



Memorando CEM-26-2020

27 de marzo de 2020

A: Junta Directiva

Lissette Montoya Gamboa
Subgerencia

DE: Ema Rebeca Alfaro Araya
Contraloría Empresarial

ASUNTO: Seguimiento de acciones: disposiciones, recomendaciones y otros.

Se presenta el informe CEM-2020-IF-008, referente al Seguimiento de acciones: disposiciones, recomendaciones y otros.

Cabe aclarar que la Contraloría Empresarial no ha encontrado evidencia de incumplimiento injustificado por parte de la Administración.

Muchas gracias.

Copia:	Ana Yanci Herrera Murillo	Laura Rodríguez Camacho
	Alexander Arguedas Oviedo	Loretha Valerio Solís
	Luis Fernando Aguilar Valerio	Luis Diego Oviedo Zamora
	Yessenia Víquez Rodríguez	Elizabeth Gamboa Gamboa
	Alexander Solano Vargas	Arcelia Oviedo Gómez
	John Ramírez Alfaro	Luis Enrique Salas Esquivel
	Roger Sánchez Vega	Ingrid Rodríguez Ramírez
	Ana Catalina Acuña Boza	Mairene Sánchez Ramírez
	Diana Carolina Mena Aguilar	Manuel Conejo Quesada
	Bernardo Hernández Barquero	Manuel Mora Marín
	María de los Ángeles Fonseca Hidalgo	Marcela Méndez Camacho
	Daniel Vargas Salas	Allan Villalobos Gómez
	Daryth Sánchez Murillo	María José Angulo Chambers
	Johann Orlando Montero Araya	Max Alberto Elizondo Castro
	Yoselin Mora Zúñiga	Randall Lobo Cordero
	José Daniel López Ulate	Maritza Ulate Vargas
	Sylvia Blanco Rojas	Raquel Villalta Medina
	Kendy Villalobos Miranda	Rosibelle Montero Herrera
	José Francisco Hidalgo Moreira	Vanessa Mejía Mejía
	Shirley Moreira Miranda	Walter Díaz Argueta
	Juan Carlos Chaves Hernández	Gustavo Adolfo Narváez Reyes

Creado por Meredith Torres Castro



27 de marzo de 2020
CEM-2020-IF-008

CONTRALORÍA EMPRESARIAL

SEGUIMIENTO DE ACCIONES:
DISPOSICIONES, RECOMENDACIONES Y
OTROS

Remitido mediante el memorando CEM-26-2020

Contraloría Empresarial Firmas de validación	
Realizado por	Aprobado por
Debido a la emergencia nacional por el COVID-19, no es posible registrar su firma.	
<i>Gustavo Adolfo Narváez Reyes Auditor Interno</i>	<i>Ema Rebeca Alfaro Araya Contralora Empresarial</i>

TABLA DE CONTENIDOS

1. RESUMEN EJECUTIVO.....	6
2. Aspectos introductorios.....	6
2.1 Origen	6
2.2 Objetivo.....	7
2.3 Declaración acerca del cumplimiento de la normativa	7
2.4 Naturaleza y alcance	7
2.5 Limitaciones en cuanto a responsabilidad	7
2.6 Observaciones	7
3. RESULTADOS GENERALES.....	8
4. DIFERENCIAS CON LA ADMINISTRACIÓN.....	10
5. CONCLUSIONES	10
6. Disposiciones de la CGR en estado de proceso	10
7. RECOMENDACIONES.....	16
7.1 A la Gerencia General	16
7.1.1 Gestión de Planificación	16
7.1.2 Administración de Almacenes e Inventarios	18
7.1.3 Servicio al Cliente y Mercadeo	19
7.1.4 Negocio de Tecnologías e Infocomunicaciones	19
7.1.5 UENTIC – Seguridad y Calidad	22
7.1.6 UENTIC – Aplicaciones	22
7.1.7 Gestión de Infraestructura y Servicios de Apoyo	23
7.1.8 Gestión Contable.....	24
7.1.9 Gestión y Desarrollo Humano.....	25
7.1.10 Gestión Integrada.....	26
7.1.11 Negocio de Tecnologías e Infocomunicaciones – Planificación Estratégica	27
7.1.12 Negocio de Tecnologías e Infocomunicaciones – Operación.....	28
7.1.13 Ejecución Presupuestaria	28
7.1.14 Gestión Financiera.....	29
7.1.15 Fondo de Retiro, Ahorro y Préstamo (FRAP).....	29
7.1.16 Negocio de Agua Potable e Hidrantes	30

7.1.17	Negocio de Energía Eléctrica y Alumbrado Público	31
7.1.18	Comunicación Externa.....	32
8.	Anexo	33
8.1	Aspectos de la LGCI.....	33

TABLA DE ACRÓNIMOS Y ABREVIACIONES

Abreviatura	Significado
LGCI	Ley General de Control Interno n.º 8292
CGR	Contraloría General de la República
NETI	Negocio de Tecnologías e Infocomunicaciones
ESPH	Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A.
CEM	Contraloría Empresarial
APH	Negocio de Agua Potable e Hidrantes
GDH	Gestión y Desarrollo Humano
FRAP	Fondo de Retiro, Ahorro y Préstamo
SIFRAP	Sistema del Fondo de Retiro, Ahorro y Préstamo

1. RESUMEN EJECUTIVO

Este informe pretende analizar el nivel de implementación, por parte de la Administración Activa, de las acciones emitidas por la Contraloría Empresarial, la Contraloría General de la República y Auditorías Externas; en cumplimiento a la Ley General de Control Interno, el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría Empresarial; y su Plan Anual de Trabajo 2020.

Se han analizado 170 acciones giradas a diferentes instancias en la ESPH y se evidencia que la Administración ha implementado 52 recomendaciones, 96 se encuentran “en proceso”, 10 como “pendientes” y 12 “en plazo”.

2. ASPECTOS INTRODUCTORIOS

2.1 Origen

La LGCI¹ establece que:

Artículo 22.-**Competencias.** Compete a la auditoría interna, primordialmente lo siguiente:

g) Elaborar un informe anual de la ejecución del plan de trabajo y del estado de las recomendaciones de la auditoría interna, de la Contraloría General de la República y de los despachos de contadores públicos; en los últimos dos casos, cuando sean de su conocimiento, sin perjuicio de que se elaboren informes y se presenten al jerarca cuando las circunstancias lo ameriten.

Respecto al seguimiento de acciones, el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la CEM indica lo siguiente:

CAPÍTULO III
Del funcionamiento de la Contraloría Interna
SECCIÓN SÉTIMA
Del seguimiento de las Recomendaciones

ARTICULO 59: Seguimiento de recomendaciones a cargo de la Contraloría Interna. La Contraloría Interna realizará un seguimiento a las recomendaciones aceptadas por la Administración, para lo cual incluirá el estudio correspondiente en el plan anual de trabajo, además, incluirá en dicho estudio las recomendaciones de las auditorías externas realizadas por despachos privados de contadores públicos y de la Contraloría General de la República sobre el estado de seguimiento de las disposiciones emitidas a la Empresa, de conformidad con las directrices que al respecto ha emitido, cuando sean de conocimiento de la Contraloría Interna. El estudio indicado se hará con antelación al informe anual de labores, de manera tal que el resultado del estudio de seguimiento de recomendaciones se pueda incorporar en éste.

¹ Esta CEM se permite utilizar cuadros de texto para enmarcar las citas textuales, tal como lo utilizan algunos libros de texto, dado que facilita la comprensión para la persona lectora.

ARTICULO 60: Seguimiento de recomendaciones a cargo de la Administración. Los funcionarios de la Administración, responsables de ordenar la implementación de las recomendaciones, deberán ejercer el control para asegurarse la implementación efectiva de las recomendaciones de la Contraloría Interna, y adoptar las acciones disciplinarias y legales de darse la situación de incumplimiento injustificado de sus órdenes, asimismo, atenderá las solicitudes de información de la Contraloría Interna en relación con la implementación de las recomendaciones, sin perjuicio de las verificaciones que sobre la información suministrada pueda ejecutar la Contraloría Interna.

