



JASEC[®]

**AUDITORIA INTERNA
AREA ADMINISTRATIVA DE AUDITORIA
INFORME DETALLADO**

**INFORME DE DESEMPEÑO DE LA
AUDITORIA INTERNA PARA EL PERIODO 2016
AAA-PLA-02-2017**

Febrero 2017

TABLA DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCION	3
2. OBJETIVOS DEL INFORME	3
2.1 OBJETIVO GENERAL	3
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
3. ALCANCE DEL INFORME	3
3.1 PERIODO ANALIZADO.....	3
3.2 FUENTES DE INFORMACIÓN	3
4. GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO	4
4.1 PERSPECTIVA INTERESADOS	4
4.2 PERSPECTIVA PROCESOS	4
4.3 PERSPECTIVA CAPACIDADES.....	5
4.4 PERSPECTIVA FINANZAS	6
5. PROYECTOS DE AUDITORIA EJECUTADOS EN EL 2016	6
6. MODIFICACIONES AL PLAN ANUAL DE TRABAJO.....	7
7. SEGUIMIENTO DE ACCIONES SOBRE RESULTADOS	8
8. ASPECTOS RELEVANTES RELACIONADOS CON EXPOSICION AL RIESGO, DIRECCION Y CONTROL IDENTIFICADOS DURANTE EL 2016.....	10
9. SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PLANES DE MEJORA DE LA ACTIVIDAD DE AUDITORÍA INTERNA	16
10. CONCLUSIONES.....	17

1. INTRODUCCION

De acuerdo a lo establecido en el artículo 27 del Reglamento de Organización y Funciones de la Auditoría Interna, la norma 2.1 “*Informes de desempeño*” de las Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público (R-DC-119-2009), el artículo 22 “*Competencias*” inciso g) de la Ley General de Control Interno No. 8292, finalmente en atención al lineamiento 2.5.2 “*Del (la) auditor(a) interno(a)*” 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 (R-DC-144-2015), se elabora el presente informe.

2. OBJETIVOS DEL INFORME

2.1 **Objetivo general**

Informar a la Autoridad Superior de manera oportuna sobre el desempeño de esta Auditoría en el periodo 2016.

2.2 **Objetivos específicos**

- Indicar acerca del grado de cumplimiento del plan de trabajo anual.
- Informar las modificaciones realizadas al plan de trabajo anual.
- Revelar el estado de cumplimiento de las acciones establecidas por la Administración sobre resultados de estudios.
- Mencionar asuntos relevantes sobre riesgo, control y dirección.
- Comunicar acerca del cumplimiento a los planes de mejora producto de evaluaciones de calidad.

3. ALCANCE DEL INFORME

3.1 **Periodo analizado**

Se informa acerca de lo formulado y ejecutado en el periodo 2016 por esta Auditoría Interna. Lo mismo atendiendo las modificaciones y versiones actualizadas del plan.

3.2 **Fuentes de información**

Se utilizó como fuente los expedientes de los siguientes proyectos incluidos en el plan de trabajo anual:

- Formulación operativa (AAA-PLA-08-2015)
- Evaluación físico financiera (AAA-PLA-04-2016)
- Modificaciones al plan de trabajo anual (AAA-PLA-01-2016)
- Seguimiento a la implementación de planes de mejora (AAA-MC-03-2016)

4. GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO

A continuación, se muestra el grado de cumplimiento a las metas proyectadas para cada uno de los indicadores planteados de las perspectivas del cuadro de mando integral; lo mismo según lo formulado y ejecutado en la formulación operativa y las herramientas de control de tiempos creada y utilizada por todos los funcionarios de esta Unidad.

Se realiza aclaración que se atiende la práctica que establece: *“El plan de auditoría debe ser flexible, de conformidad con las normas técnicas de auditoría, con el fin de posibilitar su modificación sobre la marcha, en atención a solicitudes de su superior jerárquico, a requerimientos de la propia auditoría con carácter de urgencia y a la retroalimentación obtenida como resultado de las evaluaciones de su cumplimiento”.*

4.1 Perspectiva Interesados

Este indicador contiene servicios de auditoría interna incluidos en el plan de trabajo anual que tienen relación directa con los clientes de esta Unidad, a saber, la Autoridad Superior, la Contraloría General de la República y la ciudadanía de la zona servida. Por lo anterior se incluyen servicios preventivos mediante asesorías y servicios de auditoría mediante estudios con su respectiva emisión de recomendaciones; los mismos se citan a continuación:

- Asistencia a sesiones de Junta Directiva en calidad de asesor.
- Autoevaluación anual de calidad.
- Evaluación del sistema de gestión establecido por el Centro de Gestión.
- Verificación del procedimiento de invitación, selección y evaluación de proveedores en los procesos de contratación administrativa de JASEC.

El valor estimado, así como el alcanzado al finalizar el periodo 2016 se muestra a continuación.

Tabla I Logro del indicador perspectiva Interesados (Auditoría Interna de JASEC para el 2016)

	Meta propuesta	Meta alcanzada	Cumplimiento
Perspectiva Interesados			
% de avance de servicios al cliente	75%	95%	127%

Fuente: Sistema de control de la gestión de AI

4.2 Perspectiva Procesos

Producto de la planificación estratégica se ha establecido incluir en este indicador operativo todos aquellos proyectos de importancia relativa para la gestión de la Auditoría Interna.

