

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

Periodo: A junio 2017

Equipo de auditoría

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

Fecha

06/09/2017

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.

De conformidad con lo establecido en el artículo 22, inciso g) de la Ley General de Control Interno, se presenta este informe de seguimiento de recomendaciones, donde se consideró, 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.

Abarca recomendaciones pendientes para el período 2010-2017, al 30 de junio de 2017, brindando detalladamente información del seguimiento dado a cada recomendación clasificada por número de informe, responsable de su implementación y grado de avance que se les asigna según las acciones tomadas por la administración activa para su atención.

El seguimiento de recomendaciones anterior, que fuera comunicado mediante oficio 143-AI-2017 del 17 de marzo del 2017 *“Informe consolidado de seguimiento de recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna a Sutel”* 02-ISR-2017, con corte al 31 de diciembre de 2016, mostró los siguientes resultados acumulados: 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 10%, 25%, 50%, 75%) a 46 recomendaciones que representan un 45% y se observó que 15 recomendaciones estaban en la condición de no atendidas, lo que representa un 15%.

En el apartado 5 del I Informe Consolidado de Seguimiento de Recomendaciones a Sutel-2017, se muestra el estado actual de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, las cuales presentan al 30 de junio de 2017, un total de 89 recomendaciones; se observó que se dio cumplimiento (al 100%) a 40 recomendaciones que representan un 45%, se dio

cumplimiento parcial (al 25%, 50%, 75%) a 45 recomendaciones que representan un 51% y se observó 4 recomendaciones no atendidas que representan un 4%.

Al total de las 4 recomendaciones pendientes de atender, ya les venció el plazo definido previamente para su cumplimiento.

La categoría de recomendaciones incumplidas (0%), no considera las 61 recomendaciones que tienen acciones correctivas a implementar cuya fecha de cumplimiento es posterior a la fecha de corte de este seguimiento; asimismo, se incluyen 25 recomendaciones cuyas fechas de cumplimiento son posteriores a la fecha de corte de este seguimiento, las cuales reportan algún grado de avance en su implementación.

En apartado 6 se muestra el estado de recomendaciones emitidas por entes externos y en el apartado 7 se muestran el estado de disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República.

En este informe se incluye un apartado sobre el cumplimiento de recomendaciones en condición de parcialmente cumplidas e incumplidas.

Tabla de contenidos

Resumen Ejecutivo.....	2
1. Introducción.....	5
2. Origen	6
3. Objetivos	6
3.1 Objetivo general.....	6
3.2 Objetivos específicos	7
4. Alcance	7
5. Resultado del seguimiento de recomendaciones.....	7
6. Resultado del seguimiento de recomendaciones por dependencias.....	10
7. Seguimiento de recomendaciones pendientes y cumplidas de Entes Externos.....	18
8. Seguimiento de disposiciones de la Contraloría General de República	18
9. Conclusión	20
10. Recomendaciones.....	21

1. Introducción

El estudio que da lugar al I Informe consolidado de seguimiento a recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna a la Sutel, con corte al 30 de junio de 2017, surge de una planificación prevista en el Plan de Trabajo de esta Auditoría Interna.

El estudio se realiza en cumplimiento de lo que establece la Ley General de Control Interno, los “*Lineamientos Generales para el Cumplimiento de las Disposiciones y Recomendaciones Emitidas por la Contraloría General de la República en sus Informes de Auditoría*”¹, y las Normas para el ejercicio de Auditoría Interna en el Sector Público².

La ejecución del seguimiento de recomendaciones se realizó con la participación de la administración de la SUTEL por medio de las personas nominadas como enlace para alimentar el sistema según cada área auditada y consultas realizadas, así como de las áreas de Auditoría de Calidad, Estudios Especiales y Tecnología de la Información

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 Sutel, se realizó bajo los parámetros establecidos en el manual de procedimientos 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

¹ R-DC-144-2015, publicada en La Gaceta 242 del 14 de diciembre del 2015.

² RDC-119-2009 emitida por la Contraloría General de la República y publicada en la Gaceta 28 del 10 de febrero de 2010.

