

Memorando
CEM-100-2019

31 de octubre de 2019

A: Lissette Montoya Gamboa
Subgerencia

DE: Ema Rebeca Alfaro Araya
Contraloría Empresarial

ASUNTO: Informe Evaluación Sistema Control Interno.

De conformidad con el Plan de Trabajo de esta Contraloría Empresarial para el 2018, se presenta el Informe de la Evaluación del Sistema de Control Interno, el cual se remite a Junta Directiva para su conocimiento.

Muchas gracias.

Copia: Ana Yanci Herrera Murillo
Junta Directiva
Edgar Allan Benavides Vílchez
Marisela Sánchez González
Luis Diego Oviedo Zamora
Elizabeth Gamboa Gamboa
Arcelia Oviedo Gómez
Johann Orlando Montero Araya
Yoselin Mora Zúñiga
Laura Castro Chaves
María Yorleni Camacho Esquivel
Ginnés Rodríguez Pérez
Silvia López Garat
Alexander Arguedas Oviedo
Yessenia Víquez Rodríguez
Manuel Conejo Quesada
Luis Enrique Salas Esquivel
Bernardo Hernández Barquero
María de los Ángeles Fonseca Hidalgo
Alexander Solano Vargas
John Ramírez Alfaro
Roger Sánchez Vega
Luis Fernando Aguilar Valerio
Daisy Villalobos Cruz
Jenny Campos Arrieta

Anexos: CEM-2019-IF-009

Creado por Meredith Torres Castro



31 de octubre de 2019
CEM-2019-IF-009

CONTRALORÍA EMPRESARIAL

INFORME FINAL:

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE **CONTROL INTERNO**

Remitido mediante el memorando CEM-100-2019



Contraloría Empresarial Firmas de validación		
Realizado por	Revisado por	Aprobado por
Jenny Campos Arrieta Auditora Interna	Daisy Villalobos Cruz Directora de Auditoría	Ema Rebeca Alfaro Araya Contralora Empresarial



Tabla de contenidos

1	RESUMEN EJECUTIVO.....	5
1.1	¿Qué se examina?.....	5
1.2	¿Por qué es importante?.....	6
1.3	¿Qué se encuentra?	6
1.4	¿Qué sigue?.....	6
2	INTRODUCCIÓN	6
2.1	Origen	6
2.2	Objetivo	7
2.3	Alcance y naturaleza	7
2.4	Antecedentes.....	7
2.5	Aspectos favorables	7
3	RESULTADOS GENERALES.....	7
3.1	Ambiente de control.....	7
3.2	Actividades de control	8
3.3	Valoración del riesgo	10
3.4	Sistemas de información.....	10
3.5	Seguimiento del sistema	11
4	Hallazgos	11
4.1	Actividades de control	12
4.1.1	Control de activos.....	12
4.1.2	Registros contables.....	12
4.1.3	Otros.....	13
4.2	Sistemas de Información	13
5	CONCLUSIONES	14
6	ACTOS SUBSECUENTES.....	14
7	RECOMENDACIONES	15
7.1	Al Sr. Luis Diego Oviedo Zamora, Director del Negocio de APH, o a quien ocupe su lugar	15



7.2	Al Sr. Johan Orlando Montero Araya, Director de NETI, o a quien ocupe su lugar	15
7.3	A la Sra. Ginnes Rodríguez Pérez, Líder de Comunicación e Imagen Externa, o a quien ocupe su lugar.....	15
7.4	Al Sr. Manuel Conejo Quesada, Líder de GISA, o a quien ocupe su lugar.....	16
7.5	Al Sr. Luis Enrique Salas Esquivel, Líder de GDH, o a quien ocupe su lugar	16
7.6	Al Sr. Alexander Solano Vargas, Líder de Gestión Contable, o a quien ocupe su lugar	16
7.7	Al Sr. Alexander Arguedas Oviedo, Líder de Administración de Almacenes e Inventarios, o a quien ocupe su lugar	16
8	ANEXOS.....	17
8.1	Análisis de las observaciones recibidas por la Administración	17
8.2	Aspectos de la LGCI	17