Así para el periodo en estudio se incluyeron un total de 58 proyectos del total de 94 incluidos en la formulación operativa de esta Unidad, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla II Cantidad de proyectos por Actividad en el indicador de Procesos



(Auditoría Interna de JASEC para el 2016)

Proyectos por Actividad	Indicador de procesos	Plan de trabajo
Administrativas y de apoyo	0	25
Aseguramiento y mejora de la calidad	9	13
Planificación	10	12
Organismos externos	2	5
Seguimientos	19	19
Estudios y revisiones	18	20
Total	58	94

Fuente: Sistema de control de la gestión de AI

En consideración a la actualización del plan anual de trabajo según sus modificaciones, y tras un oportuno acompañamiento como medida de seguimiento y control a los cronogramas de trabajo para cada uno de los colaboradores de esta Auditoría asimismo atendiendo la toma de decisiones en el transcurso del periodo, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla III Logro del indicador perspectiva Procesos (Auditoría Interna de JASEC para el 2016)

	Meta propuesta	Meta alcanzada	Cumplimiento
Perspectiva Procesos Internos			
% de Servicios y Administración de Auditoría	2.50	2.54	102%

Fuente: Sistema de control de la gestión de AI

4.3 Perspectiva Capacidades

Para esta perspectiva se utiliza un indicador, el cual considera la cantidad de horas asistidas en capacitación por cada funcionario. Para el mismo se toma como fuente de información lo establecido en el Plan de trabajo anual y el Programa de capacitaciones del periodo en alcance.

Con la participación en actividades de desarrollo profesional en distintos ámbitos y modalidades se optimizaron y actualizaron las aptitudes, conocimientos y competencias de los funcionarios de esta Auditoría.

El resultado del indicador para el periodo en análisis es el siguiente:

Tabla IV Logro del indicador perspectiva Capacidades (Auditoría Interna de JASEC para el 2016)

	Meta propuesta	Meta alcanzada	Cumplimiento
Perspectiva Aprendizaje y Desarrollo			
Horas Capacitación	45	51	113%

Fuente: Sistema de control de la gestión de AI

4.4 Perspectiva Finanzas

Para esta perspectiva se asocian dos indicadores de gestión; el denominado “*Porcentaje de Distribución de Presupuesto Capacitación*” es relacionado con el manejo del presupuesto destinado a la capacitación y desarrollo del equipo de auditoría según el seguimiento y control que se da al Programa de capacitación de esta Auditoría Interna, y el segundo “*Porcentaje de Estudios relacionados con ingresos y egresos*” se refiere a aquellos servicios donde se evalúan los controles internos en procesos de ingreso y egreso de recursos financieros, los cuales fueron los siguientes:

- Revisión de la información financiera para la toma de decisiones
- Revisión del presupuesto ordinario, extraordinario y sus ejecuciones
- Revisión de la cuenta Depósitos de Consumidores Infocomunicaciones
- Evaluación del control interno de la cuenta de gastos por servicios

Atendiendo los dos indicadores de gestión asociados a esta perspectiva se presenta a continuación sus resultados.

Tabla V Logro del indicador perspectiva Finanzas (Auditoría Interna de JASEC para el 2016)

	Meta propuesta	Meta alcanzada	Cumplimiento
Perspectiva Financiera			
% de Distribución de Presupuesto Capacitación	90%	68%	76%
% de Estudios Relacionados Ingreso y Egresos	80%	77%	96%

Fuente: Sistema de control de la gestión de AI

5. PROYECTOS DE AUDITORIA EJECUTADOS EN EL 2016

La siguiente tabla describe los tipos de actividades que esta Unidad incluyó en su plan de trabajo del periodo en asunto. De manera que se han identificado sistemáticamente tanto servicios como labores internas; con el objetivo de vincular, según corresponda, cada uno de los proyectos del plan.

Lo anterior se aprecia a continuación:

Servicios de auditoría: comprenden los distintos tipos de auditoría.

Estudios: estudios de control interno, de gestión administrativa evaluación de riesgos e identificación de fraudes.

Revisiones: son auditorías de menor alcance que los estudios.

Seguimientos: parte del programa de seguimientos. Incluye recomendaciones y disposiciones

Organismos externos: Atención y desarrollo de estudios ante solicitud de entes externos a la auditoría, tales como el jerarca, el ente contralor, la ciudadanía, etc.

Labores internas: son aquellas actividades realizadas para mejora de la gestión de la Unidad.

Mejoramiento continuo: aspectos del desarrollo del programa de aseguramiento de calidad del servicio de Auditoría

Labores de planificación: aspectos relacionados con la planificación de auditoría y sus actividades de seguimiento y control.

Administrativas y de apoyo: labores cotidianas de apoyo a otras áreas de la unidad, así como labores administrativas

En la tabla siguiente se puede apreciar el detalle de cantidad de proyectos ejecutados en el periodo en estudio por cada tipo de Actividad, aclarando que se consideran tanto los incluidos en el Plan de trabajo anual, sus actualizaciones, así como los no programados.

Se aclara que las labores administrativas y de apoyo no son incluidas en el indicador ya que su alcance no es representativo, son creadas para efectos de control de tiempos. Asimismo, se incluyen Investigaciones preliminares y denuncias.

