



Auditoría Interna

Informe de fin de gestión del período (1994-2014)

Elaborado por:

Fredy Ocampo Cordero

Auditor Interno

2014-08-01



## **RESUMEN EJECUTIVO**

En atención de lo indicado en la normativa aplicable, se procede a presentar el informe final de gestión del cargo de Auditor Interno que ha sido desempeñado por el suscrito entre julio de 1994 y julio de 2014. En este documento se incluye la información requerida, según el formato definido para esos efectos.

## **RESULTADOS DE LA GESTION**

### **A. LABOR SUSTANTIVA REALIZADA EN LA DEPENDENCIA A CARGO.**

La existencia de las auditorías internas en el sector público se define en la Ley General de Control Interno, legislación en la que también se mencionan los deberes, potestades y prohibiciones de los funcionarios de estas dependencias.

De conformidad con el concepto funcional establecido en dicha ley, esta Auditoría Interna ha desempeñado una actividad independiente, objetiva y asesora, proporcionando seguridad para validar y mejorar las operaciones de la empresa. En ese sentido, durante el periodo respectivo ha contribuido a que se alcancen los objetivos institucionales, mediante la práctica de un enfoque sistémico y profesional para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección de la empresa, lo cual ha sido plasmado en los informes que han sido remitidos a la Administración en el periodo citado, en cumplimiento de los planes de trabajo de cada uno de los años respectivos.

Los planes de trabajo formulados han estado alineados con los objetivos estratégicos de la empresa y basados en la Gestión Integral de Riesgos (SEVRI), que reúne los principales procesos y subprocesos definidos por la Administración para las áreas sustantivas de la empresa. Cabe señalar que el universo auditable de la Auditoría Interna comprende dichos procesos y subprocesos, los cuales son cubiertos en un ciclo de fiscalización de tres años, mediante la ejecución los estudios incluidos en los respectivos planes de trabajo.

A continuación se indica el estado del plan de trabajo anual al 23 de julio de 2014:

#### **1. AUDITORIA FINANCIERA**

##### **1.1 ESTUDIOS CONCLUIDOS**

###### **1.1.1 ESTUDIO: ingeniería proyectos de generación**

Proceso: generar energía eléctrica. Subproceso: gestionar la ingeniería de los proyectos de generación. Tipo de auditoría: financiera y operativa.

###### **1.1.2 ESTUDIO: cuentas contables**

Proceso: gestión y administración de recursos financieros. Subproceso: elaborar estados financieros. Alcance: revisión de cuentas contables. Tipo de auditoría: financiera.

###### **1.1.3 ESTUDIO: dotación y remuneración del recurso humano**

Proceso: dotación y remuneración del recurso humano. Subproceso: remunerar el recurso humano. Alcance: aumento general, recargo de funciones y ascensos temporales. Tipo de auditoría: financiera y operativa.

###### **1.1.4 ESTUDIO: administración de recursos financieros**

Proceso: gestión y administración de recursos financieros. Subproceso: administrar recursos financieros. Alcance: fondos de cambio; administración de tarjetas de compras institucionales. Tipo de auditoría: financiera y operativa.

#### 1.1.5 ESTUDIO: proyectos gestión de calidad

Proceso: gestión estratégica empresarial. Subproceso: implementar proyectos institucionales relacionados con la gestión de calidad. Tipo de auditoría: operativa.

#### 1.1.6 ESTUDIO: servicios de seguridad y vigilancia

Proceso: suministrar servicios de seguridad y vigilancia. Subproceso: brindar servicios de seguridad. Tipo de auditoría: operativa.

#### 1.1.7 ESTUDIO: bodegas de sucursales

Proceso: aprovisionar bienes y servicios. Subproceso: administrar inventarios. Alcance: materiales en bodegas de sucursales. Tipo de auditoría: financiera y operativa.

#### 1.1.8 ESTUDIO: estudios de ingeniería

Proceso: diseñar el sistema de distribución. Subproceso: diseñar la red eléctrica. Alcance: estudios de ingeniería ejecutados por la CNFL y por particulares. Tipo de auditoría: financiera y operativa.

### 1.2 ESTUDIOS EN PROCESO DE EJECUCION

#### 1.2.1 ESTUDIO: proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior

Proceso: generar energía eléctrica. Subproceso: construir proyectos de generación. Alcance: contratos de ejecución del proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior. Tipo de auditoría: financiera y operativa.

#### 1.2.2 ESTUDIO: gestión ambiental

Proceso: implementación de la gestión ambiental. Subproceso: implementar la sostenibilidad ambiental. Alcance: actividades de conservación y reforestación. Tipo de auditoría: financiera y operativa.

#### 1.2.3 ESTUDIO: conciliaciones bancarias

Proceso: gestión y administración de recursos financieros. Subproceso: administrar recursos financieros. Alcance: conciliaciones bancarias. Tipo de auditoría: financiera y operativa.

#### 1.2.4 ESTUDIO: desarrollo y fortalecimiento del recurso humano

Proceso: desarrollo y fortalecimiento del recurso humano. Subproceso: desarrollar acciones orientadas al crecimiento laboral, técnico y profesional del recurso humano. Alcance: actividades de capacitación a nivel interno y externo; administración del sistema de estudios superiores. Tipo de auditoría: financiera y operativa.

