, mostró los siguientes resultados acumulados. De un total de 130 recomendaciones, se observó que se dio cumplimiento (al 100%) a 26 recomendaciones que representan un 20%, se dio cumplimiento parcial (al 10%, 25%, 50%, 75%) a 56 recomendaciones que representan un 43% y se observó que 48 recomendaciones estaban en la condición de no atendidas, lo que representa un 37%.

El seguimiento recomendaciones que corresponde a este I Informe Consolidado de Seguimiento de Recomendaciones a Sutel-2016, presenta al 31 de diciembre de 2016, un total de 102 recomendaciones, se observó que se dio cumplimiento (al 100%) a 41 recomendaciones que representan un 40%, se dio cumplimiento parcial (al 25%, 50%, 75%) a 46 recomendaciones que representan un 45% y se observó 15 recomendaciones no atendidas que representan un 15%.

Del total de recomendaciones pendientes de atender, al 100% ya les venció el plazo definido previamente para su cumplimiento.

Es importante señalar que, a pesar de que la fecha de corte es el 31 de diciembre 2016, existen seguimientos incluidos por la administración que a la fecha de elaboración de este informe no han sido valorados por la Auditoría Interna.

Además, para el año 2016 se implementó el sistema de seguimiento de recomendaciones, cuyos esfuerzos de migración de la información a la base de datos se iniciaron el 15 de abril del 2016 según oficio 127-AI-2016 e implicó una serie de trámites de coordinación con los auditados de ambas entidades (Aresep y Sutel), lo cual ha permitido emitir una serie de reportes semanales sobre el grado de avance en el seguimiento, que se han remitido a los interesados mediante correo electrónico, desde el 29-08-16. Esta transición de pasar de un seguimiento con mecanismos convencionales a uno con herramienta tecnológica, implicó una limitante para emitir el informe consolidado de seguimiento de recomendaciones con corte al 30 de junio de 2016; por lo tanto, el corte al 31 de diciembre, comprende el seguimiento de todo el año, teniendo claro que, al ser un proceso continuo, se ha acumulado un total de 84 seguimientos de recomendaciones, incluidos por la administración, pendientes de valorar en esta auditoría al 18 de enero del 2017.

## Tabla de contenidos

Resumen Ejecutivo.....	2
1. Introducción.....	5
2. Origen .....	6
3. Objetivos .....	7
3.1 Objetivo general.....	7
3.2 Objetivos específicos .....	7
4. Alcance .....	8
5. Resultado del seguimiento de recomendaciones.....	8
6. Resultado del seguimiento de recomendaciones por dependencias.....	10
7. Seguimiento de recomendaciones pendientes y cumplidas de Entes Externos.....	16
8. Seguimiento de disposiciones de la Contraloría General de República .....	16
9. Conclusión .....	17
10. Recomendaciones.....	18

## 1. Introducción

El estudio denominado I Informe consolidado de seguimiento a recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna a la Sutel, surge de la planificación prevista en el Plan de Trabajo de esta Auditoría Interna. Producto de dicho estudio, se presenta este Informe de Seguimiento de Recomendaciones con corte al 31 de diciembre de 2016.

Por primera vez se realiza el seguimiento utilizando una herramienta tecnológica denominada “Sistema de seguimiento de Recomendaciones (SSR)”. El tiempo de implementación requirió una serie de actividades tanto a nivel interno de la Auditoría como de Sutel, comunicada a la Contraloría General de la República con oficio 196-AI-2016 del 18 de mayo del 2016, en atención a disposición 4.11 girada en el informe N° DFOE-EC-IF-19-2015. De conformidad con oficio 272-AI-2016 del 8 de julio 2016, se comunica a Sutel que el sistema se implementaría a partir del 12 de julio de 2016, sustentado en la finalización de la digitalización de la base de datos, informado mediante memorando 092-MAI-2016 del 8 de julio del 2016.

La ejecución del seguimiento de recomendaciones fue con participación de todas las personas nominadas como enlace para alimentar el sistema según cada área auditada, así como de las áreas de Auditoría de Calidad y Tecnología de la Información. Para el caso del seguimiento de recomendaciones de los estudios confidenciales, el Área de Estudios Especiales aporta los resultados al Área de Calidad para su digitalización en el sistema.