Tabla de acrónimos y abreviaciones

Abreviatura	Significado
LGCI	Ley General de Control Interno
CGR	Contraloría General de la República
MIDEPLAN	Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica
ESPH	Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A.
CEM	Contraloría Empresarial
APH	Negocio de Agua Potable e Hidrantes
NETI	Negocio Tecnologías e Infocomunicaciones
DOSTE	Desarrollo, Operación y Soporte Tecnológico
GISA	Gestión de Infraestructura y Servicios de Apoyo
GDH	Gestión y Desarrollo Humano

1 RESUMEN EJECUTIVO

1.1 ¿Qué se examina?

Este estudio inspecciona la suficiencia, cumplimiento y validez del Sistema de Control Interno, para proponer oportunidades de mejora según lo establecido en la LGCI, artículo 22, inciso b). Su alcance abarca los años 2017 y 2018.



1.2 ¿Por qué es importante?

Con base en la ley indicada, se debe realizar un seguimiento al Sistema de Control Interno para valorar la calidad de su funcionamiento y asegurar que los hallazgos de la auditoría y los resultados de otras revisiones se atiendan con prontitud. Se debe comprobar que los controles son definidos de conformidad con las características de la Empresa y que sean aplicados oportunamente, para conocer cualquier situación anómala o adversa en la gestión institucional.

1.3 ¿Qué se encuentra?

En el componente ambiente de control, prevalece un alto cumplimiento de la mayoría de las normas que lo componen, en términos generales. Respecto a la valoración de riesgos, se cumple con lo solicitado de manera agrupada, ya que la Empresa cuenta con un sistema para ello y la Administración realiza esfuerzos continuos para vincularlo con los procesos empresariales.

En cuanto al componente de actividades de control, se concluye que la mayoría de las normas se cumplen, pero todavía hay aspectos que mejorar, específicamente en el seguimiento y control del resguardo de los vehículos y sus llaves; en el acatamiento del proceso de recibo, verificación y entrega de materiales en lo que concierne al cable de fibra óptica; en la falta de ingreso al sistema de inventario del material sobrante, retirado de la red y que físicamente se ubica en predios; y en el registro de mano de obra de funcionarios que se dedican al NETI.

Las normas de sistemas de información tienen un grado alto de cumplimiento, más debe mejorarse la oficialización de las firmas digitales en el sistema de control documental e informes de gestión con las partes interesadas.

En el seguimiento de control, la mayoría de las normas se cumplen de forma integrada.

1.4 ¿Qué sigue?

Con fundamento en los resultados obtenidos y con el propósito de mejorar la gestión de la Administración, se giran recomendaciones para fortalecer las actividades de control acerca de la custodia de vehículos y sus llaves, consecución de procedimientos y directrices, registros contables y recurrencia de informes.

2 INTRODUCCIÓN

2.1 Origen

En cumplimiento con el Plan Anual 2018 de la CEM y en atención a lo establecido en la LGCI, artículo 22, inciso b), se da seguimiento al Sistema de Control Interno Institucional.



2.2 Objetivo

Verificar la suficiencia, cumplimiento y validez del Sistema de Control Interno y proponer las oportunidades de mejora que se estimen convenientes.

2.3 Alcance y naturaleza

El período del estudio comprende del 2017 al 2018, sin embargo, en algunos casos se estima necesario considerar períodos anteriores o posteriores. Se abarca la evaluación de los componentes ambiente de control, actividades de control, valoración de riesgos, sistemas de información y seguimiento, para toda la institución.

Con respecto a las normas relacionadas con la gestión y el control de las tecnologías de información, no son abarcadas porque dentro del Plan Anual se incluyen estudios específicos relacionados con estas normas.

2.4 Antecedentes

Durante el 2014, 2016 y 2017, la CEM desarrolla evaluaciones acerca del Sistema de Control Interno, en las cuales se le brinda a la Administración Activa una serie de oportunidades de mejora, que se han estado implementando para corregir las debilidades encontradas.