ARTICULO 61: Incumplimiento de recomendaciones. De conformidad con el artículo 39 de la Ley General de Control Interno cabrá responsabilidad administrativa u otras responsabilidades que les puedan ser imputadas, a los funcionarios de la Empresa, que injustificadamente incumplan las recomendaciones emitidas por la Contraloría Interna, de comprobarse tal situación la Contraloría Interna, de conformidad con el artículo 42 de la Ley General de Control Interno, lo pondrá en conocimiento del órgano que ostenta la potestad disciplinaria sobre aquél, para que conforme a derecho proceda a imponer las sanciones que correspondan.

2.2 Objetivo

Determinar el estado de las recomendaciones, observaciones y otros emitidos por la CEM, la CGR y los despachos de auditores externos, para que se reiteren las recomendaciones incumplidas y comprobar si existe incumplimiento injustificado; en obediencia al artículo n.º 22, inciso g) de la LGCI.

2.3 Declaración acerca del cumplimiento de la normativa

Las actividades de este informe se realizan de acuerdo con la normativa aplicable al ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público costarricense.

2.4 Naturaleza y alcance

El estudio refiere a una verificación indicada por la Administración Activa de las acciones que contiene el último informe de Seguimiento (memorando AUD 58-2019 del 29 de mayo de 2019), con categorías “pendientes” o “en proceso”, así como las recomendaciones emitidas luego de su alcance.

2.5 Limitaciones en cuanto a responsabilidad

Es responsabilidad de la Administración Activa el cumplimiento o implementación de las recomendaciones; lo que realiza la CEM es una revisión de su acato.

2.6 Observaciones

Se presentan las observaciones a considerar para el seguimiento de acciones de 2019:

- No se consideran las acciones emitidas en Asesorías ni Advertencias.
- Con respecto a los últimos informes de la Auditoría Externa de 2018, se le informa al Despacho Crowe Horwath mediante correo electrónico el 04 de diciembre de 2019,

que esta CEM no recibió de su parte tales informes, por lo que el seguimiento se limita a la revisión del estado en el sistema, para un total de 69 recomendaciones.

- En los casos en que la Administración no indica fechas estimadas, se ampliarán plazos para la implementación de acciones emitidas por esta CEM.
- Existen 22 acciones emitidas en 2020 que no son consideradas, por el alcance establecido.
- En las disposiciones emitidas por la CGR, se establecerá el estado tal cual lo indique el Sistema de Disposiciones y Recomendaciones.

3. RESULTADOS GENERALES

Los resultados generales de la verificación del estado de las acciones se resumen en la siguiente tabla.

Tabla 1. Seguimiento de acciones por dependencia al 2019.

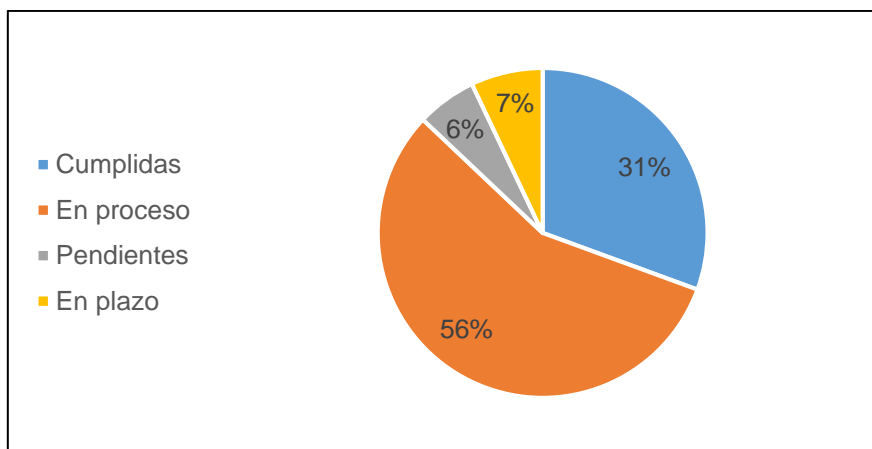
Dependencia	Cumplidas	En proceso	Pendientes	En plazo	Total
Junta Directiva	5	8			13
Gerencia General				4	4
Gestión Planificación	1	8		1	10
Administración de Almacenes e Inventarios		4			4
Soporte Operativo	1				1
Servicio al Cliente y Mercadeo	3	1			4
Negocio Tecnologías e Infocomunicaciones	9	17		7	33
UENTIC-Seguridad y Calidad		4			4
UENTIC-Gestión Aplicaciones	4	4			8
Gestión de Infraestructura y Servicios de Apoyo	1	2			3
Gestión Contable	5	9	1		15
Gestión y Desarrollo Humano	1	5			6
Gestión Integrada	6	2	1		9
Negocio Tecnología e Infocomunicaciones-Planificación Estratégica		5	1		6
Negocio Tecnología e Infocomunicaciones-Operación		1			1
Ejecución Presupuestaria			1		1
Gestión Financiera	3	8	1		12
FRAP		8			8
Administración de Contratos y Gestión de Compras		1			1
Planta Hidroeléctrica Los Negros S.A.	5	2			7

Dependencia	Cumplidas	En proceso	Pendientes	En plazo	Total
Gestión Jurídica		1			1
Negocio de Agua Potable e Hidrantes	8	3	2		13
Negocio de Energía Eléctrica y Alumbrado Público		2	3		5
Comunicación e Imagen Interna		1			1
Total	52	96	10	12	170

Fuente: Elaboración propia con base en información extraída de la Mesa de Servicios ESPH.

El nivel de cumplimiento de las acciones, se resumen de la siguiente forma:

Gráfico 1. Acciones 2019 según su estado.



Fuente: Elaboración propia con base en información extraída de la Mesa de Servicios ESPH.

En cuanto a las acciones en proceso, que representan el 56% (96 acciones), la Administración Activa espera cumplir su gran mayoría entre el I y II semestre de 2020, y algunas hasta 2021.

Las acciones “en proceso” y “pendientes” se deben a situaciones como:

- Aplicación del Nuevo Modelo Organizacional.
- Diagnósticos que deben efectuarse a nivel de sistemas de la ESPH.
- Desarrollo de sistemas como el SIFRAP.
- Disposiciones de la CGR en proceso.
- Revisiones y aprobaciones de documentación.
- Verificación de campo.
- Acciones que a la fecha no es posible concluir por parte de la CEM, ya que deben cerrarse en el sistema por Subgerencia y/o cada responsable.

Para esta CEM, dichas justificaciones son válidas y no se evidencian incumplimientos injustificados de acciones. Se enfatiza este aspecto porque si se identifica alguna con esta condición, podría acarrear responsabilidad hacia las personas encargadas.

Las recomendaciones pendientes pertenecen a situaciones no aceptadas por la Subgerencia, acciones no posibles de consultar o sin respuesta.

4. DIFERENCIAS CON LA ADMINISTRACIÓN

Existen acciones que la Administración da por cumplidas. Sin embargo, de acuerdo con la revisión de lo actuado y de los documentos, se encuentran en proceso.

5. CONCLUSIONES

El nivel de cumplimiento puede resultar bajo, pero muchas de las acciones en proceso se atenderán durante el 2020. Tal es el caso de Gestión Contable, que cumplirá recomendaciones al cierre del período, es decir, en los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2020. Por otra parte, no se obtiene evidencia concluyente de que existan incumplimientos injustificados.

6. DISPOSICIONES DE LA CGR EN ESTADO DE PROCESO

De acuerdo con la LGCI, se transcriben las disposiciones de la CGR que están en proceso.

