



22 de febrero, 2021

REF. AU-30-2021

PARA: Señores
Junta Directiva RACSA

ASUNTO: Informe sobre el cumplimiento del Plan Anual de Actividades (PAA) y estado de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y entes externos – período 2020

En cumplimiento de la normativa que rige la actividad de auditoría, me permito presentar para su información, el Informe de Labores de esta Auditoría Interna correspondiente al período 2020.

Se adjuntan los siguientes documentos:

1. Informe detallado sobre el cumplimiento del PAA 2020.
2. Presentación en formato Power Point.

Quedo a la orden para cualquier consulta.

Atentamente,

Firmado digitalmente.

Lic. Javier Paulino Cordero González
Auditor Interno

CC. Comité de Vigilancia

◇mgsl



**Informe sobre el cumplimiento
del Plan Anual Actividades
Período 2020**

**Auditoría Interna
2021**

Contenido

Resumen Ejecutivo	4
Informe sobre el cumplimiento Plan Anual Actividades	6
Período 2020.....	6
1. Introducción	6
2. Cumplimiento del Plan Anual de Actividades 2020 (en adelante PAA 2020)	6
3. Sobre el seguimiento de las recomendaciones de la Auditoría Interna.....	8
4. Sobre el seguimiento de las recomendaciones de la Auditoría Externa.....	10
5. Recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República.....	10
6. Consideración Final.....	11
Anexo Nro.1	13
Ejecución del Plan Anual de Actividades 2020	13
Anexo Nro.2.....	21
Recomendaciones de la Auditoría Interna en Proceso	21
Anexo Nro.3.....	30
Recomendaciones de la Auditoría Externa	30
en Proceso.....	¡Error! Marcador no definido.

Resumen Ejecutivo

Este informe se presenta para conocimiento de la Junta Directiva, de conformidad con el artículo 22 de la *Ley General de Control Interno*, el art. 83 del *Reglamento de Organización y Funcionamiento de la AI de RACSA* 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 Jerarca, al 31 de marzo de cada año, la rendición de cuentas del período anterior.

En ese sentido y como se informa anualmente al Órgano Colegiado en noviembre, el Plan Anual de Actividades consta de 3 apartados, a saber: 1. Fiscalización, 2. Seguimiento y Monitoreo y 3. Administración.

Para el período 2020 se alcanzó un rendimiento global del 98.33% de la programación, en razón del impacto que generó la pandemia, sobre aquellas actividades de fiscalización y administración que debían ser atendidas de manera presencial.

En cuanto al cumplimiento de las recomendaciones de la Auditoría Interna y Auditoría Externa, si bien se realizaron acciones para atenderlas, aún no se alcanza la totalidad y se mantienen temas recurrentes como lo es la implementación del sistema de costos y los registros auxiliares manuales, que siguen supeditados a la adquisición de un ERP.

Asimismo, existen otras relacionadas con el Plan de Continuidad Empresarial y el uso de la frecuencia 3.5, donde la Auditoría Interna ha sido reiterativa respecto a la importancia y riesgo que conlleva la atención oportuna de estos temas.

Por otra parte, no omito manifestar que la Auditoría Interna es conocedora del deber de resguardo de la confidencialidad de la información a la que tiene acceso, tal y como lo indica la Ley General del Control Interno Nro. 8292, en los artículos 32, inciso f) y 34, inciso e).

Ante lo expuesto, esta Unidad previene a ese Órgano Colegiado sobre el deber de resguardo de la confidencialidad de la información contenida en el presente informe, frente a terceros no legitimados, en cumplimiento del artículo 35 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector de Telecomunicaciones Nro. 8660, así como lo establecido en los acuerdos 6410 0012-568-2020 y JD-418-2020 del Consejo Directivo del ICE y la Junta Directiva de RACSA, respectivamente, condición que será indicada cuando corresponda.

Conviene señalar el deber de los jefes y titulares subordinados en el análisis e implantación inmediata de las recomendaciones y disposiciones formuladas por la Auditoría Interna, la Contraloría General de la República, la Auditoría Externa y demás instituciones de control y fiscalización que corresponda, tal cual lo estipula la Ley General de Control Interno en el artículo 12, inciso c), por lo que se insta a tomar las acciones necesarias y pertinentes sobre aquellas recomendaciones que fueron consensuadas en su oportunidad con la Administración y que mantienen estado pendiente o en proceso por un año o más y sobre las cuales existen causales de responsabilidad administrativa por incumplimiento injustificado de los deberes y las funciones que en materia de control interno les asigna la citada Ley en el artículo 39, sin perjuicio de las responsabilidades que les puedan ser imputadas civil y penalmente.

Finalmente, en el informe adjunto se detalla las recomendaciones en proceso e información complementaria, para un mejor entendimiento.

Informe sobre el cumplimiento del Plan Anual Actividades

Período 2020

1. Introducción

De conformidad con lo establecido en el artículo 22 de la Ley General de Control Interno, el artículo 83 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la AI de RACSA 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.

2. Cumplimiento del Plan Anual de Actividades 2020 (en adelante PAA 2020)

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 el siguiente cuadro resumen se detalla el cumplimiento absoluto y porcentual de las actividades contenidas en el PAA 2020:

Cuadro Nro. 1
Cumplimiento absoluto y porcentual del PAA 2020
Auditoría Interna

Apartado	Q. Actividades Programadas	Traslado (-) Agregado (+)	Ajuste PAA AU-175-2021	Q. Actividades Cumplidas	Cumplimiento porcentual
Fiscalización	16	-3	13	13	100
Seguimiento	23	1	24	24	100
Actividades	20	0	20	19	95
Cumplimiento General	59	3	57	56	98,33

Fuente: Elaboración propia de la Auditoría Interna 2021, 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 2020 se prestaron servicios de asesoría y advertencia, que conllevaron los análisis respectivos y el involucramiento del personal necesario, situación que repercutió en el cumplimiento del Plan.