2.5 Aspectos favorables

Para la elaboración del estudio, se cuenta con el aporte de funcionarios de diferentes áreas de la Administración, quienes proporcionan de forma oportuna toda la información solicitada.

3 RESULTADOS GENERALES

La CEM hace referencia a resultados generales de la evaluación que no constituyen hallazgos o medidas de mejora.

3.1 Ambiente de control

Al evaluar las normas específicas del ambiente de control, se obtienen los siguientes resultados:

- a. El Comité de Gestión de la Ética Empresarial atiende la recomendación de fortalecer el tema de las denuncias en las actividades programadas para el mes de la ética. Al inicio de cada actividad, se realiza una presentación referente a las funciones de este Comité y se coloca un stand informativo en conjunto con el Tribunal de Ética, con el



propósito de reforzar el conocimiento para denuncias, las funciones del Comité Gestión de la Ética, del Tribunal de Ética y del Comité de Acoso Sexual.

- b. El Comité de Gestión de la Ética Empresarial realiza modificaciones a la herramienta de evaluación anual, cuyos resultados brindan información más detallada y específica que años anteriores, concernientes a la actuación de los niveles jerárquicos superiores. En el Plan de Trabajo 2018, se incluyen los objetivos, las acciones anuales del programa de la ética, el avance de la actividad y la evidencia respectiva.
- c. Al revisar el cumplimiento de la remisión de las evaluaciones de desempeño a GDH, correspondientes al 2017, se concluye que existe un mayor compromiso y disposición de parte de las jefaturas, principalmente de los niveles superiores de la Institución, para evaluar y retroalimentar el desempeño de sus subalternos y, por ende, que la Gerencia General pueda evaluar a los directores. Por tanto, se cuenta con mayor cantidad de datos para diseñar programas de capacitación y fortalecer la retroalimentación hacia el colaborador.
- d. El Proceso de GDH establece para el 2019 cambiar la herramienta de evaluación de desempeño, basada en el modelo de gestión por competencias. Producto de la Ley N° 9635 "Fortalecimiento de las Finanzas Públicas", el MIDEPLAN dicta lineamientos que deben cumplir las evaluaciones de desempeño para el pago de anualidades. Por ello, GDH ha determinado que en la evaluación del 2020 se aplicará una nueva herramienta basada en competencias y metas.
- e. Se realiza un seguimiento por parte de la CEM al Proyecto de Implementación del Modelo de Desarrollo Organizacional. Al respecto, la Junta Directiva emite el acuerdo JD-068-2017.

3.2 Actividades de control

Al verificar el cumplimiento de las normas que aplican a este componente, se observa que en su mayoría se cumplen. Los principales resultados son los siguientes:

- a. En el 2018, se modifica el Reglamento de Compras y Contrataciones de la ESPH, específicamente en el artículo 113, para que en los casos que se remate equipo nuevo, se cuente con la autorización de la Gerencia. Con ello, se establece la rendición de cuentas.
- b. Con respecto a las recomendaciones de la CGR relacionadas con la auditoría de carácter especial de la gestión empresarial en el traspaso de bienes de las municipalidades accionistas a la ESPH, la cual es realizada en el 2015 (oficio DFOE-AE-651 del 14/12/2015, informe DFOE-AE-IF-14-2015), se le ha dado seguimiento por parte de la Administración. Al respecto, se han remitido cuatro informes: DAJ-87-2016 del 30/08/2016, DAJ-36-2017 del 22/03/2017, DAJ-9-2018 del 19/01/2018 y DAJ-84-2018 del 18/05/2018.



En el cuarto informe, se da por concluida la primera etapa que incluye la inscripción de 10 fincas por parte de la Empresa y 2 adicionales a cargo de la Notaría del Estado. Con respecto a la segunda etapa que corresponde a la inscripción de cinco fincas municipales no incluidas en el informe de la CGR, la Administración Activa ha estado en coordinación con las Municipalidades de Heredia y San Rafael. Por último, la tercera etapa pretende la inscripción a nombre de la ESPH de inmuebles que en la actualidad están inscritos a terceros (entes públicos y privados).