Tabla VI Cantidad de proyectos por Actividad ejecutados en el 2016

Actividad	Cantidad
Investigaciones preliminares y denuncias	3
Organismos externos - Asesorías del Auditor Interno en sesiones de JD	28
Mejoramiento continuo	7
Labores de planificación	9
Estudios y revisiones	12
Seguimientos	8
Organismos externos	1
Total	68

Fuente: Sistema de control de la gestión de AI

6. MODIFICACIONES AL PLAN ANUAL DE TRABAJO

Tal como se establece en la norma 2.2.3 *Comunicaciones del plan de trabajo anual y sus modificaciones* de las Normas para el Ejercicio de Auditoría Interna en el Sector Público, ésta Unidad comunica las modificaciones al plan de trabajo anual 2016 que se requirieron durante su ejecución. La misma se realiza semestralmente al ente contralor en el Sistema de planes de auditoria PAI de la Contraloría General de la República y a la Autoridad Superior mediante este informe.

Para lo anterior se consulta el expediente creado para documentación de modificaciones. Se aclara que el proceso queda evidenciado con el complete del formulario F-PLA-053 y la Cedula de Documentación de decisiones sobre proyectos de auditoria.

Tabla VII Resumen de las modificaciones realizadas al Plan de trabajo del 2016

N°	Referencia	Nombre del proyecto a desarrollar	Modificación
1	AGA-R-01-2016	Verificación del procedimiento de invitación, selección y evaluación de proveedores en los procesos de contratación administrativa de JASEC	Se modifica el objetivo general
2	ATO-S-01-2016	Seguimiento al servicio ATO-A-02-2009 Evaluación del control interno para la asignación, uso y control de equipos técnicos administrativos	Se modifica el objetivo general
3	AFC-R-01-2016	Evaluación de la integridad y clasificación de los gastos de mantenimiento, operación y administración de la Planta hidroeléctrica Toro III	Se modifica el nombre del proyecto y al objetivo general
4	AFC-R-02-2016	Evaluación del corte y clasificación de la cuenta por cobrar a Infocomunicaciones	Se modifica el nombre del proyecto y al objetivo general
5	AFC-R-03-2016	Evaluación de la eficiencia y eficacia en la ejecución de los recursos presupuestarios en el Desarrollo del Proyecto de Mejora de la Red de Paraíso	Se modifica el nombre del proyecto y al objetivo general
6	ATO-R-01-2016	Evaluación del control interno del proceso de planificación y optimización de la compra de productos eléctricos por parte de JASEC	Se modifica el nombre del proyecto y al objetivo general
7	ATO-R-02-2016	Evaluación de la gestión del PH Barro Morado ante la dinámica de los factores internos y externos	Se modifica el objetivo general
8	ATI-A-01-2016	Evaluación de los controles administrativos, físicos y lógicos de la red SCADA para la Ciberseguridad	Se modifica el nombre del proyecto y al objetivo general
9	Seguimiento a las recomendaciones de Auditoría Externa		Se justifica traslados al próximo periodo por asunto de oportunidad
10	Servicio de auditoría seguimiento a recomendaciones estudio 12		
11	Servicio de auditoría seguimiento a recomendaciones estudio 14		
12	Servicio de auditoría seguimiento a recomendaciones estudio 19		
13	Servicio de auditoría seguimiento a recomendaciones estudio 16		
14	Servicio de auditoría seguimiento a recomendaciones estudio 15		
15	Servicio de auditoría seguimiento a recomendaciones estudio 18		
16	Servicio de auditoría seguimiento a recomendaciones estudio 6		
17	Servicio de auditoría seguimiento a recomendaciones estudio 8		
18	Servicio de auditoría seguimiento a recomendaciones estudio 9		
19	Evaluación de los controles establecidos para la protección de los datos y privacidad de la información de carácter personal		Se trasladan al próximo periodo, ante la falta de un Auditor de TI
20	Evaluación del Plan estratégico de TI		
21	Seguimiento a recomendaciones estudio 18: ATI-R-02-2012 Evaluación de la vinculación de los proyectos de inversión de TI con la estrategia institucional		
22	Seguimiento a recomendaciones estudio 19: ATI-R-01-2012 Revisión de la implementación del manual de normas técnicas y control de las Tecnologías de Información. Verificación de las normas de la CGR aplicadas a TI		

Fuente: AAA-PLA-01-2016

7. SEGUIMIENTO DE ACCIONES SOBRE RESULTADOS



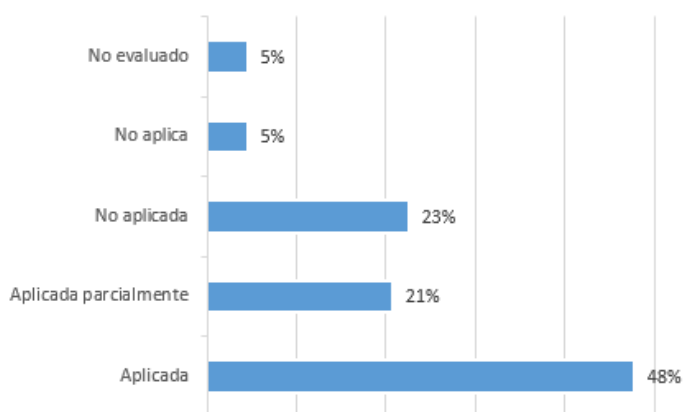
En atención a la norma 2.11 de las “Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público” se realiza comunicación de los resultados obtenidos en el periodo evaluado producto del servicio de seguimiento a los planes de acción establecidas por la Administración, el cual consiste en verificación de que las acciones hayan sido implementadas tal como se proyectaron. Lo anterior tanto para recomendaciones como para disposiciones emitidas por entes externos.