Así las cosas, mediante el oficio REF. AU-175-2020 del 28 de agosto de 2020, se informó a la Junta Directiva las modificaciones que realizó esta Unidad al citado Plan, en razón de la solicitud de la asesoría solicitada por la Contraloría General de la República, relacionada con la gestión para la continuidad de los servicios empresariales de RACSA y entre otras razones por efecto de la pandemia, principalmente sobre aquellas que se debían ejecutar presencialmente, a saber: arqueos a los fondos de trabajo y verificación de inventario.

Por su parte, el apartado de seguimientos requirió un esfuerzo adicional del equipo de auditoría para llevarlos a cabo, en razón del retraso que existió para la contratación de un recurso que estaba considerado iniciara funciones desde enero de 2020 y no fue hasta un año después que se tuvo a disposición el recurso.

En la sección de Administración de Auditoría existieron actividades que si bien estaban establecidas para culminar a diciembre 2020, no fue posible, como la actualización del Manual de Procedimientos que no se ha concluido, por las diferencias que han existido con la Junta Directiva respecto a la estructura de la Auditoría Interna, elemento fundamental para el establecimiento de los procesos internos, entre otros.

En el Anexo Nro. 1 se adjunta el detalle del PAA 2020, con su cumplimiento de actividades.

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.

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 2020:

Cuadro Nro. 1
Estado de recomendaciones emitidas
Auditoría Interna
Período 2011-2020

Períodos	Cumplidas	Proceso
2014	3	1
2017	13	4
2018	7	4
2019	33	9
2020	14	8
Total	70	26

Fuente: Elaboración propia de la AI 2021, basada en los informes trimestrales de seguimiento de la Gerencia General para el período 2020 y otros documentos de la Administración.

¹ Durante el período 2020

Es necesario reiterar que existen recomendaciones emitidas desde el 2012, relacionadas con el establecimiento de una contabilidad de costos; para lo cual la Administración construyó una herramienta en Microsoft Excel y dispone de un sitio Colaborativo Share Point, un “Análisis Financiero Integral DU- PONT y Otras Piezas Asociadas”, 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; sin embargo, como lo ha externado esta Auditoría en otras misivas, la herramienta precitada, la cual es una aplicación ciertamente de uso doméstico, tiene limitaciones en ambientes donde se requiera trabajar con información en tiempo real, dado que no es materialmente posible que esta aplicación lo efectúe, en el entendido que el ingreso de los datos se hace en forma manual y requiere obtener insumos de diferentes áreas.

En virtud de lo expuesto, existe el riesgo de que la información asociada a los costos contenga debilidades en cuando a su integridad y confiabilidad, así como la herramienta empleada no garantiza razonablemente la disponibilidad inmediata para la toma de decisiones ni existe claridad sobre los mecanismos para recopilar, digitalizar y la forma de almacenar toda la información.

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 al menos, 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.

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.

3. 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-24-2021 y REF. AU-25-2021 del 15 de febrero del año en curso, se detalló el estado de las recomendaciones de la Auditoría Externa al cierre de 2020 y en el siguiente gráfico se muestra su grado de cumplimiento:

Cuadro Nro. 2
Estado de cumplimiento de las recomendaciones
emitidas por la Auditoría Externa
Período 2013-2019

Período	Cumplidas	Proceso
Períodos 2013-2014, Financiero Contable	7	2
Período 2018-Financiero Contable	14	4
Período 2019-Financiero Contable	3	6
Total	24	12

Fuente: Elaboración propia de la AI 2021, 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.

4. 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.

5. 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 2021 es razonable, 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 en 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, se informa que la Auditoría Interna continúa creando el *Sistema Automatizado de Auditoría Interna* (que se mantiene 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.

Además, en el plano administrativo se estuvo llevando a cabo la actualización y la validación de los procedimientos de la Unidad (proceso que se ha visto impactado por la actuación de la Administración en cuanto a la injerencia en la forma de organización de la Auditoría), así como 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 2020 para ejecutarlas en forma simultánea con las labores de Administración antes citadas y cumplir con las labores de fiscalización consignadas en el Plan.

Finalmente, se insta respetuosamente a la Junta Directiva a:

- 1) Reiterar a la Administración Activa sobre la importancia en la atención de las recomendaciones de cita y las responsabilidades que trae consigo el incumplimiento de las mismas.
- 2) Observar que la Gerencia General ha expresado que cumplirá la mayoría de recomendaciones pendientes durante el primer semestre 2021 y algunas al final de ese período, por lo tanto, estar atentos a dicho compromiso, ya que algunas recomendaciones están pendientes desde el período 2014 en adelante y los riesgos asociados a ellas se mantienen.