- c. Se han presentado mejoras en la remisión de informes de inventarios de las bodegas virtuales, las cuales detallan las justificaciones de las causas de los sobrantes, faltantes y el monto de las diferencias.
- d. En lo concerniente a la Bodega Scada (que no es bodega virtual), se observa la devolución del material sobrante y retirado de la red. En la visita realizada el 17 de diciembre de 2018, se verifica un cambio respecto a la visita del 2017, ya que se encuentra ordenada y sin materiales en los estantes de trabajo ni en el suelo.

Las afueras de la bodega se encuentran limpias, excepto por un material sobrante que estaba listo para entregar al Almacén, el cual se devuelve y se espera donar a centros educativos los que son considerados como obsoletos. También, se realiza una visita a la caseta del Tanque Chamaco y se observa muy desordenada, con material tirado y revuelto; sin embargo, posterior a esta visita la Unidad de Optimización comienza con un levantamiento de los materiales para separar los desechos, los materiales reutilizables y el material que ingresa al Almacén. El 07 de enero de 2019, se verifica que la bodega quede desocupada.

- e. Se evalúa la distribución de tiempo que realiza el Director de Telecomunicaciones (antes de la segregación de NETI y DOSTE) y se observa que para el 2018 la distribución de la mano de obra de NETI es razonable.
- f. Se verifican los registros del contrato de Asesoría Legal a la Junta Directiva y se comprueba que el 49,02% de las facturas por este servicio se registraron a NETI.
- g. En el 2018, se solicita la apertura del Libro de Actas para Concursos de Desarrollo y Promoción de Ofertas, a cargo de Administración de Contratos y Gestión de Compras; no obstante, se evidencia que dicho libro se inicia sin la apertura por parte de la CEM.
- h. En cuanto a los Libros de Actas, son custodiados por la Secretaria de Junta Directiva. En febrero de 2019, se transcriben actas de la Asamblea de Accionistas de la ESPH sin que el libro estuviese legalizado por la CEM. En el 2018, se trasladan los Libros de Actas de 1994 a 1997 al Archivo Nacional de Costa Rica.



3.3 Valoración del riesgo

Se realiza una evaluación general para determinar la existencia de un sistema de valoración de riesgos y no aspectos de operación de dicho sistema, debido a que ese alcance será necesario abordarlo en una auditoría exclusiva del tema, en la que se obtendrán los siguientes resultados:

- a. En el informe de seguimiento de proyectos, existe un apartado de valoración del riesgo donde se comunica el estado de los riesgos a los cuales hay que darles seguimiento. Se observa que, a partir del informe del primer semestre de 2018, se acata la recomendación de la CEM referente a ampliar el análisis de los riesgos por proyecto, lo que permite que sea de utilidad para retroalimentación hacia los Directores de los respectivos negocios.
- b. En el seguimiento de riesgos, se le ha adicionado la justificación correspondiente, el estado del riesgo y su fundamento, para que sea incluido el cumplimiento de la medida, en caso de ser eficaz y eficiente.
- c. El SISPLAN permite adjuntar documentos para evidencia y una bitácora con el registro de las acciones realizadas por cada uno de los participantes en el flujo de revisión, con lo cual se fortalece el Sistema de Control Interno para la toma de decisiones, al identificar y realizar los cambios necesarios, además de contar con datos que respaldan el proceso de valoración de datos.
- d. Se aplica la valoración de riesgo al Plan Estratégico Institucional para cada una de las perspectivas estratégicas. En el 2018, se identifican y valoran los riesgos por proceso, producto de una "no conformidad" de una auditoría realizada por INTECO en el 2017.