2. Origen

Este estudio forma parte del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna del 2017, conocido por la Junta Directiva de la Aresep, en sesión ordinaria 19-2017 del 18 de abril de 2017, remitido mediante oficio 495-AI-2016 del 7 de diciembre del 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 Público³, 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 2017 fue comunicado al Consejo Sutel, mediante oficio 496-AI-2016 del 7 de diciembre de 2016.

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

³ Vigente a partir del 1 de enero del 2015.

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.

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.

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 al 2017, cuyo corte de revisión es al 30 de junio del 2017.

5. Resultado del seguimiento de recomendaciones

El seguimiento de recomendaciones anterior, que fuera comunicado mediante oficio 143-AI-2017 del 17 de marzo del 2017 *“Informe consolidado de seguimiento de recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna a Sutel”*, 02-ISR-2016, con corte al 31 de diciembre de 2016, mostró los siguientes resultados acumulados. 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 10%, 25%, 50%, 75%) a 46 recomendaciones que representan un 45% y se observó que 15 recomendaciones estaban en la condición de no atendidas, lo que representa un 15%.

El seguimiento de recomendaciones al 30 de junio de 2017 presenta que, de un total de 89 recomendaciones, se dio cumplimiento (al 100%) a 40 recomendaciones que representan un 45%, se dio cumplimiento parcial (al 25%, 50%, 75%) a 45 recomendaciones que representan un 51% y se observó incumplimiento a 4 recomendaciones que representan un 4%. La implementación de dichas recomendaciones se considera que son de un impacto alto para el cumplimiento de los objetivos institucionales, del área o procedimiento auditado.

La categoría de recomendaciones incumplidas (0%), no considera las recomendaciones que tienen acciones correctivas a implementar, cuya fecha de cumplimiento es posterior a la fecha de corte de este seguimiento; asimismo, se incluyen recomendaciones cuyas fechas de cumplimiento son posteriores a la fecha de corte de este seguimiento, las cuales reportan algún grado de avance en su implementación.

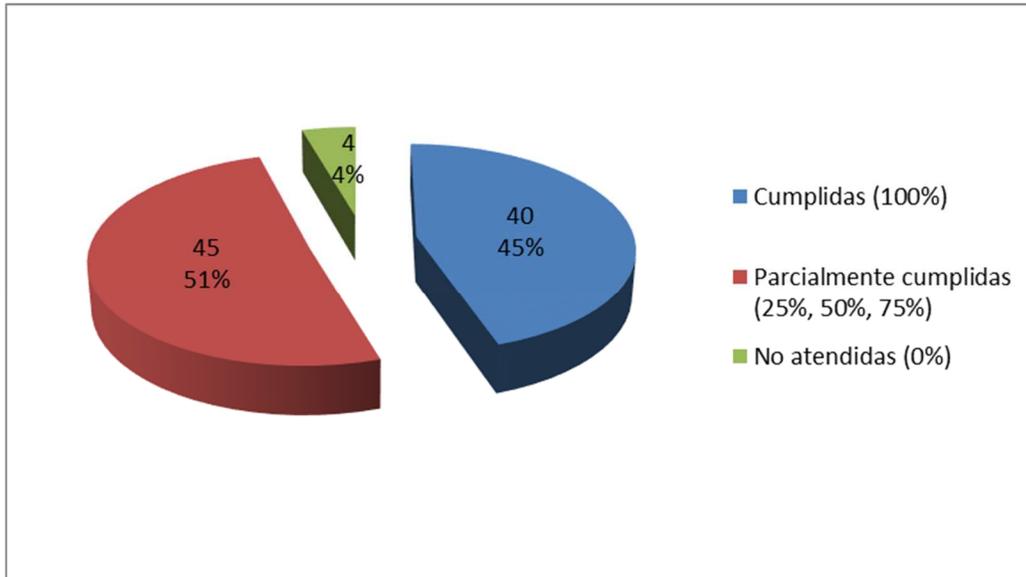
Estos resultados se presentan en el siguiente cuadro y gráfico:

Cuadro 1
Estado de las Recomendaciones
Al 30 de junio de 2017

Estado	Cantidad	Porcentaje
Cumplidas (100%)	40	45%
Parcialmente cumplidas (25%, 50%, 75%)	45	51%
No atendidas (0%)	04	4%
Total	89	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 1
Estado de las Recomendaciones
Al 30 de junio de 2017



Fuente: Elaboración propia.