Con-sec.	N.º	Disposiciones de la CGR hacia la Administración/Junta Directiva	Responsable	N.º de informe
1	4.4	Resolver acerca de la Política Financiera Corporativa que le remita la Gerencia General, de manera que se incorpore como mínimo lo requerido en la disposición contenida en el párrafo 4.7. Remitir a la Contraloría General copia del acuerdo en que resuelva acerca de dicha política, en el transcurso de un mes calendario posterior a recibir de la política de la Gerencia General.	Junta Directiva	DFOE-AE-IF-00004-2019
2	4.5	Resolver acerca de la propuesta que remita la Gerencia General con las acciones que permitan gestionar el riesgo financiero según disposición del párrafo 4.9, así como acerca de la proyección de mediano plazo del estado de situación financiera, estado de resultados y flujo de caja solicitados en la disposición del párrafo 4.10. Remitir a la Contraloría General copia del acuerdo que resuelva acerca de dicha propuesta y proyecciones respectivas, en el transcurso de los dos meses calendario posteriores a que sean recibidas de la Gerencia General.	Junta Directiva	DFOE-AE-IF-00004-2019
3	4.6	Adoptar y documentar prácticas de Gobierno Corporativo que constituyan herramientas de apoyo a la Alta Gerencia en su función de monitoreo de la gestión administrativa en cuanto a la creación de valor, uso eficiente de los recursos y transparencia de la información, en congruencia con el artículo 14 de la Ley General de Control Interno y los numerales 1.8 y 3.3 de las Normas de Control Interno n.º 8292 para el Sector Público. Remitir a la Contraloría General copia del acuerdo que resuelva la adopción de esas prácticas, a más tardar el 28 de junio de 2019; así como una certificación en la cual conste que están siendo implementadas y documentadas, a más tardar el 30 de noviembre de 2019.	Junta Directiva	DFOE-AE-IF-00004-2019
4	4.7	Elaborar una propuesta de Política Financiera Corporativa que incorpore al menos: i) periodicidad y horizonte de planificación de las proyecciones financieras corporativa y por negocio, y el monitoreo de estas proyecciones; ii) política de endeudamiento corporativo y por negocio; iii) niveles de inversión que deben ser aprobados por la Junta Directiva, Gerencia General y otros que defina la Empresa; iv) alineamiento del modelo financiero institucional con su plan estratégico; y v) análisis y gestión del riesgo financiero. Lo anterior, en apego a los numerales 2, 14 y 15 de la Ley General de Control Interno n.º 8292 y las Normas de Control Interno n.º s 1.2, 1.4, 1.9 y 4.5.1. Remitir la propuesta a la Junta Directiva, para lo de su competencia. Remitir a la Contraloría General copia del oficio mediante el cual envía la propuesta a la Junta Directiva, a más tardar el 30 de setiembre de 2019.	Gestión Financiera	DFOE-AE-IF-00004-2019

Con-sec.	N.º	Disposiciones de la CGR hacia la Administración/Junta Directiva	Responsable	N.º de informe
5	4.8	Emitir, divulgar e implementar un Manual de procedimientos para la implementación de la Política Financiera Corporativa, que permita: i) documentar estos procedimientos y asignar responsables para cumplir con dicha política; ii) planificación financiera a mediano y largo plazo junto con los supuestos de estimación utilizados y el respectivo seguimiento; iii) análisis periódico de indicadores financieros corporativos y por negocio, así como del impacto de los resultados en las proyecciones financieras. Lo anterior, en apego a los numerales 2, 14 y 15 de la Ley General de Control Interno n.º8292 y las Normas de Control Interno n.º s 1.2, 1.4, 1.9 y 4.5.1. Remitir a la Contraloría General una certificación que haga constar que se emitió y divulgó el Manual requerido, a más tardar el 31 de diciembre de 2019 y una certificación en la cual conste su implementación, a más tardar el 31 de julio de 2020.	Gestión Financiera	DFOE-AE-IF-00004-2019
6	4.9	Analizar las causas de los riesgos detectados en el análisis financiero de la ESPH, S.A. contenido en este informe, relativos a la presión en la estructura de costos con poco margen para el incremento de los ingresos, los bajos niveles de cobertura de deuda, escasa capacidad para responder al incremento de deuda con el uso de activos y asignación de costos en el negocio de Telecomunicaciones. Con base en este análisis, elaborar una propuesta para gestionar dichos riesgos. Lo anterior, de conformidad con los numerales 7, 10 y 17 de la Ley General de Control Interno n.º8292 y las Normas de Control Interno n.º s 1.2, 1.4, y 4.5.1. Enviar a la Junta Directiva la citada propuesta, para lo de su competencia. Remitir a la Contraloría General copia del oficio de remisión de la propuesta a la Junta Directiva, a más tardar el 31 de octubre de 2019.	Gestión Financiera	DFOE-AE-IF-00004-2019
7	4.10	Elaborar la proyección de mediano plazo del estado de situación financiera y estado de resultados, que considere la propuesta de gestión de riesgos solicitada en la disposición del párrafo 4.9, así como diferentes escenarios financieros. Incluir la proyección de los estados financieros consolidados y por negocio. Someter estas proyecciones a la Junta Directiva, para lo de su competencia. Lo anterior, de conformidad con los numerales 7, 10 y 17 de la Ley General de Control Interno n.º8292 y las Normas de Control Interno n.ºs 1.2, 1.4, y 4.5.1. Remitir a la Contraloría General copia del oficio que remite las proyecciones a la Junta Directiva, a más tardar el 31 de julio de 2020	Gestión Financiera	DFOE-AE-IF-00004-2019

Con-sec.	N.º	Disposiciones de la CGR hacia la Administración/Junta Directiva	Responsable	N.º de informe
8	4.11	Emitir e implementar procedimientos, criterios de calidad y puntos de control que guíen la formulación de las proyecciones de los flujos de caja, que considere: i. el nivel de detalle de los egresos e ingresos, supuestos de estimación y cálculos, ii. detalle de los planes de compra que presentan los líderes de negocio, iii. análisis de variaciones entre lo real y lo proyectado, así como iv. análisis de las causas y recomendaciones de mejora para la toma de decisiones. Remitir a la Contraloría General una certificación en la cual conste la emisión e implementación de los citados procedimientos, criterios de calidad y puntos de control, a más tardar el 31 de octubre de 2019.	Gestión Financiera	DFOE-AE-IF-00004-2019
9	4.7	Resolver sobre el plan anual 2020 y los informes de evaluación presupuestaria de 2018, primer semestre y anual relativos al 2019, que someta a su conocimiento la Administradora, cuyo contenido es regulado en las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público. Remitir a la Contraloría General una copia de los acuerdos de la Junta Directiva, en los cuales resuelva acerca del informe de evaluación presupuestaria de 2018, a más tardar el 16 de febrero de 2019; el informe de evaluación del primer semestre de 2019, a más tardar el 31 de julio de 2019, y del plan anual 2020, a más tardar el 30 de setiembre de 2019. Ver párrafos del 2.29 al 2.40.	Empresa Hidroeléctrica Los Negros S.A.	DFOE-AE-IF-00012-2018
10	4.8	Elaborar el plan anual 2020 de la Empresa y el Informe de evaluación presupuestaria 2018 que incluya la evaluación física y financiera, el valor público generado y las acciones de mejora recomendadas, así como el Informe de evaluación presupuestaria al 30 de junio de 2019. Someter el plan e informes solicitados a conocimiento de la Junta Directiva, para lo de su competencia. Remitir a la Contraloría General tres certificaciones en las cuales conste que fue elaborado y remitido a Junta Directiva: primero el informe de evaluación presupuestaria 2018, a más tardar 01 de febrero de 2019; segundo el informe de evaluación del primer semestre de 2019, a más tardar el 15 de julio de 2019, y tercero el plan anual 2020, a más tardar el 16 de setiembre de 2019. Ver párrafos del 2.29 al 2.40.	Empresa Hidroeléctrica Los Negros S.A.	DFOE-AE-IF-00012-2018