3.4 Sistemas de información

En la evaluación realizada a este componente, se observa lo descrito a continuación:

- a. El Sistema de Control Documental aún presenta funcionalidad limitada, ya que entre otras características no permite el enlace de memorandos, sus respuestas, ni soporta firma digital. Se cuenta con un proyecto preliminar cuyo alcance inicial abarca el módulo de correspondencia de este sistema y una propuesta de los lineamientos de uso de firma digital por parte de los funcionarios de la ESPH.
- b. A partir de octubre de 2017, el Archivo Central depende jerárquicamente del macro proceso Gestión Integrada, tras una delegación dada por la Gerencia. El artículo 32 del Reglamento Ejecutivo de la Ley del Sistema Nacional de Archivos, Decreto Ejecutivo N° 40554-C, publicado en el Alcance N° 217 a La Gaceta N° 170 del 07/09/2017; señala que los Archivos Centrales dependerán de la máxima autoridad administrativa, con el propósito que se les brinde respaldo por parte del nivel más



alto de la institución. Al tener autonomía administrativa, la ESPH puede determinar a lo interno de la institución cuál es la máxima autoridad administrativa de la empresa, para así determinar a qué instancia deberá pertenecer el Archivo Central.

- c. A partir de la implementación de la factura electrónica, se realiza una mejora en el SAF para incluir la factura y confirmación del Ministerio de Hacienda, mas queda pendiente obtener los dispositivos de firma digital para los líderes. En noviembre de 2018, se implementa un plan piloto con los líderes de APH para brindarles los dispositivos de firma digital que serán utilizados en el firmado de la factura electrónica (PDF).
- d. En el 2018, se realiza el Informe de Indicadores de Servicio al Cliente. Con base en los resultados de esta encuesta, se solicita un programa de mejora con cronograma de actividades e indicadores que permitan medir su efectividad, el cual deberá presentarse en el 2019.

3.5 Seguimiento del sistema

Al verificar el cumplimiento de las normas que aplican a este componente, se anotan los principales resultados:

- a. La Empresa tiene establecidos algunos mecanismos que le permiten revisar con frecuencia el cumplimiento del Control Interno, a saber: movimientos presupuestarios, adjudicaciones de contrataciones, inversiones, pagos, proyectos y el cumplimiento de acuerdos de Junta Directiva.
- b. Durante el 2017 y 2018 se realiza la autoevaluación de Control Interno. En el 2017, se le efectúa al Negocio de Energía Eléctrica y Alumbrado Público, el cual está en seguimiento; se establecen acciones con fecha de cumplimiento hasta el 2019 y se concluyen las programadas para el 2017.
- c. En el año 2018, se evaluó de manera general el Sistema de Control Interno, ubicándose en un nivel "Experto", con una calificación promedio de 81,51, y el componente de valoración de riesgo fue el más bajo con 79,3 y el de seguimiento, el que obtuvo la mejor nota de 84,9. Se determinó que existen oportunidades de mejora que permiten optimizar la gestión de la organización.

4 Hallazgos

Se detallan los hallazgos encontrados en el estudio.



4.1 Actividades de control

4.1.1 Control de activos

En cuanto al control de los activos, se observan las siguientes debilidades:

- a. Con respecto al control de los vehículos que se encuentran en predios de la Empresa, el Centro de Monitoreo remite cada día información de todos los vehículos y sus respectivas llaves al Líder de GISA. Durante agosto de 2017 hasta diciembre de 2018, se encuentran llaves de vehículos que no fueron entregadas a los oficiales de seguridad para su custodia, situación que en su mayoría corresponde a los mismos vehículos, donde algunos no son guardados en el lugar que les pertenece. Al respecto, existen debilidades por parte de GISA, ya que no se les da un seguimiento a esos casos.
- b. Se cuenta con un informe de rotación de inventarios; empero, aún se encuentra pendiente la recomendación de la CEM de identificar las fechas de la última entrada y salida del material, con el propósito de utilizarlo como insumo para la toma de decisiones, previo a realizar el presupuesto de compras de los materiales para el siguiente año y rotar los materiales existentes¹.
- c. Referente al manejo del cable de fibra óptica, se incorporan los controles de los carretes de cable de fibra óptica en las etapas de recibo, devoluciones, y entrega de material en el instructivo "Recibo, verificación y entrega de materiales SOP-CS-I-003(1)". Se elabora una muestra de requisiciones de dicho material para enero a diciembre de 2018 y se constata que en un 95% no se indica la numeración del cable de las puntas de inicio y final. Por otro lado, en un 50% de la muestra en las devoluciones de material, no se señala la numeración de las puntas de inicio y final del cable que se entrega.
- d. En el Predio Carbonal se observa que hay varias mini bodegas, cada una con su propio y diverso material y equipo, tales como tornillos, pegamento PVC, soldadura, cemento, galones de aceite acrílico, hidrómetros, uniones dressert, galones de anticorrosivo, galones de pintura, llantas, ceras para carro, cajas para medidor, tee, entre otros. El material se encuentra revuelto y en ocasiones tirado, por lo que existe inseguridad para la pérdida del material.

