



AUDITORIA INTERNA
AREA ADMINISTRATIVA DE AUDITORIA
INFORME DETALLADO

INFORME ANUAL DE LABORES DE LA
AUDITORIA INTERNA PARA EL PERIODO 2012

Enero 2013

TABLA DE CONTENIDOS

INDICE DE TABLAS	3
1. INTRODUCCION	4
2. OBJETIVOS DEL INFORME	4
2.1 OBJETIVO GENERAL	4
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
3. ALCANCE DEL INFORME	4
3.1 PERIODO Y ACTIVIDADES CONTEMPLADAS	4
4. RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN	4
4.1 PERSPECTIVA FINANCIERA.....	5
4.2 PERSPECTIVA DEL CLIENTE	5
4.3 PERSPECTIVA DE APRENDIZAJE Y DESARROLLO	6
4.4 PERSPECTIVA DE PROCESOS INTERNOS	7
5. SERVICIOS DE AUDITORIA BRINDADOS.....	7
6. ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES	7
7. ASPECTOS RELEVANTES RELACIONADOS CON EXPOSICION AL RIESGO, DIRECCION Y CONTROL IDENTIFICADOS DURANTE EL 2012.....	8
8. CONCLUSIONES.....	12

INDICE DE TABLAS

Tabla I Estado de los indicadores de gestión de la perspectiva financiera de la Auditoría Interna de JASEC para el 2012	5
Tabla II Estado del indicador de gestión de la perspectiva del cliente de la Auditoría Interna de JASEC para el 2012	5
Tabla III Estado del indicador de gestión de la perspectiva de aprendizaje y desarrollo de la Auditoría Interna de JASEC para el 2012	6
Tabla IV Estado de los indicadores de gestión de la perspectiva de procesos internos de la Auditoría Interna de JASEC para el 2012	7
Tabla V Cantidad de servicio no programado por tipo brindado en el 2012.....	7



AUDITORIA INTERNA INFORME DETALLADO

INFORME ANUAL DE LABORES DE LA AUDITORIA INTERNA PARA EL AÑO 2012

30 de enero de 2013

1. INTRODUCCION

En cumplimiento con la legislación que orienta la labor de la Unidad, se elabora el presente informe sobre la ejecución del Plan Anual de Trabajo para el año 2012, según lo indicado en el artículo 22 de la Ley General de Control Interno, la norma 2.6 de las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público y el artículo 27 del Reglamento de Organización y Funciones de la Auditoría Interna.

2. OBJETIVOS DEL INFORME

2.1 Objetivo general

Comunicar los resultados de la gestión realizada para alcanzar los objetivos propuestos en el Plan Anual de Trabajo para el año 2012, el estado de las recomendaciones emitidas a la Administración Activa y aspectos relevantes sobre la exposición al riesgo, dirección y control detectados durante la ejecución de los servicios de auditoría del periodo.

2.2 Objetivos específicos

- Informar sobre la ejecución del Plan Anual de Trabajo del año 2012 de la Auditoría Interna.
- Indicar el estado de las recomendaciones brindadas en los informes de la Auditoría Interna a la Administración Activa.
- Mencionar los aspectos relevantes relacionados con la exposición del riesgo, dirección y control identificados durante la ejecución de los servicios de auditoría en el periodo 2012.

3. ALCANCE DEL INFORME

3.1 Periodo y actividades contempladas

Se consideran las actividades contempladas en el Plan Anual de Actividades del 2012, las actividades no programadas que requirieron ser atendidas así como los seguimientos a las recomendaciones realizadas durante el periodo.

4. RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

A continuación se explica brevemente para cada una de las perspectivas, los indicadores utilizados así como los resultados alcanzados y los parámetros deseados.