A continuación se muestra cuadro 2 con el detalle de estas recomendaciones.

Cuadro 2
Recomendaciones Incumplidas
Al 30 de junio de 2017

Informe	Recomendación	Dirigido a	Ver Detalle	Riesgo	Impacto
02-ICI-2016	9.5.1	Dirección General de Operaciones	 detalle de incumplidas	Alto	Alto
02-ICI-2016	9.5.3	Dirección General de Operaciones		Alto	Alto
02-ICI-2016	9.6.2	Dirección General de Operaciones		Alto	Alto
02-ICI-2016	9.6.4	Dirección General de Operaciones		Alto	Alto

Fuente: Elaboración propia.

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



Anexo 01
 Recomendaciones P

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



Anexo 02 Resumen
 de cumplimiento 30

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:

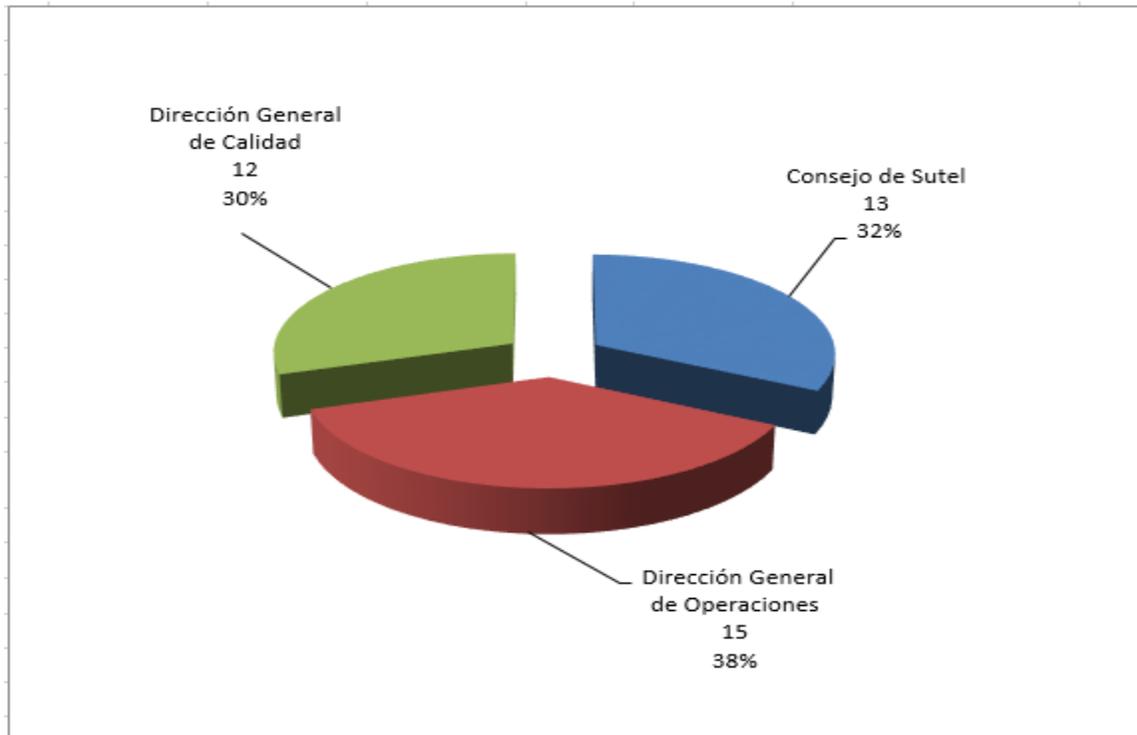
Cuadro 3
Recomendaciones por dependencia
Al 30 de junio de 2017

Dirigidas a:	Cumplidas		Parcialmente cumplidas		Incumplidas (al 0%)		Total
	Q	%	Q	%	Q	%	
Consejo de Sutel	13	43%	17	57%	0	0%	30
Dirección General de Mercados	0	0%	1	100%	0	0%	1
Dirección General de Operaciones	15	39%	19	50%	4	11%	38
Departamento de Tecnologías de Información	0	0%	7	100%	0	0%	7
Dirección General de Calidad	12	92%	1	8%	0	0%	13
Total	40	45%	45	51%	4	4%	89

Fuente: Elaboración propia.

