

Al contestar refiérase al oficio OF-0086-AI-2019/ACA-PR-ESR-02-2018

22 de febrero de 2019
OF-0086-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 del "II Informe Consolidado de seguimiento de recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y Entes Externos a la Sutel", 02-ISR-2019, al 31 de diciembre de 2018.

Estimado Señor:

En cumplimiento a lo que establece la Ley General de Control Interno, se remite el "II Informe Consolidado de seguimiento de recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y Entes Externos a la Sutel", identificado con el N° 02-ISR-2019/ACA-PR-ESR-02-2018.

Por medio de este informe se remite para su conocimiento el estado de las recomendaciones al 31 de diciembre de 2018, emitidas por esta Auditoría Interna y Entes Externos a la Sutel.

Se solicita espacio para presentar este informe en Sesión del Consejo.

Se adjuntan copias de CD que contiene el informe con sus respectivos anexos



02-ISR-2019
Informe 31-12-2018



02-ISR-2019 Informe
31-12-2018 Sutel.pdf



Anexos 02-ISR-2019
Informe al 31-12-2018

SUTEL 25 FEB'19 AM 11:05

AUDITORÍA INTERNA

Anayansie Herrera Araya
Auditora Interna

AHA/JOB/JAZ/WPR

Signed by ANAYANSIE HERRERA
ARAYA (FIRMA) C. Área de Seguimiento de Recomendaciones
C = CR
OU = CIUDADANO Consecutivo
O = PERSONA FÍSICA

	sutel
GESTIÓN DOCUMENTAL	
NI:	02113-2019
GESTIÓN N°:	FOR-ARESEP-AUD-0027-2019
Para consultas sobre estado de este trámite favor	

Auditoría Interna

Informe estudio de Auditoría Interna
Estudio de Seguimiento de Recomendaciones
02-ISR-2019

**II Informe Consolidado de seguimiento de recomendaciones
emitidas por la Auditoría Interna y Entes Externos a la Sutel**
Periodo: II semestre del 2018

Equipo de auditoría

Juliana Arias Zeledón, Auditora Designada
Jovita Oviedo Borbón, Coordinadora Designada
Rodolfo González López, Subauditor Interno
Anayansie Herrera Araya, Auditora Interna

Fecha
20/02/2019

Tabla de contenido

Resumen Ejecutivo	4
1. INTRODUCCIÓN	6
1.1. Metodología	7
1.2. Criterios de Evaluación.....	8
1.3. Origen del estudio	8
1.4. Objetivos	9
1.4.1. Objetivo general	9
1.4.2. Objetivos específicos	9
1.5. Alcance	10
2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES	10
2.1. Recomendaciones 100% cumplidas.....	12
2.1.1. Mejoras alcanzadas con el cumplimiento de recomendaciones	13
2.2. Recomendaciones con plazos vencidos	14
2.3. Recomendaciones pendientes de cumplir	16
2.3.1. Recomendaciones relevantes no atendidas por la administración.....	16
2.4. Recomendaciones pendientes por dependencia auditada a la fecha de corte.....	19
2.5. Seguimiento de recomendaciones pendientes de Entes Externos	23
2.6. Seguimiento de disposiciones de la Contraloría General de República	24
3. CONCLUSIONES.....	26
4. RECOMENDACIONES	26
5. ANEXOS	27

Índice de cuadros

Cuadro N° 1 Parámetros de evaluación de seguimiento de recomendaciones.....	8
Cuadro N° 2 Detalle de recomendaciones registradas al I Semestre 2018.....	10
Cuadro N° 3 Detalle de las recomendaciones pendientes al II Semestre 2018. ..	11
Cuadro N° 4 Estado de las recomendaciones vencidas al II Semestre 2018.....	15
Cuadro N° 5 Recomendaciones pendientes de cumplir en Sutel.....	16
Cuadro N° 6 Recomendaciones pendientes, asignadas al Consejo Sutel.	19
Cuadro N° 7 Recomendaciones pendientes, asignadas al Departamento de Tecnologías de Información	20
Cuadro N° 8 Recomendaciones pendientes, asignadas a la Dirección General de Calidad	21
Cuadro N° 9 Recomendaciones pendientes, asignadas a la Dirección General de Mercados.....	21
Cuadro N° 10 Recomendaciones pendientes, asignadas a la Dirección General de Operaciones	22
Cuadro N° 11 Recomendaciones pendientes, emitidas por Entes Externos	24
Cuadro N° 12 Estado de las Disposiciones y recomendaciones, emitidas por la CGR a la Sutel, según consulta del 15 de febrero 2019.	25

Índice de gráficos

Gráfico N° 1 Recomendaciones Cumplidas por semestre, para el periodo 2018. 12	
Gráfico N° 2 Recomendaciones Cumplidas durante el II Semestre 2018	13
Gráfico N° 3 Recomendaciones con plazo vencido.....	15

Resumen Ejecutivo

El estudio realizado por parte, de la Auditoría Interna de Aresep y Sutel, 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 Sutel, así como las emitidas por entes externos.

La actividad de seguimiento inicia a partir de la emisión del informe de auditoría como producto del estudio efectuado y concluye con la notificación del cumplimiento al 100% de la recomendación, mediante el Sistema de Seguimiento de Recomendaciones. Dicha actividad tiene como objetivo la búsqueda del cumplimiento de los principios orientadores de eficacia y oportunidad, de modo tal que se subsanen de forma adecuada las deficiencias u oportunidades de mejora encontradas para que se logren los efectos esperados; así como del principio de ejecutoriedad, mediante el cual se insta a la administración a definir, coordinar y ejecutar las acciones correctivas pertinentes para lograr dicha subsanación y velar por que esos eventos no se repitan.