4.1 Perspectiva financiera

Esta perspectiva se ha dividido en dos indicadores, uno relacionado con el manejo del presupuesto destinado a la capacitación y desarrollo del equipo de auditoría, y el segundo se refiere a aquellos estudios donde se evalúan los controles internos en procesos de ingreso y egreso de recursos financieros. (Revisión de la información financiera para la toma de decisiones, Realizar un análisis del presupuesto ordinario y presupuestos extraordinarios y sus ejecuciones, Evaluación de la cuenta documentos por cobrar por extensiones de línea solicitada por particulares y Medición de los efectos financieros y económicos de las operaciones de JASEC)

El valor estimado para el periodo 2012 y el real alcanzado se muestran a continuación:

Tabla I Estado de los indicadores de gestión de la perspectiva financiera de la Auditoría Interna de JASEC para el 2012

	Parámetros propuestos para el 2012	Índice alcanzado para el 2012
Perspectiva Financiera		
Distribución del % de utilización del presupuesto de capacitación de AI	100%	93%
% avance de estudios relacionados con el ingreso y el egreso	83%-100%	83%

Fuente: Sistema de control de la gestión de AI

4.2 Perspectiva del cliente

Este indicador se compone de tres factores, a saber:

- Asistencia a Sesiones de Junta Directiva como calidad de asesor
- Evaluación Externa de calidad para la Auditoría Interna
- Evaluación del sistema de control interno en la construcción de obras electromecánicas por parte de particulares
- Evaluación de la gestión del Proceso Contraloría de Servicios en la atención de denuncias por lectura de medidores

El valor estimado así como el alcanzado al finalizar el periodo 2012 se muestra a continuación.

Tabla II Estado del indicador de gestión de la perspectiva del cliente de la Auditoría Interna de JASEC para el 2012

	Parámetros propuesto para el 2012	Índice alcanzado para el 2012
Perspectiva Cliente		
% de avance de servicios al Cliente	79%-100%	79%

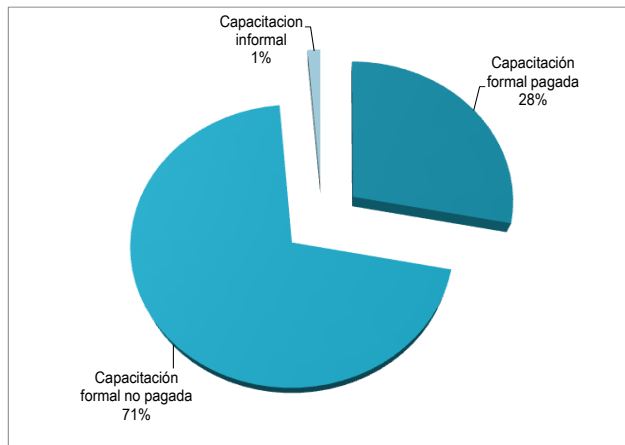
Fuente: Sistema de control de la gestión de AI

4.3 Perspectiva de aprendizaje y desarrollo

Este indicador se refiere a la cantidad de horas invertidas en capacitación por cada funcionario, cuya distribución fue definida en los cronogramas de ejecución del Plan Anual de Trabajo y en el programa de capacitaciones.

Es importante mencionar que para el período 2012 se logró un total de 677.5 horas de capacitación, de la cual solo un 28% fue pagada con recursos institucionales, el detalle se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico 1 Distribución porcentual de las horas de capacitación de los funcionarios de la Auditoría Interna según tipo de capacitación para el 2012



Fuente: Sistema de control de la gestión de AI

El 71% de la capacitación formal no pagada se debió en gran medida a las capacitaciones gestionadas ante la Contraloría General de la República y con la firma de convenios estratégicos entre las Unidades de Auditoría Interna de instituciones públicas.

El resultado del indicador para el periodo 2012 es el siguiente:

Tabla III Estado del indicador de gestión de la perspectiva de aprendizaje y desarrollo de la Auditoría Interna de JASEC para el 2012

	Parámetros propuesto para el 2012	Índice alcanzado para el 2012
Perspectiva Aprendizaje y Desarrollo		
Horas Capacitación	80	60

Fuente: Sistema de control de la gestión de AI

4.4 Perspectiva de procesos internos

Para este indicador se monitorearon 74 servicios planificados en el Plan Anual de Trabajo de este año.

Para la medición de este indicador se utiliza el cronograma de ejecución del Plan Anual de Trabajo de cada uno de los funcionarios así como los reportes mensuales sobre el avance del mismo.