Del análisis anteriormente citado se obtienen los siguientes resultados:

En el periodo 2016 esta Auditoría realizó 8 servicios de seguimiento, con un total de 111 acciones por cumplir, de las mismas han sido aplicadas 53 para un 48% de cumplimiento, 23 parcialmente que representa un 21%, 25 no se han aplicado para un 23%. Finalmente 5 acciones ya no aplican y otras 5 pudieron ser evaluadas para un 10%.

Lo anterior se muestra en el siguiente gráfico:

Distribución porcentual del estado de las acciones sobre resultados de auditoría según seguimientos comunicados en el periodo 2016



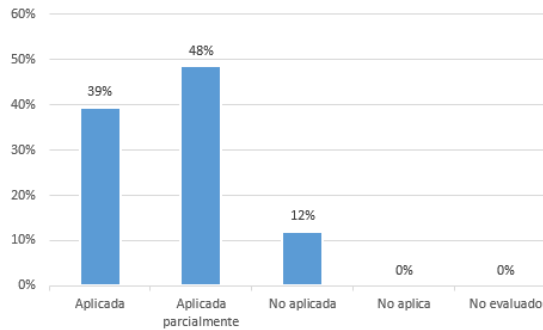
Fuente: Programa de seguimientos

Asimismo, se presentan los resultados sobre disposiciones y recomendaciones de entes externos la Contraloría General de la República y el Archivo Nacional de Costa Rica respectivamente. Lo mismo para el seguimiento realizado por el ente contralor a su estudio denominado “Informe acerca de la Eficacia y capacidad de la Infraestructura del sistema de distribución eléctrica del país” y “Informe sobre la auditoría financiera en la Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago del ejercicio económico 2015” aunado al realizado por esta Auditoría al estudio denominado Informe de Inspección No. 03-2014 del Archivo Nacional.

Obteniendo un 39% de acciones aplicadas por la Administración Activa y un 48% parcialmente. Con los resultados anteriores podemos dar una seguridad razonable de que se ha mejorado el sistema de control interno eficientizando las operaciones de cada proceso institucional.

Lo anterior se puede ver en el siguiente gráfico:

Distribución porcentual del estado de las acciones sobre resultados de entes externos según seguimientos comunicados en el periodo 2016



Fuente: Programa de seguimientos

8. ASPECTOS RELEVANTES RELACIONADOS CON EXPOSICION AL RIESGO, DIRECCION Y CONTROL IDENTIFICADOS DURANTE EL 2016

Como parte del cumplimiento de la norma 2.6 de las “Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público”, se realiza un breve resumen de los asuntos más relevantes sobre dirección, exposiciones al riesgo y control, así como otros temas de importancia identificados durante la ejecución de los servicios de auditoría realizados en el 2016.

8.1 Revisión de las Cajas Chicas del Proceso Contratar Bienes y Servicios y Junta Directiva/Gerencia

De este servicio se concluye que se da un cumplimiento en los controles existentes en el uso y custodia del fondo de trabajo del proyecto de Torito II, no obstante, se presentan algunas debilidades en el control de los fondos fijos del Proceso Contratar Bienes y Servicios y Junta Directiva-Gerencia.

Además, en la evaluación del cumplimiento de los controles establecidos en el proceso de asignación y uso de los fondos fijos se presenta arqueos en formularios diferentes al oficializado y realizados en periodos no semestrales, falta de detalle en el Instructivo para la realización de ciertas compras, liquidaciones de viáticos sin firmas, compra de materiales que no fueron ingresados al Almacén Central y liquidaciones realizadas posteriores a los plazos establecidos.

8.2 Análisis del presupuesto ordinario y extraordinario y sus ejecuciones

De este servicio se concluye que al evaluar la reasignación de recursos presupuestarios para procesos de contratación administrativa de periodos anteriores se cumple parcialmente al aplicar parcialmente políticas para liberar las órdenes de compra con saldo y utilizar el recurso disponible para otros requerimientos.

Asimismo, se concluye que se cumple parcialmente con la existencia de un proceso para la aceptación o rechazo de la reasignación de recursos presupuestarios para procesos de contratación administrativa correspondientes a periodos anteriores con la modificación 1-2015.

Y, además, se concluye que se aplican parcialmente las políticas para la asignación de los recursos presupuestarios con la modificación 1-2015.

8.3 Revisión de la Cuenta por Cobrar materiales en préstamo

De este servicio se concluye que se presentan debilidades de control para verificar la razonabilidad de la cuenta por cobrar materiales en préstamo.

Lo anterior debido a que la existencia y aplicación de los controles se encuentra orientado hacia una cuenta por cobrar, sin embargo, en los registros no se incluye el derecho de cobro por la prestación del servicio, asimismo que la actividad de “materiales de préstamo” no corresponde a una cuenta por cobrar, si no a la composición de otra cuenta.

