

24 de febrero, 2020

REF. AU-37-2020

Señores
**JUNTA DIRECTIVA
RACSA**

Estimados señores:

De conformidad con lo establecido en el artículo 22 de la *Ley General de Control Interno* y en cumplimiento del apartado 2.5.2 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*, que señalan la obligatoriedad de las auditorías internas de presentar al 31 de marzo de cada año, la rendición de cuentas del período anterior, esta Unidad procede a informar a esa Junta Directiva el resumen de la labor efectuada.

I. Cumplimiento del Plan Anual de Actividades 2019 (en adelante PAA 2019)

Como se ha informado en años anteriores, el Plan Anual de Actividades de la Auditoría Interna se constituye de 3 apartados, a saber:

1. **Fiscalización:** comprende los principales servicios de auditoría que se tienen programado realizar durante el año, con la particularidad que se reservan plazos para aquellos que surjan, ya sea por solicitudes de entes de fiscalización superior, como de la Junta Directiva y el Comité de Vigilancia, o se deriven a juicio de la Auditoría o por la presentación de una denuncia.
2. **Seguimiento:** constituye la actividad de monitoreo sobre la implementación de las recomendaciones de informes del período anterior.
3. **Administración:** reúne las actividades internas que debe realizar la Auditoría para el funcionamiento habitual, que va desde la elaboración de la planificación operativa y estratégica, hasta la administración de vacaciones y capacitaciones.

En los siguientes cuadros resumen se detalla el cumplimiento absoluto y porcentual de las actividades contenidas en el PAA 2019:

**Cuadro Nro. 1
Cumplimiento absoluto del PAA 2019
Auditoría Interna**

Resumen	Programado	Cumplida	Proceso
Fiscalización	18	17	1
Seguimiento	7	7	0
Administración	19	19	0
Total	44	43	1

Fuente: Elaboración propia de la Auditoría Interna 2020, con base en los registros internos de control.

**Cuadro Nro. 2
Cumplimiento porcentual del PAA 2019
Auditoría Interna**

Resumen	Programado	Cumplida	Proceso
Fiscalización	18	94%	6%
Seguimiento	7	100%	0%
Administración	19	100%	0%
Cumplimiento General del PAA 2019		98%	2%

Fuente: Elaboración propia de la Auditoría Interna 2020, con base en los registros internos de control.

Conviene señalar que la planificación de trabajo de esta Unidad se realiza con un año de antelación, bajo el supuesto de dedicar el tiempo hábil en el cumplimiento de las actividades programadas; no obstante, para el período 2019 se prestaron servicios de asesoría y advertencia, que conllevan los análisis respectivos y el involucramiento del personal necesario, situación que repercutió en el cumplimiento del Plan.

En el Anexo Nro. 1 se adjunta el detalle del PAA 2019, con su cumplimiento de actividades.

II. Sobre el seguimiento de las recomendaciones de la Auditoría Interna

En cumplimiento de la normativa que rige, esta Auditoría presenta año tras año el estado de recomendaciones de los informes emitidos, lo que implica una revisión detallada de los informes trimestrales¹ y de cumplimiento de recomendaciones que comunicó la Gerencia General, en distintos documentos presentados ante la Junta Directiva y el Comité de Vigilancia, además de los análisis de auditoría más recientes.

¹ Durante el período 2019

Así como se indicó en el informe del año anterior, estas revisiones permitieron valorar su estado de cumplimiento y en el Anexo Nro. 2 se detallan únicamente los informes que mantienen recomendaciones en proceso, clasificados en su período de origen.

En razón de lo expuesto, en el siguiente cuadro se presenta un resumen del estado de las recomendaciones del período 2011 al 2019:

Cuadro Nro. 2
Estado de recomendaciones emitidas
Auditoría Interna
Período 2011-2019

Períodos	Cumplidas	Proceso	Total
2011	8	1	31
2012	57	3	78
2014	40	1	50
2016	31	2	33
2017	48	7	57
2018	25	5	30
2019	11	31	42
Total	220	50	321

Fuente: Elaboración propia de la AI 2020, basada en los informes trimestrales de seguimiento de la Gerencia General para el período 2019 y otros documentos de la Administración.

Es necesario reiterar que existen recomendaciones emitidas desde el 2012 relacionadas con el establecimiento de una contabilidad de costos; si bien la Administración construyó una herramienta en Excel que se nutre de múltiples fuentes de información, desde los documentos de contabilidad financiera que emite la Empresa hasta la obtenida de sesiones de trabajo con cada área, para cuantificar su participación en los servicios que brinda RACSA, con el propósito de obtener entre otras cosas, la rentabilidad real de la cartera de servicios comerciales y con ello proporcionar información relevante para la toma de decisiones gerenciales, esta primera gestión constituye un acercamiento para el control de costos de los servicios empresariales que se ofrecen; sin embargo, en el tanto la Gerencia General no informe sobre los resultados de rentabilidad de esos servicios aplicando esta herramienta y además no haya realizado la formalización e instruido a las instancias que correspondan sobre el uso general de la misma, así como la aplicación empresarial de control aprobada en esta materia, no es razonable para esta Auditoría dar por atendidas la totalidad de las recomendaciones relacionadas con la contabilidad de costos.

Así las cosas, la “Advertencia sobre la implementación de un sistema de costos” emitida en el 2012 se mantiene en proceso, hasta que el mecanismo de control de contabilidad que adopte la Empresa contemple en todos sus extremos, lo señalado por la Auditoría Interna; criterio que se encuentra fundamentado en el Reglamento Nro. 75 de la Ley General de Telecomunicaciones y la Resolución del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones RCS-307-2009 del 24 de setiembre de 2009.

Por otra parte, se reconoce el esfuerzo de la Administración en lo relacionado con el tema del Marco Ético Empresarial; sin embargo, en virtud de que la Contraloría General de la República ha emitido normativa puntual y clara respecto a los componentes de ese Marco, para este 2020 se continuará con el seguimiento respectivo, puesto que hay actividades que se encuentran en proceso.