La evaluación de las acciones correctivas y los plazos señalados por la administración activa para implementar las recomendaciones pendientes de todos los informes emitidos por la Auditoría Interna a la Aresep, se realizó bajo los parámetros establecidos en el manual de procedimientos de la unidad de la Auditoría Interna, contenidos específicamente en la 001-DAI-2015 V.1 Directriz para seguimiento de recomendaciones en la Auditoría Interna de la ARESEP–SUTEL, los cuales se especifican a continuación:

Parámetros de evaluación de seguimiento de recomendaciones			
Criterio	%	Siglas	Significado siglas
No ha sido atendida.	0%	I	Incumplido
En proceso por gestión mínima de inicio.	25%	PC	Parcialmente cumplida
En proceso de elaboración.	50%	PC	Parcialmente cumplida
Documentado, en proceso de aprobación.	75%	PC	Parcialmente cumplida
Documentado, aprobado, divulgado, e implementado.	100%	C	Cumplido

## 2. Origen

Este estudio forma parte del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna del 2016, conocido por la Junta Directiva de la Aresep, en sesión ordinaria 08-2016 del 11 de febrero de 2016, acuerdo 10-08-2016, en cumplimiento de lo dispuesto por:

- ✓ El aparte No. 206 “Seguimiento de disposiciones o recomendaciones” del Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público<sup>1</sup>, que indica: “01. Cada organización de auditoría del sector público debe establecer e implementar los mecanismos necesarios para verificar oportunamente el cumplimiento efectivo de las disposiciones o recomendaciones emitidas.”.
- ✓ El numeral 2.11.2 “Ejecución del seguimiento” de las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, indica que:

*El proceso de seguimiento debe ejecutarse, por parte del auditor interno y los funcionarios de la auditoría interna, según proceda, de conformidad con la programación respectiva, y contemplar, al menos, los siguientes asuntos: / a. Una evaluación de lo actuado por la administración, incluyendo, entre otros factores, la oportunidad y el alcance de las medidas emprendidas respecto de los riesgos por administrar. / b. La comunicación correspondiente a los niveles adecuados, ante situaciones que implican falta de implementación de las acciones pertinentes. / c. La documentación del trabajo de seguimiento ejecutado, de conformidad con las políticas y procedimientos establecidos en la auditoría interna.*

El Plan de trabajo de la Auditoría Interna del 2016 fue comunicado al Consejo Sutel mediante oficio 496-AI-2016 del 7 de diciembre de 2016.

<sup>1</sup> Vigente a partir del 1 de enero del 2015.

### **3. Objetivos**

#### **3.1 Objetivo general**

**3.1.1** Establecer el grado de avance en las recomendaciones pendientes emitidas por la Auditoría Interna a la Sutel, según la condición de cumplimiento, el plazo de vencimiento y las notificaciones que reciba por el auditado referente a las actualizaciones de acciones implementadas para atender cada recomendación emitida, mediante el sistema de seguimiento de recomendaciones.

#### **3.2 Objetivos específicos**

**3.2.1** Verificar el nivel de cumplimiento en la implementación de las recomendaciones giradas mediante los servicios de auditoría-informes de control interno.

**3.2.2** Determinar el nivel de cumplimiento de las acciones adoptadas por la Administración con motivo de las advertencias brindadas.

**3.2.3** Verificar el nivel de cumplimiento en la implementación de las recomendaciones emitidas por entes externos.

**3.2.4** Ingresar al sistema los nuevos informes y recomendaciones con las acciones de mejora, sus respectivos plazos de implementación, generadas por los auditados y recibidas por esta Auditoría antes del 31 de diciembre 2016 en el sistema de seguimiento de recomendaciones.

**3.2.5** Generar dos informes consolidados con el grado de avance del seguimiento de recomendaciones, sustentado en un reporte con corte al 30 de junio y el segundo al 31 de diciembre, ambos del año 2016<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Para este año se brinda únicamente un informe consolidado de seguimiento de recomendaciones al 30 de diciembre 2016, por cuanto al 30 de junio del 2016 se estaba realizando la digitalización de la base de datos al sistema de seguimiento de recomendaciones y todas las demás gestiones que representó implementar el uso de esta herramienta tecnológica a nivel institucional y de la Auditoría Interna.