#### 1.2.5 ESTUDIO: contratación administrativa

Proceso: aprovisionar bienes y servicios. Subproceso: contratar bienes y servicios. Alcance: concursos de adquisición. Tipo de auditoría: financiera y operativa.

#### 1.2.6 ESTUDIO: salud ocupacional

Proceso: implementación de la gestión ambiental. Subproceso: implementar la seguridad ocupacional. Tipo de auditoría: operativa.

#### 1.2.7 ACTIVIDAD: seguimiento de auditorajes

Alcance: determinar el estado de las recomendaciones formuladas.

*a) Seguimientos concluidos y enviados*

Proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior.

Desarrollar y normalizar documentos de gestión administrativa.

Remunerar el recurso humano (tiempo extraordinario y recargo de funciones).

Cuentas por cobrar.

Administración de activos (inventarios).

Viajes de trabajo al exterior.

Planificación y administración de proyectos.

Dotación y remuneración del recurso humano.

Fortalecimiento y desarrollo del recurso humano.

Concursos de adquisición.

*b) Seguimientos concluidos y en revisión por parte de la jefatura*

Consultorios médicos.

Proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior.

Contratación administrativa.

Programa ético institucional.

Administración de la flota vehicular.

Administración de los riesgos puros.

Labores que desarrolla la Secretaría del Consejo de Administración.

Declaración jurada de bienes.

*c) Seguimientos en proceso de ejecución*

Alquiler de espacio en postes.

Uso y condiciones de instalaciones y propiedades.

Cuentas por cobrar.

Planificar necesidades financieras y gestionar nuevos recursos.

Proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior.

Proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior (crédito fiscal).

Contratos de ejecución del proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior.

Desarrollo de infraestructura civil.

Ejecución del presupuesto institucional.

Gestión ambiental.

Gestión estratégica empresarial.

Control interno institucional.

d) Seguimientos que serán realizados en el segundo semestre

Durante el segundo semestre se realizará el seguimiento de las recomendaciones incluidas en los informes enviados durante el primer semestre y las de periodos anteriores que se encuentran en proceso y pendientes de aplicar.

### 1.3 ESTUDIOS QUE SERÁN EJECUTADOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE

#### 1.3.1 ESTUDIO: pagos a proveedores

Proceso: aprovisionar bienes y servicios. Subprocesos: contratar bienes y servicios; administrar servicios contratados. Alcance: pagos a proveedores. Tipo de auditoría: financiera y operativa.

#### 1.3.2 ESTUDIO: obras civiles

Proceso: desarrollar infraestructura civil. Subproceso: mantenimiento de las instalaciones. Alcance: obras civiles contratadas y realizadas por la CNFL. Tipo de auditoría: financiera y operativa.

#### 1.3.3 ESTUDIO: equipos de mejora continua

Proceso: gestión estratégica empresarial. Subproceso: promover e implementar equipos de mejora continua. Tipo de auditoría: operativa.

#### 1.3.4 ESTUDIO: proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior

Proceso: generar energía eléctrica. Subproceso: construir proyectos de generación. Alcance: contratos de ejecución del proyecto hidroeléctrico Balsa Inferior. Tipo de auditoría: financiera y operativa.

#### 1.3.5 ACTIVIDAD: seguimiento de recomendaciones formuladas por auditores externos

Alcance: determinar el estado de las recomendaciones formuladas por los auditores externos sobre control interno y segmentos de negocio. Tipo de auditoría: financiera.

#### 1.3.6 ESTUDIO: campañas publicitarias

Proceso: desarrollo de la comunicación. Subprocesos: desarrollar campañas y acciones publicitarias; informar sobre actividades y proyectos. Tipo de auditoría: operativa.

#### 1.3.7 ESTUDIO: declaración jurada de bienes

Proceso: desarrollo y fortalecimiento del recurso humano. Subproceso: atender planteamientos. Alcance: declaraciones juradas. Tipo de auditoría: financiera.

#### 1.3.8 ESTUDIO: servicios preventivos

Alcance: servicios de asesoría y advertencia. Tipo de auditoría: especial.

### 1.3.9 ESTUDIO: control interno institucional

Proceso: acciones orientadas al control interno institucional. Subproceso: desarrollar acciones enfocadas hacia el control interno. Alcance: autoevaluación de control interno. Tipo de auditoría: operativa.

### 1.3.10 ESTUDIO: contratación administrativa

Proceso: aprovisionar bienes y servicios. Subproceso: contratar bienes y servicios. Alcance: concursos de adquisición. Tipo de auditoría: financiera y operativa.

### 1.3.11 ESTUDIO: compra de activos, materiales, equipos y herramientas.

Proceso: aprovisionar bienes y servicios. Subproceso: administración inventarios. Alcance: compra de activos, materiales, equipos y herramientas. Tipo de auditoría: financiera y operativa.

### 1.3.12 ESTUDIO: asesoría jurídica institucional

Proceso: asesoría jurídica. Subprocesos: ejecutar procesos de contratación administrativa; asesorar jurídicamente a la empresa para la toma de decisiones. Tipo de auditoría: operativa.