Anexo Nro.1

Ejecución del Plan Anual de Actividades 2020

Detalle		Estado	Ref.
PROCESO DE FISCALIZACIÓN Y ASESORÍA			
1	Efectuar estudios especiales requeridos por entes externos.	Cumplido	
	Asesoría de Gestión para la Continuidad de los Servicios Públicos ante la Emergencia Sanitaria	Cumplido	AU-199/252-2020
2	Atender las sesiones de Junta Directiva y el Comité de Vigilancia en la realización de estudios solicitados por esos Órganos Colegiados.	Cumplido	
	Seguimiento mensual de Hallazgos de AE-Impuestos, para el CV	Cumplido	AU-4/18/80/2020
	Informe semestral a la Junta Directiva sobre el estado de cumplimiento de recomendaciones emitidas por la Auditoría Externa e Interna.	Cumplido	AU-27/95/151-2020
3	Apertura y Cierre de libros de Actas de Junta Directiva, Comité de Vigilancia, Comisión de Adquisiciones, Fondo de Ahorro y Préstamo y otros Comités que se instauren en RACSA.	Cumplido	AU-57/169/186-2020
4	Informe anual sobre el cumplimiento del Plan Anual 2019 y el cumplimiento de recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, Auditoría Externa y Contraloría General de la República.	Cumplido	AU-37-2020
5	Informe semestral al Comité de Vigilancia sobre el estado de cumplimiento de recomendaciones emitidas por la Auditoría Externa e Interna.	Cumplido	AU-24/152-2020
6	Completar los informes del Plan Anual de Actividades 2019 que se iniciaron en noviembre de ese año. Evaluación del servicio ERP CEN CINAI.	Cumplido	AU-35-36-2020
7	Evaluación de la metodología y cumplimiento de metas del Plan Financiero 2020 de RACSA. Vinculado asesoría de CGR.	Cumplido	
8	Evaluación del servicio de Video Vigilancia.	Cumplido	AU-142-146-2020
9	Plan de inversión de RACSA para contratación 2019 CC-000036-0008700001 Migración.	Traslado	AU-175-2020

	Detalle	Estado	Ref.
PROCESO DE FISCALIZACIÓN Y ASESORÍA			
10	Análisis de las acciones realizadas por RACSA en cuanto a la gestión de la seguridad de la información empresarial. (Inviabile el estudio de CI)	Cumplido	AU-82-2020
11	Verificación de la toma anual del inventario de suministros.	Traslado	AU-175-2020
12	Arqueos sorpresivos de fondos de trabajo.	Traslado	AU-175-2020
13	Evaluación del servicio IaaS Infraestructura como servicio ofrecido al cliente: 1-Junta Administrativa de la Imprenta Nacional 2-Instituto Costarricense de Ferrocarriles	Cumplido	AU-15-2021
14	Efectuar estudios de fiscalización que no quedaron programados en el Plan Anual 2020.		
	Análisis de la vinculación de la Estrategia de RACSA TED-23 con la Estrategia 4.0 del grupo ICE. Pasado a Paulino mediante el oficio REF. AU-122-2020	Cumplido	AU-122-2020
15	Elaboración de advertencias y asesorías.		
	Consulta sobre representante patronal en Astracsa	Cumplido	AU-15-2020
	Consulta sobre información confidencial requerida por entes gubernamentales	Cumplido	AU-64-2020
	Análisis financiero entre períodos 2017-2018-2019 /// *Seguimiento	Cumplido	AU-104/134-150-204-2020
	Advertencia sobre la seguridad de la información	Cumplido	AU-81-2020
	Advertencia sobre aplicación del Reglamento y Procedimiento de Administración y Uso de la Flotilla Vehicular de RACSA	Cumplido	AU-163/188/AU-85/-2020
	Advertencia Gastos sin Factura, dirigida a la Gerencia y DGF con copia a CV y JD. 10 junio 2020	Cumplido	AU-124/167/178/204-209-2020

Detalle		Estado	Ref.
PROCESO DE FISCALIZACIÓN Y ASESORÍA			
16	Atención de denuncias.		
	16.1 Sobre el trámite de solicitud de vehículos, deficiencias en la administración de la flotilla. Asignada el 30-01-2020	Cumplido	AU-85-2020
	16.2 Nota de acuse de recibo de denuncia, concurso mixto en DNNI, asignado 13-02-2020	Cumplido	AU-34-55-58-2020
PROCESO DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO			
	Seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones derivadas de los estudios de auditoría realizados durante períodos anteriores:		
1	Evaluación de la seguridad tecnológica de la Plataforma que soporta el servicio de Mer-link.	Cumplido	AU-32/156-2020
2	A las acciones efectuadas para mejorar el control sobre el inventario y los fondos de trabajo.	Sin gestión	Situación COVID
3	Seguimiento al establecimiento de la Ética Empresarial.	Cumplido	Informe trimestral GG
4	Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información.	Cumplido	Informe trimestral GG
5	Evaluación de la gestión de la Mesa de Servicio.	Cumplido	Informe trimestral GG
6	Diagnóstico de la situación actual de las redes de RACSA. 30-AU-2019-520 JD	Cumplido	AU-6/7/136-2020
7	Evaluación del Cumplimiento contractual del Servicio de Centro de Contacto.	Cumplido	AU-30-2020
8	Análisis técnico del negocio IaaS Banco Nacional.	Cumplido	AU-33/38/185-2020
	Ampliación sobre ERP, en análisis para hacer advertencia.	Atendido	Se revisó en informes de CI
9	Evaluación del proyecto: Implementación de un ERP y Gestión Tributaria para el Instituto de Desarrollo Rural (INDER).	Cumplido	AU-13/87/89/91/92/93/94/99/102/-2020