#### **4. Alcance**

La evaluación comprende las acciones relativas al seguimiento de recomendaciones de informes de auditoría, advertencias, emitidas por cada área de la unidad de auditoría, así como las recomendaciones emitidas por entes externos, pendientes de cumplimiento del 2016, cuyo corte de revisión es al 31 de diciembre del 2016.

#### **5. Resultado del seguimiento de recomendaciones**

El seguimiento de recomendaciones anterior, que fuera comunicado mediante oficio 063-AI-2016 “II Informe Seguimiento de Recomendaciones-Sutel” 01-ISR-2016, con corte a fecha 30 de noviembre de 2015, mostró los siguientes resultados acumulados. De un total de 130 recomendaciones, se observó que se dio cumplimiento (al 100%) a 26 recomendaciones que representan un 20%, se dio cumplimiento parcial (al 25%, 50%, 75%) a 56 recomendaciones que representan un 43% y se observó incumplimiento a 48 recomendaciones que representan un 37%.

El seguimiento de recomendaciones de este informe presenta al 31 de diciembre de 2016 que, de un total de 102 recomendaciones, se observó que se dio cumplimiento (al 100%) a 41 recomendaciones que representan un 40%, se dio cumplimiento parcial (al 25%, 50%, 75%) a 46 recomendaciones que representan un 45% y se observó incumplimiento a 15 recomendaciones que representan un 15%.

La categoría de recomendaciones incumplidas (0%), no considera las recomendaciones que tienen acciones correctivas a implementar, cuya fecha de inicio es posterior a la fecha de corte de este seguimiento.

Se incluyen recomendaciones cuyas fechas de inicio es posterior a la fecha de corte de este seguimiento, las cuales reportan algún grado de avance en su implementación.

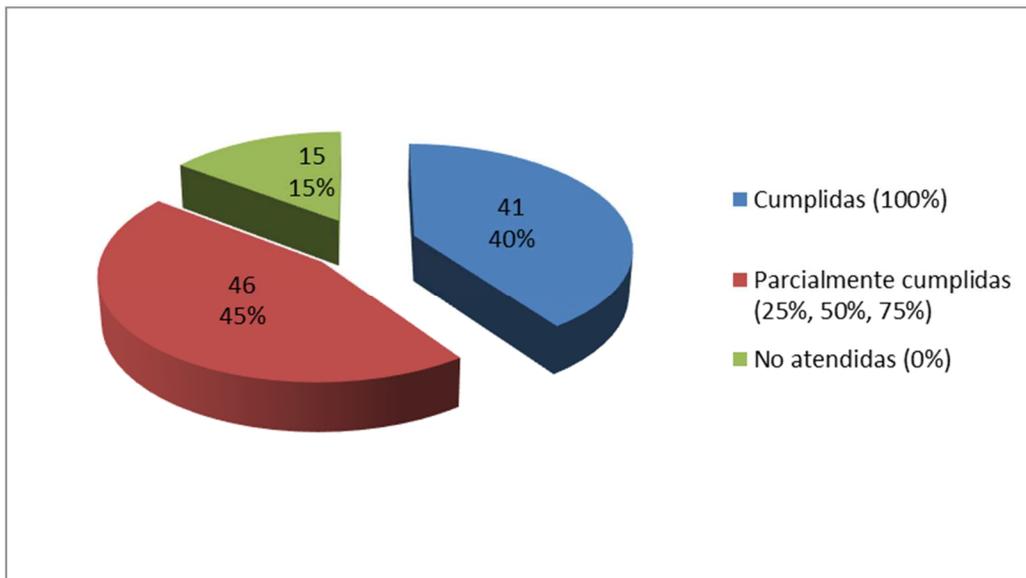
Estos resultados se presentan en el siguiente cuadro y gráfico:

**Cuadro 1**  
**Estado de las Recomendaciones**  
**Al 31 de diciembre de 2016**

Estado	Cantidad	Porcentaje
Cumplidas (100%)	41	40%
Parcialmente cumplidas (25%, 50%, 75%)	46	45%
No atendidas (0%)	15	15%
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico 1**  
**Estado de las Recomendaciones**  
**Al 31 de diciembre de 2016**



Fuente: Elaboración propia

El detalle de las recomendaciones por grado de avance en su cumplimiento, se encuentran en el Anexo 1.