## 2. AUDITORIA INFORMATICA

### 2.1 ESTUDIOS CONCLUIDOS

#### 2.1.1 ESTUDIO: mantenimiento de sistemas automatizados de información

Proceso: dotar de sistemas automatizados de información. Subprocesos: mantener sistemas automatizados de información; dar soporte a aplicaciones. Alcance: Sistema Operación de Plantas (SIOPLAN), Sistema Presupuesto y Diseño (SIPREDI), Sistema Control de Acceso (SICA). Tipo de auditoría: operativa.

#### 2.1.2 ESTUDIO: mantenimiento de sistemas automatizados de información

Proceso: dotar de sistemas automatizados de información. Subprocesos: mantener sistemas automatizados de información; dar soporte a aplicaciones. Alcance: Sistema Administración y Automatización de la Distribución (SAAD). Tipo de auditoría: operativa.

#### 2.1.3 ESTUDIO: generar energía eléctrica

Proceso: generar energía eléctrica. Subprocesos: gestionar la ingeniería de los proyectos de generación; construir proyectos de generación. Alcance: proyectos hidroeléctricos Balsa Inferior, Nuestro Amo, Anonos (reconstrucción), Ventanas (reconstrucción), Ciruelas; eólico San Buenaventura. Tipo de auditoría: operativa.

#### 2.1.4 ESTUDIO: mantenimiento de subestaciones y plantas

Proceso: brindar mantenimiento al sistema de distribución. Subprocesos: gestionar el mantenimiento eléctrico a las plantas de generación; gestionar el mantenimiento electromecánico. Alcance: plantas hidroeléctricas Daniel Gutiérrez, El Encanto, Belén, Rio Segundo; subestaciones Daniel Gutiérrez, El Encanto, Belén, Rio Segundo. Tipo de auditoría: operativa.

#### 2.1.5 ESTUDIO: administración, actualización y aplicación del pliego tarifario

Proceso: facturar y distribuir recibos. Subproceso: administrar, actualizar y aplicar el pliego tarifario. Alcance: Sección Administración de Sistemas; Sucursales. Tipo de auditoría: operativa.

#### 2.1.6 ESTUDIO: agencias recaudadoras externas

Proceso: gestionar cobro y devoluciones. Subproceso: recaudación. Alcance: agencias recaudadoras externas. Tipo de auditoría: operativa.

#### 2.1.7 ESTUDIO: gestión estratégica

Alcance: gestión integral de riesgos (GIR). Tipo de auditoría: operativa.

#### 2.1.8 ESTUDIO: atención al cliente en sucursales

Proceso: recibir y analizar requerimientos. Subproceso: atender al cliente en ventanilla. Alcance: Sucursales Guadalupe, Escazú, Desamparados, Heredia. Tipo de auditoría: operativa.

### 2.2 ESTUDIOS CONCLUIDOS Y EN REVISION POR PARTE DE LA JEFATURA

#### 2.2.1 ESTUDIO: normativa de TIC

Proceso: administrar las tecnologías de información y comunicaciones. Subprocesos: planear el desarrollo de las tecnologías de información; dirigir el desarrollo de las tecnologías de información. Alcance: implementación y cumplimiento de la normativa aplicable en TIC. Tipo de auditoría: operativa.

#### 2.2.2 ESTUDIO: módulos de atención al cliente

Proceso: recibir y analizar requerimientos. Subproceso: atender al cliente en ventanilla. Alcance: Módulos Belén, Heredia, San Joaquín de Flores, Desamparados. Tipo de auditoría: operativa.

### 2.3 ESTUDIOS EN PROCESO DE EJECUCION

#### 2.3.1 ESTUDIO: información en archivos electrónicos

Proceso: administrar las tecnologías de información y comunicaciones. Subprocesos: planear el desarrollo de las tecnologías de información; dirigir el desarrollo de las tecnologías de información. Alcance: gestión y conservación de la información en archivos electrónicos. Tipo de auditoría: operativa.

#### 2.3.2 ESTUDIO: infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones (redes)

Proceso: dotar de infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones. Subprocesos: implementar infraestructura de tecnologías de información y comunicación; mantener infraestructura de tecnologías de información y comunicación. Alcance: Secciones Administración de Red de Sistemas de Información, Electrónica Digital, Servicios Telemáticos. Tipo de auditoría: operativa.

#### 2.3.3 ESTUDIO: desarrollo de sistemas automatizados de información

Proceso: dotar de sistemas automatizados de información. Subprocesos: planificar sistemas automatizados de información; desarrollar sistemas automatizados de información. Alcance: Sistema Mantenimiento de Taller Anonos (SIMTA), Sistema de Costos (ABC). Tipo de auditoría: operativa.

#### 2.3.4 ESTUDIO: mantenimiento de sistemas automatizados de información

Proceso: dotar de sistemas automatizados de información. Subprocesos: mantener sistemas automatizados de información; dar soporte a aplicaciones. Alcance: Sistema Integrado de Recursos Humanos (SIRH), Sistema Gerencial de Recursos Humanos (SG-SIRH), Sistema Estadística de Recursos Humanos (SERH). Tipo de auditoría: operativa.