El resultado de este indicador es el siguiente:

Tabla IV Estado de los indicadores de gestión de la perspectiva de procesos internos de la Auditoría Interna de JASEC para el 2012

	Parámetros propuesto para el 2012	Índice alcanzado para el 2012
Perspectiva Procesos Internos		
Estudios realizados por la Auditoría Interna	2.50	2.03

Fuente: Sistema de control de la gestión de AI

5. SERVICIOS DE AUDITORIA BRINDADOS

Como se pudo observar en la sección anterior de este informe, los indicadores relacionados con ejecución de estudios programados, no se logró para todos los indicadores el valor propuesto, esto se debió a la ejecución de servicios de auditoría que no fueron programados en el Plan Anual de Trabajo y que por su naturaleza requirieron su ejecución inmediata. A continuación se muestra la cantidad por tipo de servicios brindados que no fueron programados en el 2012.

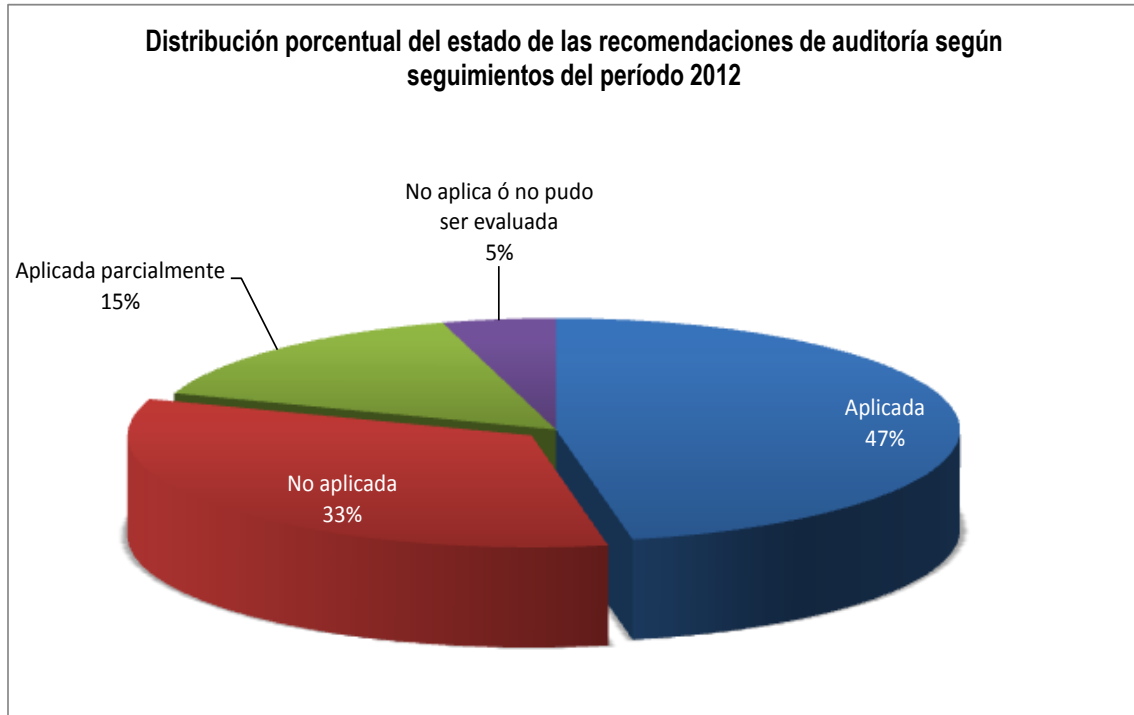
Tabla V Cantidad de servicio no programado por tipo brindado en el 2012.

Tipo de servicio	Cantidad
Denuncias	2
Actividades de mejoramiento de la calidad de la auditoría	2
Revisiones	6
Solicitudes de entes externos	4
Asesorías o advertencias por participación del auditor en sesiones de JD	69
Labores de planificación	3
Advertencias	10
Auditorías	1
Seguimientos	7
Totales	104

Fuente: Control de servicios de auditoría 2012

6. ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES

Durante el periodo 2012, se le dio seguimiento a 27 estudios, con un total de 132 recomendaciones, a continuación se menciona la distribución porcentual del estado de implementación.