De acuerdo con la revisión del estado de cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y Auditorías Externas, se determinó 140 recomendaciones pendientes al 30 de junio 2018, se ingresaron 41 recomendaciones durante el segundo semestre 2018, fueron cumplidas 22, y quedaron pendientes 159 recomendaciones al 31 de diciembre de 2018. De estas últimas quedan pendientes 102 con un 0% de avance, 18 con un 25% de avance, 23 con un 50% y 16 con un 75% de avance.

En cuanto a las recomendaciones pendientes, se incluyen las recomendaciones 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 se ha vencido o aquellas que reportan avance dentro de un plazo vigente.

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

Por otra parte, se presenta un apartado en el que se indican las mejoras alcanzadas por el cumplimiento de las 22 recomendaciones: 13 cumplidas por la Dirección General de Calidad, 6 cumplidas por el Departamento de Tecnologías de Información, 1 Dirección General de Operaciones, 1 de la Dirección General de Mercados y 1 de la Dirección General de Fonatel.

También se muestra en forma separada el estado de cumplimiento de 78 recomendaciones emitidas por entes externos y el estado de las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República.

Es relevante mencionar el acuerdo 008-070-2018, del 25 octubre del 2018 en el cual se da como recibido por el Consejo Sutel el *"I Informe Consolidado de seguimiento de recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y Entes Externos a la Sutel, 04-ISR-2018"*, ya que en dicho acuerdo se solicita un análisis de los documentos presentados por parte de la Auditoría Interna en relación con el Seguimiento de Recomendaciones, bajo la coordinación de la señora Mercedes Valle Pacheco, Asesora Legal del Consejo.

Sobre los aspectos enunciados en este informe, se emiten recomendaciones al Consejo de la Sutel.

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a 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 Auditoría¹, las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público², las Normas para el ejercicio de Auditoría Interna en el Sector Público³, se elabora el *"II Informe Consolidado de seguimiento de recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y Entes Externos a la Sutel"*.

Este documento contiene los resultados del seguimiento de las recomendaciones y advertencias emitidas por parte de la Auditoría Interna y Auditorías Externas, producto de las acciones realizadas por parte de la Administración para su cumplimiento, así como de las disposiciones formuladas por la Contraloría General de la República dirigidas a la Sutel al 31 de diciembre de 2018, mediante cuadros y gráficos se resume el contenido por dependencia auditada.

En el cómputo de las recomendaciones pendientes, se incluyen aquellas cuyo plazo de atención aún no se había 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 se ha vencido, o aquellas en las cuales reportan avance dentro de un plazo vigente.

La información base utilizada proviene de los informes de auditoría y advertencias contenidos en el Sistema de Seguimiento de Recomendaciones.

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

² R-DC-064-2014, norma 206.01, 02 y 03, publicadas en La Gaceta N.°184 del 25 de setiembre de 2014

³ R-DC-119-2009, norma 2.11.2, publicada en La Gaceta N° 28 del 10 de febrero de 2010.

1.1. Metodología

La evaluación del cumplimiento de las recomendaciones y disposiciones emitidas para la Sutel estuvo a cargo de los miembros del Área de Auditoría de Seguimiento de Recomendaciones, Área de Auditoría Tecnologías de Información y del Área de Auditoría Estudios Especiales de la Auditoría Interna, tomando en consideración lo siguiente:

- El cumplimiento del Plan de Trabajo de la Auditoría Interna en lo referente al seguimiento de recomendaciones.
- La Directriz 001-DAI-2015 para seguimiento de recomendaciones en la Auditoría Interna de la Aresep-SUTEL.
- El acuerdo 003-003-2016 del Consejo de la Sutel, del 20 de enero del 2016 en atención al oficio 056-AI-2016.
- Los funcionarios enlaces asignados en cada dependencia, quienes suben la evidencia de las acciones realizadas al Sistema Seguimiento Recomendaciones (SSR).
- El Auditor Designado, quien recibe un aviso por correo electrónico emitido por el Sistema de Seguimiento de Recomendaciones notificando que se realizó una actualización a la recomendación. Posteriormente, el Auditor Designado procede a analizar la evidencia para asignarle un porcentaje de avance. El análisis es validado por el Coordinador (a) en caso de ser un avance que no sobrepasa el 75%; y es aprobado directamente por la Auditora Interna, o el Subauditor Interno en caso de ser una recomendación que alcanza su 100% de cumplimiento.
- El seguimiento de recomendaciones es participativo; es decir, en caso de que los funcionarios que analizan la evidencia aportada para dar cumplimiento a la recomendación consideran que no sea satisfactoria, proceden a consultar al auditor que elaboró el estudio o realizó el último

seguimiento y realizar labores de campo en busca de información, la cual adicionan en el sistema de seguimiento de recomendaciones.

1.2. Criterios de Evaluación

La evaluación de las acciones correctivas y los plazos señalados por la administración activa para implementar las recomendaciones pendientes de todos los informes y advertencias emitidos por la Auditoría Interna a la Sutel y de entes externos, se realiza bajo los parámetros establecidos en el Manual de Calidad de la Auditoría Interna, contenidos específicamente en la Directriz 001-DAI-2015 para seguimiento de recomendaciones en la Auditoría Interna de la Aresep-SUTEL, los cuales se especifican a continuación:

Cuadro N° 1 Parámetros de evaluación de seguimiento de recomendaciones.

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

Fuente: Directriz 001-DAI-2015 para seguimiento de recomendaciones en la Auditoría Interna de la ARESEP –SUTEL.