### 2.3.5 ESTUDIO: mantenimiento de subestaciones

Proceso: brindar mantenimiento al sistema de distribución. Subprocesos: gestionar el mantenimiento eléctrico a las plantas de generación; gestionar el mantenimiento electromecánico. Alcance: subestaciones Los Ángeles, Dulce Nombre, Alajuelita, Sur, Uruca, Desamparados, la Caja A, la Caja B, Colima, Curridabat. . Tipo de auditoría: operativa.

### 2.3.6 ESTUDIO: facturación y distribución de recibos

Proceso: facturación. Subprocesos: tomar y analizar lectura; generar factura; distribuir factura. Alcance: Sucursales Guadalupe, Desamparados, Central; Área Auxiliares Contables. Tipo de auditoría: operativa.

### 2.3.7 ESTUDIO: alumbrado público

Proceso: administrar el sistema de alumbrado público. Subprocesos: planificar el sistema de alumbrado público; desarrollar estudios técnicos; diseñar el sistema de alumbrado público; construir el sistema de alumbrado público; operar y dar mantenimiento al sistema de alumbrado público; controlar el sistema de alumbrado público; investigar sobre tecnologías de alumbrado público. Alcance: Departamento Alumbrado Público. Tipo de auditoría: operativa.

### 2.3.8 ACTIVIDAD: seguimiento de auditorajes

Alcance: determinar el estado de las recomendaciones formuladas.

#### a) Seguimientos concluidos y enviados

Mantenimiento de la infraestructura de tecnologías de información y comunicación-servidores (Soporte de Infraestructura, Operaciones y Procesamiento de la Información y en el Centro de Control de Energía).

Mantenimiento de la infraestructura de tecnologías de información y comunicación-servidores (Secciones Soporte de Infraestructura, Operaciones y Procesamiento de la Información, Centro de Control de Energía).

Sistema de distribución eléctrica (este tema se evaluó en la red eléctrica aérea, red eléctrica subterránea).

Mantenimiento de sistemas automatizados de información (SIMAP).

Mantenimiento de sistemas automatizados de información (SIT).

Gestión de teletrabajo (atención al cliente).

Generación de energía eléctrica (plantas hidroeléctricas Daniel Gutiérrez, El Encanto y Río Segundo).

Proyectos para grandes consumidores (Departamento Eficiencia Energética).

#### b) Seguimientos concluidos y en revisión por parte de la jefatura

Mantenimiento de la infraestructura de tecnologías de información y comunicación-redes (Secciones Administración de Red de Sistemas de Información, Electrónica Digital, Servicios Telemáticos).

Servicios brindados por el Departamento Usuario-implementar equipo de cómputo y periféricos (Secciones Servicios de Internet, Servicios al Usuario Final; Área Sistemas Complementarios).

Mantener equipo de cómputo y periféricos (Sección Servicios al Usuario Final, Área Sistemas Complementarios).



Implementar equipo de cómputo y periféricos (este tema se evaluó en la Secciones Servicios de Internet, Servicios al Usuario Final; Área Sistemas Complementarios).

Mantener equipo de cómputo y periféricos (este tema se evaluó en la Sección Servicios al Usuario Final, Área Sistemas Complementarios).

Planificar y desarrollar sistemas automatizados de información (AIDI-SIINCAS).

Atender inconformidades del servicio presentadas a la ARESEP (este tema se evaluó en la Contraloría de Servicios, Asesoría Jurídica).

Ejecutar solicitudes de servicio-Inspección e instalación de sistemas trifásicos de medición (Sucursales Heredia, Escazú; Sección Control Técnico Comercial).

Facturar y distribuir recibos-Atender servicios de interés social (Secciones Gestión Social, Control Técnico Comercial).

Desarrollar programas en transporte con tecnologías renovables (Departamento Transporte Eléctrico).

Mantenimiento de sistemas automatizados de información (SIROCOM).

Infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones (Secciones Soporte de Infraestructura, Operaciones y Procesamiento de la información).

Prestación de otros servicios (Dirección de Innovación y Eficiencia Energética; (Sucursales Central, Guadalupe, Desamparados; Secciones Control de Pagos, Técnica de las Sucursales).

Gestión de cobro y devoluciones de dinero (Sucursales Guadalupe, Desamparados, Central; Secciones Control de Pagos, Control Técnico Comercial).

Mantenimiento de sistemas automatizados de información (MORPHO).

Desarrollo de sistemas automatizados de información (AIDI-SIINCAS).

Infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones (Departamentos Infraestructura, Comunicaciones).

#### c) Seguimientos que serán realizados en el segundo semestre

Durante el segundo semestre se realizará el seguimiento de las recomendaciones incluidas en los informes enviados durante el primer semestre y las de periodos anteriores que se encuentran en proceso y pendientes de aplicar.

## 2.4 ESTUDIOS QUE SERAN EJECUTADOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE

### 2.4.1 ESTUDIO: infraestructura de tecnología de información y comunicaciones (servidores)

Proceso: dotar de infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones. Subprocesos: implementar infraestructura de tecnologías de información y comunicación; mantener infraestructura de tecnologías de información y comunicación. Alcance: Secciones Soporte de Infraestructura, Operaciones y Procesamiento de la Información, Centro Control de la Energía. Tipo de auditoría: operativa.