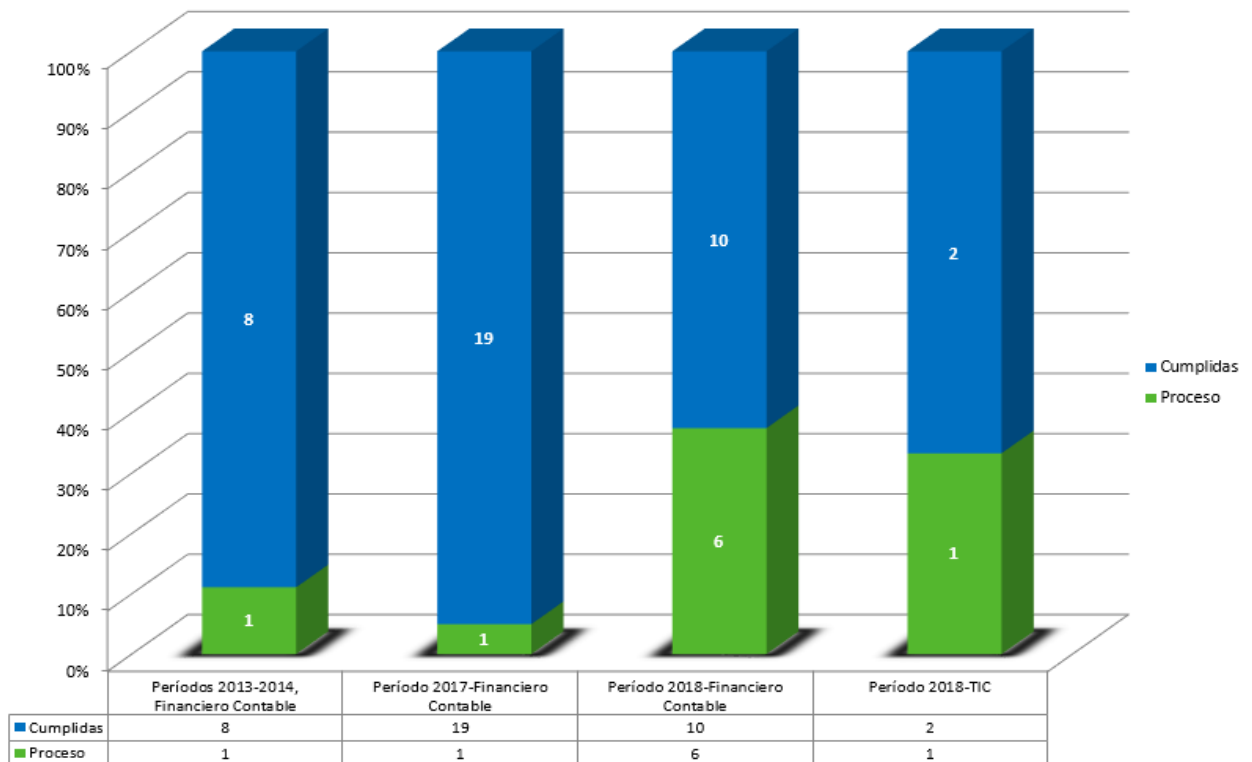
Es responsabilidad de esta Unidad señalar que las recomendaciones que se emiten procuran mejorar el sistema de control interno en sus distintos componentes, por lo que su desatención solo debilita el mismo y expone a la Empresa a la materialidad del riesgo indicado, el cual puede ser tanto de tipo legal como de continuidad de las operaciones.

Es menester del suscrito señalar que aún y cuando desde hace pocos años atrás esta Unidad ha venido realizando ajustes en la cantidad y calidad de las recomendaciones que emite, en consideración de ser un área de fiscalización que facilite la marcha del negocio y no lo contrario, es nuestro deber solicitar que se atiendan con mayor rapidez esas recomendaciones y así garantizar razonablemente a la ciudadanía el buen uso del erario público, el cumplimiento del bloque de legalidad que nos rige y fortalecer el sistema de control interno.

III. Sobre el seguimiento de las recomendaciones de la Auditoría Externa

Como parte de los servicios solicitados por el Comité de Vigilancia y ese Órgano Colegiado, mediante los oficios REF. AU-24-2020 y REF. AU-27-2020 del 12 y 17 de febrero del año en curso, respectivamente, se detalló el estado de las recomendaciones de la Auditoría Externa al cierre de 2019 y en el siguiente gráfico se muestra su grado de cumplimiento:

Gráfico Nro. 1
Estado de cumplimiento de las recomendaciones
emitidas por la Auditoría Externa
Período 2013-2018



Fuente: Elaboración propia de la AI 2020, basada en los informes trimestrales de seguimiento de la Gerencia General para el período 2019 y otros documentos de la Administración.

En el Anexo Nro. 3 se enlistan las recomendaciones que están en proceso de ejecución.

Conviene señalar que si bien la Administración ha emprendido acciones para la atención de las recomendaciones de la Auditoría Externa, preocupa al suscrito aquellas cuyo cumplimiento está ligado a la adquisición de un ERP, como la del período 2014, donde se señala que RACSA mantiene algunos registros auxiliares de manera manual y que no están integrados a los sistemas contables que se utilizan, siendo que ya han transcurrido casi 6 años e incluso se programa darle cumplimiento hasta el 2021, con los riesgos que de ello se deriva.

Por otra parte, en el “Atestiguamiento de la Liquidación Presupuestaria a diciembre 2018”, la Auditoría Externa recomendó, referente al Sistema Financiero Contable, que se “(..) *evalúe la eficacia obtenida con el sistema Financiero Contable (OpenSif) ya que tiene funciones limitadas en los períodos.*”; *no obstante*, en los informes trimestrales presentados a esta Auditoría, la Administración no ha hecho referencia a las acciones emprendidas para atender esta recomendación².

IV. Recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República

Aún y cuando esta Unidad no recibió la notificación habitual de la Contraloría General de la República, en cuanto al estado de las recomendaciones de sus informes, no se determinó que existan disposiciones pendientes de atender por parte de RACSA.

V. Consideración Final

En relación con el cumplimiento de las recomendaciones emitidas por esta Auditoría Interna, se evidencia que existe voluntad de la Administración para la atención de las mismas e incluso es importante mencionar que la implementación de las recomendaciones de la Auditoría se ve fortalecida por una actividad de seguimiento permanente, sistemática y debidamente sustentada, en la que interactúan la Administración Activa y la Auditoría, para potenciar de modo continuo el Sistema de Control Interno, en procura de la consecución de los objetivos empresariales.

En ese sentido, se ha logrado mantener por parte de la Administración de RACSA una aceptación del 100% de las recomendaciones formuladas en los informes finales, lo cual obedece a una cuidadosa formulación de éstas durante todo el proceso de auditoría.

No obstante, si bien la justificación del plazo de cumplimiento de algunas recomendaciones para ejecutarse en el 2020 y 2021 son razonables, no se exime a la Administración de la responsabilidad que implica su desatención en el tiempo respectivo o que se replique y materialice el riesgo en condiciones futuras, similares a hoy día.

En cuanto a las recomendaciones de la Auditoría Externa, de la información que presentó la Administración en los últimos documentos, los cuales fundamentan este informe, se detallaron las acciones concretas que han venido implementando para la atención de esas recomendaciones y se evidenció el compromiso y el esfuerzo significativo para mejorar y fortalecer el sistema de control interno, tanto en materia financiero contable como en tecnología de la información.

Por otra parte y no menos importante, resulta necesario señalar que dado que RACSA es una empresa digital, se han dedicado esfuerzos con el personal de la Auditoría, para crear un *Sistema Automatizado de Auditoría Interna* (que continúa en proceso), cuyo objetivo es la sistematización de los informes, siendo que los disponibles en el mercado no solo son onerosos, sino que no se ajustan a las necesidades de esta Unidad.

² Ref. JD-236-2019, del 6 de agosto 2019

Además, se llevó a cabo el desarrollo, la validación y la operación de los procedimientos, la actualización del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, del Código de Ética y otros lineamientos internos relativos a la actividad, que deben alinearse a la normativa que rige el actuar de las auditorías, a la existente en RACSA, a las mejores prácticas de la profesión y al cumplimiento de las recomendaciones resultantes de autoevaluaciones internas.

A raíz de lo comentado, fue necesario introducir ajustes en la programación de las actividades dispuestas en el PAA 2019, para ejecutarlas en forma simultánea con las labores de Administración antes citadas y cumplir con las labores de fiscalización consignadas en el Plan.