1.3. Origen del estudio

Este estudio forma parte del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna del 2018, remitido mediante el oficio 549-AI-2017 del 12 de diciembre del 2017, conocido por la Junta Directiva, en la Sesión Ordinaria N.º 69-2017 del 19 de diciembre de 2017, en cumplimiento de lo dispuesto por:

- Las Normas Generales de Auditoría Interna, en su apartado N° 206 Seguimiento, 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.”

- Las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, en el apartado N° 2.11 Seguimiento de Acciones sobre Resultados, numeral 2.11.2, que indica:

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 también fue comunicado al Consejo Sutel mediante oficio 550-AI-2017 del 12 de diciembre del 2017, en cumplimiento del artículo 45° del Reglamento de Organización y Funciones de La Auditoría Interna de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y la Superintendencia de Telecomunicaciones (Rofai).

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar el grado de avance de las recomendaciones pendientes emitidas por la Auditoría Interna y entes externos a la Sutel.

1.4.2. Objetivos específicos

1.4.2.1 Verificar el nivel de cumplimiento en la implementación de las recomendaciones giradas mediante los servicios de auditoría.

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

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

1.5. Alcance

El presente informe comprende un análisis de las acciones realizadas relativas al seguimiento de recomendaciones de informes de auditoría y advertencias emitidas por la Auditoría Interna, así como las recomendaciones y disposiciones emitidas por entes externos al 31 de diciembre 2018.

2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

El presente informe tiene como base el seguimiento de recomendaciones, que fuera comunicado mediante oficio OF-0435-AI-2018 con fecha 18 de octubre de 2018, "04-ISR-2018 Informe Seguimiento de Recomendaciones-Sutel" ACA-PR-ESR-02-2018, con corte a fecha 30 de junio de 2018, en el cual, a su vez, se tomó como base las recomendaciones pendientes al 31 de diciembre del 2017.

Cuadro N° 2 Detalle de recomendaciones registradas al I Semestre 2018

DETALLE DE LAS RECOMENDACIONES REGISTRADAS EN EL SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES AL 30 DE JUNIO 2018				
Dependencia Auditada	Registradas al 2017	Ingresadas en el I Semestre 2018	Cumplidas al 100%	Pendientes al I Semestre
Consejo de Sutel	0	3		3
Departamento de Tecnologías de Información	37			37
Dirección General de Calidad	41		14	27
Dirección General de Fonatel	1			1
Dirección General de Mercados	5		1	4
Dirección General de Operaciones - Sutel	65	5	2	68
Total general	149	8	17	140

Producto de este informe, el Consejo de la Sutel emitió el acuerdo 008-070-2018 del 25 octubre del 2018, en el cual da por recibido el primer Informe Consolidado de seguimiento de recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y Entes Externos a la Sutel, 04-ISR-2018". Asimismo, en dicho acuerdo se solicita un análisis de los documentos presentados por parte de la Auditoría Interna en relación con el Seguimiento de Recomendaciones, bajo la coordinación de la señora Mercedes Valle Pacheco, Asesora Legal del Consejo.

Para el presente informe con corte al 31 de diciembre del 2018, de conformidad con el Sistema de Seguimiento de Recomendaciones, a continuación, se presenta un detalle de las recomendaciones pendientes.

Cuadro N° 3 Detalle de las recomendaciones pendientes al II Semestre 2018.

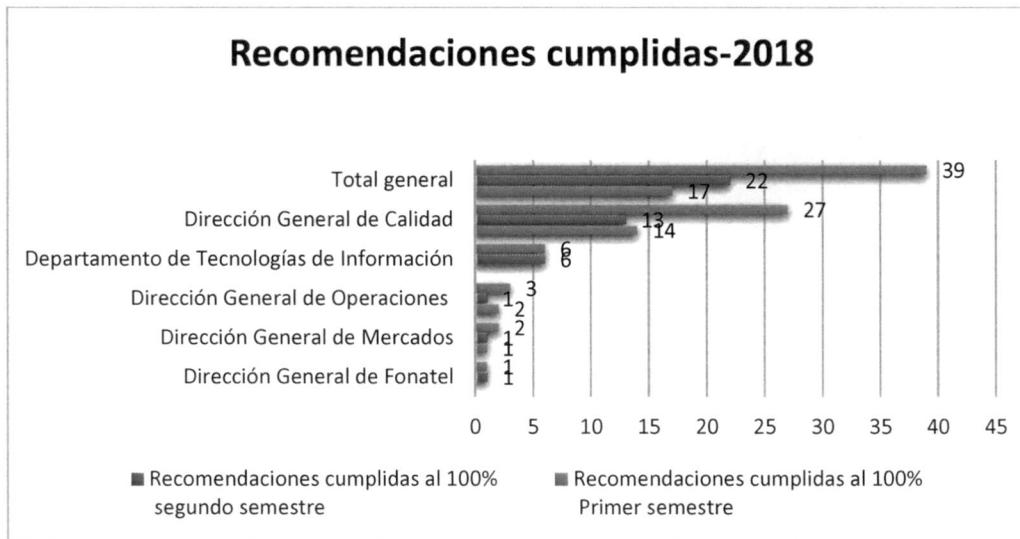
DETALLE DE LAS RECOMENDACIONES REGISTRADAS EN EL SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES AL 31 DE DICIEMBRE 2018				
Dependencia Auditada	Pendientes al I Semestre del 2018	Ingresadas en el II Semestre 2018	Cumplidas al 100%	Pendientes al II Semestre del 2018
Consejo de Sutel	3			3
Departamento de Tecnologías de Información	37	29	6	60
Dirección General de Calidad	27		13	14
Dirección General de Fonatel	1		1	0
Dirección General de Mercados	4		1	3
Dirección General de Operaciones - Sutel	68	12	1	79
Total general	140	41	22	159

Fuente: Elaboración propia con base en el Reporte del Sistema de Seguimiento de Recomendaciones al 21 de enero del 2019, con corte de seguimientos al 31 de diciembre de 2018.