Con-sec.	N.º	Disposiciones de la CGR hacia la Administración/Junta Directiva	Responsable	N.º de informe
20	4.3	Establecer e implementar una estrategia que defina las propiedades, acciones, plazos y recursos para obtener: el levantamiento de campo físico y geográfico de los bienes inmuebles, servidumbres y demás derechos provenientes de las municipalidades accionistas; e inscribir dichos bienes y derechos en el Registro Nacional de la Propiedad, o ante otros registros de entes oficiales, de manera que se cumpla con lo establecido en el artículo 3 de la ley nro. 7789 y el pacto social constitutivo de la ESPH S.A. Remitir a la Contraloría General copia del acuerdo de Junta Directiva donde se apruebe la estrategia, a más tardar el 14 de marzo de 2016; un primer informe de avance el 31 de marzo de 2017. Ver párrafos de 2.1 al 2.14 de este informe.	Gestión Jurídica	DFOE-AE-IF-00014-2015
21	4.5	Tomar medidas para que los activos revaluados se registren a un valor razonable, cuya metodología de revaluación guarde congruencia con lo aplicado en la práctica conforme a elementos como los descritos en el párrafo 2.11, criterios señalados en el párrafo 2.13, el párrafo 24 de la NIIF 13. Para ello, analizar los indicios del deterioro de los activos, establecer las clases de activos objeto de revaluación, la periodicidad con que serán revaluados, y el detalle las cuentas contables afectadas. Además, elaborar el procedimiento de control que permita mantener conciliada la cuenta de superávit por revaluación con el respectivo valor revaluado. En este sentido, realizar los ajustes que resulten procedentes. Remitir a la Contraloría General certificación que acredite el cumplimiento de lo dispuesto y su implementación, a más tardar el 31 de diciembre de 2016. Ver párrafos 2.11 al 2.21 de este informe.	Gestión Financiera	DFOE-AE-IF-00003-2015

22	4.6	<p>Ajustar los registros contables de manera que se lleven a cabo las siguientes actividades: a) Efectuar periódicamente el análisis de deterioro del valor de los activos y establecer el procedimiento a seguir en el tratamiento contable de los casos en los que se determinan indicios de deterioro, según lo estipulado en la NIC 36. Ver párrafos del 2.22 al 2.25 del presente informe. b) Establecer procedimientos de control para asegurar que las descripciones y parametrizaciones de los activos y sus respectivas mejoras, correspondan o se asocien a un activo en específico, y se clasifiquen en la clase de activo correcta; las descripciones sean precisas en identificar la naturaleza del elemento a registrar, así como, asegurar la consistencia y uniformidad en la asignación de las características pertinentes a cada activo, como el costo de adquisición, vida útil, clase, tasa de depreciación y fecha de adquisición, entre otros que determine esa institución. Ver párrafo del 2.26 al 2.33 de este informe. c) Establecer el tratamiento contable que se debe dar a las obras de arte, de conformidad con lo indicado en los párrafos del 2.34 al 2.36 del presente informe. d) Eliminar la práctica de incluir en el auxiliar activos con costo de adquisición equivalentes a ₡1 o ₡0; ello, de conformidad con la Norma Internacional de Contabilidad 16 y lo indicado en los párrafos del 2.37 al 2.39 de este informe. e) Establecer que la estimación del cálculo de la porción circulante de cada periodo, considere los saldos reales que se tienen disponibles, con el fin de que el saldo de la cuenta efectos por pagar a corto plazo sea más preciso. Ver párrafos del 2.40 y del 2.65 al 2.67 del presente informe. f) Instaurar mecanismos de control que permitan revisar los registros contables y conciliar oportunamente las cuentas por cobrar y por pagar internas y transitorias, así como, la cuenta de notas de crédito; ello, con el fin de subsanar situaciones como las comentadas en el balance general. Ver párrafos del 2.43 al 2.47 y del 2.65 al 2.67 del presente informe. g) Eliminar la práctica de compensar las cuentas por pagar y por cobrar internas en el balance general de la entidad, de forma que se presente razonablemente los saldos de estas cuentas por separado, de conformidad con lo establecido en la NIC 1. Ver párrafo 2.48 de este informe. h) Ajustar en los sistemas de información el proceso de registro de la cuenta por pagar al Instituto Costarricense de Electricidad, a efecto de que el saldo contable de esa cuenta coincida con el respectivo registro auxiliar al cierre de cada mes. Ver párrafo del 2.63 al 2.64 del presente informe. i) Revelar en las notas a los estados financieros la existencia de líneas de crédito como medio para financiar el capital de trabajo, tal como se indica en la NIIF 7, así como, el cambio en la práctica contable relativa al registro de gasto por depreciación de vehículos. Ver párrafos del 2.49 al 2.56 de este informe. j) Eliminar la práctica de afectar cuentas de resultados como origen de un traslado de activos entre centros de costos. Ver párrafos del 2.57 al 2.59 del</p>	Gestión Financiera	DFOE-AE-IF-00003-2015
----	-----	---	--------------------	-----------------------

Con-sec.	N.º	Disposiciones de la CGR hacia la Administración/Junta Directiva	Responsable	N.º de informe
		presente informe. k) Ajustar los errores de registro en la cuenta de gasto por intereses o en el rubro de capitalización de intereses de las operaciones de crédito cuando proceda, y tomar medidas de control para que su registro se realice en el periodo en que se origina. Ver párrafos del 2.63 al 2.64 de este informe. Remitir el Órgano Contralor, certificaciones que acrediten la implementación de las actividades antes señaladas a más tardar el 29 de mayo de 2015 para el inciso h9; el 31 de julio de 2015 para los incisos b), c), e), g), j) y k), al 18 de diciembre de 2015 el inciso d), al 31 de marzo de 2016 inciso f) y al 31 de diciembre de 2016 los incisos a) e i).		

Fuente: Sistema de Seguimiento de Disposiciones y Recomendaciones, Contraloría General de la República.

Nota: Para los consecutivos n.º 1, 2 y 3, no hay números de tiquetes asignados.

7. RECOMENDACIONES

7.1 A la Gerencia General

Tomar las medidas necesarias para que las acciones en estado “pendiente” o “en proceso” se implementen en los períodos que corresponden, por los siguientes responsables:

7.1.1 Gestión de Planificación

Con-sec.	Recomendación	Referencia (Número de oficio/Dirigido a Unidad/Título/Tipo)
1	Considerando que la guía para la administración de riesgos de la ESPH S.A. indica que Gestión de la Planificación debe realizar seguimientos a los riesgos altos y extremos; cuando el proyecto tenga un atraso de un 15%, porcentaje establecido por Gestión de la Planificación, en alguna variable de costo, tiempo y alcance, esta dependencia deberá revisar y en caso de ser necesario actualizar el portafolio de riesgos. Lo anterior debe considerarse en el primer Seguimiento de Valoración de Riesgos de los Proyectos del año 2019. (Resultado c), Conclusión N.º 3).	AUD-87-2018
2	Incorporar, en un plazo de 9 meses, dentro del Marco Orientador de la Empresa la estrategia que defina la manera en que se va a realizar la valoración de riesgos en la Empresa, ya sea por áreas, sectores, actividades o tareas. Además, se contemplen las actividades que permitan realizar una evaluación detallada del SEVRI que al menos incluya una evaluación de la forma en que se realiza el proceso, de la herramienta utilizada y de los resultados obtenidos del Sistema; para que esta sirva de insumo al definir acciones para su perfeccionamiento. (Resultados 2.1 y Conclusión 3.1)	AUD-91-2017
3	Incluir en el Marco Regulatorio o en otras normativas internas afines, el mecanismo que permita transmitir hacia la Administración Superior, los insumos obtenidos en el SEVRI que faciliten la toma de sus decisiones basadas en componentes de riesgo.	Informe Control Interno y riesgos - 2017