2.4.2 ESTUDIO: servicios brindados por el Departamento Usuario a equipo de cómputo y periféricos

Proceso: servicios brindados por el Departamento Usuario. Subprocesos: implementar equipos de cómputo y periféricos; mantener equipos de cómputo y periféricos. Alcance: Sección Servicios al Usuario Final, Área Sistemas Complementarios. Tipo de auditoría: operativa.

2.4.3 ESTUDIO: desarrollo de sistemas automatizados de información

Proceso: dotar de sistemas automatizados de información. Subprocesos: planificar sistemas automatizados de información; desarrollar sistemas automatizados de información. Alcance: Sistema Procesamiento Comercial (SIPROCOM). Tipo de auditoría: operativa.

2.4.4 ESTUDIO: mantenimiento de sistemas automatizados de información

Proceso: dotar de sistemas automatizados de información. Subprocesos: mantener sistemas automatizados de información; dar soporte a aplicaciones. Alcance: Sistema Procesamiento Comercial (SIPROCOM), Sistema Gestión Social (GS social), Sistema Impresión de Recibos de Demandas (DEMANDAS). Tipo de auditoría: operativa.

2.4.5 ESTUDIO: mantenimiento de plantas de generación

Proceso: generar energía eléctrica. Subprocesos: ejecutar el mantenimiento mecánico y civil menor de las plantas de generación eléctrica; reparar y medir elementos mecánicos de plantas hidroeléctricas. Alcance: plantas hidroeléctricas Daniel Gutiérrez, El Encanto, Rio Segundo; eólica Valle Central. Tipo de auditoría: operativa.

2.4.6 ESTUDIO: ejecución de solicitudes de servicio

Proceso: ejecutar solicitudes de servicio. Subprocesos: inspeccionar e instalar sistemas monofásicos de medición; inspeccionar e instalar sistemas trifásicos de medición; actualizar datos en el sistema. Alcance: Sucursales Guadalupe, Desamparados, Central; Sección Administración de la Energía. Tipo de auditoría: operativa.

2.4.7 ESTUDIO: administración de sistemas de medición

Proceso: ejecutar solicitudes de servicio. Subproceso: administrar laboratorio de medidores. Alcance: Sección Laboratorio de Medidores. Tipo de auditoría: operativa.

2.4.8 ESTUDIO: contratación de bienes y servicios de TIC

Proceso: aprovisionar bienes y servicios. Subprocesos: contratar bienes y servicios; administrar servicios contratados. Alcance: dependencias centralizadas y descentralizadas de TIC. Tipo de auditoría: operativa.

2.4.9 ESTUDIO: gestión de teletrabajo

Alcance: dependencias que utilizan esta modalidad de trabajo. Tipo de auditoría: operativa.

2.4.10 ESTUDIO: servicios preventivos

Alcance: servicios de asesoría y advertencia. Tipo de auditoría: especial.

2.4.11 ESTUDIO: estudio especial

Alcance: estudio especial. Tipo de auditoría: especial.

#### 2.4.12 ACTIVIDAD: seguimiento de recomendaciones formuladas por auditores externos

Alcance: determinar el estado de las recomendaciones formuladas por los auditores externos sobre el sistema de tecnología de información.

### 3. OTRAS ACTIVIDADES

#### 3.1 ACTIVIDADES CONCLUIDAS

##### 3.1.1 ACTIVIDAD: autoevaluación de la calidad

Alcance: formular un plan para atender las oportunidades de mejora determinadas en la autoevaluación de calidad del periodo 2013-2014; en cumplimiento de lineamientos de la Contraloría General de la República (CGR), las normas incluidas en el apartado 1.3 del MNEAISP; la norma 210 del MNGASP; las Directrices para la Autoevaluación Anual y la Evaluación Externa de Calidad de las Auditorías Internas del Sector Público; el artículo 34 del ROFAI).

#### 3.2 ACTIVIDADES EN PROCESO DE EJECUCION

##### 3.2.1 ACTIVIDAD: planificación estratégica

Alcance: monitorear el cumplimiento de los planes de acción, iniciativas, indicadores y metas propuestas para atender el plan estratégico de la Auditoría Interna (AI), así como evaluar si la planificación estratégica de la AI se encuentra actualizada y alineada con el Cuadro Mando Integral (CMI) de la CNFL; en cumplimiento de las normas 2.2 y 2.2.1 del Manual de Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público (MNEAISP); la norma 203 del Manual de normas generales de auditoría para el sector público (MNGASP); el artículo 25 del Reglamento de organización y funcionamiento de la auditoría interna (ROFAI).

##### 3.2.2 ACTIVIDAD: planificación del capital humano

Alcance: fortalecer los procesos de selección del capital humano y propiciar la continuidad de las labores de cada puesto, así como potenciar las aptitudes del capital humano de la AI, mediante el desarrollo de planes formulados para contribuir al aseguramiento de la calidad y el proceso de mejora continua de las labores que realiza esta dependencia; en cumplimiento de los artículos 13 (inciso e), 23, 24 y 28 de la Ley general de control interno (LGCI); la norma 2.4 de las Normas de control interno para el sector público (NCISP); la norma 210 del MNGASP; la norma 1.3 del MNEAISP; los artículos 8, 13, 14 y 34 del ROFAI.