2.1. Recomendaciones 100% cumplidas

Durante el periodo 2018 se cumplieron 39 recomendaciones, 17 en el primer semestre y 22 en el segundo semestre. En el gráfico N° 1 se muestra el detalle de las recomendaciones cumplidas por dependencia.

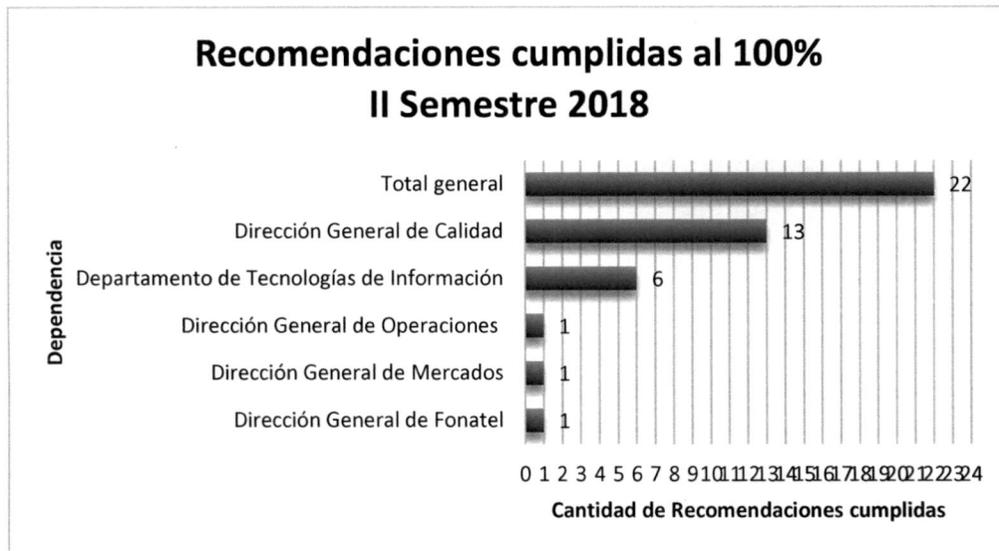
Gráfico N° 1 Recomendaciones Cumplidas por semestre, para el periodo 2018



Fuente: Elaboración propia con base en el Reporte del Sistema de Seguimiento de Recomendaciones al 21 de enero del 2019, con corte de seguimientos al 31 de diciembre de 2018.

El Gráfico N° 2 muestra el detalle de las recomendaciones por dependencia auditada que alcanzaron el estado de cumplidas durante el segundo semestre del 2018, siendo 22 en su totalidad. Cabe destacar a la Dirección General de Calidad, como la que más recomendaciones cumplió.

Gráfico N° 2 Recomendaciones Cumplidas durante el II Semestre 2018



Fuente: Elaboración propia con base en el Reporte del Sistema de Seguimiento de Recomendaciones al 21 de enero del 2019, con corte de seguimientos al 31 de diciembre de 2018.

2.1.1. Mejoras alcanzadas con el cumplimiento de recomendaciones

En este apartado se destacan las mejoras alcanzadas por dependencia, por el cumplimiento de las 22 recomendaciones.

Departamento de Tecnología de Información

- El establecimiento e implementación de controles y actividades que aseguren que el cableado estructurado y distribución de los equipos, se encuentra en condiciones óptimas.
- La creación y definición de bitácoras de acceso para el Data Center y Cuartos de Comunicaciones y la eliminación de cuentas de exfuncionarios activas.

Dirección General de Calidad

- Implementación de controles que permiten a la Sutel asegurarse y verificar con una periodicidad adecuada, el cumplimiento y actualización de los requisitos por parte de los peritos autorizados.

- Se definieron formalmente controles que permitan a la Sutel dar un seguimiento oportuno y efectivo al cumplimiento del protocolo de pruebas ejecutado por los peritos.

Dirección General de Fonatel

- Mejora en el proceso de control y seguimiento de pagos de contribución parafiscal de FONATEL.

Dirección General de Mercados

- Cumplimiento efectivo del artículo 42 del Reglamento a la Ley de Telecomunicaciones.