Finalmente, me permito solicitar respetuosamente a la Junta Directiva reiterar a la Administración Activa, sobre la importancia en la atención de las recomendaciones de cita.

Quedo a sus órdenes para cualquier consulta.

Atentamente,

Firmado digitalmente.

Lic. Javier Paulino Cordero González
Auditor Interno

mgs1

Anexo Nro. 1

Ejecución del Plan Anual de Actividades 2019

	PROCESO DE FISCALIZACIÓN Y ASESORÍA	REF
1	Efectuar estudios especiales requeridos por entes externos.	No hubo
2	Atender las sesiones de Junta Directiva y el Comité de Vigilancia en la realización de estudios solicitados por esos Órganos Colegiados.	AU-164-2019
3	Apertura y Cierre de Libros de Actas de Junta Directiva; Comité de Vigilancia, Comisión de Adquisiciones y Fondo de Ahorro y Préstamo.	AU-95/176/255-2019
4	Informe anual sobre el cumplimiento del Plan Anual 2018 y el cumplimiento de recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, Auditoría Externa y Contraloría General de la República.	AU-54-2019
5	Informe semestral al Comité de Vigilancia sobre el estado de cumplimiento de recomendaciones emitidas por la Auditoría Externa.	AU-28/61/150-2019
6	Completar los informes del Plan Anual de Actividades 2018 que se iniciaron en noviembre de ese año.	
6,1	Evaluación de la gestión de la Mesa de Servicio.	AU-86/87-2019
6,2	Diagnóstico de la situación actual de las redes de RACSA.	AU-88/89-2019
6,3	Evaluación del cumplimiento contractual del Servicio de Centro de Contacto.	AU-91/92-2019
7	Efectuar estudios de fiscalización que no quedaron programados en el Plan Anual 2018.	
8	Verificación de la toma anual del inventario de suministros.	AU-303-2019
9	Arqueo a los fondos de cajas chicas y/o fondos de trabajo.	AU-250/256/2019
10	Evaluación del proceso para la implementación del Teletrabajo en RACSA.	AU-213/219-2019
11	Evaluación del servicio ERP CEN CINAI.	Proceso
12	Verificación del cumplimiento contractual de las “contrataciones outsourcing” que tiene RACSA en vigencia.	AU-222-2019
13	Evaluación del cumplimiento de la etapa de ejecución de las asociaciones vigentes según Reglamento de Asociaciones Empresariales. .*** Ajustarlo en el PEA 2020-2022, como un componente a evaluar dentro de los proyectos con aliados.	AU-125-2019
14	Análisis técnico del negocio IaaS Banco Nacional.	AU-225/226-2019

15	Evaluación del modelo de gestión financiera de activos fijos en RACSA.	AU-75-2019
16	Evaluación del proyecto: Implementación de un ERP y Gestión Tributaria para el Instituto de Desarrollo Rural (INDER).	AU-246/247-2019
17	Elaboración de advertencias y asesorías.	
	17.1 Establecimiento del sistema de costos, fibra óptica y definición del modelo de precios.	AU-148-2019
	17.2 Análisis del avance del Plan de Continuidad Empresarial. Atendido AU-221-2018	AU-283-2019
	17.3 Asesoría sobre el significado de las Advertencias de la Auditoría Interna. AU-13-2019	AU-13-2019
	17.6 Seguimiento a la cuenta de pedido. AU-223-2018// AU-29-2019	AU-29-2019
	17.6 Seguimiento a CxC al ICE	AU-59-2019
	17.8 Sobre la devolución de la frecuencia 3,5 al ICE-MICIT	AU-100-2019
18	Atención de denuncias.	No hubo
PROCESO DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO		
1	Seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones derivadas de los estudios de auditoría realizados durante períodos anteriores.	
	A la advertencia sobre los recursos invertidos en el diseño del prototipo del servicio kólbi TV (interposición de denuncia ante el Ministerio Público). Seguimiento de informes que presenta la Asesoría Jurídica a la JD.	Monitoreo
	Seguimiento al control sobre las vacaciones del personal de RACSA – labor continua-.	AU-143-2019
	A las recomendaciones de la Auditoría Externa (Administrativa y sobre TI), período 2016-2018.	AU-8-2019/ AU-28-2019
	Al estudio “Evaluación del Sistema de Control Interno sobre el manejo del Fondo de Ahorro y Préstamo de RACSA”.	Informe cerrado
	Al estudio “Evaluación de la seguridad tecnológica de la Plataforma que soporta el servicio de Mer-link”.	AU-7-2019
	A las acciones efectuadas para mejorar el control sobre el inventario y las cajas chicas.	Informe cerrado
	Seguimiento al establecimiento de la Ética Empresarial.	AU-229-2019
	Al estudio "Evaluación financiera del servicio fullmóvil".	AU-20-2019

	Al estudio "Evaluación del cumplimiento de las "Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información".	AU-3/4-2019
	Al estudio "Verificación del control interno aplicado a la transferencia de fondos que efectúa RACSA a Astracsa, para la prestación del servicio de comedor y soda".	Informe cerrado
	Fiscalización de Campo: Tiendas kolbi-Estaciones de pesaje	Desestimado por prioridades
	A los informes que se elaboraron en el IV trimestre 2018 y los del período 2019.	
	A la Advertencia sobre el proceso de reclutamiento y selección de personal	AU-11-2019
	"Evaluación del cumplimiento contractual del Servicio de Centro de Contacto"	AU-178/179/209/210-2019
	Diagnóstico de la situación actual de las Redes de RACSA	AU-18-169-2019
	Advertencia sobre debilidades de control interno en el proceso de reclutamiento que posee RACSA. (Ampliación de criterio) AU-11-2019	Informe cerrado
2	A los acuerdos y disposiciones del Comité de Vigilancia.	AU-10/62/72/147-2019
3	A los acuerdos ICE-RACSA para la marcha del negocio.	AU-266-2019
4	Al acuerdo específico relacionado con el traslado de las plataformas y redes de RACSA al ICE.	AU-268-2019
5	Seguimiento al Proyecto ERP. (Monitoreo)	
6	Seguimiento a casos judiciales-contingencias. (Monitoreo)	
7	Al proceso de pago de cesantía de funcionarios del ICE.	Cerrado
8	A los procesos de reclutamiento y selección de personal de RACSA, puesto proveedor de RACSA.	AU-48-2019
PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍA		
1	Coordinar actividades con la Junta Directiva, Consejo Directivo del ICE, Gerencia General, Comité de Vigilancia y Direcciones de RACSA.	
2	Coordinar actividades con entes externos relacionados con RACSA.	
3	Coordinar actividades con las Auditorías Internas del Grupo ICE.	
4	Actualizar semestralmente el costo de los estudios de Auditoría Interna.	AU-76-2019