Detalle		Estado	Ref.
PROCESO DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO			
	Otros temas sujetos de seguimiento.	Cumplido	
10	Evaluación de la metodología y cumplimiento de metas del Plan Financiero de RACSA. Ligado a estudio de la CGR	Atendido	Con asesoría a JD
11	Verificación del IGI (2019-2021-2023)	Atendido	AU-73-130/139-2020
12	Seguimiento de la Advertencia sobre concentración de ingresos.	Cumplido	monitoreo con informes del Gerente.
13	Al avance del Plan de Continuidad Empresarial. Ligado a estudio de la CGR.	Cumplido	Con asesoría a JD
14	A la advertencia sobre los recursos invertidos en el diseño del prototipo del servicio kölbi TV (interposición de denuncia ante el Ministerio Público). Seguimiento de informes que presenta la Dirección Jurídica y Regulatoria a la JD.	Cumplido	Monitoreo
	A la Cuenta de Pedidos	Cumplido	AU-40/46-2020
15	Seguimiento al control sobre las vacaciones del personal de RACSA – labor continua-	Cumplido	AU-98-2020
16	A las recomendaciones de la Auditoría Externa (Administrativa y sobre TI), período 2016-2019.	Cumplido	AU-10/95-2020
17	A los informes que se elaboraron en el IV trimestre 2019 y los del período actual.	Atendido	Continuo
18	Verificar el cumplimiento de las condiciones contratadas para el procesamiento de datos para el proceso electoral 2020.	Cumplido	AU-8-14-2020
19	A los acuerdos y disposiciones del Comité de Vigilancia.	Atendido	AU-11/90/125/-135/203/ 2020
20	A los acuerdos ICE-RACSA para la marcha del negocio. Cerrado GG-1166-2020	Cumplido	AU-148-2020
21	Al acuerdo específico relacionado con el traslado de las plataformas y redes de RACSA al ICE.	Cumplido	AU-147 / 173-2020
22	Seguimiento al Proyecto ERP.	Cumplido	Monitoreo en JD

Detalle		Estado	Ref.
23	Seguimiento a casos judiciales-contingencias	Cumplido	Monitoreo en JD
	Seguimiento a situación financiera -correo de JP- del 30-7-2020.	Atendido	
24	Al Plan de Aprovechamiento de la frecuencia 3.5	Atendido	AU-192/22/21-2020 / AU-21-22-2021
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.		
	Remisión al Consejo Directivo del PAA 2020.	Cumplido	AU-3-2020
	Remisión al Consejo Directivo de la Liquidación II-Semestre 2019, I Semestre 2020	Cumplido	AU-116/174-2020
	Remisión al Consejo Directivo del ICE, del Universo Auditable-PEA	Cumplido	AU-127-2020
2	Coordinar actividades con entes externos relacionados con RACSA.		
	Respuesta: Proyecto de Ley Asamblea Funcionarios Públicos y Paraísos Fiscales.	Cumplido	AU-41-2020
	Respuesta a ARESEP, sobre SATGEO.	Cumplido	AU-115-2020
	Solicitud de información Fiscalía.	Cumplido	AU-172/181/184-2020
	Acuerdo Consejo Directivo, confidencialidad.	En ejecución	AU-187/201/202-2020
3	Coordinar actividades con las Auditorías Internas del Grupo ICE.	Atendido	
4	Actualizar cuatrimestralmente el costo de los estudios de Auditoría Interna.	Cumplido	AU-133-2020
5	Actualización del Plan Estratégico de la Unidad con un horizonte de 3 años.	Cumplido	AU-248-2020
	Comunicación del PEAI.	Cumplido	AU-67/248-2020

	Detalle	Estado	Ref.
6	Elaborar y controlar el Plan Anual de Actividades de la Auditoría Interna (2020-2021), tanto a lo interno como en el Sistema de Planes Anuales de la Contraloría General de la República.	Cumplido	AU-175/238-2020
7	Realizar el informe de liquidación semestral del Plan Anual de Actividades de la Unidad.	Cumplido	AU-42/AU-149/165-2020
8	Reporte interno trimestral del cumplimiento del PAA.	Cumplido	Email 31/03/2020 Email 01/07/2020 Email 5/10/2020
9	Reporte trimestral de la gestión de la Auditoría en el Sistema de Desempeño Empresarial WRIKE.	Suspendido	
10	Reporte de gestión del desempeño de los colaboradores en la modalidad Teletrabajo.	Permanente	AU-131-2020
	Tema de adendas por alerta sanitaria.	Cumplido	AU-48-2020
11	Reporte de gestión del desempeño de los colaboradores de la AI, SIGE-360.	Cumplido	AU-12/138-2020
	Informe del Auditor Interno a la JD.	Cumplido	AU-74-2020
12	Lectura y trámite de correspondencia en el Sistema ORBE y asistencia a reuniones internas.	Permanente	
13	Elaborar y controlar el presupuesto de la Auditoría Interna (2020-2021). Trámites de compras y similares.	Atendido	AU-109-113-118-119-196-2020
	Solicitud de recurso humano *Plaza Prof Junior.	Cumplido	AU-23-72-105-114-126-198-207-2020
	Sistema para medición POI.	En ejecución	