Fuente: Programa de seguimientos de AI 2012

En términos generales, de las 132 recomendaciones analizadas, un 33% no fue aplicada, un 15% se aplicó parcialmente y únicamente un 47% se aplicó, existe además un 5% de las recomendaciones a las que no se les pudo dar seguimiento pues eran muy generales en su redacción o que por cambios en el entorno se consideraron obsoletas.

7. ASPECTOS RELEVANTES RELACIONADOS CON EXPOSICION AL RIESGO, DIRECCION Y CONTROL IDENTIFICADOS DURANTE EL 2012

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 2012.

7.1 Programa de vacaciones aprobado por Junta Directiva

Mediante el servicio de seguimiento AAA-S-02-2012, se realizó la revisión del cumplimiento al artículo 2 de la sesión 4552 del 26 de abril del 2011, así como las recomendaciones emitidas en el informe AAG-S-03-2011 a marzo del 2012 relacionadas con el programa de vacaciones de los funcionarios de JASEC.

De este se obtuvo que 54 funcionarios de 348 acumulan un periodo o más de vacaciones a marzo de 2012. Condición que va en contraposición de lo que establece nuestro ordenamiento jurídico en materia de vacaciones, el cual es claro en exponer el derecho a un día de descanso después de seis días consecutivos de trabajo, y a vacaciones anuales pagadas. Esto considerando el beneficio que trae tanto al colaborador como a la Institución el contar con funcionarios en buenas condiciones físicas y psíquicas para el buen desempeño en las funciones a su cargo.

Y del total de 54 funcionarios que acumulan un periodo o más, 24 se incorporaron a la lista como nuevos casos respecto al seguimiento realizado por la Auditoría Interna en el 2011, mientras que 30 se mantienen y de estos, 14 aumentaron y 16 disminuyeron el saldo acumulado.

La Auditoría enfatizó en que la cantidad de vacaciones acumulada es significativa y requiere de la aplicación y control estricto de la legislación laboral y estatutaria en materia de vacaciones, así como de las políticas acordadas en la sesión 4312 del 23 de octubre del 2008 con el objetivo de que la acumulación no siga en aumento.

Se advierte del riesgo laboral y legal, y se mencionó que la causa del aumento de funcionarios que acumulan un periodo completo o más de vacaciones, obedece a que la mayoría de ellos no disfrutan el periodo completo que les corresponde según el artículo 19 del Reglamento Autónomo de JASEC.

7.2 Gastos sin contenido presupuestario

Con el servicio AFC-AD-01-2012, se advierte a la Junta Directiva del riesgo presupuestario detectado para el pago de viáticos al exterior; en esta situación se identificó que no se registraron en el presupuesto de egresos los desembolsos de efectivo realizados con la emisión de cheques por conceptos de viáticos al exterior, por la falta de contenido presupuestario.

7.3 Proceso del cobro administrativo de las cuentas por cobrar residenciales y máxima demanda

La Auditoría Interna realiza un estudio de control interno al proceso relacionado con las cuentas residenciales y de máxima demanda en la cual consideró aspectos financieros y operativos, del cual se identificaron riesgos que fueron comunicados a la Junta Directiva, a continuación se presenta un resumen al respecto:

7.3.1 Riesgos operativos

Se evidenció la existencia de medidores con estado de "retirados" en SICURA desde los años 2008, 2009 y 2010 (con boleta de retiro y el motivo por que se retiro) pero que se siguen facturando hasta el 2011; y mediante inspecciones se evidencia que físicamente no están instalados.

Se seleccionó una muestra de los saldos del auxiliar de "cuentas por cobrar cobro administrativo servicios eléctricos" al 31 de agosto del 2010, de esta prueba se evidenciaron las siguientes inconsistencias:

- 10% de los montos registrados ya habían sido cancelados por los abonados y no se había realizado el ajuste a la cuenta,
- 4% presentaban un saldo acreedor, que correspondía a cobros por otros cargos, los cuáles se cancelaron y forman parte del monto de la cuenta por cobrar representada en los Estados Financieros.

7.3.2 Riesgos respecto a la información financiera

Al 31 de diciembre 2010, el pendiente en facturación, correspondía a recibos de los años 2005 al 2010, ascendía a ¢409.210.715,51.

Hasta marzo del 2011 se emiten oficios de caja para la reclasificación en la “cuenta por cobrar cobro administrativo” del pendiente de los años 2005, 2006, y 2007 por la suma de ¢55.750.218.