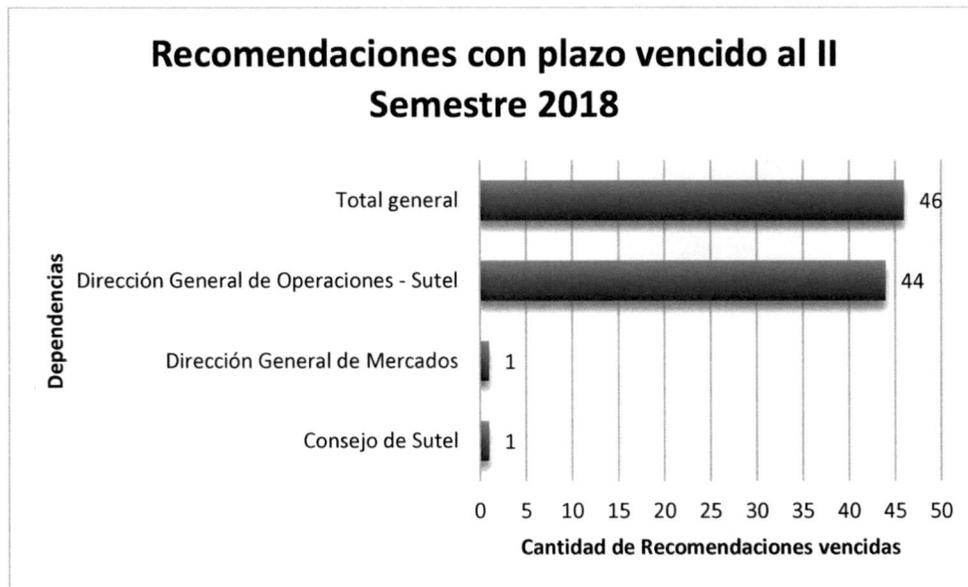
Dirección General de Operaciones

- Notificación oportuna a la unidad de TI, acerca del cambio en las condiciones laborales de un funcionario, y así se proceda con la debida actualización o eliminación de su cuenta de usuario asociada en la plataforma tecnológica.

2.2. Recomendaciones con plazos vencidos

El gráfico N° 3 refleja 46 recomendaciones pendientes de cumplir por dependencia, cuyo plazo se encuentra vencido al 31 de diciembre de 2018.

Gráfico N° 3 Recomendaciones con plazo vencido



Fuente: Elaboración propia con base en el Reporte del Sistema de Seguimiento de Recomendaciones al 21 de enero del 2019, con corte de seguimientos al 31 de diciembre de 2018.

Asimismo, el Cuadro N° 4 muestra el estado de avance en que se encuentran las 46 recomendaciones vencidas al 31 de diciembre del 2018, las cuales bajaron en un 17% con respecto al semestre pasado, debido a que alcanzaban un total de 63 recomendaciones.

Cuadro N° 4 Estado de las recomendaciones vencidas al II Semestre 2018.

DEPENDENCIA	PORCENTAJE DE AVANCE				
	0%	25%	50%	75%	Total general
Consejo de Sutel				1	1
Dirección General de Mercados	1				1
Dirección General de Operaciones	21	5	8	10	44
Total general	22	5	8	11	46

Fuente: Elaboración propia con base en el Reporte del Sistema de Seguimiento de Recomendaciones al 21 de enero del 2019, con corte de seguimientos al 31 de diciembre de 2018.

2.3. Recomendaciones pendientes de cumplir

El Cuadro N° 5 refleja la cantidad total de recomendaciones pendientes de cumplir por cada dependencia de Sutel, incluyendo las que se encuentran con plazos vencidos.

Cuadro N° 5 Recomendaciones pendientes de cumplir en Sutel

Dependencia	PORCENTAJE DE AVANCE				
	0%	25%	50%	75%	Total General
Consejo de Sutel	1	1		1	3
Departamento de Tecnologías de Información	45	6	4	5	60
Dirección General de Calidad	14				14
Dirección General de Mercados	3				3
Dirección General de Operaciones	39	11	19	10	79
Total general	102	18	23	16	159
Peso relativo	64%	11%	15%	10%	100%

Fuente: Elaboración propia con base en el Reporte del Sistema de Seguimiento de Recomendaciones al 21 de enero del 2019, con corte de seguimientos al 31 de diciembre de 2018.

El mayor porcentaje, 64% del total de las recomendaciones pendientes, se encuentran sin ningún avance.

2.3.1. Recomendaciones relevantes no atendidas por la administración

Como parte de la evaluación de lo actuado por la administración, incluyendo, entre otros factores, la oportunidad de las medidas emprendidas para el cumplimiento de las recomendaciones, se citan las de riesgo alto e impactos medio y alto para la Sutel, cuyo cumplimiento no se ha logrado en su totalidad:

Dirección General de Mercados

28-I-2013

Evaluación del proceso de Acceso e Interconexión y la Oferta de Interconexión por Referencia, SUTEL

11.1.1 d) De considerarse necesario, valorar la ejecución de acciones encaminadas a solicitar una modificación a la normativa existente en aspectos tales como plazos y periodicidad, entre otros; en los que ya se tiene la experiencia en virtud de la ejecución del proceso, la cual puede ser útil para fundamentar dicha solicitud.

Dirección General de Operaciones

02-ICI-2016

Examen de la formulación y aprobación de cánones en Sutel 2015

9.1.1 Establecer un sistema de costeo que le permita a la Administración determinar de manera razonable, el costo que debe atribuírsele a cada fuente de financiamiento existente en Sutel, de conformidad con los diferentes servicios y funciones que realiza cada área o departamento. Lo anterior en cumplimiento de lo establecido en el artículo 82 de la Ley N° 7593 y el artículo 5 del Reglamento para la aprobación de los proyectos de cánones de la ARESEP y de la SUTEL. En concordancia con lo dispuesto por el Órgano Contralor en su informe No. DFOE-IFR-07-2015 del 30 de noviembre del 2015.

9.6.2 Como complemento a la recomendación 9.5.1 de este informe, en caso de seguir utilizando archivos en formato "Excel" para realizar las estimaciones de cánones, revisar las fórmulas y referencias que contiene ese documento y en caso

necesario, ajustarlos para que respondan fehacientemente a las técnicas de cálculo definidas y a los ajustes que se deriven de la recomendación 9.6.1. De dicha revisión deberá documentarse sus resultados.

9.6.4 Considerar lo establecido en las recomendaciones 9.4.1, 9.4.2, 9.4.3, 9.4.4, 9.4.5, 9.51, 9.6.1, 9.6.2 y 9.6.3 indicadas por esta Auditoría mediante informe 43-I-2014, con respecto al tema de vacaciones y jornada extraordinaria y establecer en los documentos oficiales respectivos el método, el procedimiento, controles, responsables y actividades que deben seguirse para estimar en el Proyecto de cánones lo correspondiente a vacaciones y jornada extraordinaria, de conformidad con la normativa aplicable.