Anexo 01 Recomendaciones pendientes.xlsx

En el Anexo 2 se presenta el estado de cumplimiento de las recomendaciones agrupado por año y estudio correspondientes.



Anexo 02 Resumen de cumplimiento.xls

Es importante señalar que, aunque se indicó que la fecha de corte es el 31 de diciembre de 2016, pero por las actividades de implementación para usar la herramienta tecnológica del sistema de seguimiento de recomendaciones, se conoce que hay 84 seguimientos a recomendaciones incluidos por la administración que, a la fecha de elaboración de este informe, no han sido valorados por la Auditoría Interna.

## 6. Resultado del seguimiento de recomendaciones por dependencias

En el siguiente cuadro se presenta el estado del cumplimiento de las recomendaciones a las que se dio seguimiento, por dependencia a la que fueron dirigidas:

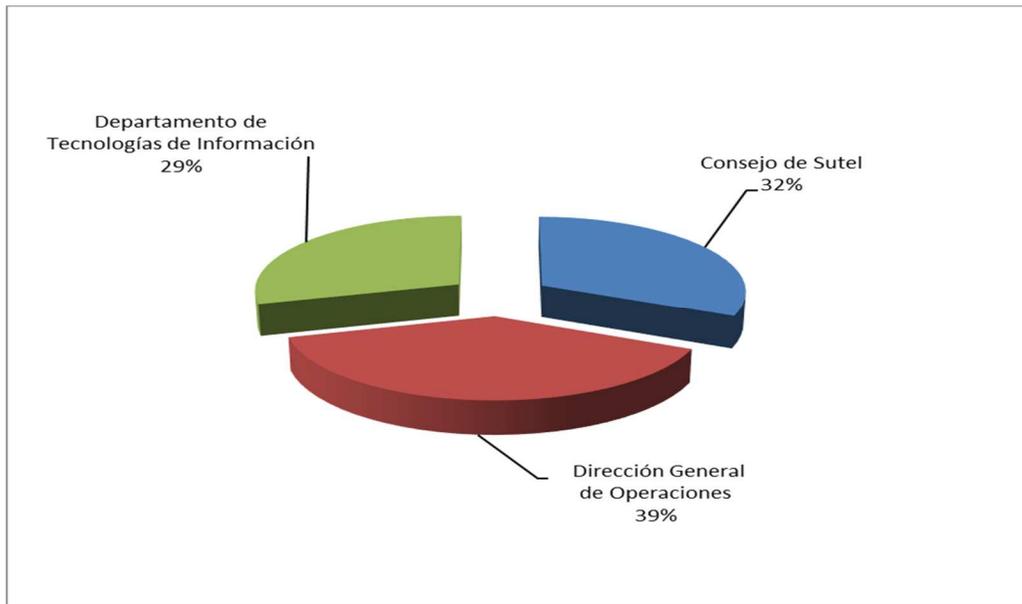
**Cuadro 2**  
**Recomendaciones por dependencia**  
**Al 31 de diciembre de 2016**

Dirigidas a:	Cumplidas		Parcialmente cumplidas		Incumplidas (al 0%)		Total
	Q	%	Q	%	Q	%	
Consejo de Sutel	13	32%	17	37%	4	27%	34
Dirección General de Mercados	0	0%	1	2%	0	0%	1
Dirección General de Operaciones	16	39%	21	46%	11	73%	48
Departamento de Tecnologías de Información	12	29%	7	15%	0	0%	19
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>102</b>

Fuente: Elaboración propia

En el siguiente gráfico se presentan las recomendaciones cumplidas por dependencia a la cual fueron dirigidas, estas corresponden a 41 recomendaciones:

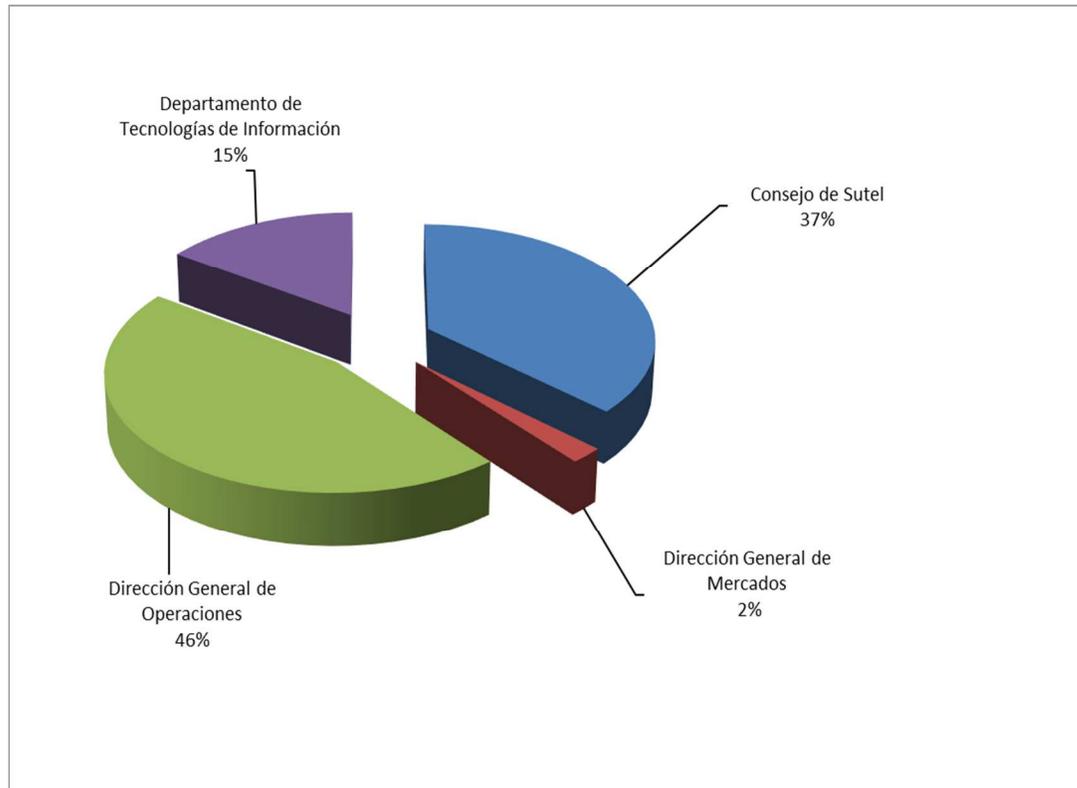
**Gráfico 2**  
**Detalle de recomendaciones cumplidas**  
**Al 31 de diciembre de 2016**



**Fuente:** Elaboración propia

Las siguientes corresponden a las 46 recomendaciones parcialmente cumplidas que se muestran en el Cuadro 2, según la dependencia a la cual fueron dirigidas:

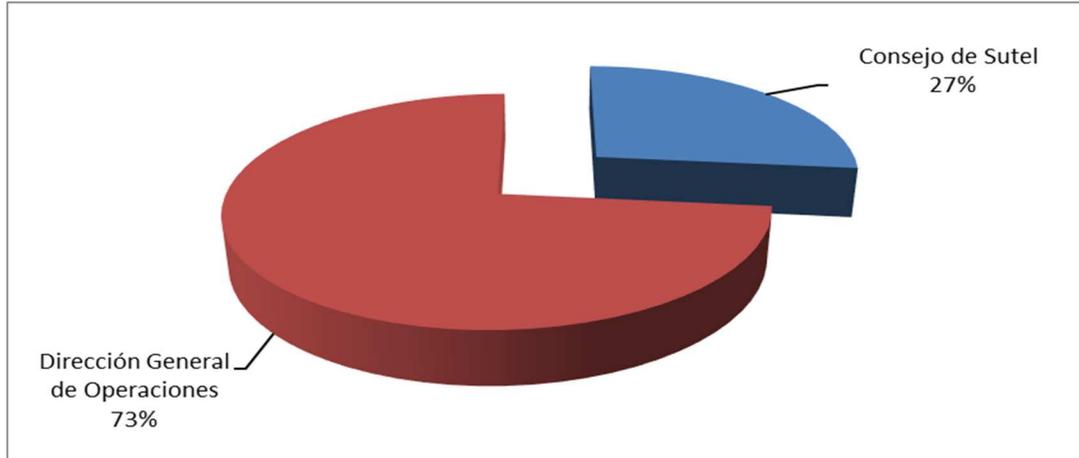
**Gráfico 3**  
**Recomendaciones parcialmente cumplidas**  
**(25%, 50%, 75%)**  
**Al 31 de diciembre de 2016**