8.4 Verificación del control establecido para el Proceso de pago a dietas a directores

De este servicio se concluye que el proceso de pago de dietas a los directores de JASEC se realiza de acuerdo con los términos establecidos en la normativa respectiva, sin embargo, se presentan algunas debilidades de control.

8.5 Seguimiento AFC-AD-01-2014 Advertencia al arqueo de caja chica de proveeduría

Se determina un nivel de cumplimiento del 40% de las recomendaciones giradas en el informe de control interno, se emiten nuevas recomendaciones orientadas a establecer y formalizar un formulario para la liquidación de viáticos, además de establecer y formalizar en un instructivo la actividad de solicitar al Proceso de Gestionar Apoyo Logístico del recorrido indicado en el GPS para los funcionarios de cuadrillas que soliciten viáticos y también establecer los mecanismos de control existentes para verificar que los encargados de caja chica cuenten con el registro de firmas en forma actualizada y hagan uso de él.

8.6 Seguimiento al AFC-A-02-2011 Evaluación del control interno del proceso cobro administrativo de las cuentas por cobrar residenciales y máxima demanda

Se determina un nivel de cumplimiento del 57% de las recomendaciones giradas en el informe de control interno, se emiten nuevas recomendaciones orientadas a mantener por los medios de comunicación que se consideren más adecuados, la información de los requisitos para un servicio eléctrico, considerando aquella población que por sus condiciones no le sea factible consultarlo en página web de JASEC, además de capacitar a los funcionarios de averías para que les brinden información a los Clientes de JASEC sobre los requisitos que son solicitados para un servicio eléctrico. Asimismo, se recomienda revisar si las siguientes actividades se están llevando a cabo e incluirlas en un instructivo, caso contrario informar a esta Unidad las actividades que están sustituyendo a las mismas, a continuación, el detalle: a. los medidores a los cuales el lector no tuvo acceso a la toma de lectura se les se realiza: una estimación del consumo. b. los medidores a los cuales el lector no tuvo acceso a la toma de lectura se aplican ajustes a la lectura para que el cliente realice la mejora de dejar acceso al medidor.

Además, establecer el plazo de recuperación de las cuentas de orden cuentas por cobrar dadas de baja y detallar el monto cancelado a diciembre del 2015 de impuesto de ventas y de bomberos por ventas facturadas a los abonados a los que no se les brindo el servicio.

Por otra parte, establecer un plazo en el instructivo para las gestiones de cobro relacionados con la reclasificación de la cuenta por cobrar servicios eléctricos, efectuar la conciliación de la cuenta a cobrar servicios eléctricos abonados, contar con el documento oficializado que permita recobrar las deudas pendientes de cobro por servicios eléctricos y llevar el auxiliar de la cuenta por cobrar servicios eléctricos.

Asimismo establecer un procedimiento para el cobro administrativo y cobro judicial de las cuentas por cobrar por servicios eléctricos, establecer en un documento oficializado las acciones para no realizar el cobro a saldos de

cuentas por cobrar servicios eléctricos que se encuentren prescritos, establecer los plazos para que la Unidad de Cuentas por Cobrar realice las gestiones de cobro antes la prescripción del saldo y una vez establecido el plazo para realizar las gestiones de cobro, incluirlo en un instructivo u otro documento oficial al igual que el plazo de la prescripción.

8.7 Verificación del control interno relacionado con la calidad del servicio en la atención de averías del alumbrado público

De este servicio se concluye que cumple parcialmente con la gestión de control interno relacionada con la atención de averías de alumbrado público.

Lo anterior, por cuanto conforme a la información analizada para la recepción, atención y documentación de los reportes de averías de alumbrado público, se presentan diferencias en la gestión de los trámites y registro de la información con respecto a lo establecido en los instructivos y formularios del Sistema de Gestión Empresarial.

8.8 Seguimiento Al AGA-A-01-2013 Verificación del sistema de control interno para los rubros de patrocinios, comunicación e imagen corporativa

Se determina un nivel de cumplimiento del 78% de las recomendaciones giradas en el informe de control interno, se emiten nuevas recomendaciones orientadas a crear una herramienta para documentar el cálculo del monto estimado para la partida de publicidad y propaganda, además de realizar el cálculo para la asignación presupuestaria por confección de material considerar el monto asignado a la orden de compra abierta en el periodo anterior más-menos las variaciones inflacionarias respecto con ese periodo.

Por otra parte, se recomienda foliar los expedientes de las actividades o eventos en los que participó la institución por espacio de marca JASEC y por solicitudes de confección de material, además de llevar un consecutivo formal de las solicitudes de confección de material, en el cual se detalle si fueron aceptadas o rechazadas.

8.9 Seguimiento al AGA-R-09-2013 Revisión del estado actual y los recursos institucionales invertidos en el proyecto de acueductos y saneamiento ambiental

Se determina un nivel de cumplimiento del 33,33% de las recomendaciones giradas en el informe de control interno, se emiten nuevas recomendaciones orientadas a utilizar el formulario "Control de ejecución contractual", mismo que debe formalizarse en los procedimientos y/o instructivos que considere pertinente, además crear una herramienta donde se controle la relación entre la solicitud de desembolsos y el avance físico del proyecto de acueductos, mismo que debe mencionarse en los procedimientos y/o instructivos que considere pertinente, por otra parte se recomienda que se debe de asegurar que en los instructivos que considere pertinente, los cuales fueron solicitados que se oficialicen en el oficio UP-53-08-2013 se indique el rol y responsabilidades del Supervisor de los proyectos y contratos, así como las demás recomendaciones que en este informe se detallan.