Con-sec.	Recomendación	Referencia (Número de oficio/Dirigido a Unidad/Título/Tipo)
4	Recomendamos valorar el establecimiento de acciones con el fin de fomentar una cultura interna de concientización y cumplimiento, así como acciones para establecer una obligación explícita de cumplir en tiempo y forma los planes de acción creados y que se activan debido a las deficiencias detectadas en las auto evaluaciones. La importancia de definir estas acciones, es que inicialmente se fortalecerá la cultura institucional de control interno y el análisis de riesgo por parte de los mismos operadores del riesgo, que son los usuarios expertos de cada proceso interno. Definir un mecanismo que permita validar el cumplimiento efectivo de los planes de acción reportados como cumplidos al 100%, de manera	Informe Control Interno y riesgos – 2017
5	Independientemente si se trate de proyectos, servicios administrados u otros procesos, la Administración de ESPH debe procurar que los análisis de riesgos se realicen previo a la ejecución de estos; en etapas de formalización, cuando se está analizando la viabilidad y las necesidades técnicas, financieras, talento humano, etc. Lo anterior debe ir acompañado de las modificaciones a las normas internas que regulan la gestión de proyectos, servicios administrados y otros procesos, de manera que se formalice la necesidad de los análisis de riesgo previos.	Informe Control Interno y riesgos - 2017
6	Considerar en las evaluaciones de riesgo por proceso, los riesgos a los que se expone la entidad por el uso de Excel en procedimientos intermedios y al manejo de información extraídos con esta herramienta. Valorar si existen procesos de control interno que mitiguen la materialización de eventos de riesgo operativo inherentes a Excel.	Informe Control Interno y riesgos – 2017
7	La Administración Superior debe establecer una periodicidad formal para la actualización de las matrices SEVRI en función de los cambios estructurales de la entidad, la apertura de nuevos negocios y a las variaciones normales que sufren las exposiciones al riesgo después de un tiempo. Esta periodicidad deberá incluirse en un documento formal y aprobado por la Junta Directiva. La revisión de las matrices debe realizarse al menos anualmente para los casos en los cuales se hayan detectado riesgos con niveles superiores a los tolerables.	Informe Control Interno y riesgos – 2016
8	a. Para la falta de una evaluación del riesgo de fraude: La Gerencia debe solicitar a la Unidad de Planificación o la Contraloría Interna que coordinen con las partes involucradas que realicen una evaluación de fraude en forma detallada por lo menos una vez al año. Para ello la definición que se presentó en punto 2 a proporcionar los elementos claves a considerar, en el informe se muestra un gráfico del punto 2.b (parte izquierda) también es relevante, el cual es de esta recomendación. b. Para la falta de verificaciones de los procedimientos escritos para el fraude por terceros. Sin ser limitado, para solucionar este problema presentamos el cuadro siguiente que detalla el trabajo que una tercera persona debe realizar para reducir el riesgo de fraude.	Informe sobre control interno - 2015

Nota: La Subgerencia debe concluir la recomendación n.º 8, para que la CEM pueda hacer la verificación y en dado caso el cierre.

7.1.2 Administración de Almacenes e Inventarios

Con-sec.	Recomendación	Referencia (Número de oficio/Dirigido a Unidad/Título/Tipo)
9	Cumplir con lo indicado en el procedimiento de recibo, devoluciones y entrega de material respecto al cable de fibra óptica y con el control de las entradas y salidas, ya que se considera muy usado por NETI para los proyectos que realiza; a más tardar el 29 de noviembre de 2019. (Hallazgo N.º 4.1.1, inciso c, Conclusión N.º 6).	CEM-100-2019
10	Administración de Almacenes e Inventarios, en un plazo de ocho meses, desarrolle un planteamiento a la Gerencia General con las acciones necesarias, para realizar en un solo período una toma física completa de todo el inventario de la Empresa, donde se planifique el momento oportuno de su realización, de tal manera que se vea afectada lo menos posible la gestión empresarial, ya que esta toma física implicaría el cierre del Almacén Central y las demás bodegas que existen en la Empresa por un tiempo prudencial. Este plan, así como los recursos, deberán ser aprobados por la Gerencia General, con el propósito de contar con toda la logística que soporte la importancia de la realización de este inventario. (Resultado e), Conclusión N.º 5).	AUD-87-2018
11	Soporte Operativo, implementar en un plazo de doce meses un único GTIN interno, manteniendo el proceso de etiquetación, para que sean los proveedores quienes deban etiquetar los materiales, pero a la vez puedan elegir quién les imprima las etiquetas, considerando los requisitos de calidad establecidos por la ESPH, S.A y coordinar con Administración de Almacenes e Inventarios la emisión del correspondiente procedimiento y de esta manera se podría eliminar la certificación (Autorización para el uso de Código de Barras) ante GS1. Esto traería como beneficio que más proveedores participen en los diferentes tipos de compras de la ESPH, S.A. por la disminución del costo de la certificación y de esa forma, Administración de Almacenes e Inventarios disponga de más tiempo para otras labores necesarias que ejecuta. (Resultado d), Conclusión N.º 4).	AUD-87-2018
12	Apartado 4.3.1 Tratamiento de activos obsoletos, en desuso o que requieran reparaciones costosas.	AUD-114-2016

Nota: La recomendación n.º 9 no se da por concluida, debido a que la información suministrada no evidencia lo requerido. La recomendación n.º 10 estará en proceso, hasta que se concluya a satisfacción una verificación de campo. Las recomendaciones n.º 11 y 12 están en proceso porque la Subgerencia debe determinar su cumplimiento, para que la CEM pueda verificarlas y cerrarlas.

7.1.3 Servicio al Cliente y Mercadeo

Con-sec.	Recomendación	Referencia (Número de oficio/Dirigido a Unidad/Título/Tipo)
13	Por lo anterior es nuestro criterio que la entidad debe modificar los lineamientos de dicha política con el fin de lograr que la misma mantenga un equilibrio con el principio de costo-beneficio para la entidad y en cumplimiento con las buenas prácticas en materia de partidas incobrable, con el fin de definir un criterio más ajustados a la realidad de cobro.	Carta Gerencia 2016

Nota: Hay una recomendación igual para Gestión Contable (n.º 5). Según lo indicado por el Líder Servicio al Cliente y Mercadeo, se encuentra en proceso; no es posible confrontar ambos criterios para determinar si en efecto está concluida.

7.1.4 Negocio de Tecnologías e Infocomunicaciones

Con-sec.	Recomendación	Referencia (Número de oficio/Dirigido a Unidad/Título/Tipo)
16	Cumplir con lo establecido en el Manual de Normas Generales para el Control de Activo Fijo, específicamente en el artículo N.º 30, para que los funcionarios de NETI que tienen bajo su responsabilidad activos de otros negocios, atiendan la normativa; a más tardar el 29 de noviembre de 2019. (Hallazgo N.º 4.1.2, inciso c, Conclusión N.º 4).	CEM-100-2019
17	Instruir al Director de Tecnología de Información e Infocomunicaciones, para que, en coordinación con el Líder de Gestión Contable, en un plazo de 60 días hábiles, presente un cronograma donde se establezcan las acciones necesarias, para que el personal de Tecnología de Información, registre en las respectivas órdenes de trabajo, los costos asociados a la atención de fallas en la red de infraestructura y mantenimiento de sistemas, además de los proyectos de Tecnología de Información. Lo anterior, con el fin de tener un registro más exacto y confiable de los costos asociados en las órdenes de trabajo. (Resultado 2.1, conclusión 3.1)	AUD-93-2018
18	Solicitar al Director del Negocio de Tecnología de Información e Infocomunicaciones, que presente en un plazo de 60 días hábiles, el cronograma de acciones planteadas para la atención de los requerimientos pendientes de todos los sistemas de información empresariales (Resultado 2.3.1, conclusión 3.3.1)	AUD-93-2018
19	Solicitar al Director del Negocio de Tecnología de Información e Infocomunicaciones que, con base en el diagnóstico funcional de los sistemas, se incorporen las acciones necesarias en el PETIC e incluir el SOA como cumplimiento al acuerdo de Junta Directiva JD-121-2018. (Resultado 2.3.3, conclusión 3.3.3).	AUD-93-2018
20	Solicitar al Director de Tecnología de Información e Infocomunicaciones, en un plazo de 90 días hábiles, en coordinación con el Líder de Gestión Desarrollo Humano y el Director del proyecto del Modelo Institucional; un cronograma para la implementación y ejecución del estudio de cargas de trabajo del área de Tecnología de Información, para demostrar si dicho personal está sobrecargado o no, por cuanto se está contratando personal externo para labores de su competencia. (Resultado 2.4, conclusión 3.4).	AUD-93-2018