	Detalle	Estado	Ref.
	POI 2021- Enviado vía email a Presupuesto.	Atendido	
14	Realizar labores asistenciales.	Permanente	
NP	14.1 Nota a JD sobre evaluación de desempeño del Auditor Interno.	Cumplido	AU-9-2020
	14.2 Preparación de antecedentes sobre evaluación de desempeño para JD Sesión del 19 Feb.	Cumplido	AU-17-2020
	14.3 Preparación de respuesta de apercibimiento.	Cumplido	AU-59-2020
	14.4 Respuesta al Depto. Estrategia y Transformación Digital, sobre informes 2019 para subir a la WEB.	Cumplido	AU-62-2020
	14.5 Trámite de publicación del CEAI.	Cumplido	AU-68-2020
	14.6 Preparación de PPT CEN SINAI, para JD Ier Informe Auditor Interno a JD.	Cumplido	
	14.7 Actualizar el Reglamento de atención de denuncias.	En ejecución	
	14.8 Gestiones atinentes a la estructura organizativa de la Auditoría.	Cumplido	
	14.9 Preparar presentación sobre Asesoría, para II Informe Auditor Interno a JD, III Informe.	Cumplido	AU-137/208-2020
	14.10 Preparar documentos y PPT para II Informe del Auditor Interno.	Cumplido	
15	Desarrollar el Programa de Capacitación de la Unidad.	Cumplido	
16	Brindar capacitación a personal de la Empresa y soporte en tema como excel.	Cumplido	
17	Autoevaluación de la calidad en el proceso de la Auditoría Interna y cumplir los planes de mejora:	Cumplido	AU-128/129-165-2020
	Mantener actualizados los Manuales de Procedimientos de cada una de las Áreas de la Auditoría Interna.	En ejecución	
	Atender los requerimientos que se soliciten para el desarrollo del Sistema Automatizado de la AI-Sección Control Interno.	En ejecución	

	Detalle	Estado	Ref.
	Diseño del procedimiento para el Plan Técnico para la solicitud y administración de recursos para la Auditoría Interna.	En ejecución	
	Ingresar la documentación que solicite la Dirección al Archivo Permanente digitalizado.	Atendido	
	Administrar el contenido del Archivo Permanente digitalizado, con el propósito de que se encuentre actualizado.	Atendido	
18	Llevar a cabo al menos una vez cada dos meses actividades que permitan mejorar el Clima Organizacional.	Pendiente	Efecto Covid
19	Desarrollar el Plan de Vacaciones Anual.	Cumplido	
20	Estimación de incapacidades.	Disponible	

Anexo Nro.2

Recomendaciones en proceso de la Auditoría Interna

Confidencialidad: Los datos que a continuación se exponen incluyen información declarada confidencial según el oficio REF. GG-1800-2020 del 17 de noviembre de 2020, en observancia a los acuerdos JD-418-2020 y 6410 0012-568-2020 de la Junta Directiva de RACSA y el Consejo Directivo del ICE, respectivamente, en relación con el tema de riesgos derivados de la Inteligencia de Riesgos del Plan Estratégico Empresarial de RACSA 2019-2023, Plan Comercial de RACSA 2020, Plan Financiero Anual de RACSA. Asimismo, el tema relacionado con la frecuencia 3.5 GHz fue declarado confidencial en la sesión ordinaria de la Junta Directiva Nro.2214 del 19 de marzo de 2019.

Período 2014

Advertencia relacionada con el cobro de impuestos municipales y patente comercial.	Estado otorgado mediante REF.
1. Recomendación: Informar a la Junta Directiva lo que corresponda sobre el tema de avance del cobro de impuestos municipales y patentes. (ID. AJ1)	GG-44-2021
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. La Gerencia General giró instrucciones para que se proceda con la apertura de una patente comercial en la Municipalidad de San José con el fin de regularizar su condición. En el caso de la Municipalidad de Goicoechea, como no se ejerce actividad lucrativa en ese cantón, en caso de que se reciba el cobro, se apelará a esta condición.	
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.	
Riesgos asociados: Legal, continuidad del negocio y financiero.	

Período 2017

Evaluación de la Seguridad Tecnológica de la Plataforma que soporta el servicio Mer-Link/SICOP	Estado otorgado mediante REF.
<p>2. Recomendación: Evaluar en conjunto con la Dirección de Operaciones (hoy Dirección Gestión de Plataformas) y la Dirección de Nuevos Negocios e Innovación (hoy Dirección de Producto y Proyectos), una estrategia empresarial en cuanto a centralizar la gestión de las mesas de servicio.</p>	GG-44-2021
<p>Avances: Se encuentra en revisión 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.</p>	
<p>Riesgos asociados: continuidad de operaciones</p>	
<p>3. Recomendación: Desarrollar en coordinación con la Dirección de Operaciones (hoy Dirección Gestión de Plataformas), 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.</p>	
<p>Avances: Las Direcciones de Gestión de Plataformas y Producto y Proyectos enviaron a la Gerencias General el informe "Análisis sitio alternativo para la plataforma SICOP" donde se presentó y comunicó el estudio técnico correspondiente a la solución de sitio alternativo propuesto, incluyendo una propuesta de sitio alternativo en modalidad activo-pasivo.</p>	
<p>Justificación: A partir de este planteamiento técnico, iniciarán el proceso de viabilidad financiera en coordinación con la Dirección de Gestión Financiera, lo cual se planea realizar en los primeros meses del año 2021.</p>	
<p>Riesgo: continuidad de las operaciones</p>	
<p>4. Recomendación: Actualizar, en coordinación con la Dirección de Operaciones (hoy Dirección Gestión de Plataformas), 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".</p>	
<p>Avances: Se encuentra en revisión 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.</p>	
<p>Riesgo: control Interno y continuidad del servicio.</p>	