Asimismo utilizar el formulario 5F01 Agenda-Minuta en todas las reuniones realizadas y que estas lleven un número consecutivo, además de crear para los contratos que se deriven de la etapa de desarrollo del proyecto de acueductos un calendario de eventos que permita contar con una visión gráfica completa de los eventos más importantes a lo largo del contrato, actividad que debe exponerse en los procedimientos y/o instructivos que considere pertinente y crear para las siguientes etapas del proyecto de acueductos una matriz de administración del riesgo como instrumento para prever y actuar con oportunidad para evitar los problemas potenciales en el proceso de pre inversión y planificación del mismo, actividad y herramienta que debe mencionarse y exponerse en los procedimientos y/o instructivos que considere pertinente.

8.10 Fiscalización del Proceso de Contratación Administrativa de JASEC

De este servicio se concluye que cumple parcialmente con la calidad de los controles, principalmente porque la rotación de personal no sistemática, no garantiza la continuidad de algunas buenas prácticas de control, además se detecta la necesidad de actualizar la documentación para establecer la responsabilidad de JASEC ante los proveedores.

En lo relacionado con la aplicación del sistema de control establecidos, se concluye que hay un cumplimiento parcial en la aplicación del Control Interno, dado que se debe mejorar en la publicación en la página Web, el programa de adquisiciones, respetar las fechas de presentación de los respectivos paquetes de gestión y actas de decisión inicial más explícitas según el bien o servicio solicitado.

Finalmente, con respecto a la aplicación de las recomendaciones emitidas en el servicio AGA-S-01-2012, las cuales indicaban "A la coordinadora del Proceso Desarrollar Recursos Humanos se le recomienda. Dotar al Proceso Contratar Bienes y Servicios del recurso humano necesario para el cumplimiento eficiente de las labores.

Eliminar la rotación del personal en el Proceso Contratar Bienes y Servicios, esto con el objetivo de no recargar funciones, además de evitar demoras en el cumplimiento de plazos del Proceso de Contratación Administrativa debido al entrenamiento que se debe dar al personal que se incorpora, se concluye que no fueron aplicadas.

8.11 Revisión del Control Interno en el Proceso de Aprobación y Pago de la Factura al ICE

De este servicio se concluye que existen controles en el proceso de aprobación y pago de la factura del ICE que en un eventual caso le permitirá detectar irregularidades de tal forma que se pueda atender el pago de la factura por compra de productos eléctricos en los plazos que corresponden como se ha realizado en el periodo analizado.

Sin embargo, esta Auditoría identificó que existe un alto riesgo en los plazos que se tarda desde la revisión de la factura hasta la solicitud de pago, ya que se evidenció que para el periodo 2015 a pesar que la revisión de la factura se dio con anterioridad el Proceso Administrar Recursos Financieros recibió la solicitud de pago en un promedio de 2 días antes de la fecha de vencimiento de la factura.

Se evidenciaron controles de seguimiento al presupuesto para las compras de productos eléctricos, de forma que se solicitaron las modificaciones presupuestarias a tiempo para atender el pago, salvo en septiembre y octubre, meses en los que la modificación se realizó con 1 día anticipación, sin embargo, esto se debió a la falta de recursos presupuestarios y económicos que enfrentaba la institución en ese momento.

8.12 Verificación del proceso de auditorías de calidad

De este servicio se concluye que a pesar de que JASEC ha desarrollado y aplica normativa de su sistema de gestión para guiar el proceso de las auditorías internas de calidad, existen oportunidades de mejora que podrían efficientizar ese proceso. Lo anterior aplicando las sanas prácticas de la norma internacional ISO 19011:2011.

Con respecto a la gestión y plan de auditoria, se sugieren mejoras en aspectos como la documentación de roles, responsabilidades y competencias, identificación y evaluación de riesgos del programa, y otros en cuanto a la determinación del alcance, recursos, objetivos y procedimientos del plan.

En lo que concierne a la ejecución del plan de auditoria, se determinan oportunidades de mejora en aspectos relacionados con uso de metodologías y comunicación de resultados.

Finalmente, respecto al seguimiento y control de las auditorias se proponen sanas prácticas para actividades relacionadas con la definición de indicadores de desempeño y definición de planes de acción.

8.13 Evaluación de los controles técnicos establecidos por JASEC para el cumplimiento de ley de protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales N°8968

De este servicio se concluye que la evaluación de los controles técnicos y administrativos establecidos por JASEC para el cumplimiento de Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales N° 8968 cumplen parcialmente.