03-ICI-2015

Diagnóstico del proceso de planificación en Sutel

9.3.1 c) Realizar las acciones que se considere pertinentes a fin de valorar la factibilidad de que en el sistema "Enterprise Resourcing Planning (ERP)" se logre llevar a cabo la vinculación entre la ejecución financiera y física de proyectos para de esta forma agilizar la obtención de datos, llevar un control adecuado y oportuno del monitoreo de proyectos, generar alertas tempranas y así mitigar la generación de este tipo de datos de forma manual.

9.3.1 h) Establecer indicadores de gestión que alerten de forma precisa a qué proyectos se deben dar prioridad o tratamiento especial o prioritario y que se reflejen las acciones concretas que cada dirección ha tomado como medida correctiva de lo identificado.

13-I-2010

Registros Contables SUTEL

2.4.3. Definir, documentar, divulgar e implementar un procedimiento y reglamento para el otorgamiento de arreglos de pago en el cobro de cánones, que especifique en forma clara y concisa al menos las situaciones bajo las cuales podría otorgarse un arreglo de pago a un regulado, legislación en la cual se basan para el otorgamiento de los mismos, criterios para la definición de los plazos otorgados, cobro de intereses, niveles de aprobación, procedimiento a seguir en caso de incumplimiento de las condiciones del arreglo, responsables de realizar, revisar y controlar el proceso, trámite de formalización, garantías, readecuaciones de pago, etc.

2.4. Recomendaciones pendientes por dependencia auditada a la fecha de corte.

- En el siguiente Cuadro N° 6 se muestra el detalle de avance porcentual de las 3 recomendaciones pendientes asignadas al Consejo Sutel; dos de ellas corresponden a Advertencias.

Cuadro N° 6 Recomendaciones pendientes, asignadas al Consejo Sutel.

RECOMENDACIONES PENDIENTES	PORCENTAJE DE AVANCE			
	0%	25%	75%	Total general
Consejo de Sutel	1	1	1	3
003-IAD-2018		1		1
Advertencia observaciones en la revisión de libros legales de actas del Consejo Sutel 2017		1		1
004-IAD-2018	1			1
Advertencia Administ. Activa Sutel montos no usados CAPEX proyecto Guatuso-Chiles Prog. 1 Fonatel	1			1
01-EES-2017			1	1
Evaluación del SEVRI y Autoevaluación de Control Interno de la Sutel			1	1
Total general	1	1	1	3

Fuente: Elaboración propia con base en el Reporte del Sistema de Seguimiento de Recomendaciones al 21 de enero del 2019, con corte de seguimientos al 31 de diciembre de 2018.

- El Cuadro N° 7 hace referencia a 60 recomendaciones asignadas al Departamento de Tecnologías de Información. Cabe indicar que 45 del total de estas recomendaciones mantiene un 0% de avance en su cumplimiento.

Cuadro N° 7 Recomendaciones pendientes, asignadas al Departamento de Tecnologías de Información

RECOMENDACIONES PENDIENTES	PORCENTAJE DE AVANCE				
	0%	25%	50%	75%	Total general
Departamento de Tecnologías de Información	45	6	4	5	60
01-ICI-2017	1				1
Examen del proceso de homologación de terminales móviles	1				1
05-ICI-2015	8	4	2	1	15
Evaluación de la Seguridad del Data Center y Cuartos de Comunicaciones de SUTEL	8	4	2	1	15
43-I-2014		2	1		3
Evaluación del ciclo de Nómina-Sutel		2	1		3
Aud. Carvajal – 2013			1	3	4
Informe de cumplimiento y control interno de tecnologías de información			1	3	4
Aud. Lara – 2016	6			1	7
Aud. Lara – 2016	6			1	7
Carvajal - TI – 2017	23				23
Carvajal - TI – 2017	23				23
Crowe Horwath – 2016	7				7
Aud. Crowe Horwath CR - 2016	7				7
Total general	45	6	4	5	60

Fuente: Elaboración propia con base en el Reporte del Sistema de Seguimiento de Recomendaciones al 21 de enero del 2019, con corte de seguimientos al 31 de diciembre de 2018.

- El cuadro N° 8 detalla las 14 recomendaciones pendientes de la Dirección General de Calidad, las cuales no presentan avance.

Cuadro N° 8 Recomendaciones pendientes, asignadas a la Dirección General de Calidad

RECOMENDACIONES PENDIENTES	PORCENTAJE DE AVANCE	
	0%	Total general
Dirección General de Calidad	14	14
01-ICI-2017	13	13
Examen del proceso de homologación de terminales móviles	13	13
04-ICI-2016	1	1
Evaluación del proceso de calidad de la red móvil	1	1
Total general	14	14

Fuente: Elaboración propia con base en el Reporte del Sistema de Seguimiento de Recomendaciones al 21 de enero del 2019, con corte de seguimientos al 31 de diciembre de 2018.

- El Cuadro N° 9 indica 3 recomendaciones pendientes asignadas a la Dirección General de Mercados.

Cuadro N° 9 Recomendaciones pendientes, asignadas a la Dirección General de Mercados

RECOMENDACIONES PENDIENTES	PORCENTAJE DE AVANCE	
	0%	Total general
Dirección General de Mercados	3	3
28-I-2013	3	3
Evaluación del proceso de Acceso e Interconexión y la Oferta de Interconexión por Referencia, SUTEL	3	3
Total general	3	3

Fuente: Elaboración propia con base en el Reporte del Sistema de Seguimiento de Recomendaciones al 21 de enero del 2019, con corte de seguimientos al 31 de diciembre de 2018.