4.1.2 Registros contables

En cuanto a la exactitud que deben tener los registros contables, se observa:

- a. De agosto de 2017 a diciembre de 2018, el funcionario encargado de la planificación de NETI realiza la distribución de mano de obra a los negocios de Acueductos (18,58%), Distribución (13,28%), Alumbrado Público (1,77%),

¹ Ver apartado de actos subsecuentes.



Tarifa Hídrica (1,77%) y Telecomunicaciones (64,61%); las iniciativas y la atención de proyectos externos corresponden a NETI.

- b. Del kilometraje consumido por el vehículo 06-19 en el 2018, un 77,23% corresponde a NETI y por el vehículo 06-32, un 54,94% se carga a dicho Negocio. En ambos casos, todo el kilometraje consumido se registra de manera contable a la Administración, a pesar de que los choferes especifican para qué negocio se utilizan los vehículos.
- c. Algunos funcionarios de NETI mantienen activos de otros negocios como Administración, Distribución de Energía Eléctrica y Agua Potable. En el caso del Director de NETI, tiene asignados activos del Negocio de Administración (10% del valor de los activos asignados).

4.1.3 Otros

En el 2018, se presentan informes de fin de gestión del Contralor Interno, del Líder del Fondo de Retiro, Ahorro y Préstamo y del Líder de Gestión Contable. Al respecto, se determina que no se cumple con el plazo del último día de labores, o bien si es en forma repentina, diez días hábiles después según lo establecido en la directriz de la CGR N° D-1-2005-CO-DFOE.

Puesto del funcionario	Fecha de finalización de su relación laboral	Fecha de recibido del informe por GDH	Diferencia de días
Líder FRAP	30/09/2018	08/10/2018	8
Líder Gestión Contable	08/10/2018	30/11/2018	53

4.2 Sistemas de Información

En cuanto al componente de sistemas de información, se determinan las siguientes debilidades:

- a. Comunicación e Imagen Externa tiene establecido un trabajo de gestión de comunicación con partes interesadas: medios de comunicación, comunidades, gobierno, municipalidades, clientes, a través del plan de trabajo de mercadeo; sin embargo, durante el año 2018 no se realizó el informe, el cual es un insumo para su verificación.



5 CONCLUSIONES

1. El estudio evidencia mejoras en temas como ética, evaluaciones de desempeño, legalización de terrenos, informes de inventarios de las bodegas virtuales e informes de seguimiento de proyectos en cuanto al estado de los riesgos.
2. En Predio Carbonal existen minibodegas en las que se encuentran almacenados equipos y materiales diversos, lo que podría ocasionar pérdida y la distorsión de los registros contables.
3. Los registros contables para la distribución de la mano de obra del encargado de la planificación de NETI, se realiza sin considerar los proyectos a los que les da seguimiento.
4. Algunos funcionarios de NETI tienen asignados activos de otros negocios de la Empresa.
5. En el 2017 se traslada el Archivo Central hacia la Gestión Integrada.
6. El instructivo "Recibo, verificación y entrega de materiales SOP-CS-I-003(1)" no cumple con lo referente a la anotación de los números de puntas de inicio y final del cable de fibra óptica en las entregas y devoluciones.
7. El informe acerca del trabajo que realiza Comunicación e Imagen Externa con las partes interesadas no fue elaborado en el 2018.
8. Falta un seguimiento por parte de GISA con respecto al control de los vehículos y sus llaves que se resguardan en predios propiedad de la Empresa.
9. Los informes de fin de gestión no se remiten a GDH en el plazo establecido en la directriz de la CGR N° D-1-2005-CO-DFOE.
10. Los registros de la distribución del kilometraje de algunos vehículos no se realizan al Negocio que solicita su uso.
11. En el informe de rotación de inventarios, no se completan las fechas de la última entrada y salida del material.