5	Actualización del Plan Estratégico de la Unidad con un horizonte de 3 años.	AU-293-2019
6	Elaborar y controlar el Plan Anual de Actividades de la Auditoría Interna (2019-2020), tanto a lo interno como en el Sistema de Planes Anuales de la Contraloría General de la República.	
7	Realizar el informe de liquidación semestral del Plan Anual de Actividades de la Unidad.	AU-23-2019
8	Reporte interno trimestral del cumplimiento del PAA.	Al día
9	Reporte trimestral de la gestión de la Auditoría en el Sistema de Desempeño Empresarial WRIKE.	Al día
10	Reporte de gestión del desempeño de los colaboradores en la modalidad Teletrabajo.	AU-114-2019 /AU-289-2019
11	Lectura y trámite de correspondencia en el Sistema ORBE y asistencia a reuniones internas.	
12	Elaborar y controlar el presupuesto de la Auditoría Interna (2019-2020). Trámites de compras y similares.	AU-120/129-2019
13	Trámite de Formalización de ROFAI y Código de Ética (AU-21-2019)	AU-151-2019
14	Realizar labores asistenciales.	
15	Desarrollar el Programa de Capacitación de la Unidad.	En el WRIKE se incluye este detalle
16	Brindar capacitación al personal de la Empresa.	
17	Autoevaluación de la calidad en el proceso de la Auditoría Interna y cumplir los planes de mejora:	AU-165-2019
	17.1 Actualizar los Manuales de Procedimientos de cada una de las Áreas de la Auditoría Interna, incluyendo el diseño del Manual al Área Operativa.	AU-101-2019
	17.2 Actualización, diseño y mantenimiento del Sistema Automatizado de la AI-Sección Control Interno y actividades conexas.	AU-127-2019
	17.3 Diseño del procedimiento para el Plan Técnico para la solicitud y administración de recursos para la Auditoría Interna. (Fundamenta la Metodología Presupuestaria 2020)	
	17.4 Formalización del Plan General de la Auditoría con su respectivo procedimiento.	
	17.5 Ingresar la documentación que solicite la Dirección al Archivo Permanente digitalizado.	
	17.6 Administrar el contenido del Archivo Permanente digitalizado.	
18	Llevar a cabo al menos una vez cada dos meses actividades que permitan mejorar el Clima Organizacional.	
19	Desarrollar el Plan de Vacaciones Anual.	

Anexo Nro.2

Recomendaciones en proceso

Período 2011

Evaluación de las acciones efectuadas por RACSA en el uso del espectro radioeléctrico.	Estado otorgado mediante REF.
<p>1. Recomendación: Desarrollar estudios técnicos periódicos que velen por la búsqueda de nuevas opciones, en cuanto al uso de las bandas asignadas a RACSA. (ID. DC12)</p>	GG-034-2020
<p>Avances: Revisión y actualización de la Estimación de Proyectos 2020 susceptibles al uso al aprovechamiento de la frecuencia 3.5GHz. entre otras acciones. Porcentual: 55%</p>	
<p>Justificación: Replanteamiento de la ruta de trabajo que se venía ejecutando, para desarrollar una propuesta con la Subsidiaria del ICE Cablevisión, en atención al oficio Ref. GG-1234-2018 denominada “Análisis del uso y aprovechamiento de la frecuencia 3.5 GHz en RACSA”; sin embargo, debido a la decisión del Consejo Directivo del ICE de absorber la operación de Cable Visión, se desarrolló un replanteamiento para el uso y aprovechamiento óptimo de dicha frecuencia por parte de RACSA.</p>	
<p>Riesgos asociados: financieros y estratégicos.</p>	

Período 2012

Análisis sobre la rentabilidad de los servicios de WI-FI Adquisición No. 2010PP-000435DGCMRACSA-Reestructuración de la Plataforma Inalámbrica WI-FI	Estado otorgado mediante REF.
<p>2. Recomendación: Diseñar un plan de acción para la implementación comercial del servicio WI-FI, indicando plazos y responsabilidades de su ejecución. (DC-10)</p>	GG-034-2019
<p>Avances: Revisión y actualización de la Estimación de Proyectos 2020 susceptibles al uso al aprovechamiento de la frecuencia 3.5GHz. entre otras acciones. Porcentual: 55%</p>	
<p>Justificación: Replanteamiento de la ruta de trabajo que se venía ejecutando, para desarrollar una propuesta con la Subsidiaria del ICE Cablevisión, en atención al oficio Ref. GG-1234-2018 denominada “Análisis del uso y aprovechamiento de la frecuencia 3.5 GHz en RACSA”; sin embargo, debido a la decisión del Consejo Directivo del ICE de absorber la operación de Cable Visión, se desarrolló un replanteamiento para el uso y aprovechamiento óptimo de dicha frecuencia por parte de RACSA.</p>	
<p>Riesgos asociados: financieros y estratégicos.</p>	

Advertencia sobre la administración, control y métricas del desempeño de las redes de telecomunicaciones de RACSA.	Estado otorgado mediante REF.
<p>3. Recomendación: Velar por las condiciones óptimas de cada una de las redes, el plan de ampliación y cobertura nacional proyectada 2012-2014, con el propósito de garantizar la continuidad de los servicios que brinda RACSA y minimizar la exposición a los riesgos que de esta situación se derivan como lo son riesgo de pérdida de clientes, riesgo regulatorio, riesgo de calidad y satisfacción del cliente, riesgo de oportunidad y logística, riesgo de continuidad del negocio y riesgo de proceso de innovación. (DC-11) Porcentual: 55%</p>	GG-034-2020
<p>Avances: Revisión y actualización de la Estimación de Proyectos 2020 susceptibles al uso al aprovechamiento de la frecuencia 3.5GHz. entre otras acciones. Porcentual: 55%</p>	
<p>Justificación: Replanteamiento de la ruta de trabajo que se venía ejecutando, para desarrollar una propuesta con la Subsidiaria del ICE Cablevisión, en atención al oficio Ref. GG-1234-2018 denominada "Análisis del uso y aprovechamiento de la frecuencia 3.5 GHz en RACSA"; sin embargo, debido a la decisión del Consejo Directivo del ICE de absorber la operación de Cable Visión, se desarrolló un replanteamiento para el uso y aprovechamiento óptimo de dicha frecuencia por parte de RACSA.</p>	
<p>Riesgos asociados: financieros y estratégicos.</p>	

Advertencia sobre la implementación de un sistema de costos.	Estado otorgado mediante REF.
<p>4. Recomendaciones: Identificar por servicio los costos acumulados, la rentabilidad y sostenibilidad de cada uno, con el propósito de que la Administración disponga de información oportuna para la toma de decisiones con respecto a la conveniencia financiera y operativa de seguir desarrollando el servicio, evitando así que la Empresa desgaste sus recursos limitados, en productos cuyos resultados económicos sean negativos y afecten su continuidad en el mercado de las telecomunicaciones. (ID. DAF7)</p>	GG-034-2020
<p>Cumplir con el marco regulatorio actual. (ID. DAF 8)</p>	
<p>Evitar las posibles sanciones económicas que se darían por no contar en forma oportuna y fehaciente con la información que requiera la "Sutel", exponiendo a la Administración a un riesgo financiero, dado que estaría comprometiendo aún más su flujo de caja, como es de conocimiento de esa Gerencia. (ID. DAF.8)</p>	
<p>Justificación: Radica en la detención del Proyecto ERP con el ICE.</p>	
<p>Riesgos asociados: legal, financiero y continuidad del negocio.</p>	