- El Cuadro N° 10 demuestra que la Dirección General de Operaciones tiene 79 recomendaciones pendientes a la fecha de corte, de las cuales 39 recomendaciones tienen 0% de avance en cumplimiento.

Cuadro N° 10 Recomendaciones pendientes, asignadas a la Dirección General de Operaciones

RECOMENDACIONES PENDIENTES	PORCENTAJE DE AVANCE				
	0%	25%	50%	75%	Total general
Dirección General de Operaciones	39	11	19	10	79
01-EES-2017	5				5
Evaluación del SEVRI y Autoevaluación de Control Interno de la Sutel	5				5
01-ICI-2017	1				1
Examen del proceso de homologación de terminales móviles	1				1
02-IAD-2017		1			1
Advertencia sobre expediente de Contratación Administrativa N° 211-CD-000091-SUTEL		1			1
02-ICI-2016	4	1		1	6
Examen de la formulación y aprobación de cánones en Sutel 2015	4	1		1	6
03-ICI-2015		1	2	5	8
Diagnóstico del proceso de planificación en Sutel		1	2	5	8
13-I-2010		1		1	2
Registros Contables SUTEL		1		1	2
15-I-2013			1		1
"Revisión especial presupuestaria "Alimentos y Bebidas"			1		1
16-I-2011			1		1
Evaluación sobre la Efectividad de la Valoración de Riesgos y Control Interno SUTEL			1		1
21-I-2014			2	1	3
Revisión especial de partidas presupuestarias diversas en SUTEL 2013			2	1	3
43-I-2014	2	6	6		14
Evaluación del ciclo de Nómina-Sutel	2	6	6		14
Carta gerencia 2016	7				7
Aud. Crowe Horwath CR - Estados Financieros 2016	7				7
Carvajal - TI - 2017	8				8
Carvajal - TI - 2017	8				8
Carvajal CG1-2017	3				3

Carvajal CG1-2017	3				3
CG1-2012			1		1
Carta a la Gerencia CG1-2012 Auditoría Externa del periodo 2012. Despacho Carvajal			1		1
CG1-2013			2		2
Carta a la Gerencia CG1-2013 Auditoría Externa del periodo 2013. Despacho Carvajal			2		2
CG1-2014			2		2
Carta a la Gerencia Auditoría Externa del periodo 2014. Despacho Carvajal			2		2
CG1-2014 Liq. Presup.				1	1
Carta a la Gerencia (Liq. Presupuestaria de Canon de Regulación) Auditoría Externa - 2014.				1	1
Lara Eduarte 2015	9	1	1	1	12
Carta a la Gerencia Auditoría Externa al 31/12/2015 Despacho Lara Eduarte S.A.	9	1	1	1	12
Mesén Asoc. 2009-2010			1		1
Carta a la Gerencia Auditoría Externa del periodo 2010. Despacho Mesén y Asociados			1		1
Total general	39	11	19	10	79

Fuente: Elaboración propia con base en el Reporte del Sistema de Seguimiento de Recomendaciones al 21 de enero del 2019, con corte de seguimientos al 31 de diciembre de 2018.

2.5. Seguimiento de recomendaciones pendientes de Entes Externos

Dentro de los apartados anteriores, se tienen las recomendaciones emitidas a la Sutel por auditorías externas. Para el 31 de diciembre de 2018, en el Cuadro N° 11, se observa un total de 78 recomendaciones, de las cuales 63 tienen 0% de cumplimiento.

Cuadro N° 11 Recomendaciones pendientes, emitidas por Entes Externos

RECOMENDACIONES PENDIENTES	PORCENTAJE DE AVANCE				
	0 %	25 %	50 %	75 %	Total general
Departamento de Tecnologías de Información	36		1	4	41
Aud. Carvajal - 2013			1	3	4
Aud. Lara - 2016	6			1	7
Carvajal - TI - 2017	23				23
Crowe Horwath - 2016	7				7
Dirección General de Operaciones	27	1	7	2	37
Carta gerencia 2016	7				7
Carvajal - TI - 2017	8				8
Carvajal CG1-2017	3				3
CG1-2012			1		1
CG1-2013			2		2
CG1-2014			2		2
CG1-2014 Liq. Presup.				1	1
Lara Eduarte 2015	9	1	1	1	12
Mesén Asoc. 2009-2010			1		1
Total general	63	1	8	6	78

Fuente: Elaboración propia con base en el Reporte del Sistema de Seguimiento de Recomendaciones al 21 de enero del 2019, con corte de seguimientos al 31 de diciembre de 2018.

2.6. Seguimiento de disposiciones de la Contraloría General de República

En el siguiente apartado se muestra el estado de las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República. El estado de cumplimiento de los informes emitidos por este Órgano Contralor, desde el año 2010, se obtuvo mediante la consulta directa realizada al Sistema de Seguimiento de Disposiciones y Recomendaciones, repositorio de información abierto a las Auditorías Internas a partir del 15 de febrero del presente año, el resultado se presenta en el Cuadro N° 12.

Cuadro N° 12 Estado de las Disposiciones y recomendaciones, emitidas por la CGR a la Sutel, según consulta del 15 de febrero 2019.