##### 3.2.3 ACTIVIDAD: formación del capital humano

Alcance: propiciar que los funcionarios de la AI reúnan los conocimientos necesarios para cumplir las responsabilidades laborales a su cargo, así como contribuir al desarrollo del personal de la AI, tanto en temas generales como específicos de su profesión, con el propósito de lograr los objetivos y metas de esta dependencia; en cumplimiento del artículo 13 (inciso d) de la LGCI; las normas 2.1 (apartado c) y 2.4 de las NCISP; las normas 101, 102, 107 y 210 del MNGAISP; las normas 1.2 y 1.3 del MNEAISP; los artículos 20 (inciso m) y 21 del ROFAI; los objetivos estratégicos 1.1, 1.2 y 3.3 del CMI.

##### 3.2.4 ACTIVIDAD: fortalecimiento del capital humano

Alcance: incrementar el sentido de pertenencia y el compromiso de los funcionarios de la AI para lograr los objetivos de esta dependencia, así como desarrollar actividades que propicien la mejora continua y el logro de los objetivos de la AI; en cumplimiento de los artículos 13 (incisos a y d), 23, 24, 28 y 29 de la LGCI; las normas 2.1 (apartado c), 2.2 (apartado c y d), 2.3, 2.3.2 y 2.4 de las NCISP; las normas 106 y 210 del MNGAISP; la norma 1.3 del MNEAISP; los artículos 27 y 34 del ROFAI; los objetivos estratégicos 1.2, 1.3 y 3.3 del CMI.

### 3.2.5 ACTIVIDAD: crecimiento del capital humano

Alcance: fortalecer el desempeño de los funcionarios de la AI mediante oportunidades de desarrollo de su carrera profesional, con el propósito de contribuir a lograr los objetivos establecidos y el aseguramiento de la calidad, así como promover el desarrollo de los trabajadores de esta dependencia, mediante el establecimiento de planes de carrera que apoyen su desempeño y avance profesional; en cumplimiento del artículo 13 (incisos b y e de la LGCI); las normas 2.2 (apartados c y d) y 2.4 de las NCISP; la norma 210 del MNGAISP; la norma 1.3 del MNEAISP; el artículo 34 del ROFAI.

### 3.2.6 ACTIVIDAD: administración del presupuesto

Alcance: monitorear, evaluar y controlar la ejecución del presupuesto, utilizando los sistemas de información que permitan obtener el dato de los recursos disponibles para atender las necesidades de la AI; así como para considerar los resultados en la formulación de los programas de inversión y operación del siguiente periodo; en cumplimiento de los artículos 57 y 94 de la Ley N° 131 Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos; el artículo 27 de la LGCI; el Manual de Normas Técnicas sobre Presupuesto Público que deben observar las entidades, órganos descentralizados, unidades desconcentradas y municipalidades, sujetos a la fiscalización de la CGR; el Instructivo para la elaboración del Plan Operativo Institucional y Presupuesto 2014; el Manual clasificador por objeto de gasto y el artículo 9 del ROFAI.

### 3.2.7 ACTIVIDAD: gestión documental

Alcance: mantener actualizadas las políticas y metodologías de trabajo que deben ser utilizadas como guía para la ejecución de las actividades a cargo de la AI, así como documentar los procesos que comprenden la función de la AI, con el propósito de propiciar la mejora continua de la ejecución de las actividades asignadas al personal de esta dependencia, según la normativa aplicable y los requisitos de calidad establecidos; en cumplimiento de la norma 2.5 del MNEAISP; las normas 105.01, 201.01, 208.03 y 210.01 del MNGASP; el artículo 26 del ROFAI.

### 3.2.8 ACTIVIDAD: actualización de normativa

Alcance: disponer de documentación estratégica y la normativa vigente que regula las actividades que ejecuta la AI, con el propósito de facilitar la evaluación de su cumplimiento en los estudios de auditoría respectivos; en atención de lo establecido en la norma 209 del MNGASP.

### 3.2.9 ACTIVIDAD: soporte técnico en tecnologías de información

Alcance: identificar las causas de problemas de hardware y software que se presenten en la AI e implementar las respectivas soluciones; administrar el sistema Gestión Procesos de Auditoría y colaborar con la capacitación del personal de esta dependencia en el uso de herramientas computacionales; considerando que el buen funcionamiento del equipo y software con que cuenta la AI es fundamental para realizar las labores asignadas.

## 3.3 ACTIVIDADES QUE SERAN EJECUTADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE

### 3.3.1 ACTIVIDAD: plan de trabajo anual

Alcance: evaluar si el universo fiscalizable de la AI se encuentra actualizado y alineado con los objetivos estratégicos, PAE, POI y GIR de la CNFL, así como determinar los estudios de auditoría que serán realizados en el periodo 2015; en cumplimiento de los lineamientos de la CGR; las normas 2.2. y 2.2.2 del MNEAISP; la norma 203 del MNGASP; el artículo 25 del ROFAI.