Período 2014

Advertencia relacionada con el cobro de impuestos municipales y patente comercial.	Estado otorgado mediante REF.
<p>5. Recomendación: Informar a la Junta Directiva lo que corresponda sobre el tema de avance del cobro de impuestos municipales y patentes. (ID. AJ1)</p>	GG-034-2020
<p>Avances: Se mantienen en trámite los procedimientos administrativos ante las Municipalidades de San José y Goicoechea sin que a la fecha hayan emitido la respectiva resolución administrativa.</p>	
<p>Justificación: El plazo de resolución depende de ambas municipalidades. Para enfrentar el posible riesgo derivado de esta situación, la Asesoría Jurídica debe definir los plazos prescritos y con la colaboración de la Dirección Administrativa Financiera, definir el monto para constituir la contingencia para el registro contable.</p>	
<p>Riesgos asociados: Legal, continuidad del negocio y financiero.</p>	

Período 2016

Evaluación de las acciones realizadas por la Administración para implementar Comunicaciones Unificadas. II Etapa-MARCA RACSA.	Estado otorgado mediante REF.
<p>6. Recomendación: Realizar un análisis de la situación actual de servicio SIP Trunk Marca RACSA, que sirva de insumo para implementar nuevas estrategias que permitan conseguir la cantidad de clientes establecidos en el caso de negocio y así alcanzar las metas financieras propuestas.</p>	GG-034-2020
<p>Avances: se está concluyendo un análisis integral del servicio Sip-Trunk Marca RACSA. Porcentual: 95%</p>	
<p>Justificación: La Dirección Comercial está realizando un análisis integral del servicio SIP-Trunk Marca RACSA que se presentará a Junta Directiva en el I semestre 2020.</p>	
<p>Riesgos asociados: Continuidad de negocios y de liquidez y fondeo.</p>	

Advertencia: Evaluación de las acciones que realiza la Administración en relación con el establecimiento del Marco Ético Empresarial.	Estado otorgado mediante REF.
<p>7. En virtud de lo expuesto y dado que RACSA se debe alinear a la normativa citada y que la Administración iniciará en noviembre 2016 con el proceso de construcción de herramientas, se requiere la confección de un cronograma de actividades, en donde se incluya al menos y sin menoscabo de cualquier otro elemento que la misma considere necesario, las actividades a realizar, el responsable de atender las mismas y el plazo para cumplirlas, el cual deberá ser elaborado previo al inicio del proceso y remitido a esta Unidad en noviembre del presente año.</p>	GG-1379-2019
<p>Comentario de la Administración: (...) <i>la estrategia de implementación se ha trabajado a través de una comisión multidisciplinaria que fomenta el reforzamiento constante del Programa Ético Empresarial que incluye los Valores Empresariales, mediante campañas de comunicación, capacitaciones al personal entre otras actividades, con el fin fomentar la cultura ética de RACSA.</i></p> <p>Observación de AI: REF. AU-21-2018. Por lo tanto, se mantiene en proceso.</p>	
<p>Riesgo: legal-cumplimiento normativo.</p>	

Período 2017

Evaluación de la Seguridad Tecnológica de la Plataforma que soporta el servicio Mer-Link/SICOP	Estado otorgado mediante REF.
<p>8. Recomendación: Evaluar en conjunto con la Dirección de Operaciones y la Dirección de Nuevos Negocios e Innovación, una estrategia empresarial en cuanto a centralizar la gestión de las mesas de servicio.</p>	GG-034-2020
<p>Avances: En diciembre 2020 se revisará el estado del proceso de implementación para determinar si se retoma la centralización de las mesas de servicio.</p>	
<p>Justificación: La Gerencia General emitió una directriz en el sentido de que mientras se mantenga en ejecución el proceso de implementación de las instituciones en la plataforma de acuerdo al Alcance de la Ley 9395, no se hará ningún cambio a nivel organizacional, ya que el cumplimiento de la Ley 9395 está siendo monitoreado desde el más alto nivel del Poder Ejecutivo, Ministerio de Hacienda y Casa Presidencial y por lo tanto se busca mantener en proceso enfocado en ese objetivo.</p>	
<p>Riesgos asociados: continuidad de operaciones.</p>	
<p>9. Recomendación: Realizar un análisis de los procedimientos, guías e instructivos existentes en la Unidad y actualizarlos al formato empresarial.</p>	

Avances: Mediante Oficio DMS-0059-2019 del 09 de septiembre del 2019, se gestiona ante el GEDE la aprobación del formato de los documentos de los meses de junio y julio 2019, todo según cronograma. A la fecha está pendiente su aprobación.

Justificación: El equipo de trabajo encargado ha estado destinado a tareas en implementación de la Caja Costarricense de Seguro Social, así como la homologación de catálogos del Instituto Nacional de Aprendizaje, trabajos prioritarios pues responden a obligaciones contractuales.

Riesgos asociados: control interno.

10. Recomendación: Realizar el traslado de los procedimientos de la Unidad al Área de Gestión Estratégica y Desempeño Empresarial, conforme a los lineamientos internos que se han emitido en esa materia. Asimismo, continuar con el proceso de su inclusión en el Sharepoint de la Unidad.

Avances: *“Se ha realizado el análisis de la respuesta de la Dirección de Operaciones todo según Oficio DDO-89-2019. Mediante Oficio DNNI-2-2020, se traslada a la Dirección de Operaciones solicitud de valoración adicional.”*

Justificación: Se está en proceso de resolver aspectos técnicos de funcionamiento del sitio SharePoint.

Riesgo: Seguridad y control de acceso de la información.

11. Recomendación: Desarrollar en coordinación con la Dirección de Operaciones, un plan de acción que solucione la ausencia de un sitio alternativo para la redundancia de datos, considerando la estrategia comercial para internacionalizar la plataforma dentro del Reto Digital 2018.

Avances: *“Mediante oficio Ref. DNNI.42.2019 del 31 de enero del 2019, la DNNI asigna funcionarios técnicos para la conformación del Plan de acción para dotar al sistema de un sitio alternativo que permita garantizar la continuidad del servicio ante una posible eventualidad en el centro de datos. Este equipo de trabajo ha realizado diferentes sesiones de trabajo, y está a la espera del informe final y plan de acción de la Dirección de Operaciones.”*

Justificación: Se han tenido inconvenientes en el levantamiento de la información requerida, pues alguna se debe gestionar con terceros y se está en esa coordinación.

Riesgo: continuidad de las operaciones

12. Recomendación: Realizar un cronograma para la actualización de la documentación de la Plataforma, que incluya elementos tales como actividades, plazos y responsables.

Avances: El “cronograma” con las actividades, responsables y plazos para la migración del código fuente a las nuevas tecnologías podrá ser estimado en el primer trimestre del 2020, una vez se haya finalizado la actualización tecnológica de la plataforma.

Justificación: *Mediante Oficio DNNI-207-2019 del 29 de mayo del 2019, se indica a la Auditoría Interna, que considerando que se está en proceso de actualizar los equipos de SICOP, se estima conveniente esperar a esta actualización para continuar con la implementación de la recomendación.*

Riesgo: de control interno

13. Recomendación: Actualizar, en coordinación con la Dirección de Operaciones, los lineamientos de gestión de la “Mesa de ayuda para instituciones M-PS-020-05-2014”, según estrategia de negocio para el servicio y tiempos de respuesta acorde con mejores prácticas para su gestión, de conformidad con el “Manual de Aprobación de Documentos” de la Empresa, así como el “PS-IN Proceso de Gestión de Incidentes Modelo de Gestión de Servicio de Tecnología de Información, Mer-link/SICOP”.