Con-sec.	Recomendación	Referencia (Número de oficio/Dirigido a Unidad/Título/Tipo)
21	Solicitar al Líder de Gestión de Planificación, en coordinación con el Director de Tecnología de Información e Infocomunicaciones, para que, en un plazo de 60 días hábiles, presente la conclusión del Plan de Continuidad Empresarial. (Resultados 2.6, conclusión 3.6)	AUD-93-2018
22	Solicitar al Director de la UEN TIC en un plazo de 30 días hábiles, un plan de acción que permita corregir a la mayor brevedad posible los aspectos consignados en el oficio AUD-97-2016, con la finalidad de mejorar las condiciones actuales de los equipos de telecomunicaciones ubicados en el edificio administrativo. Cabe indicar la relevancia que presenta el punto concerniente al problema de climatización en el cuarto de telecomunicaciones, por cuanto el mismo puede afectar la continuidad de los equipos ahí implementados. (Observación 6.1, conclusión a).	AUD-29-2017
23	Considerando que la herramienta "Forescout" únicamente se está ejecutando en la "VLAN" de TI, se solicite al Director de la UEN TIC que en coordinación con su equipo de trabajo, formule y presente ante esa Gerencia General en un plazo de 60 días hábiles, un plan que consigne las acciones necesarias que posibiliten la ejecución de la herramienta "Forescout", en las diferentes "VLAN" que conforman la red interna de comunicación de la ESPH. (observación 6.4, conclusión d).	AUD-29-2017
24	Girar las instrucciones al Director del Negocio de Tecnología e Infocomunicaciones para que en coordinación con su equipo de trabajo, formule y presente ante la Gerencia General en un plazo de 60 días hábiles, un plan para la gestión del riesgo de dependencia tecnológica sobre proveedores, como control para anticiparse ante un eventual incumplimiento del proveedor. El mismo debe ser aplicado cada vez que entre en operación un nuevo contrato suscrito por el Negocio de Tecnología e Infocomunicaciones y actualizarse de conformidad con los eventos presentados; asimismo, debe consignar las medidas mitigantes a implementar en caso de una variación significativa en la calidad y continuidad de los servicios que suministran los proveedores tecnológicos de la ESPH. Lo anterior permitirá administrar el riesgo relacionado con la dependencia crítica hacia proveedores vinculados al negocio de telecomunicaciones (observación 2.2.1, conclusión 3.1).	AUD-72-2017
25	Solicitar al Director del Negocio de Tecnología e Infocomunicaciones en un plazo de 60 días hábiles, presente un plan indicando los documentos relacionados con la gestión de proyectos que serán objeto de actualización, así como los aspectos que serán modificados. Al respecto, es importante que se consigne a nivel de procedimiento, cuáles son los documentos que obligatoriamente deberán elaborarse, independientemente de los requerimientos a nivel procedimental que establezcan tanto el cliente como los proveedores de la ESPH (observación 2.2.2, conclusión 3.2).	AUD-72-2017

Con-sec.	Recomendación	Referencia (Número de oficio/Dirigido a Unidad/Título/Tipo)
26	<p>Analizar la posibilidad de adquirir o desarrollar una herramienta de mesa de servicios que de atención a los reportes de eventos e incidentes de primera línea, contemplando la escalabilidad y la disposición de base de datos de conocimiento que apoye en el soporte de la solución a errores, adicional servirá como fuente de datos para determinar la periodicidad y criticidad de los eventos para reforzar las matrices de riesgos de TI y sustentar el plan de continuidad de los servicios administrados. Establecer el marco normativo para la gestión de la mesa de ayuda. Incorporar la preparación de informes recurrentes, con la ayuda de las estadísticas que procese la herramienta, con análisis de las tendencias y causa raíz de las solicitudes, para informar a los interesados y realizar toma de decisiones con información crediticia, oportuna y real de los servicios. Capacitar y motivar al recurso humano en la gestión de la mesa de los servicios administrados</p>	Informe de auditoría de TI - 2017
27	<p>Recomendamos al gobierno corporativo de la entidad decidir sobre la necesidad de dicho desarrollo e implementaciones que integre los cambios que originan el desarrollo de proyectos, altos niveles de apalancamiento y por la naturaleza de servicio regulado que ofrece, logrando mitigar posibles riesgos no evidenciados a la fecha.</p>	Carta Gerencia - 2016
28	<p>Analizar y priorizar por medio de un plan de trabajo el acatamiento de los compromisos adquiridos para cerrar la brecha de cumplimiento con el ente regulador, de forma integrada con las áreas empresariales involucradas y en alineación con el negocio.</p>	Informe de auditoría de TI - 2016

Nota: En la recomendación n.º 15, el Director debe asignarse la recomendación y luego concluirla, ya que existe un cambio de propietario. Con la información que se dispone en esta CEM, la Subgerencia debe darla por concluida. En la recomendación n.º 22 se aplicará una verificación de campo.

7.1.5 UENTIC – Seguridad y Calidad

Con-sec.	Recomendación	Referencia (Número de oficio/Dirigido a Unidad/Título/Tipo)
29	Solicitar al Director del Negocio de Tecnología de Información e Infocomunicaciones, en un plazo de 120 días hábiles, establezca los controles necesarios para identificar y dar seguimiento a las licencias excedidas, especialmente aquellas consideradas como riesgosas, para la seguridad de la información y considerar su eliminación. (Resultado 2.2.1, conclusión 3.2.1). Además, realizar un procedimiento para el control de las compras que tengan componentes de tecnología y su respectiva inclusión en el sistema de Control Documental de la ESPH e indicar a los Directores de Negocios que cuando adquieran un equipo que utilice una aplicación con una licencia específica, debe comunicarse su existencia a Tecnología de Información para su respectivo control, custodia y vencimiento. (Resultado 2.2.2, conclusión 3.2.2).	AUD-93-2018
30	Establecer un sistema de administración integral de la calidad, mediante el cual se logre contar con: -Estándares y prácticas de calidad aplicables a todos procesos que se desarrollan en la UEN de TIC. -Planes de mejora continua producto de la aplicación de las prácticas de calidad. -Sistemas de medición y monitoreo de la calidad.	Informe de TI 2013 - Despacho Gutiérrez Marín
31	Mantener actualizadas las prácticas definidas, de forma tal que las mismas se mantengan alineadas a los cambios en el negocio. Incorporar, al plan de calidad que se defina, la práctica de un seguimiento post-implementación, a través del cual se logre medir el nivel de satisfacción que los usuarios recibieron, producto del cambio ejecutado.	Informe de TI 2013 - Despacho Gutiérrez Marín
32	Se recomienda realizar un análisis de seguridad a profundidad de forma integral, evaluando desde una perspectiva administrativa, física y técnica todo el ambiente de control de la seguridad de la información. Es necesario el involucramiento de la gerencia general en el proceso de revisión integral de la gestión de la seguridad de la información.	Informe de TI 2008 - Despacho Carvajal y Colegiados

Nota: La 32 debe asignarse a otro propietario, pero a la fecha, no se ha efectuado el cambio, por esta razón, es que se le asigna según sistema.

7.1.6 UENTIC – Aplicaciones

Con-sec.	Recomendación	Referencia (Número de oficio/Dirigido a Unidad/Título/Tipo)
33	Informar el acatamiento del Acuerdo de la Junta Directiva JD-121-2018; realizar la formulación del SOA como proyecto empresarial e incluirlo en el Banco de Proyectos, para su adecuado seguimiento e informe de su cumplimiento. Al 28 de febrero de 2020. (Hallazgo 4.1)	CEM-111-2019
34	Instruir a la UEN de Tecnología de Información para que en el plazo de 30 días hábiles, presente un plan de acción para que se implementen las modificaciones necesarias al sistema AXIS para que los pagos de los servicios puedan ser consultados en línea por las unidades ejecutoras, así como establecer las condiciones adecuadas para su relación con el Sistema SAF utilizando la interfaz respectiva, de tal manera que las órdenes de trabajo sean afectadas en el momento de una reversión o anulación de pagos. Esta verificación de los ingresos debe extenderse para las demás áreas que reciben ingresos por medio de cajas internas, sean Tesorería, Dirección Jurídica, Adquisiciones, entre otras. (ver resultados 2.3 y conclusión 3.4)	AUD-48-2017