## **B. CAMBIOS HABIDOS EN EL ENTORNO DURANTE LA GESTION.**

El principal cambio en el entorno durante el periodo de la gestión, se enmarca en el ordenamiento jurídico y está constituido por la promulgación de la Ley General de Control Interno, legislación que constituye un gran respaldo para las auditorías internas y además define claramente las responsabilidades de la Administración en cuanto el control interno.

Otra legislación relevante formulada en el período está constituida por la Ley N° 8660 Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, la cual estableció modificaciones relevantes en el funcionamiento de las empresas del Grupo ICE.

## **C. ESTADO DE LA AUTOEVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO AL INICIO Y AL FINAL DE LA GESTION.**

De conformidad con las Directrices para la Autoevaluación Anual de Calidad de las Auditorías Internas del Sector Público emitidas por la Contraloría General de la República; todos los años se realiza la evaluación correspondiente y se formula el respectivo plan de mejora para atender las situaciones determinadas.

Los procedimientos utilizados con ese propósito incluyen aspectos sobre la efectividad de la evaluación y mejora de la administración del riesgo; la efectividad de la evaluación y mejora del control; la efectividad de la evaluación y mejora de los procesos de dirección; los servicios que brinda la Auditoría Interna; la planificación de los servicios de la Auditoría Interna; el procesamiento y la calidad de la información recopilada y utilizada por la Auditoría Interna; la comunicación de los servicios de Auditoría Interna; la supervisión del progreso en la implementación de recomendaciones, observaciones y demás servicios que brinda la Auditoría Interna.

Después de haber evaluado los aspectos mencionados en el párrafo anterior usando las herramientas suministradas por la Contraloría General de la República, se formuló el respectivo plan de mejora con base en los resultados obtenidos en la autoevaluación del periodo 2013-2014, así como las conclusiones y recomendaciones de los aspectos relevantes identificados. También se determinó que la Auditoría Interna refleja 97% de nivel global de cumplimiento de los componentes de las Normas para el ejercicio de las auditorías internas en el sector público. Asimismo, los resultados de la autoevaluación de control interno indican un nivel avanzado de 98%.

## **D. ACCIONES REALIZADAS PARA ESTABLECER, MANTENER, PERFECCIONAR Y EVALUAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA DEPENDENCIA, AL MENOS DURANTE EL ÚLTIMO AÑO DESEMPEÑADO.**

Con base en los resultados, conclusiones y recomendaciones de la autoevaluación de calidad de la Auditoría Interna, cada año se formuló y se realizó el seguimiento del plan de mejora correspondiente; proceso que también se llevó a cabo para atender el plan de mejora que resultó de la evaluación externa de calidad de la Auditoría Interna que fue ejecutado por la empresa Deloitte en el 2011.

A continuación se indica el plan de mejora que se formuló con base en los resultados de la autoevaluación del periodo 2013-2014.

Nº	Situación determinada	Acción por implementar	Fecha de inicio estimada	Fecha de conclusión estimada
1	Los riesgos, causas, consecuencias y controles identificados para el sub proceso "Ejecutar estudios" del proceso "Fiscalizar la gestión institucional", no han sido validados. Asimismo, dicha información no ha sido preparada para los procesos y subprocesos que se detallan a continuación, Proceso: Administrar la Auditoría (Subprocesos: Implementar la planificación estratégica de la AI, Desarrollar e implementar el programa de aseguramiento de la calidad, Desarrollar e implementar el plan anual de trabajo, Desarrollar informes de rendición de cuentas); Proceso: Fiscalizar la gestión institucional (Subprocesos: Autorizar y controlar libros de registros, Atender denuncias, Ejecutar el seguimiento de las recomendaciones); Proceso: Brindar servicios preventivos (Subprocesos: Asesorar a la administración, Advertir a la administración).	a. Concluir el proceso de revisión y validación de riesgos, causas, consecuencias y controles identificados para el sub proceso "Ejecutar estudios".	01-08-14.	30-12-14.
		b. Identificar, revisar y validar los riesgos, causas, consecuencias y controles correspondientes a los siguientes procesos y subprocesos, Proceso: Administrar la Auditoría (Subprocesos: Implementar la planificación estratégica de la AI, Desarrollar e implementar el programa de aseguramiento de la calidad, Desarrollar e implementar el plan anual de trabajo, Desarrollar informes de rendición de cuentas); Proceso: Fiscalizar la gestión institucional (Subprocesos: Autorizar y controlar libros de registros, Atender denuncias, Ejecutar el seguimiento de las recomendaciones); Proceso: Brindar servicios preventivos (Subproceso: Asesorar a la administración, Advertir a la administración).	01-10-14.	30-06-15.
2	La evaluación del desempeño no se está realizando en forma inmediata a la conclusión de cada estudio.	Solicitar a las jefaturas que le recuerden a los supervisores que el formulario F-AI-010 "Evaluación del desempeño", debe ser aplicado al concluir cada estudio de auditoría.	01-08-14.	30-01-15.