Avances: El 22 de octubre de 2019, se efectuó una reunión con representantes de la Dirección de Operaciones, donde se explicaron y respondieron consultas relacionadas con el proceso de atención de clientes de SICOP. A la fecha está pendiente la aprobación de los documentos referidos en esta recomendación.

Justificación: esta actividad se ha tenido que ir alternando con las obligaciones adquiridas por la Empresa en la implementación de las Instituciones del Estado Costarricense según Ley 9395 y cronograma enviado por la Gerencia General al Ministerio de Hacienda, Ente Rector en el tema.

Riesgo: control Interno y continuidad del servicio.

14. Recomendación: Definir un plazo para la entrega del análisis por parte del Área de Gestión Estratégica y Desempeño Empresarial, en cuanto a la incorporación de Mer-link/SICOP en la estructura organizacional.

Avances: En diciembre 2020 se revisará el estado del proceso de implementación para determinar si se retoman los cambios organizacionales.

Justificación: La Gerencia General emitió una directriz en el sentido de que mientras se mantenga en ejecución el proceso de implementación de las instituciones en la plataforma, de acuerdo al Alcance de la Ley 9395, no se hará ningún cambio a nivel organizacional, ya que el cumplimiento de la Ley 9395 está siendo monitoreado desde el más alto nivel del Poder Ejecutivo, Ministerio de Hacienda y Casa Presidencial y por lo tanto se busca mantener en proceso enfocado en ese objetivo.

Riesgo: estratégico

Período 2018

"Evaluación del cumplimiento de las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información"-	Estado otorgado mediante REF.
<p>15. Recomendaciones: Instruir a las áreas pertinentes, para que en conjunto realicen las acciones necesarias para concientizar periódicamente al personal sobre la importancia de la Política de Seguridad de la Información de RACSA. (0%)</p>	GG-034-2020
<p>16. Instruir a los diferentes departamentos involucrados, para que, en coordinación con el Área de Gestión Estratégica y Desempeño Empresarial, diseñen los debidos análisis de riesgos operacionales para los servicios citados en el punto 8.4.1 del presente informe. (71%)</p>	
<p>17. Desarrollar los planes de continuidad para todos los servicios incluidos en el portafolio, que permita prevenir y recuperar las actividades ante cualquier evento, desastre natural o interrupción de las operaciones, que sea parte integral del Ciclo de Vida de Gestión de Continuidad de Negocios. (Etapas: 80%-15%-90%)</p>	
<p>18. Instruir a la Dirección de Operaciones para que, en coordinación con la Dirección de Nuevos Negocios e Innovación, generen un estudio de la totalidad de plataformas que brindan soporte a los servicios incluidos en el Catálogo de Servicios Externo e Interno de la Empresa, con el objetivo de disponer de una herramienta única y actualizada para la toma de decisiones. (Etapas: 1-100%, 2-40% y 3-35%) Dicho análisis deberá incluir al menos el grado de obsolescencia y el nivel de disponibilidad de los componentes de la plataforma.</p>	
<p>Avances: Entre otras acciones destacan, los planes de continuidad, que se esperan estar desarrollados: 1-I trimestre 2020, 2-noviembre 2020 y 3- en noviembre 2021. El estudio de las plataformas se espera estar concluido en I Trimestre 2020 y lo referente a los estudios de riesgos de los servicios, en junio 2020.</p>	
<p>Riesgos asociados: regulatorio</p>	

"Advertencias"-	REF.
<p>19.. Advertencia sobre el avance del Plan de Continuidad de Negocio (...) es importante que la Gerencia General emprenda las acciones necesarias para la formalización del Plan supracitado, a fin de cumplir con las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información e implementar mejores prácticas en la gestión de continuidad, con el objetivo de minimizar el impacto de los riesgos de pérdidas financieras, imagen, legales y regulatorios.</p>	GG-1700-2019

Período 2019

Evaluación del cumplimiento contractual del Servicio de Centro de Contacto	Estado otorgado mediante REF.
<p>20.. Recomendaciones: Realizar un análisis en conjunto con el enlace asignado por parte del ICE en la sinergia ICE-RACSA, que defina la necesidad y viabilidad de incorporar en el Plan de Implementación los indicadores que contengan los aspectos definidos en el Anexo Nro. 4 que no fueron incluidos en el Índice de Productividad. Una vez efectuada dicha actividad, establecer las acciones correctivas necesarias.</p>	1193-261-2019 / 1193-356-2019 1193-382-2019 DCR-122-2019, DCR-227-2019 DCR-250-2019
<p>21.. Definir en conjunto con el enlace asignado por parte del ICE en la sinergia ICE-RACSA, los indicadores que contengan los aspectos establecidos en el inciso b.) del punto Nro. 4 del Anexo Nro. 4 de la Guía Operativa de la Sinergia ICE-RACSA, los cuales no fueron incluidos en el Índice de Productividad. Lo anterior en función de la recomendación 8.1.6.1 emitida en este estudio.</p>	
<p>22.. Definir, oficializar e implementar los mecanismos de control que permitan dar seguimiento a la efectividad y aplicación de las acciones de corrección y mejora derivadas de las evaluaciones de calidad realizadas por el ICE, sobre el servicio brindado por los ejecutivos.</p>	
<p>23.. Realizar una cuantificación de riesgos del servicio prestado al ICE mediante la Guía Operativa Sinergia ICE-RACSA, que mapee el riesgo de la cláusula 7.7 y demás riesgos asociados al negocio y permita determinar las acciones para su administración y mitigación. Dichas acciones deberán estar ajustadas a lo establecido en el ordenamiento jurídico aplicable.</p>	
<p>24.. Definir, oficializar e implementar los mecanismos de control que permitan optimizar los recursos de supervisión existentes para que haya al menos 1 supervisor por cada 20 posiciones en todos los horarios de prestación del servicio, en cumplimiento de lo dispuesto en la cláusula 13.16 de la Guía Operativa Sinergia ICE-RACSA.</p>	
<p>Avances: Coordinación con el ICE para definición de métricas para el canal de atención. Proceso de coordinación con el GEDE para levantamiento de análisis de riesgo.</p>	
<p>Riesgos asociados: Riesgo de gestión corporativa, relaciones con accionistas, de acuerdo contractual.</p>	