Con-sec.	Recomendación	Referencia (Número de oficio/Dirigido a Unidad/Título/Tipo)
35	Valorar el costo beneficio de la realización de revisiones específicas de fraude por parte de un tercero. Para el caso de tecnologías de información, el primer paso debe ser analizar si se cuenta actualmente con políticas formales para el uso y seguridad de la información y evaluar si las mismas se están aplicando correctamente con el fin de mitigar las principales vulnerabilidades al riesgo de fraude de los sistemas de información actuales de ESPH.	Informe Control Interno y riesgos - 2017
36	Mantener informada a la administración sobre los resultados de las mejoras a los sistemas, carencia de soporte y soluciones de software que puedan apoyar a la empresa a dar continuidad de sus servicios, sin riesgo de plataformas obsoletas, ausencia de proveedores para mantenimiento, ambientes de desarrollo y lenguajes de programación que faciliten la creación de soluciones automatizadas de acuerdo a la necesidad que requiere la empresa para mantener los servicios internos y externos con una continuidad segura, redundante y de calidad según la capacidad instalada y el crecimiento de la empresa. Realizar un informe de riesgos sobre el impacto que ocasiona no tener implementados sistemas de información que satisfagan los requerimientos tecnológicos actualizados para la continuidad de la empresa. Valorar el desarrollo o compra de aplicaciones informáticas para actualizar y estandarizar los activos de información que se administran a lo interno, bajo una arquitectura flexible y de acuerdo a las buenas prácticas de TI.	Informe de auditoría de TI - 2017

Nota: En la recomendación n.º 34, debe verificarse la mejora, que a la fecha no es posible corroborar. En la recomendación n.º 35, se efectúa un cambio de propietario, del Líder de Gestión de Planificación hacia UENTIC – Aplicaciones.

7.1.7 Gestión de Infraestructura y Servicios de Apoyo

Con-sec.	Recomendación	Referencia (Número de oficio/Dirigido a Unidad/Título/Tipo)
37	Realizar el seguimiento del reporte de control de los vehículos que se resguardan en los predios de la Empresa, específicamente respecto a los casos en los que el chofer no cumple con dejar el vehículo en el lugar que corresponde y/o no se dejan sus llaves en custodia de los oficiales de seguridad; a más tardar el 29 de noviembre de 2019. (Hallazgo N.º 4.1.1, inciso a, Conclusión N.º 8).	CEM-100-2019
38	Presentar en un plazo de seis meses, a la Gerencia General un proyecto de automatización de la administración y control de la flotilla de vehículos, que dicho proyecto sea formalizado en la Unidad de Planificación, se incluya total o por etapas en las tarifas de la Empresa y que el cronograma que se realice sea el resultado del análisis costo-beneficio.	AUD-51-2016

Nota: La recomendación n.º 37 no se cumple a satisfacción, según la documentación adjunta. La recomendación n.º 38 está en proceso por el diagnóstico de los sistemas que se hará en la ESPH.

7.1.8 Gestión Contable

Con-sec.	Recomendación	Referencia (Número de oficio/Dirigido a Unidad/Título/Tipo)
39	Solicitar al Líder de Gestión de Aplicaciones, para que en lo sucesivo se abran las órdenes de trabajo específicas para cada proyecto de desarrollo de soluciones de software que se realicen con recursos internos o contratados a proveedores externos. En el caso de productos "llave en mano", consignar los costos indirectos en que la Empresa incurre para la implementación de este tipo de soluciones (horas del personal, viáticos, etc.)	CEM-20-2019
40	Realizar la oficialización y publicación en el Centro Documental (Sistema de Gestión Integrada) de la " <i>Política en Liquidación y Capitalización de Ordenes de Trabajo</i> ", ya que dicho documento consigna información que genera valor al resto de procesos de la ESPH, como es el caso de la definición del tipo de Órdenes de Trabajo y las responsabilidades de las personas funcionarias a cargo de las obras asociadas a las "OT", entre otros aspectos. A más tardar el 31 de agosto del 2019. (Hallazgo 4.4.2, Conclusión N.º 5).	CEM-80-2019
41	Realizar a partir de enero de 2019, el ajuste contable del costo de mano de obra del funcionario encargado de la planificación de los proyectos de NETI, según la orden de trabajo que corresponde a cada proyecto; a más tardar el 31 de diciembre de 2019. (Hallazgo N.º 4.1.2, inciso a, Conclusión N.º 3).	CEM-100-2019
42	En la revisión de las cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2017 se determinaron las siguientes situaciones: -A la fecha de la auditoría el registro auxiliar de la cuenta por cobrar otros cargos por la suma de ¢1,033,377,429 no presenta información de calidad ya que el mismo no fue suministrado en un formato flexible para nuestro análisis además no cuenta con la fecha la factura con el fin de analizar la antigüedad de las partidas para medir la suficiencia de las estimaciones. -En la cuenta por cobrar Convenios de Pago-Capital se observa un cuadro en la página 14 del informe con las cuentas con saldo no significativos contrario a su naturaleza contable. Este procedimiento de registro contable no está acorde con las normas, debido a que el saldo que se presenta no es adecuado. En nuestro criterio estos montos deben registrarse como pasivos. Es conveniente que la administración se dé a la tarea de mantener registros auxiliares detallados y conciliados con los saldos en libros. Además, se debe mantener estricto control en la revisión del control interno contable para que las inconsistencias sean atendidas oportunamente.	Carta Gerencia 2017 – Crowe Horwath
43	Por lo anterior es nuestro criterio que la entidad debe modificar los lineamientos de dicha política con el fin de lograr que la misma mantenga un equilibrio con el principio de costo-beneficio para la entidad y en cumplimiento con las buenas prácticas en materia de partidas incobrable, con el fin de definir un criterio más ajustados a la realidad de cobro.	Carta Gerencia 2017 – Crowe Horwath
44	Recomendamos a la administración la implementación de dicho registro auxiliar para cumplir con las NIIF y de esta manera no se subvalúe o sobrevalúe la cuenta de provisiones al momento que se genere el compromiso de pago.	Carta Gerencia 2017 – Crowe Horwath

Con-sec.	Recomendación	Referencia (Número de oficio/Dirigido a Unidad/Título/Tipo)
45	Recomendamos depurar la información de bases de datos obtenida del sistema Axis y que la misma muestre la información exacta, esto con el fin de tener un adecuado control sobre la información incluida en el registro auxiliar y en caso de un análisis no muestre resultados erróneos, lo anterior para mitigar el riesgo administrativo y mejorar la presentación de los registros auxiliares.	Carta Gerencia 2017 – Crowe Horwath
46	Recomendamos en función a lo requerido por la NIIF 15 realizar un estudio de identificación del contrato considerando las 5 etapas mencionadas anteriormente incluyendo la información a revelar en los estados financieros.	Carta Gerencia 2017 – Crowe Horwath
47	Recomendamos una vez definida la metodología, aplicar los asientos relacionados con el registro del impuesto de renta diferido de superávit y del juste del monto revaluado referente a las vidas útiles del valor en libros el costo revaluado con respecto al valor en libros del costo, según lo indicado en las condiciones 2 y 3 siguientes.	Carta Gerencia 2016 – Crowe Horwath
48	Recomendamos atender esta situación a la mayor brevedad una vez se logre definir el modelo de valuación y llevar a cabo un estudio fiscal sobre dicho tema que fundamente técnicamente el registro del mismo.	Carta Gerencia 2016 – Crowe Horwath

Nota: La recomendación n.º 39 está pendiente, ya que a solicitud de otro propietario, se indica que debe ser el Sr. Alexander Solano Vargas quien proceda a darle cumplimiento. En las recomendaciones n.º 43 y n.º 48, se incluyen dentro de las observaciones giradas por el Despacho Crowe Horwath para las recomendaciones de 2018.