En el siguiente gráfico se presentan las recomendaciones cumplidas por dependencia a la cual fueron dirigidas, estas corresponden a 40 recomendaciones:

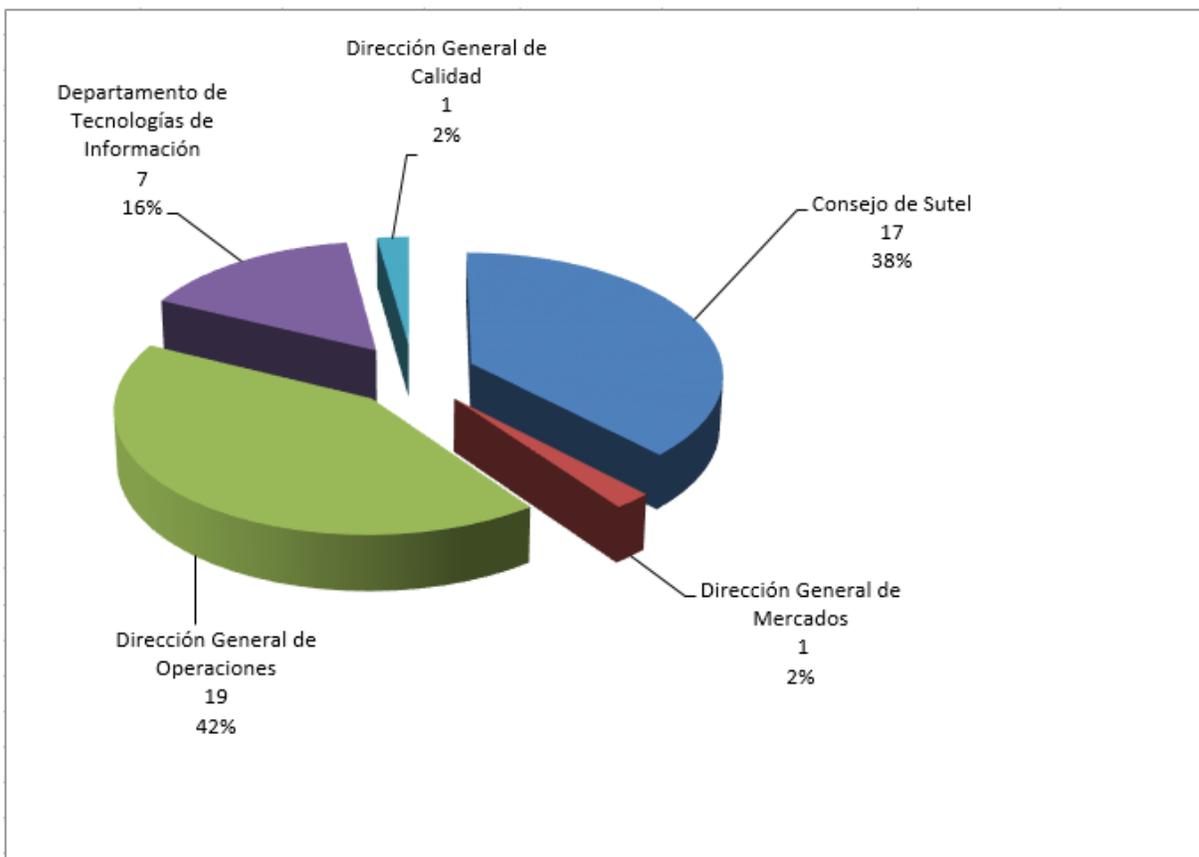
Gráfico 2
Detalle de recomendaciones cumplidas
Al 30 de junio de 2017



Fuente: Elaboración propia.

Las siguientes corresponden a las 45 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 30 de junio de 2017



Fuente: Elaboración propia.