Evaluación de la gestión de la Mesa de Servicios Especializados	Estado otorgado mediante REF.
<p>25.. Recomendaciones: Realizar un análisis de las necesidades de hardware de la MSE, que permita identificar los requerimientos para la gestión diaria. Una vez realizado el análisis citado, establecer las acciones para implementar los resultados que den solución a las carencias detectadas.</p>	<p>DDO-364-2019 DSN- 945-2019</p>
<p>26.. Establecer los mecanismos de control para garantizar el cumplimiento de las actividades determinadas para el desarrollo de planes de continuidad para la MSE.</p>	
<p>27.. Realizar un análisis de las funcionalidades no utilizadas del Sistema Aranda Service Desk, respecto a las necesidades empresariales; una vez efectuada y evaluada su pertinencia, establecer las acciones correspondientes para su implementación.</p>	
<p>28.. Realizar un análisis de la normativa interna aplicable al seguimiento y monitoreo de los incidentes; una vez efectuado, definir las acciones necesarias para evitar las contradicciones entre los tiempos establecidos para realizar las anotaciones de los casos y las prácticas que se dan al margen de lo estipulado.</p>	
<p>Avances: En proceso de levantamiento y análisis del requerimiento de equipo de MSE, con frecuencia semestral. Plan de Continuidad del Negocio para la MSE en un 60%. Se espera finalizarse en febrero 2020.</p>	
<p>Riesgos asociados: Riesgo de integridad tecnológica, disponibilidad de información, enlaces de comunicación, seguridad y vulnerabilidad de la información, entre otros</p>	

"Diagnóstico de la Situación Actual de las Redes de RACSA"	Estado otorgado mediante REF.
<p>29.. Recomendación: Establecer los mecanismos de control interno para garantizar el cumplimiento de las actividades y fechas definidas en el "Mapa de Responsabilidades y Actividades para la Implementación del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio de RACSA", a fin de contar con el Plan de Continuidad para las operaciones de las redes.</p>	<p>DDO-27-2020</p>
<p>Avances: se encuentra en ejecución el proceso para la evolución a Red Virtual de Nueva Generación (RVNG), para el 2020.</p>	
<p>Riesgos asociados: construcción de plataformas tecnológicas, seguridad de las redes.</p>	

"Evaluación del proyecto: Implementación de un ERP y Gestión Tributaria para el Instituto de Desarrollo Rural (INDER)"	Estado otorgado mediante REF.
<p>30.. Recomendación: Elaborar el plan de continuidad para el servicio ERP-INDER, con su respectiva estrategia de recuperación. Asimismo, realizar para futuras contrataciones de ERP, planes de continuidad acordes con las necesidades y requerimientos del servicio, además alineados con la Política de Continuidad aprobada.</p>	<p>DDO-327-2019 DNNI.503.2019</p>
<p>31.. Regular el plazo establecido para la formalización de los acuerdos suscritos bajo las figuras de Socio definidos en la Empresa, que permitan garantizar la seguridad jurídica de los contratos de prestación de servicios suscritos con los clientes.</p>	
<p>32.. Realizar las acciones necesarias para brindar a los colaboradores encargados de dar soporte técnico al proyecto, la capacitación tanto a nivel del servicio como del Sistema, con el fin de generar criterio para validar los incidentes y dar capacitación al Cliente.</p>	
<p>33.. Realizar las acciones necesarias para dotar a los colaboradores de las herramientas que les permitan ejecutar las labores de control al Socio y de asesoría al cliente.</p>	
<p>34.. Realizar las acciones necesarias para asegurar que RACSA disponga de personal acorde con las necesidades diarias del servicio al INDER, tanto en disponibilidad, como en conocimiento técnico requerido.</p>	
<p>35. Realizar las acciones necesarias para diseñar e implementar los controles que aseguren la calidad en las capacitaciones al Cliente. Asimismo, replicar dichos controles para futuras contrataciones de ERP.</p>	
<p>36.. Realizar un análisis que determine posibles formas para minimizar la dependencia con el Aliado. Una vez realizado dicho análisis, implementar los resultados obtenidos y transferirlos a futuros proyectos similares.</p>	
<p>37.. Tomar las acciones necesarias para implementar las herramientas de control que garanticen oportunamente el cumplimiento, la satisfacción del Cliente y reducir la materialización de los riesgos de deterioro de imagen, incumplimiento del contrato y financieros.</p>	
<p>38.. Establecer, en el apartado "Gestión de los Riesgos Identificados" de la Inteligencia de Riesgos de los Casos de Negocio que se formulen, el funcionario responsable de implementar las acciones de mitigación de riesgos, los plazos de su implementación y periodicidad con la que se debe realizar el seguimiento formal.</p>	
<p>39.. Realizar el seguimiento formal al Plan de Gestión de Riesgos identificados en la Inteligencia de Riesgos según oficio Ref. DNN-141-2017 del 24 de abril 2017, para los servicios de Implementación de un ERP y Gestión Tributaria para el Instituto de Desarrollo Rural (INDER), de conformidad con la Política Empresarial para la Gestión de Riesgos de Radiográfica Costarricense S.A</p>	
<p>40.. Establecer los mecanismos de control interno necesarios, que garanticen el cumplimiento de la presentación de la propuesta financiera para efectos del análisis en los términos definidos en el Reglamento de Asociaciones Empresariales.</p>	
<p>41.. Desarrollar las herramientas o mecanismos necesarios para asegurar la presentación e incorporación en tiempo y forma, de todos los elementos solicitados en el Reglamento e incorporarlos al expediente respectivo, en virtud de la aplicación del artículo 19 "Informe de pre-factibilidad", de la reforma integral del Reglamento de Asociaciones Empresariales de Radiográfica Costarricense, S.A., aprobado por la Junta Directiva de RACSA en la Sesión Ordinaria Nro. 2225 del 30 de mayo de 2019.</p>	
<p>42.. Diseñar e implementar las medidas necesarias para medir en tiempo la satisfacción en todas las etapas del ciclo de relación con el cliente y así tomar acciones para corregir posibles situaciones que afecten la percepción de la imagen de RACSA.</p>	
<p>Avances: En proceso de atención. De este informe se han ejecutado 3 recomendaciones.</p>	
<p>Riesgos asociados: Riesgos empresariales: Riesgo de integración de soluciones de terceros, de liquidación de operaciones, regulatorio, acuerdo contractual, de procesos operativos, entre otros Riesgo de tecnología de Información: Riesgo de mantenimiento de equipos</p>	

"Análisis técnico del negocio IaaS Banco Nacional de Costa Rica"	Estado otorgado mediante REF.
<p>43.. Recomendación: Elaborar los procedimientos y controles necesarios para asegurar la coordinación entre las áreas pertenecientes a la gestión de los proyectos y servicios en ejecución, con el objetivo de obtener un entendimiento en conjunto con lo solicitado por el Cliente.</p>	<p>GG-1413-2019 DNNI-482-2019</p>
<p>44.. Realizar las acciones necesarias para asegurar que RACSA disponga de personal acorde con las necesidades diarias del servicio al Banco, tanto en disponibilidad, como de conocimiento técnico requerido.</p> <p>Una vez concretado el punto anterior, realizar un análisis al Caso de Negocio y el alcance del proyecto, con el propósito de actualizar la información.</p>	
<p>45.. Diseñar e implementar los controles y los seguimientos respectivos con el Socio para prevenir actos similares en el futuro. En dichos controles se deberían incluir elementos tales como tiempos de respuesta RACSA-Banco, RACSA-SWAT, SWAT-Fabricante.</p> <p>Asimismo, establecer las acciones necesarias para prevenir situaciones semejantes con otras Alianzas que tengan requerimientos similares.</p>	
<p>46.. Elaborar el plan de continuidad para el servicio bajo estudio. Asimismo, realizar las acciones necesarias para que en futuras contrataciones donde se solicite "garantizar el uso continuo del servicio y su buen funcionamiento durante todo el período del servicio", se disponga antes de la entrega del servicio al Cliente con el plan de continuidad del servicio, aprobado y probado, para asegurar el cumplimiento de lo establecido.</p>	
<p>47.. Establecer e implementar las medidas correctivas necesaria que aseguren a RACSA el contar con personal experto al momento de realizar soporte o mantenimientos a la Plataforma de acuerdo con los requerimientos exigidos al Socio.</p>	
<p>48.. Establecer los controles necesarios para que en futuros proyectos se asegure la participación del Director durante todas sus fases.</p>	
<p>49. Realizar las acciones necesarias para certificar al menos un recurso en el área de operación técnica del servicio, garantizando la operatividad de la Plataforma.</p>	
<p>Avances: La Administración designó responsables para la atención de estas recomendaciones y las tareas que deben ejecutar.</p>	
<p>Riesgos asociados: Riesgo de la arquitectura empresarial, de fusiones, adquisiciones y asociaciones, de integración de soluciones de terceros, de seguridad y vulnerabilidad de la información, de deterioro de la relación con el Cliente, de acuerdo contractual, de información de terceros, de responsabilidades y procedimientos de operación.</p>	