Fue hasta el 29 de septiembre de 2011 que se emite el oficio de caja N°55358 para trasladar a la cuenta por cobrar cobro administrativo el monto de ¢361.142.646, que corresponde a los recibos de todos los ciclos de los años menores e iguales a 2010 que aun no habían sido trasladados, con un total de 20.213 registros.

Para estos recibos no se había realizado la gestión de cobro, pues según lo indicado en el mes de marzo del 2011, por el Coordinador del Proceso Facturar y Cobrar, las actividades del Proceso Facturar y Cobrar consiste en poner al servicio de los clientes a través de los diferentes medios de recaudación, la facilidad para que paguen el recibo.

Además de que no se realizaba este traslado del pendiente de facturación a la cuenta contable “clientes en mora” como se denominó hasta el año 2005, tampoco se contó con un auxiliar para las “cuentas por cobrar cobro administrativo por servicios eléctricos” hasta el primer trimestre del 2009.

Se evidenció que el auxiliar sufrió actualizaciones hasta el mes de diciembre de 2010 por el monto de 7 millones, y fue hasta el mes de marzo de 2011 que se registró un aumento por 55.750.218, que corresponde al pendiente de cobro de los periodos comprendidos entre 2005-2007.

7.3.2 Riesgo legal y de imagen institucional

Se consultó el proceso seguido por el Proceso Administrar Recursos Financieros para realizar la gestión de cobro administrativo de los recibos eléctricos con los que se respalda el registro del auxiliar de cobro administrativo que correspondían a los periodos 1998 a marzo 2005, y se determinó que consiste en lo siguiente:

Se identifica si los abonados con cuentas por cobrar en cobro administrativo tienen otro servicio con JASEC, y se procede a realizar el cargo respectivo mediante orden de operación, que solicita Administrar Recursos Financieros y aplica Facturar y cobrar.

Se advierte a la Administración activa y al Jerarca que es criterio de la Procuraduría General de la República que la prescripción de las facturas por concepto de prestación de los servicios públicos de electricidad, alumbrado público, telecomunicaciones, agua y alcantarillados y distribución de combustibles a granel se rige por lo dispuesto en el primer párrafo del artículo 984 del Código de Comercio. **Por consiguiente, las acciones dirigidas a cobrar las sumas facturadas por concepto del servicio prestado prescriben en cuatro años”, y que por lo tanto, el cobro de los periodos anteriores a febrero 2008 que se realizó durante el periodo 2011 es contrario a lo dispuesto por este Código.**

Además JASEC determinó que el 100% de los saldos de los periodos de 1998 a marzo 2005 de la cuenta cobro administrativo por recibos eléctricos deberían ser trasladados a la estimación de incobrables, sin embargo para el saldo de los periodos 2005-2007, se estimó únicamente el 15%.

Es decir, la Administración cree tener alguna certeza de recuperar el restante 85% de la cuenta, que comprende cuentas que por su antigüedad están prescritas.

7.4 Elaboración del Plan de Emergencias y Elaboración del Plan de Salud Ocupacional

Con respecto a la contratación para la elaboración del Plan de Emergencias y el Plan de Salud Ocupacional, se advierte a la Administración Activa y al Jerarca mediante el servicio de auditoría AFC-AD-02-2012, sobre la existencia de un riesgo por accidentabilidad laboral en la población de JASEC y por la infracción a la jurisprudencia sobre seguridad laboral, específicamente por la orden brindada por la Gerencia General de no tramitar el paquete de gestión con la contratación para la elaboración Plan de Emergencias y la Elaboración del Plan de Salud Ocupacional.

7.5 Proyecto de infocomunicaciones

Se realizaron 3 servicios de auditoría para comunicar los riesgos operativos y financieros ligados a aspectos de dirección sobre el proyecto de infocomunicaciones, sin embargo, por la característica confidencial del tema, no se detalla los resultados de estos servicios en este informe de labores.