6 ACTOS SUBSECUENTES

Debido al estudio realizado por la CEM, la Administración Activa realiza cambios tendientes a mejorar el SCI, por lo que la recomendación redactada para el hallazgo 4.4.1, inciso b) se implementa durante el 2019, antes de la emisión de este informe y queda de la siguiente forma:



1. Reiterar que el informe de rotación de inventarios debe identificar las fechas de la última entrada y salida del material, con el propósito de que se utilice como insumo para la toma de decisiones, de previo a la elaboración del presupuesto de compras de los materiales para el siguiente año, así como dar rotación a los materiales existentes. (Hallazgo N.º 4.1.1, inciso b, Conclusión N.º 11).

Queda pendiente la verificación por parte de la CEM.

7 RECOMENDACIONES

En cumplimiento de la normativa aplicable, esta CEM indica las siguientes recomendaciones, que están sujetas a lo dispuesto en los artículos 37 y 38 de la LGCI (ver anexo 8.2):

7.1 Al Sr. Luis Diego Oviedo Zamora, Director del Negocio de APH, o a quien ocupe su lugar

1. Devolver el material sobrante y retirado de la red al Almacén, el cual se encuentra en las minibodegas del Predio Carbonal, para controlar su uso y la posibilidad que ocurra pérdida de material; a más tardar el 31 de enero de 2020. (Hallazgo N.º 4.1.1, inciso d, Conclusión N.º 2).

7.2 Al Sr. Johan Orlando Montero Araya, Director de NETI, o a quien ocupe su lugar

1. Instruir al funcionario encargado de la planificación y de los proyectos, acerca del deber de cumplir con los lineamientos establecidos en la Empresa para el registro de la mano de obra, con el fin de que cada proyecto se asigne a la orden de trabajo que corresponde; a más tardar el 29 de noviembre de 2019. (Hallazgo N.º 4.1.2, inciso a, Conclusión N.º 3).
2. Cumplir con lo establecido en el Manual de Normas Generales para el Control de Activo Fijo, específicamente en el artículo N.º 30, para que los funcionarios de NETI que tienen bajo su responsabilidad activos de otros negocios, atiendan la normativa; a más tardar el 29 de noviembre de 2019. (Hallazgo N.º 4.1.2, inciso c, Conclusión N.º 4).

7.3 A la Sra. Ginnes Rodríguez Pérez, Líder de Comunicación e Imagen Externa, o a quien ocupe su lugar

1. Realizar de forma anual el informe de gestión con las partes interesadas (medios de comunicación, boletines, comunicación con comunidades, Municipalidades, Gobierno), con el propósito de documentar la información que se transmite a las instancias



externas a la institución; a más tardar el 28 de febrero de cada año. (Hallazgo N.º 4.2, Conclusión N.º 7).

7.4 Al Sr. Manuel Conejo Quesada, Líder de GISA, o a quien ocupe su lugar

1. Realizar el seguimiento del reporte de control de los vehículos que se resguardan en los predios de la Empresa, específicamente respecto a los casos en los que el chofer no cumple con dejar el vehículo en el lugar que corresponde y/o no se dejan sus llaves en custodia de los oficiales de seguridad; a más tardar el 29 de noviembre de 2019. (Hallazgo N.º 4.1.1, inciso a, Conclusión N.º 8).
2. Distribuir el registro del recorrido de vehículos (combustible, mantenimientos, seguros, alquileres, entre otros) de las unidades 06-19 y 06-32 a los negocios que disponen de ellos, incluyendo el NETI; a más tardar el 16 de diciembre de 2019. (Hallazgo N.º 4.1.2, inciso a, Conclusión N.º 10).