Informe	Asunto	Estado
		Atendida
DFOE-IFR-IF-00006-2015	INFORME DE LA AUDITORIA ESPECIAL SOBRE LOS PROYECTOS FINANCIADOS CON RECURSOS DEL FONATEL	4
DFOE-IFR-IF-00007-2015	INFORME SOBRE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORIA DE CARACTER ESPECIAL SOBRE EL USO DE LOS RECURSOS ORIGINADOS EN EL CANON DE REGULACION DE TELECOMUNICACIONES	8
DFOE-IFR-IF-00013-2016	INFORME DE AUDITORIA DE CARACTER ESPECIAL SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL MARCO NORMATIVO EN LA GESTION DEL FIDEICOMISO 1082.	5
DFOE-IFR-IF-02-2013	INFORME DE AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA ESTRUCTURA DE CONTROL Y LA GESTIÓN DEL FONDO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (FONATEL)	9
DFOE-IFR-IF-05-2013	INFORME SOBRE EL PROYECTO DE TRANSICIÓN A LA RADIODIFUSIÓN DIGITAL	2
DFOE-IFR-IF-06-2014	REMISIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA LIQUIDACIÓN PRESUPUESTARIA DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES (SUTEL) CORRESPONDIENTE A LOS PERIODOS 2012-2013.	1
DFOE-IFR-IF-11-2011	INFORME NO. DFOE-IFR-IF-11-2011 SOBRE EL PROCESO DE APERTURA DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES EN COSTA RICA.	3
DFOE-IFR-IF-6-2012	INFORME NO. DFOE-IFR-IF-6-2012, SOBRE LA GESTIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO ANTE LA APERTURA DE LAS TELECOMUNICACIONES.	14
Total general		46

Fuente: Elaboración propia con base la consulta realizada al Sistema de Seguimiento de Recomendaciones de la Contraloría General de la República el 15-02-2019.

Dentro de las disposiciones se encontraban las correspondientes al informe DFOE-IFR-IF-13-2016 de fecha 21 de setiembre de 2016, lo cual obliga a la Sutel 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”.

3. CONCLUSIONES

- Se obtuvo 100% de cumplimiento de 39 recomendaciones, 17 en el primer semestre y 22 en el segundo semestre.
- Existen 46 recomendaciones vencidas, que a la fecha no han sido cumplidas dentro de los plazos que fueron solicitados por el mismo auditado.
- Como parte de las recomendaciones pendientes, existen 102 recomendaciones con 0% de avance.
- Se observan recomendaciones pendientes de cumplimiento a las cuales se les debe prestar especial atención debido a su fecha de emisión, puesto provienen de estudios que se realizaron desde el 2011.

4. RECOMENDACIONES

Al Señor Gilberth Camacho Mora Presidente del Consejo de la Sutel o quién ocupe el cargo:

4.1 Girar instrucciones a las dependencias auditadas para que se resuelvan, en función de los artículos 12 inciso c)⁴ y 39 de la Ley General de Control Interno⁵, las recomendaciones pendientes que se encuentran en condición de parcialmente cumplidas e incumplidas, tanto las emitidas por la Auditoría Interna, como por entes externos.

⁴ 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.

⁵ (...) 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. (...).

4.2 Girar instrucciones a las dependencias auditadas para que se efectúen las acciones necesarias a fin de que se presenten a la Auditoría Interna, las justificaciones y solicitudes de ampliación de plazos para todas aquellas recomendaciones con plazo vencido.

4.3 Girar instrucciones a fin de que las jefaturas supervisen efectivamente, la labor de los funcionarios que fungen como enlaces en el seguimiento de recomendaciones con el fin de mejorar la agilidad con que se atiendan las mismas.

5. ANEXOS

En los Anexos 1 al 5 se presenta el detalle de las recomendaciones pendientes de cumplimiento por dependencia:

ANEXOS DE RECOMENDACIONES DIRIGIDAS A:	ANEXO
Anexo 1. Seguimiento de recomendaciones emitidas al Consejo Sutel	 Anexo 1. CS_Pend.xlsx
Anexo 2. Seguimiento de recomendaciones emitidas al Departamento de Tecnologías de Información	 Anexo 2. DTI_Pend.xlsx
Anexo 3. Seguimiento de recomendaciones emitidas a la Dirección de Calidad	 Anexo 3. DGC_Pend.xlsx
Anexo 4. Seguimiento de recomendaciones emitidas a la Dirección de Mercados	 Anexo 4. DGM_Pend.xlsx
Anexo 5. Seguimiento de recomendaciones emitidas a la Dirección General de Operaciones	 Anexo 5. DGO_Pend.xlsx

En el Anexo 6 se presenta el detalle de las recomendaciones cumplidas al 100%:

ANEXO 6. RECOMENDACIONES CUMPLIDAS DURANTE EL AÑO 2018	 Anexo 6. Cumplidas.xlsx
--	---

JULIANA MARIA ARIAS ZELEDON (FIRMA)
Firmado digitalmente por JULIANA MARIA ARIAS ZELEDON (FIRMA)
Fecha: 2019.02.20 14:42:30 -06'00'

Elaborado por: Juliana Arias Zeledón
Auditora designada

Jovita Oviedo Borbón (FIRMA)
Firmado digitalmente por Jovita Oviedo Borbón
Fecha: 2019.02.20 14:51:50 -06'00'

Supervisado por: Jovita Oviedo Borbón
Coordinadora designada

RODOLFO GONZALEZ LOPEZ (FIRMA)
Firmado digitalmente por RODOLFO GONZALEZ LOPEZ (FIRMA)
Fecha: 2019.02.20 15:00:17 -06'00'

Revisado por: Rodolfo González López
Subauditor Interno

ANAYANSIE HERRERA ARAYA (FIRMA)
Firmado digitalmente por ANAYANSIE HERRERA ARAYA (FIRMA)
Fecha: 2019.02.20 14:35:30 -06'00'

Aprobado por: Anayansie Herrera Araya
Auditora Interna