7.6 Seguridad en los accesos a los sistemas de información

Mediante el servicio de auditoría ATI-A-02-2012, se evaluó la seguridad de los accesos a los sistemas de información, sus políticas y procedimientos, y de este se determinaron aspectos susceptibles de mejora que deben ser atendidos de manera pronta, tales como:

La ausencia de un área de seguridad de la información formalmente constituida y la falta de entrenamiento y capacitación propios en áreas relacionadas a la seguridad de la información.

En relación a herramientas y automatización, se cuenta con aplicaciones que apoyan la administración de la seguridad de la información, basando su uso en herramientas estándar de escritorio, más no existe un enfoque planeado para el uso de dichas herramientas a nivel de escalabilidad y acople a la plataforma tecnológica vista integralmente.

Con respecto a las habilidades y experiencia, no se encuentran definidas las habilidades requeridas para el proceso de seguridad de la información, ni se cuenta con un plan de entrenamiento formalmente establecido para los colaboradores que realizan labores asociadas a la seguridad de la plataforma tecnológica.

En cuanto a la responsabilidad y rendición de cuentas a la fecha se encuentra comprometida por oportunidades de mejora identificadas en relación a la administración y gobernabilidad de la seguridad de la plataforma tecnológica.

En relación al establecimiento y medición de metas, éstas no se encuentran formalmente definidas y no existen mediciones para la administración de la seguridad de la información.

7.7 Aplicación de las Normas técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de información emitidas por la Contraloría General de la República

Se verificó el cumplimiento de la normativa “Normas técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de información” la cual es de acatamiento obligatorio para nuestra institución y se identificó un nivel de cumplimiento de 32%, un 65% de cumplimiento parcial y un 3% de incumplimiento. Respecto a los aspectos susceptibles de mejora, cabe destacar los siguientes por el riesgo operativo asociado:

Al evaluar los controles y asignaciones de funciones, responsabilidades, permisos de acceso e implementación del software, en el ambiente de producción, se identificó que la UEN de TI no cuenta con un DBA para la realización de los trabajos en este ambiente, y los permisos de acceso al ambiente de producción son asignados a personal externo a cargo de las labores de implementación y mantenimiento de software.

Asimismo, se evaluó si la UEN de TI cuenta con la definición de los criterios para determinar la procedencia de cambios y accesos de emergencia al software y datos, y los procedimientos de autorización, registro, supervisión y evaluación técnica, operativa y administrativa de los resultados de esos cambios y accesos, y se identificó que existe documentación de los procedimientos de cambios, migración, instalación y pase a producción, sin embargo, la aplicación de los procedimientos son realizados por personal externo.

Como uno de los puntos evaluados, se verificó la existencia de un proceso para la transferencia tecnológica que minimice la dependencia de la organización respecto de terceros contratados para la implementación y mantenimiento de software e infraestructura tecnológica, y que este proceso esté debidamente indicado en los contratos a terceros y en los carteles de contratación de los proyectos; se identificó que en los carteles de contratación la asignación de personal por parte de JASEC a los proyectos se cumple en un 75%, y se indica solo en un 50% de las contrataciones evaluadas que se capacitará al personal de la Institución, y no se especifica si es capacitación del personal de la UEN de TI para retroalimentarlo técnicamente con el funcionamiento del sistema o si la capacitación es para usuarios finales, se solicitan los manuales técnicos de desarrollo sólo en un 75%, y no se establece como requisito la entrega de manuales de usuario en un 25% de las contrataciones.

8. CONCLUSIONES

8.1 Los indicadores de gestión del Plan Anual de Trabajo señalan que el desempeño del equipo de Auditoría es muy cercano al esperado según las proyecciones, no obstante se debe tener en consideración las siguientes situaciones no previstas:

- Se desarrollaron servicios preventivos de advertencia y asesoría, que como denuncias y revisiones, que por su naturaleza, son de difícil planificación.
- La atención de la solicitud del Jerarca para la realización de tres auditorías sobre el tema del negocio de infocomunicaciones.
- Incapacidad de un funcionario por más de un mes.

8.2 Un 48% de las recomendaciones analizadas en el proceso de seguimiento no fueron implementadas o se realizó de manera parcial su puesta en práctica, situación que debilita el sistema de control interno.

Se debe mencionar que las recomendaciones son discutidas con el Auditado antes de la emisión del informe final, por cuanto hay una razonable certeza de que su implementación es factible.