7.5 Al Sr. Luis Enrique Salas Esquivel, Líder de GDH, o a quien ocupe su lugar

1. Cumplir con la directriz de la CGR N.º D-1-2005-CO-DFOE, referente al plazo de remisión de los informes de fin de gestión; a más tardar el 29 de noviembre de 2019. (Hallazgo N.º 4.1.3, Conclusión N.º 9).

7.6 Al Sr. Alexander Solano Vargas, Líder de Gestión Contable, o a quien ocupe su lugar

1. Realizar a partir de enero de 2019, el ajuste contable del costo de mano de obra del funcionario encargado de la planificación de los proyectos de NETI, según la orden de trabajo que corresponde a cada proyecto; a más tardar el 31 de diciembre de 2019. (Hallazgo N.º 4.1.2, inciso a, Conclusión N.º 3).
2. Efectuar el registro contable de todos los costos relacionados con el uso de los vehículos números 06-19 y 06-32 (combustible, mantenimientos, seguros, alquileres, entre otros) hacia el negocio correspondiente, incluyendo el NETI, así como el ajuste contable a partir de enero de 2019; a más tardar el 31 de diciembre de 2019. (Hallazgo N.º 4.1.2, inciso b, Conclusión N.º 10).

7.7 Al Sr. Alexander Arguedas Oviedo, Líder de Administración de Almacenes e Inventarios, o a quien ocupe su lugar

1. Cumplir con lo indicado en el procedimiento de recibo, devoluciones y entrega de material respecto al cable de fibra óptica y con el control de las entradas y salidas, ya



que se considera muy usado por NETI para los proyectos que realiza; a más tardar el 29 de noviembre de 2019. (Hallazgo N.º 4.1.1, inciso c, Conclusión N.º 6).

8 ANEXOS

8.1 Análisis de las observaciones recibidas por la Administración

Detalle	Cumplimiento de la recomendación redactada para el hallazgo N.º 4.4.1, inciso b, referente al registro contable de los costos relacionados con el uso de los vehículos.					
Observaciones de la Administración	El alcance de la recomendación menciona realizar el ajuste contable a los costos de combustible, mantenimientos, seguros, alquileres, entre otros, asociados a los vehículos 06-19 y 06-32; sin embargo, en este caso lo que se ajustaría para el 2019 es solo lo correspondiente a combustible, ya que este rubro es el único que a la fecha se registra a las cuentas contables de cada vehículo y luego se distribuye. Los demás rubros se registran de forma directa al gasto y no se pueden distribuir.					
¿Se acoge?	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	Parcial	<input type="checkbox"/>
Argumentos de la CEM	Se elimina en la recomendación el desglose de los rubros (combustible, mantenimientos, seguros, alquileres, entre otros), y se indica que se efectúe el registro contable de todos los costos relacionados con el uso de los vehículos.					

Detalle	Cumplimiento de la recomendación redactada para el hallazgo N.º 4.1.2, inciso b, referente al informe de rotación de inventarios.					
Observaciones de la Administración	El informe de rotación cuenta con lo solicitado, lo cual fue implementado este año.					
¿Se acoge?	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	Parcial	<input checked="" type="checkbox"/>
Argumentos de la CEM	La verificación la realiza la CEM posteriormente.					

8.2 Aspectos de la LGCI

De acuerdo con las instrucciones de la CGR, se recuerdan los artículos N° 36, 37 y 38 de la LGCI:

Artículo 36. —**Informes dirigidos a los titulares subordinados.** Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:

- a) El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados.
- b) Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes.
- c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.

Artículo 37. —**Informes dirigidos al jerarca.** Cuando el informe de auditoría esté dirigido al jerarca, este deberá ordenar al titular subordinado que corresponda, en un plazo improrrogable de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de tales recomendaciones, dentro del plazo indicado deberá ordenar las soluciones alternas que motivadamente disponga; todo ello tendrá que comunicarlo debidamente a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente.

Artículo 38. —**Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República.** Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas.

La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de setiembre de 1994.