Las siguientes corresponden a las 4 recomendaciones incumplidas que se muestran en el Cuadro 2, presentadas según la dependencia a la cual fueron dirigidas:

Gráfico 4
Recomendaciones No atendidas
Al 30 de junio de 2017



Fuente: Elaboración propia.

En los Anexos 3 al 7, 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 Recomendaciones C
Anexo 4 Seguimiento de recomendaciones emitidas a la Dirección General de Mercados.	 Anexo 04 Recomendaciones D

Anexos de recomendaciones dirigidas a:	Recomendaciones pendientes
Anexo 5 Seguimiento de recomendaciones emitidas a la Dirección General de Operaciones.	 Anexo 05 Recomendaciones D
Anexo 6 Seguimiento de recomendaciones emitidas al Departamento de Tecnologías de Información.	 Anexo 06 Recomendaciones D
Anexo 7 Seguimiento de recomendaciones emitidas al Dirección General de Calidad	 Anexo 07 Recomendaciones D

Fuente: Elaboración propia.

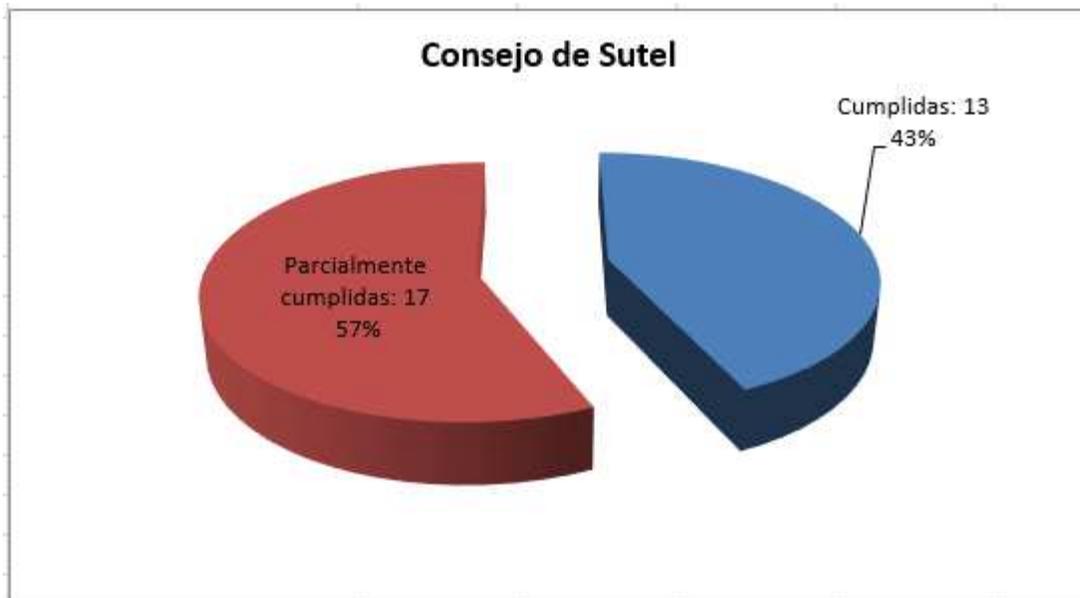
En el Anexo 8, se presenta el detalle de las recomendaciones cumplidas al 100%.



Anexo 08
Recomendaciones c

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

Gráfico 5
Recomendaciones Consejo de Sutel
Porcentaje por área
Al 30 de junio de 2017



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 6
Recomendaciones Dirección General de Mercados
Porcentaje por área
Al 30 de junio de 2017