<p>5. Recomendación: Definir un plazo para la entrega del análisis por parte del Área de Gestión Estratégica y Desempeño Empresarial (hoy Departamento de Estrategia y Transformación Digital), en cuanto a la incorporación de Mer-link/SICOP en la estructura organizacional.</p>
<p>Avances: Se encuentra en revisión 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.</p>
<p>Riesgo: estratégico</p>

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>6. Recomendación: 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.</p> <p>Avances: Se programaron dos actividades de capacitación para ejecutarse en el I trimestre 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concientización a Gerencia General y Directores. En proceso de definición de fechas con la Gerencia General. - Concientización a Jefaturas de Departamento y Coordinadores. Se coordinará con Jefaturas y coordinadores en el mes de enero 2021. <p>Además, en cuanto a la concientización al resto del personal, se realizaron dos charlas sobre concientización y seguridad de la información, en los meses de octubre y noviembre 2020.</p>	GG-44-2021
<p>7. Recomendación: Instruir a los diferentes departamentos involucrados, para que, en coordinación con el Área de Gestión Estratégica y Desempeño Empresarial (hoy Departamento de Estrategia y Transformación Digital), diseñen los debidos análisis de riesgos operacionales para los servicios citados en el punto 8.4.1 del presente informe.</p> <p>Avances: Servicios (91%): del total de 11 servicios identificados, se han completado 10 estudios de riesgos. En el caso de los Servicios de Automatización de Procesos de Origenación de Créditos y Consulta de Extranjeros Residentes en el País, la Dirección Comercial autorizó su eliminación del portafolio de servicios. En cuanto al servicio SMS Empresarial, se realizó la Inteligencia de Riesgos para realizar su cierre. Finalmente, en relación al servicio de Factoreo Digital, se encuentra pendiente su migración a la plataforma TRAMITEYA, lo cual se visualiza para el I Trimestre del 2021.</p>	
<p>8. Recomendación: 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.</p> <p>Avances: Plan de continuidad del negocio de servicios: internos de TI 100%, del portafolio 45%, negocio general 95%.</p>	
<p>Riesgos asociados: regulatorio</p>	

"Advertencias"-	REF.
<p>9. 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. Avance: Está ligado al cumplimiento de las recomendaciones del informe de Normativa Técnica anterior.</p>	GG-44-2021

Período 2019

Evaluación del cumplimiento contractual del Servicio de Centro de Contacto	Estado otorgado mediante REF.
<p>10. Recomendación: 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>	GG-44-2021
<p>11. Recomendación: 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>12. Recomendación: 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>Avances: Se realizaron varios análisis al respecto, los cuales deberán ser solicitados para validar su nivel de cumplimiento. Se elaboró y comunicó el Plan de Riesgo, se recibió el criterio jurídico y se elaboró el reglamento para la recuperación de los pagos realizados al ICE. Se encuentra pendiente el proceso de revisión y parte del Departamento de Estrategia y Transformación Digital.</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>13. Recomendación: 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>Avance: La estrategia de recuperación de procesos críticos fue implementada y probada a raíz de la emergencia nacional, a través del modelo de teletrabajo temporal. Plan de Continuidad del Negocio para la MSE se mantiene en un 80%.</p>	GG-44-2021

“Advertencia”	Estado otorgado mediante REF.
<p>14. Diagnóstico de la Situación Actual de las Redes de RACSA.</p> <p>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>Avances: Análisis de Impacto de Negocio (100%), Análisis de Riesgos de Continuidad de Negocio (100%). En cuanto a las Estrategias de Recuperación de Procesos Críticos, se encuentra con un avance del 65% de las plataformas de redes actuales, sin embargo, a raíz de la entrada en operación de la red SDN, este plan se realizará en el II Semestre 2021.</p> <p>Riesgos asociados: construcción de plataformas tecnológicas, seguridad de las redes.</p>	GG-44-2021

“Evaluación del proyecto: Implementación de un ERP y Gestión Tributaria para el Instituto de Desarrollo Rural (INDER)”	Estado otorgado mediante REF.
<p>15. 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>Avance: La incorporación del desarrollo del plan de continuidad de este servicio en el cronograma 2021, será determinada de acuerdo al resultado de la metodología establecida para identificar los servicios críticos, para los cuales se deberá implementar el plan de continuidad. (80%)</p> <p>16. Recomendación: 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>Avance: Conformación de Plan Remedial Marco para brindar el acompañamiento a los clientes ERP (70%). Plan de Acción para mejorar la experiencia cliente (60%).</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>	GG-44-2021

"Análisis técnico del negocio IaaS Banco Nacional de Costa Rica"	Estado otorgado mediante REF.
<p>17. Recomendación: 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>Avance: Se mantiene un 30% de avance. De parte del BNCR no se ha contado con la autorización para hacer las visitas a los centros de datos donde reside la infraestructura instalada, debido a las medidas por la situación generada por el COVID-19. El análisis de riesgos depende de dichas visitas.</p>	GG-44-2021
<p>Riesgos asociados: RE1.3 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>	
<p>"Advertencias"-</p>	REF.
<p>18. Advertencia a la Junta Directiva relacionada con el uso de la frecuencia 3.5.</p> <p>(...) las acciones a emprender para asegurar la correcta administración y el uso eficiente y eficaz de las frecuencias del espectro radioeléctrico otorgado a RACSA y de esta forma garantizar su permanencia para el futuro comercial de la Empresa.."</p>	AU-100-2019
<p>Riesgos asociados: Continuidad de las operaciones, regulatorio.</p>	