**Fuente:** Elaboración propia

Las siguientes corresponden a las 15 recomendaciones incumplidas que se muestran en el Cuadro 2, presentadas según la dependencia a la cual fueron dirigidas:

**Gráfico 4**  
**Recomendaciones No atendidas**  
**Al 31 de diciembre de 2016**



Fuente: Elaboración propia

En los Anexos 3 al 6, se presenta el detalle de las recomendaciones pendientes de cumplimiento por dependencia.

Anexos de recomendaciones dirigidas a:	Recomendaciones pendientes
Anexo 3 Seguimiento de recomendaciones emitidas al Consejo de Sutel	 Anexo 03 Recom Consejo Sutel.xlsx
Anexo 4 Seguimiento de recomendaciones emitidas a la Dirección General de Mercados	 Anexo 04 Recom Dirección General d
Anexo 5 Seguimiento de recomendaciones emitidas a la Dirección General de Operaciones	 Anexo 05 Recom Dirección General d
Anexo 6 Seguimiento de recomendaciones emitidas al Departamento de Tecnologías de Información	 Anexo 06 Recom Departamento Tecn

Fuente: Elaboración propia

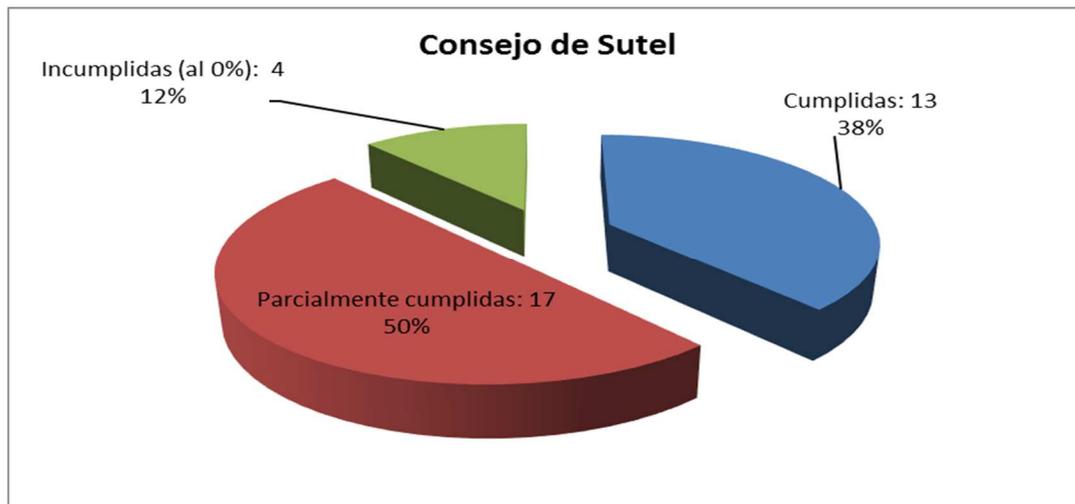
En el Anexo 07, se presenta el detalle de las recomendaciones cumplidas al 100%.



Anexo 07 Recom  
Cumplidas.xlsx

A continuación, se muestra el estado de las recomendaciones por dependencia auditada:

**Gráfico 5**  
**Recomendaciones Consejo de Sutel**  
**Porcentaje por área**  
**Al 31 de diciembre de 2016**



Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 6**  
**Recomendaciones Dirección General de Mercados**  
**Porcentaje por área**  
**Al 31 de diciembre de 2016**