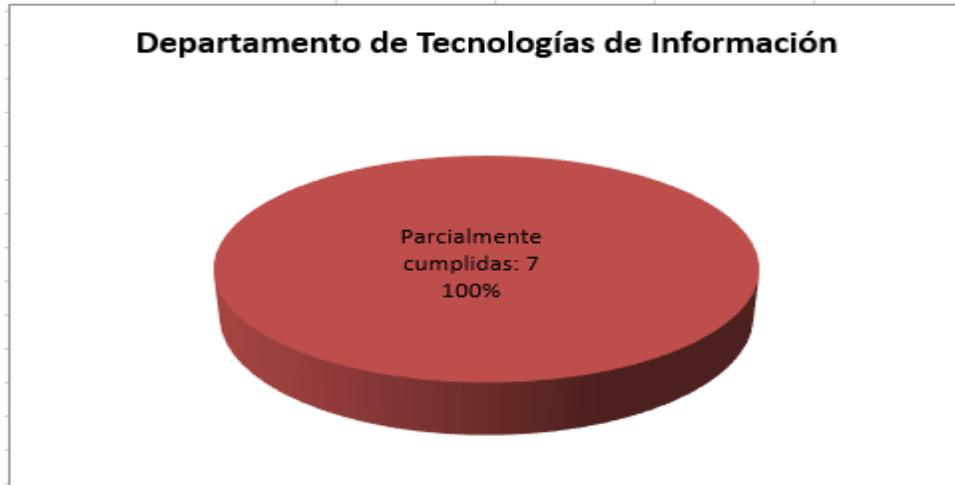
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 7
Recomendaciones Dirección General de Operaciones
Porcentaje por área
Al 30 de junio de 2017



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 8
Recomendaciones Departamento de Tecnologías de Información
Porcentaje por área
Al 30 de junio de 2017



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 9
Recomendaciones Dirección General de Calidad
Porcentaje por área
Al 30 de junio de 2017



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 30 de junio 2017, se observa un total de 4 cumplidas, 17 en proceso y 31 con 0% cumplimiento. Los informes que contienen estas recomendaciones fueron emitidos al Consejo Sutel y al Departamento de T.I. Ver detalle en el Anexo 9.



Anexo 09
Recomendaciones E

8. Seguimiento de disposiciones de la Contraloría General de República

A continuación, se refleja el estado de las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República, el cual fue comunicado mediante oficio DFOE-SD-0077/00182 del 12 de enero de 2017, con corte a 31 de diciembre del 2016. Esta información es proporcionada por el ente fiscalizador, por lo que se actualizará una vez que el órgano contralor aporte nueva información.

Cuadro 4
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
TOTAL	13	12

Fuente: Elaboración propia.

Dentro de las disposiciones pendientes se encuentran las correspondientes al informe DFOE-IFR-IF-13-2016 de fecha 21 de setiembre de 2016, lo cual obliga a la observancia de los Lineamientos generales para el cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República en sus informes de auditoría, conforme al transitorio I que cita: *“Estos lineamientos rigen para las disposiciones y recomendaciones de los informes de auditoría de la Contraloría General de la República emitidos a partir del 04 de enero de 2016”*.

9. Conclusión

El grado de avance de las recomendaciones cumplidas al 30 de junio del 2017 es de un 45%.

Las recomendaciones parcialmente cumplidas alcanzan un 51%.

Las recomendaciones incumplidas alcanzan un 4% correspondiente a 4 recomendaciones que se consideran de riesgo alto con un impacto alto, y una recomendación con riesgo medio 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

Al Consejo de la Sutel

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 por entes externos.

10.2 Girar instrucciones a fin de que sea suministrada a la Auditoría Interna copia de cada documentación que sea remitida a la Contraloría General de la República correspondiente al cumplimiento dado a las disposiciones y recomendaciones emitidas en sus informes.

10.3 Girar instrucciones a los titulares subordinados para el acatamiento de los Lineamientos generales para el cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República en sus informes de auditoría, conforme al transitorio I que cita: *“Estos lineamientos rigen para las disposiciones y recomendaciones de los informes de auditoría de la Contraloría General de la República emitidos a partir del 04 de enero de 2016”*.

10.4 Girar instrucciones a la administración activa para que cada vez que se emitan recomendaciones producto de una auditoría externa se proceda a establecer el plazo y las acciones correctivas para implementar las recomendaciones comunicando a esta Auditoría Interna así como al área de Presupuesto, Planificación y Control Interno.

Elaborado por: Xiomara Chaves Benavides
Auditora designada

Supervisado por: Amelia Quirós Salinas
Coordinadora designada

Revisado por: Rodolfo González López
Subauditor Interno

Aprobado por: Anayansie Herrera Araya
Auditora Interna