Período 2020

“Evaluación del Servicio ERP-CEN CINAI”	Estado otorgado mediante REF.
<p>19. Recomendación: Reiterar, en el plazo establecido previamente, la implementación de las recomendaciones formuladas en el oficio REF. AU-245-2019 (Remisión del Informe de Control Interno denominado: Evaluación del proyecto de implementación de un ERP y gestión tributaria para el Instituto de Desarrollo Rural – INDER), del 21 de octubre 2019, Nros. 8.1.61, 8.3.6.1, 8.4.6.1 y 8.6.6.1, referentes a los planes de continuidad, desfase de los contratos, ausencia de expertos en el sistema ERP y control de las capacitaciones, respectivamente.</p> <p>Avance:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 8.1.6.1: Su incorporación en el plan de continuidad de este servicio en el cronograma 2021 dependerá de la metodología para identificar los servicios críticos para el I Semestre del 2021. - 8.3.6.1: Será desarrollado durante el I Semestre del 2021. - 8.4.6.1: Será desarrollado durante el I Semestre del 2021. - 8.6.6.1: Se presenta un avance del 100% en las capacitaciones sobre los recurso RACSA y de Personal de MSE FASE I, se realizó la contratación del consultor externo para mejorar la atención y satisfacción del cliente. 	GG-44-2021
<p>20. Recomendación: Realizar las acciones necesarias para asegurar la aplicación de encuestas de satisfacción al cliente en forma periódica. Una vez efectuadas, conformar una comisión que cuente con la participación de la Gerencia General, con el objetivo de analizar los resultados y tomar las decisiones pertinentes.</p> <p>Avance: Realización de encuestas de satisfacción del servicio a clientes instalados (100%), elaboración de un plan de acción para mejorar la experiencia cliente con base en los resultados en el estudio (60%).</p>	
<p>Riesgos asociados: integración de soluciones de terceros, liquidación de operaciones, regulatorio, acuerdos contractual, deterioro de relación con el cliente, eficiencia operativa, fallo del servicio, oportunidad.</p>	

“Evaluación del Servicio de Video Vigilancia”	REF.
<p>21. Recomendación: Gestionar lo que corresponda, con el fin de actualizar la viabilidad financiera para los casos en que se citaron limitaciones no previstas en la oferta del servicio; así como las mensualidades pactadas contractualmente que resultaron menores a las establecidas en el estudio financiero y tomar las acciones que correspondan.</p> <p>Avance: Se determinó que el presupuesto ejecutado durante la implementación nunca excedió el presupuesto aprobado en corrida financiera, por lo que la rentabilidad de los servicios no se ve afectada. Se procederá durante el I Semestre 2021 a reconstruir el presupuesto real ejecutado de cada proyecto para realizar la misma comparación. De igual manera se realizará la actualización de la viabilidad financiera para determinar la necesidad de aumentar las mensualidades pactadas.</p>	GG-44-2021
<p>22. Recomendación: Instruir a los funcionarios responsables de llevar a cabo las acciones de mitigación de riesgos, para que registren y documenten las actividades ejecutadas en el proceso de Gestión de Riesgos para cada servicio prestado de Video Vigilancia.</p> <p>Avance: Se cuenta con un borrador de la propuesta de los procedimientos que aplicarán para los procesos misionales (MIS03). Este se encuentra aún en revisión y proceso de ajustes. (90%)</p>	
<p>23. Recomendación: Desarrollar un análisis para valorar los incumplimientos originados por el Socio, para determinar la conveniencia de su participación en futuros servicios.</p> <p>Avance: Se obtuvo el historial de incumplimientos del socio comercial Datasys en servicio de video vigilancia, a partir del cual se planea determinar si es aplicable el cobro de penalizaciones al socio comercial, esto para el I Trimestre del 2021.</p>	
<p>Riesgos asociados: de gestión estratégica, financieros, operativos, tecnología de información y continuidad de las operaciones.</p>	

"Advertencias"-	REF.
<p>24. Gestiones realizadas por la Administración para el tratamiento de la Seguridad de la Información Empresarial. REF. AU-81-2020.</p> <p>(...) esta Unidad considera oportuno advertir a la Gerencia General sobre la responsabilidad de garantizar la seguridad de la información empresarial y dar cumplimiento al objetivo establecido en la política de seguridad de la información de RACSA, minimizando la materialización de los riesgos asociados a las pérdidas financieras, debilitamiento de la imagen, incumplimientos legales y regulatorios. Asimismo, se solicita que una vez que se encuentre aprobado y comunicado el PESI, se remita a la Auditoría Interna el respectivo cronograma de implementación, (...)</p> <p>Avance: El Comité de TI presentó a Gerencia las propuestas de PETI y PESI, actualmente se encuentran en proceso de revisión.</p>	GG-44-2021
<p>25. Advertencia relacionada con las vacaciones acumuladas que mantiene el personal de RACSA. REF AU-98-2020</p> <p>...la Unidad hace este último esfuerzo en advertir y será el Jerarca el que en última instancia asuma la responsabilidad, en caso de que no se tomen acciones más firmes al respecto y se continúe incumpliendo con el principio de legalidad, considerando la normativa que sobre el tema de vacaciones existe.</p> <p>Avance: La disminución de saldos acumulados de vacaciones se encuentra a un 65%. Al final del mes de diciembre, únicamente se encuentran 14 colaboradores con saldo acumulado.</p>	GG-44-2021
<p>26. Advertencia sobre la situación financiera período 2017 al 2019. REF. AU-104-2020.</p> <p>En razón de lo anterior, es importante que el Órgano Superior tome las acciones pertinentes con el fin de que la Administración superior complemente las acciones que está emprendiendo, con al menos los aspectos precitados en el aparte VI de este documento, con respecto a los gastos operativos e ingresos de operación, así como considerar la situación de la emergencia nacional que vive el país, con el propósito de fortalecer la gestión financiera de la Empresa por medio del Plan de Acción de la Dirección Gestión Financiera y un control que procure asegurar los ingresos estimados en el Plan Financiero 2020 y la sensibilización de dicho plan, aprobada recientemente por la Junta Directiva. Lo anterior para efectos de mejorar la utilidad neta y el rendimiento patrimonial.</p> <p>Avance: Fueron elaboradas la proyección de ingresos y gastos para el período 2022-2025 y la presentación de Aseguramiento de Ingresos a noviembre 2020. Se encuentra en proceso de elaboración de un informe de avance con corte a diciembre 2020.</p>	GG-44-2021 DGF-51-2021