Se confirmó la aplicación de controles técnicos basados en la ISO/IEC 27002:2009 que garantizan la aplicación de la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales N°8968, no obstante se carece de controles como: el consentimiento expreso del titular de los datos al momento de adquirir un servicio eléctrico con JASEC, controles criptográficos aplicados a las bases de datos, análisis de riesgos actualizados por la UEN de Servicio al Cliente, carencia de diccionario de datos por parte de los sistemas de información de Infocomunicaciones, un procedimiento que notifique al titular de los datos personales sobre cualquier irregularidad en el tratamiento o almacenamiento de sus datos y un sitio alternativo para resumir los procesos de TI que soportan actividades críticas del negocio.

8.14 Verificación del procedimiento de invitación, selección y evaluación de proveedores en los procesos de contratación administrativa de JASEC

De este servicio se concluye que existe parcialmente seguridad razonable en la aplicación del Control Interno para el procedimiento de invitación, selección y evaluación de proveedores en los procesos de contratación administrativa de JASEC.

8.15 Seguimiento al servicio ATO-A-04-2008 Evaluación de Control Interno relacionado con el cumplimiento de los sistemas de medición y los laboratorios de medición de JASEC

Se determina un nivel de cumplimiento del 67% de las recomendaciones giradas en el informe de control interno y el restante 33% no aplica.

8.16 Evaluación del control interno del proceso de planificación y optimización de la compra de productos eléctricos por parte de JASEC

De este servicio se concluye que se identificaron algunos hechos relacionados con errores, omisiones y modificaciones no autorizadas, que afectan la calidad del control interno en lo que se refiere a la confiabilidad, oportunidad y utilidad de la información para las estadísticas y proyecciones de la demanda y oferta del Sistema Eléctrico de JASEC. Además, se presenta diferencias entre las actividades y formularios propios del SGE relacionados con la planificación y optimización de la compra de productos eléctricos y lo que se ejecuta y documenta por parte de los funcionarios de Despacho y Compra de Energía, así como también inconsistencias entre los resultados de algunas de las proyecciones la planificación de las compras de energía anual y mensual con respecto a los cálculos hechos por la Auditoría Interna.

8.17 Evaluación de la integridad y clasificación de los gastos de mantenimiento, operación y administración de la Planta hidroeléctrica Toro III

De este servicio se concluye que el 77% de los criterios evaluados se cumplen, 13% cumple parcialmente como por ejemplo el principio de la comparabilidad como la característica cualitativa de mejora de la información financiera para la garantía de la integridad y clasificación en los registros contables y el restante 10% no cumple.

Asimismo, existen oportunidades de mejora como la integridad en el registro de los gastos administrativos y en la clasificación del costo de operación de la P.H. Toro III.

8.18 Seguimiento al ATO-R-02-2013 Revisión del cumplimiento de los controles establecidos para la instalación y retiro de medidores provisionales

Se determina un nivel de cumplimiento del 45% de las recomendaciones giradas en el informe de control interno, se emiten nuevas recomendaciones orientadas a definir la forma en que se debe transmitir, regular y controlar la responsabilidad por parte de los contratistas, dueños de la propiedad o profesionales relacionados con servicios provisionales, sobre la importancia de mantener en buen estado la cuchilla principal, así como de los riesgos y consecuencias de reubicar o manipular los medidores por parte de los particulares durante los procesos de construcción de la obra, asimismo solicitar al Líder de la UEN de Tecnologías de Información, incluir en el plan presupuestario la modificación a los sistemas PCSISE y SISE y también incorporar en la página web de JASEC información sobre la importancia y el mantenimiento que debe recibir la puesta a tierra y que sea de acceso a todo el público.

Por otra parte incluir en el instructivo 7137 lo que debe contener cada expediente de solicitud de medidor temporal e incluir la actividad de escanear la información de los expedientes de servicios temporales, definir las condiciones para aplicar el requisito de medidor fiador o que se plantee un tipo de garantía, incluir en cada expediente de servicios temporales copia de la lectura del medidor y solicitar al Líder de la UEN de Tecnologías de Información, que la información del sistema SICOB sobre el cliente se encuentre como campos obligatorios, así como evaluar el requisito de solicitar a los clientes en el inicio de los trámites para un servicio temporal, el número de la cuenta bancaria donde se puedan hacer la transferencia ante un saldo a favor del cliente del depósito de garantía y proceder en dicho caso a incluirlo en los procedimientos institucionales.

8.19 Evaluación de la gestión del SP Barro Morado ante la dinámica de los factores internos y externos

De este servicio se concluye que, en cuanto a la trazabilidad de la información para la elaboración de los índices del primer semestre del 2016, se identificaron algunos casos de suficiencia en la información sobre la descripción de los índices, así como en la calidad del control, ante la falta de oficialización de algunas actividades y documentación en el SGE y la integración de los datos al sistema de información.

Adicionalmente, sobre la razonabilidad de los resultados de los índices se manifiesta la falta de oficialización del análisis de los mismos, así como algunas inconsistencias en los valores calculados y los datos suministrados para dicho cálculo.

8.20 Fiscalización al proceso de declaración jurada de bienes

De este servicio se concluye que el Proceso Desarrollar Recursos Humanos cumple con las funciones encomendadas por el Ente Contralor para el proceso de presentación de las declaraciones juradas de bienes, ya que a pesar de que se muestra un incumplimiento en el plazo de presentación de la declaración y en la entrega de comprobantes, esto es responsabilidad del funcionario declarante y no de Desarrollar Recursos Humanos, dado que este ha cumplido con los planes de acción en cuanto a brindarle seguimiento al cumplimiento de todo el proceso de declaración jurada de bienes.