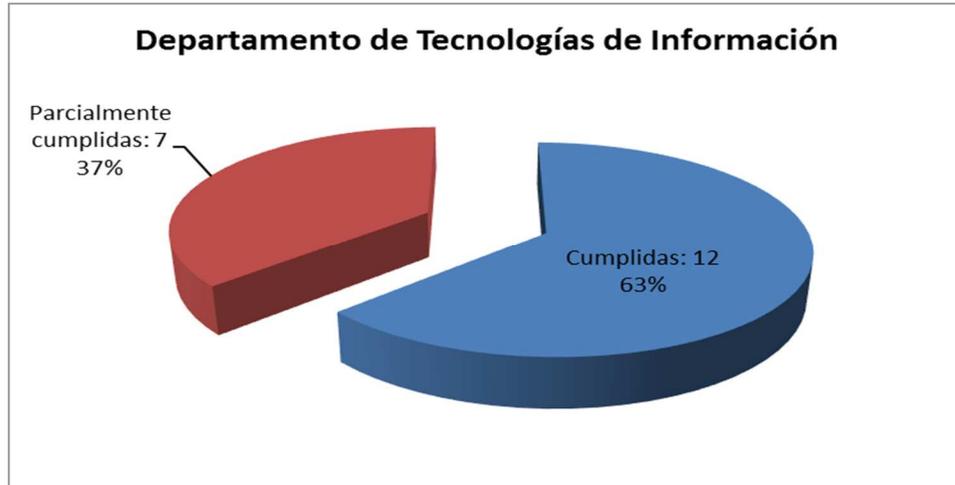
Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 7**  
**Recomendaciones Dirección General de Operaciones**  
**Porcentaje por área**  
**Al 31 de diciembre de 2016**



Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 8**  
**Recomendaciones Departamento de Tecnologías de Información**  
**Porcentaje por área**  
**Al 31 de diciembre de 2016**



Fuente: Elaboración propia

### 7. Seguimiento de recomendaciones pendientes y cumplidas de Entes Externos

Adicionalmente a los apartados anteriores, se tienen las recomendaciones emitidas a la Sutel por auditorías externas; para el 31 de diciembre 2016 se observa un total de 13 cumplidas y 38 en proceso. Ver su detalle en el Anexo 8.



Anexo 08 Entes  
Externos.xlsx

### 8. Seguimiento de disposiciones de la Contraloría General de República

A continuación, se muestra el estado de las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República, el cual fue comunicado mediante oficio 00182 del 12 de enero de 2017 DFOE-SD-0077.

**Cuadro 3**  
**Disposiciones y recomendaciones pendientes**  
**Contraloría General de la República**  
**Al 31 de diciembre de 2016**

Informe	Cantidad de disposiciones y recomendaciones pendientes	Cantidad de disposiciones y recomendaciones cumplidas
DFOE-IFR-IF-06-2012	2	4
DFOE-IFR-IF-05-2013	1	1
DFOE-IFR-IF-06-2015	2	2
DFOE-IFR-IF-07-2015	3	5
DFOE-IFR-IF-13-2016	5	0
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>12</b>

**Fuente:** Elaboración propia

Para la atención de las disposiciones y recomendaciones de los informes de la Contraloría General de la República, emitidos a partir del 04 de enero de 2016, se deben aplicar 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 R-DC-144-2015 de las diez horas del trece de noviembre de dos mil quince.

## 9. Conclusión

El grado de avance de las recomendaciones cumplidas es de un 40% al 31 de diciembre del 2016.

Las recomendaciones parcialmente cumplidas alcanzan un 45%.

Las recomendaciones incumplidas alcanzan un 15% correspondiente a 15 recomendaciones, donde 07 recomendaciones se consideran de riesgo alto con un impacto alto, 02 recomendaciones con riesgo alto e impacto medio, 01 recomendación de riesgo alto e impacto bajo, 2 recomendaciones de riesgo medio e impacto alto y 3 recomendaciones con riesgo e impacto medio.

Es importante recordar los artículos 12 inciso c) y 39 de la Ley General de Control Interno, los cuales se citan a continuación:

Artículo 12 inciso c):

***Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno.*** En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes: ... “c) Analizar e implantar, de inmediato, las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y las demás instituciones de control y fiscalización que correspondan.

Artículo 39:

*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.*

## **10. Recomendaciones**

**10.1** Girar instrucciones a fin de que se logre el cumplimiento de las recomendaciones que se encuentran en condición de parcialmente cumplidas e incumplidas, tanto las emitidas por esta Auditoría Interna como las de entes externos.

Realizado por:

Xiomara Chaves Benavides  
Auditor Designado

Supervisado por:

Amelia Quirós Salinas  
Coordinadora Área Aseguramiento de  
Calidad

Revisado por:

Rodolfo González López  
Subauditor Interno

Aprobado por:

Anayansie Herrera Araya  
Auditora Interna