Anexo Nro.3

Recomendaciones en proceso de la Auditoría Externa

Confidencialidad: Los datos que a continuación se exponen incluyen información declarada confidencial según lo comunicado por la Secretaría de Junta Directiva ante consulta de esta Auditoría Interna, que indicó que la Carta a la Gerencia de los períodos 2014 a 2018 fueron catalogados como información confidencial por el Órgano Colegiado.

Período 2014	Hallazgo	Referencias
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.	Carta de Gerencia 2019 Se indicó que hay corrección parcial, pero que se mantienen libros de auxiliares de forma manual. DGF-501-2020 GG-44-2021
Avance: Desarrollo de un proyecto de un ERP: plazo Dic-2019 a 2021 para propuesta, implementación y operación. Fecha esperada de atención: marzo 2022.		
35. Antigüedad de saldos de Cuentas por Cobrar-otras (Carta de Gerencia, 2014)	Al analizar la composición de las cuentas No. 0001-0004-0011-0001-001-000 "Otras" hemos determinado que el 92% del saldo de la cuenta lo componen saldos de cuentas por cobrar de períodos anteriores. (5- Carta de Gerencia 2019)	Carta de Gerencia 2019 Se mantiene. Al 31 de diciembre de 2020.
Avance: Al 31 de diciembre de 2020, RACSA mantiene un auxiliar de la cuenta en mención; sin embargo, la misma incluye balances de más de un año que deben ser analizados y explorar la probabilidad de que los mismos puedan ser recuperados.		
Carta de Gerencia 2018	Hallazgo	Ref.
3- Otros asuntos de seguimiento	Información suministrada para estudio actuarial	DGF-501-2020 GG-44-2021
Avance: El instituto Costarricense de Electricidad contrató a la firma externa Deloitte para llevar a cabo el estudio actuarial al 30 de noviembre 2019. El mismo se encuentra en análisis por parte de la firma KPMG.		

Carta de Gerencia 2018	Hallazgo	Referencia
3- Otros asuntos de seguimiento	3.2 Capital adicional pagado – absorción de déficit acumulado.	DGF-501-2020 GG-44-2021
<p>Avance: La administración considera que su competencia para dar solución a esta recomendación ha llegado a su final, por lo que se recomendará a KPMG que se elimine de la carta a la gerencia 2020.</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.	DGF-501-2020 GG-44-2021
<p>Avance: durante el mes de junio 2020 se publicó el documento denominado Procedimiento para registrar los activos del contrato de acuerdo a NIIF 15, cuyo objetivo es normar el registro de ingresos relacionado con proyectos acorde a lo establecido en la NIIF 15.</p>		
8- 2) Deficiencias de Control -2018	1. Activos por depósitos en garantía antiguos.	DGF-501-2020 GG-44-2021
<p>Avance: Se coordinó con la Dirección de Gestión de Plataformas para el análisis de cada una de las partidas.</p>		
1.1. Deficiencias de control	1.1 Conciliación de saldos y transacciones con el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE)	DGF-501-2020 GG-44-2021
<p>Avance: Durante el mes de octubre 2020 se inició un plan de trabajo, en conjunto con la Dirección de Operaciones Financieras del ICE, con el fin de reducir la cantidad de partidas en conciliación. Al final del mes de octubre 2020, se redujo la exposición neta de la subsidiaria en un 74.73% en los saldos en moneda local y en un 21% en los saldos en dólares.</p>		

2.2 Inventario	1.2.2. Obsolescencia de inventario- repuestos y mejoras	DGF-501-2020 GG-44-2021
<p>Avance: El Departamento de Logística ha alineado sus informes y procedimientos con el fin de contar con información más precisa. La Dirección de Gestión de Plataformas se ha encargado de identificar aquellos ítems de inventario que deben componer el balance de la estimación de obsolescencia de inventario con el fin de mantener un auxiliar actualizado. La estimación de obsolescencia de inventario ha sido actualizada en el mes de setiembre 2020 y se espera realizar ajustes de forma trimestral.</p>		
1.4 Conciliaciones bancarias	Partidas antiguas	DGF-501-2020 GG-44-2021
<p>Avance: El Departamento de Control y Gestión de Presupuesto realizó el ajuste de todas las partidas de conciliación bancaria con antigüedad mayor a un año en el mes de octubre 2020.</p>		