8.21 Verificación de la existencia y aplicación de un plan de emergencias institucional acorde con la legislación nacional

De este servicio se concluye que JASEC requiere de mejoras de forma y fondo en sus planes de emergencia para cada uno de los centros de trabajo de la Institución, esto con el objetivo de brindar seguridad razonable en cuanto a la calidad de los controles internos aplicados a la prevención de riesgos mediante sus planes de emergencias.

Asimismo, se concluye que la Unidad de Salud Ocupacional aplica los controles internos actuales, no obstante, estos requieren ser actualizados de acuerdo con la normativa vigente.

8.22 Seguimiento Al AFC-A-02-2013 Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar alquiler de postes

Se determina un nivel de cumplimiento del 18% de las recomendaciones giradas en el informe de control interno, se emiten nuevas recomendaciones orientadas a oficializar en el SGE, la actividad de que un funcionario diferente al que elabora la factura realice una revisión y que esta revisión quede documentada, también incluir en el control de Excel "Cancelación Alquiler de Postería" información relevante del mismo.

Además, actualizar el instructivo 7119 "Utilización de postería en espacio de telecomunicaciones externas y reubicación de redes", asimismo establecer y oficializar en el SGE el plazo para enviar al Operador la factura por el alquiler de postes y oficializar en el SGE los días del mes en que se tiene plazo para registrar en el SIFAJ la factura por el alquiler de postes a los Operadores.

Por otra parte se recomienda incluir en los informes técnicos de alquiler el tipo de material de postería, asimismo oficializar en el SGE, la actividad de que un funcionario diferente al que elabora la factura realice una revisión y que esta revisión quede documentada, también aplicar a las nuevas renovaciones de contratos que se le realicen a los Operadores el precio del alquiler de postes de acuerdo a su material, además incluir en el SGE las actividades que se realizan con respecto a la actividad de revisión de facturas por Alquiler de Postería y documentar en el Sistema de Gestión Empresarial el periodo para la aplicación de facturas en el SIFAJ y el plazo de cobro a los Operadores que se atrasen en la cancelación de las facturas por el Alquiler de Postería, además de solicitar al Encargado del Sistema SIFAJ una modificación para que se incluya un auxiliar de las cuentas por cobrar alquiler de postes.

8.23 Seguimiento a recomendaciones estudio 17 "AGA-A-02-2014 Verificación del procedimiento para el almacenamiento adecuado de transformadores"

Se determina un nivel de cumplimiento del 50% de las recomendaciones giradas en el informe de control interno, se emiten nuevas recomendaciones orientadas a actualizar el instructivo 6I20 Recepción, Aprobación, Ingreso, Preservación, Entrega de Materiales y Suministros en los Almacenes de JASEC, también establecer en un documento oficial el control que se lleva de las estadísticas para la demanda de transformadores y dar prioridad al proceso de revisión y aprobación del "Reglamento para la Construcción y Recepción de Líneas Eléctricas por Empresas Particulares autorizadas a ser conectadas a la Red de Distribución Eléctrica de JASEC.

9. SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PLANES DE MEJORA DE LA ACTIVIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

La Auditoría Interna de JASEC en acatamiento al marco regulatorio y como parte de las labores internas del desempeño de auditoría, realiza verificación del cumplimiento de los planes de mejora de los resultados del Plan Estratégico y Programa de Aseguramiento de Calidad de Auditoría Interna. El mismo se realiza en atención al periodo 2016.

Producto de esta actualización, se determinó la conclusión de un total de 208 planes de mejora identificados desde el año 2007 lo cual corresponde a un 74,02%, asimismo 66 planes en proceso que representan un 23,49%, un 1,42% que corresponde a 4 planes, finalmente 3 planes que fueron anulados que representan el 1,07%.

Se debe resaltar que de estos 70 planes de mejora que están no concluidos, 61 no han sido sujeto a un proceso de formulación operativa; los cuales corresponden a la autoevaluación más reciente (36 planes) y a la validación independiente (25 planes).

Tabla VIII Estado de cumplimiento de los planes de mejora del programa de aseguramiento de la calidad de la AI de JASEC a diciembre de 2016

Total de planes de mejora	Anulados	Pendiente	En proceso	Concluidos
281	3	4	66	208
100%	1,07%	1,42%	23,49%	74,02%

Fuente: AAA-MC-03-2016

10. CONCLUSIONES

Por medio de una adecuada administración del plan de trabajo anual de Auditoría asimismo apoyado en un oportuno control y seguimiento se ha logrado en el periodo 2016 un cumplimiento del mismo del 103% siendo éste un valor global como promedio de los indicadores creados para cada una de las perspectivas; lo anterior en consideración con lo proyectado y ejecutado, asimismo atendiendo las actualizaciones del mismo según modificaciones al plan de trabajo realizadas en el transcurso del periodo.

Con lo anterior se evidencia una gestión eficiente agregando valor a los procesos institucionales, coadyuvando al logro de objetivos de cada dependencia y fortaleciendo el sistema de control interno institucional; lo anterior por medio de servicios de auditoría y dando cumplimiento a lo establecido en el programa de aseguramiento y mejora de la calidad de auditoría.