"Advertencias"-	REF.
<p>50.. Advertencia Planificación de las contrataciones por outsourcing ejecutadas en RACSA. (...) sobre los riesgos financieros a los que se expone por la ausencia de planificación en la aplicación de las contrataciones por outsourcing, desde el punto de vista económico y estratégico, por lo que respetuosamente se solicita tomar las acciones correspondientes, que garanticen el resguardo de los recursos públicos que administra RACSA."</p>	<p>GG-1700-2019</p>

ANEXO Nro. 3 Recomendaciones en Proceso de la AE

Financiero Contable		
Período 2014	Hallazgo	Comentario de la Administración
1- 33. Registros auxiliares manuales (Carta de Gerencia, 2014) (Carta a la Gerencia 2017, ID: Nro.25, Anexo IV)	Actualmente hemos determinado que la Compañía mantiene algunos registros auxiliares de manera manual y no integrados a los sistemas contables que la Compañía utiliza.	Ref. GG-034-2020 Se mantiene pendiente hasta que se retome la implementación del ERP en RACSA, programada para enero 2021.
Avance: Desarrollo de un proyecto de un ERP: plazo Dic-2019 a 2021 para propuesta, implementación y operación.		

Carta de Gerencia 2017	Hallazgo	Comentario de la Administración
2- 11. Saldos anormales en cuentas por cobrar clientes	“El registro auxiliar de cuentas por cobrar clientes al 31 de diciembre del 2017 presenta saldos acreedores por un monto de ¢437.230 en miles.”	GG-034-2020.
Avance: “Se definieron dos acciones, basados en los oficios DT.229.2019 y aprobado en DAF.526.2019. 1. Reclasificación de 41.600 cuentas con saldos a favor menores a ¢127.000, como cuentas por pagar (...) 2. Gestión de localización para la devolución a los clientes de sumas mayores al parámetro indicado en el punto anterior (...)”		

Carta de Gerencia 2018	Hallazgo	Comentario de la Administración
3- Revisión Limitada del Impuesto de Renta	1.2 Inconsistencia de facturación de períodos anteriores	GG-034-2020.
Avance: Someter a criterio especializado en materia fiscal la conclusión de la firma KPMG, a fin de ampliar los elementos de juicio y plantear una recomendación.		

Carta de Gerencia 2018	Hallazgo	Comentario de la Administración
4- Revisión Limitada del Impuesto de Renta	2.2 Análisis del cálculo de proporcionalidad	GG-034-2020.
<p>Avance: se propone un Procedimiento para el Cálculo de Proporcionalidad de los Ingresos Exentos y no Gravables el cual fue remitido mediante notas de referencia DCO 247-2019 y DAF 685-2019 a la Gerencia General, en aras de que el mismo sea elevado a aprobación de la Junta Directiva.</p>		
5- Revisión Limitada del Impuesto de Renta	3.1 Remesas al Exterior	GG-034-2020.
<p>Avance: analizar los tipos de compras que se realizan online por medio de tarjeta, para las cuales se crea una imposibilidad material de realizar la retención.</p>		
6- Seguimiento a la aplicación de normas aún no adoptadas y a las adoptadas durante el período 2018. 1.1 Ingresos procedentes de actividades ordinarias.	Establecer una política para evaluar cada cierre de periodo el porcentaje de avance de cada proyecto en etapa de implementación, con base en los métodos establecidos en la NIIF 15, a saber, métodos del producto y métodos de recursos consumidos.	GG-034-2020.
<p>Avance: la Dirección Comercial y Dirección Administrativa Financiera han generado sesiones de trabajo entre las áreas, con el soporte en normativa contable, que incluyó un taller-capacitación en materia de esta NIIF, con la consultoría del Lic. Vernor Mesén Figueroa.</p>		
7- 1.3. Aplicación de nuevas normas aún no adoptadas. 1.3.1- Para la NIIF 16 Arrendamientos.	Considerar el tiempo de transición para la adopción de las NIIF y la relación con el volumen de tareas que podrían originarse de dicho proceso de adopción, consideramos vital que la Administración de RACSA pueda ir atendiendo de manera oportuna todas las tareas que se generen de este proceso, disminuyendo el riesgo de no cumplir con las fechas de adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera.	GG-034-2020.
<p>Avance: Se realizaron sesiones de taller-capacitación con las distintas áreas interactuantes asociadas a Arrendamientos, en donde se efectuó un trabajo de identificación de dichos contratos con los responsables o administradores directos de los mismos, que permitió generar el correspondiente estudio y análisis, para con el apoyo de la parte financiera.</p>		

<p>8- 2) Deficiencias de Control -2018 1 Activos por depósitos en garantía antiguos:</p>	<p>Se solicita realizar un análisis de los depósitos en garantía activos registrados en la cuenta 0001- 0002-0001-0000-000-000, e identificar cuáles de estos corresponden a servicios que no se encuentran vigentes, y determinar si los mismos son recuperables para gestionar su reembolso, o de lo contrario, proceder a depurarlos.</p>	<p>GG-034-2020.</p>
<p>Avance: se procederá a realizar un análisis de los depósitos en garantía activos (del orden de 48 millones de colones) que no se encuentran vigentes, para su recuperación o depuración.</p>		

Tecnologías de Información		
Carta de Gerencia 2018	Hallazgo	Comentario de la Administración
<p>9- Tecnologías de la Información. Período 2015. Entendimiento de TI (Carta a la Gerencia 2016, ID: 36, Anexo V)</p>	<p>“Se determinó que el Departamento de Tecnologías de Información ha definido un Plan de Recuperación de Sistemas, no obstante, dicho documento fue revisado por última vez en junio del año 2010.</p>	<p>Ref. DDO-374-2019 del 18 de diciembre 2019.</p>
<p>Avance: Plan de Continuidad de Negocios Servicios Internos. Dirección de Operaciones oficio ref. DDO-374-2019 del 18 de diciembre 2019. En proceso. Plan de continuidad de negocio de servicios internos. 80% en servicios internos de TI (se tienen protocolos funcionales de recuperación). 50% según la metodología del plan de continuidad del negocio general.</p>		