Nº	Situación determinada	Acción por implementar	Fecha de inicio estimada	Fecha de conclusión estimada
3	Algunos aspectos procedimentales que están formalmente definidos en cuanto a la elaboración técnica, documentación y supervisión de los papeles de trabajo, no se están llevando a cabo de conformidad con lo establecido (a manera de ejemplo se citan los siguientes casos: utilización inadecuada de los formularios existentes para desarrollar la fase de "Revisión preliminar"; exceso del tamaño límite definido para archivar los papeles de trabajo en el GPA; falta estandarizar los requisitos de firma y fecha de aprobación del formulario de control de calidad).	Girar instrucciones a las jefaturas para que los supervisores ejerzan mayor control de aspectos relacionados con la conformación, documentación y técnica de los papeles de trabajo, según las oportunidades de mejora que se determinaron durante esta autoevaluación.	01-08-14.	30-01-15.

#### **E. PRINCIPALES LOGROS ALCANZADOS DURANTE LA GESTIÓN, EN CUMPLIMIENTO DE LA PLANIFICACION INSTITUCIONAL O DE LA DEPENDENCIA.**

Uno de los principales logros alcanzados durante la gestión es la implementación del Sistema Gestión de Procesos de Auditoría a partir del 2000, constituyéndose esta Auditoría Interna en pionera en esta materia, pues fue la primera unidad del sector público en utilizar una herramienta de esta naturaleza, la cual impulsa la filosofía de cero papeles y la transmisión de conocimientos entre los funcionarios de esta área, tomando en cuenta que entre otros aspectos, recopila de manera digital el resultado y los respaldos de todos los estudios de auditoría ejecutados durante el periodo correspondiente. La utilización de dicho sistema se ha venido consolidando en los años siguientes, posicionándose como una herramienta fundamental para el desarrollo de las actividades que le competen a esta dependencia.

Asimismo, durante el 2013 se inició la remisión de los informes con los resultados de los estudios de auditoría, utilizando la firma digital y eliminando el envío de documentos en forma impresa, con los conocidos beneficios que esto conlleva en el ahorro de papel y su impacto en la conservación de los recursos naturales; constituyéndose en la primera dependencia de la empresa que aplicó esta medida, lo cual también ocasionó su utilización en otras dependencias, que respondían los informes mediante un mecanismo similar.

Otro aspecto relevante de comentar es la consolidación de una metodología para elaborar el plan de trabajo anual, la cual está basada en riesgos y alineada con la Gestión Integral de Riesgos de la empresa, aspecto que permite evaluar los procesos más relevantes definidos por la Administración, en un ciclo de fiscalización que comprende tres años, acorde con lo establecido por otras auditorías internas a nivel nacional e internacional.

Además, durante el periodo de gestión se formularon y actualizaron periódicamente los documentos internos que regulan la labor de esta dependencia, considerando el Reglamento de Organización y

Funcionamiento de la Auditoría Interna, así como las respectivas Políticas, Planeamiento Estratégico, Principios Éticos, Políticas, Procedimientos, Instructivos, Directrices e Indicadores de Gestión.

Los aspectos comentados en los párrafos anteriores permitieron lograr un alto cumplimiento de lo programado en los planes de trabajo anuales, lo que se refleja en los informes con los resultados de los estudios de auditoría que se remitieron a la Administración planteando recomendaciones sobre aspectos de dirección, riesgos y control; las cuales conforman el valor agregado que ha aportado la Auditoría Interna para la consecución de los objetivos empresariales en los periodos correspondientes.

#### **F. ESTADO DE LOS PROYECTOS MÁS RELEVANTES DESDE EL INICIO DE LA GESTION Y DE LOS QUE DEJO PENDIENTES DE CONCLUIR.**

Todos los proyectos planteados durante el periodo de gestión fueron concluidos en los plazos establecidos.

#### **G. ADMINISTRACION DE LOS RECURSOS FINANCIEROS ASIGNADOS DURANTE LA GESTION.**

De conformidad con las directrices definidas por la Administración sobre esta materia, anualmente se formuló el presupuesto para atender los requerimientos de la Auditoría Interna. Para el control de la ejecución de los montos presupuestarios asignados, se consideraron los lineamientos emitidos sobre la contención del gasto para contribuir a mejorar la situación financiera de la empresa. En ese sentido, mensualmente se prepararon reportes a nivel interno, con base en los cuales se realizó un estricto seguimiento del comportamiento de las partidas correspondientes.

#### **H. ESTADO ACTUAL DE CUMPLIMIENTO DE INSTRUCCIONES GIRADAS POR LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA O CUALQUIER OTRO ORGANO DE CONTROL EXTERNO.**

A la fecha no existen disposiciones giradas a la Auditoría Interna por parte de la Contraloría General de la República ni ningún otro órgano de control externo.

#### **I. ESTADO ACTUAL DE CUMPLIMIENTO DE INSTRUCCIONES GIRADAS POR LA AUDITORIA INTERNA.**

No aplica.

#### **J. SUGERENCIAS PARA LA BUENA MARCHA DE LA DEPENDENCIA, CUANDO APLIQUE.**

No se determina la existencia de alguna situación especial que deba incluirse en este punto.

#### **K. RECOMENDACIONES U OBSERVACIONES SOBRE OTROS ASUNTOS DE ACTUALIDAD QUE SE DEBEN ENFRENTAR O APROVECHAR EN LA DEPENDENCIA.**

No se determina la existencia de alguna situación especial que deba incluirse en este punto.

---

Fredy Ocampo Cordero

Auditor Interno

2014-08-01