7.1.9 Gestión y Desarrollo Humano

Con-sec.	Recomendación	Referencia (Número de oficio/Dirigido a Unidad/Título/Tipo)
49	En la medida de las posibilidades, se recomienda aplicar una evaluación periódica que permita comprobar que el mensaje de las capacitaciones sobre control interno, se está transmitiendo efectivamente y que los funcionarios han mostrado un interés sobre la información que se les transmite.	Informe Control Interno y riesgos - 2017
50	Posterior a la finalización de la evaluación por competencias, evaluar los resultados obtenidos para determinar si es necesario la ampliación de las evaluaciones en dos vías. Las eventuales preguntas de evaluación no necesariamente deben ser las mismas que se aplican hacia los funcionarios, sino que se puede evaluar la percepción sobre como resuelve los problemas el superior, si fomenta una cultura de control interno adecuada, la ética y transparencia entre sus subalternos. Para que las mismas sean efectivas, estas evaluaciones deberían ser anónimas con el fin de que los funcionarios no sesguen sus respuestas con base en temor a consecuencias laborales de parte de su superior.	Informe Control Interno y riesgos - 2017

Con-sec.	Recomendación	Referencia (Número de oficio/Dirigido a Unidad/Título/Tipo)
51	Establecer un procedimiento formal de seguimiento a los casos en que el funcionario recibe un salario neto que comprometa su liquidez de manera que el riesgo de fraude sea mitigado oportunamente. La Administración como parte del análisis, debe definir los umbrales de salarios para considerarlos como "bajos". Lo anterior incluye el seguimiento de las deducciones de planilla para el personal con condiciones financieras más vulnerables y que tenga responsabilidades ligadas con el manejo de fondos; podría constituir un control inicial.	Informe Control Interno y riesgos - 2017
52	Como parte de los análisis para el mapeo por procesos de la ESPH, considerar el análisis de la incompatibilidad de funciones en cada proceso evaluado considerando como insumo las entrevistas a los funcionarios, los manuales de usuario y los perfiles de puesto. Valorar el costo beneficio de programar un estudio de puestos claves y la definición de planes de contingencia para aquellos puestos que por su naturaleza no pueden incluirse en programas de rotación de personal. La Administración Superior debe fomentar mediante comunicados y directrices que las distintas unidades procuren la práctica de la rotación sistemática de las labores entre quienes realizan tareas o funciones afines siempre y cuando por la naturaleza de las funciones sea factible. Esto con base en el resultado del estudio que se indica en la recomendación anterior. Por ejemplo, la rotación de funciones afines una vez al mes o el acompañamiento y entrenamiento del personal con más experiencia con los de menos antigüedad de manera que puedan transmitir sus conocimientos y experiencia de trabajo.	Informe Control Interno y riesgos - 2016
53	Realizar un estudio de cargas de trabajo, sobre el personal de TIC, para poder determinar de forma efectiva la suficiencia del personal existente, y en caso del que el mismo lo demuestre identificar los faltantes o sobrantes de personal de tal forma que se pueda planificar la forma idónea con la cual se nivelarán los colaboradores que deben existir en el área de TIC, esta planificación podrá indicar la necesidad de contratación de nuevos colaboradores y/o contratación de terceros; para ambos casos se deberá analizar los costos y beneficios.	Informe de TI - 2013

Nota: En la tabla se indica que son siete recomendaciones, sin embargo, existen dos repetidas en una sola indicación, por lo que son cinco recomendaciones, mas por un problema en el sistema no se pueden cerrar.

7.1.10 Gestión Integrada

Con-sec.	Recomendación	Referencia (Número de oficio/Dirigido a Unidad/Título/Tipo)
54	Velar porque SGI presente los informes en plazo establecido y proceder a tomar las decisiones respectivas. Para este primer año deberá abarcar del 2015 a la fecha para ser presentado al 31 de octubre 2019. Los siguientes informes deben ser presentados en el mes de enero del año siguiente (Hallazgo 4.1, Conclusión N.º 1).	CEM-81-2019
55	Establecer acciones de mejora para los cuasiaccidentes con el fin de prevenir los accidentes. Cumplimiento al 31 de enero 2020. (Hallazgo 4.4, Conclusión N.º 5).	CEM-81-2019

Con-sec.	Recomendación	Referencia (Número de oficio/Dirigido a Unidad/Título/Tipo)
56	Recomendamos que la Administración Superior realice un análisis de las necesidades técnicas y de recursos financieros con el fin de establecer un proyecto de adopción de firma digital y establezca un cronograma con la fecha de finalización de cada etapa. Por otro lado, debe darse un seguimiento oportuno sobre el desarrollo del proyecto.	Informe Control Interno y riesgos - 2017

Nota: La recomendación n.º 54 está pendiente porque debe hacerse cambio de propietario. La recomendación n.º 56 está en proceso debido a que no se adjunta evidencia para comprobar el cumplimiento.

7.1.11 Negocio de Tecnologías e Infocomunicaciones – Planificación Estratégica

Con-sec.	Recomendación	Referencia (Número de oficio/Dirigido a Unidad/Título/Tipo)
57	Aplicar un marco de trabajo de administración de riesgos de TI y de procedimientos que esté alineado al marco de trabajo de administración de riesgos institucional. Establecer y mantener un proceso de aplicación, capacitación y asesoramiento en la identificación, monitoreo y gestión de los riesgos tecnológicos para los servicios administrados.	Informe de auditoría de TI - 2017
58	Establecer una periodicidad formal para la actualización de las matrices SEVRI de UEN TIC en función de los cambios estructurales de la entidad, la apertura de nuevos negocios y a las variaciones normales que sufren las exposiciones al riesgo de TI, después de un tiempo. La revisión de las matrices debe realizarse al menos anualmente para los casos en los cuales se hayan detectado riesgos con niveles superiores a los tolerables. Incluir en el guía para la administración de riesgos o en otras normativas internas afines, el mecanismo que permita transmitir hacia la Administración Superior, los insumos obtenidos por las valoraciones de riesgos, que faciliten la toma de sus decisiones basadas en componentes de riesgo por medio de principios, directrices de gestión o modelos de madurez.	Informe de auditoría de TI - 2017
59	Oficializar la metodología de proyectos para todos los servicios administrados que se están ofreciendo. Valorar la implementación de una herramienta para la gestión de proyectos, donde en tiempo real se pueda visualizar el estado actual de cada proyecto y su documentación soporte, que esté ejecutando cada responsable. Incorporar una fiscalización para cumplir y acatar en tiempo la incorporación de la evidencia y actualización de cronogramas de cada proyecto, cuando se encuentre la herramienta implementada, con el objetivo de utilizar los reportes y gráficas para la toma de decisiones en cualquier momento.	Informe de auditoría de TI - 2017
60	Recomendamos confeccionar un BIA por parte del negocio, para fortalecer el marco de continuidad que gestiona TI, alineado con el negocio, con el objetivo de minimizar la probabilidad y el impacto de interrupciones mayores a las funciones y procesos claves del negocio.	Carta Gerencia -2016
61	Una vez oficializado el Comité Gerencial Informático, es necesario que éste establezca mecanismos de gestión hacia la administración, mediante los cuales se logre que las gerencias identifiquen la importancia que TIC tiene para alcanzar la	Informe de TI - 2014

Con-sec.	Recomendación	Referencia (Número de oficio/Dirigido a Unidad/Título/Tipo)
	estrategias empresariales; estos mecanismos deben orientar a las gerencias a establecer acciones proactivas que permitan establecer prioridades en proyectos e inversiones asociadas a la TIC que faciliten la ejecución de los planes propuestos desde la estrategia.	
62	Es recomendable que La Empresa disponga de un plan de continuidad de las operaciones actualizado y basado en la plataforma tecnológica, que contemple entre otros elementos los siguientes: -Áreas críticas del negocio que se deben identificar para asegurar un servicio adecuado y sin interrupción en caso de situaciones contingentes. Impacto que podría causar una interrupción de las operaciones (pérdida de impulso comercial, reducción del servicio a clientes, pérdida de imagen y otros). -Recursos requeridos (personal, equipo y otros) para enfrentar una contingencia. -Daños en los equipos debido a la exposición a condiciones ambientales (polvo, temperaturas indebidas y otros) no adecuadas. -Prioridades en que se deben recuperar los sistemas automatizados para asegurar un servicio adecuado y constante en caso de contingencias. -Mecanismos alternos de procesamiento, que garanticen un servicio adecuado y constante de todas las áreas funcionales. -Tiempo de recuperación de las operaciones de la Compañía, como consecuencia de eventos.	Informe de TI -2008

Nota: La Subgerencia deber cambiar el propietario de la recomendación n.º 62.

7.1.12 Negocio de Tecnologías e Infocomunicaciones – Operación.

Con-sec.	Recomendación	Referencia (Número de oficio/Dirigido a Unidad/Título/Tipo)
63	Implementar de acuerdo a la necesidad del negocio y las opciones de mercado, una herramienta para la administración de los activos de información inmersos en los servicios externos e internos que brinda el área de Telecomunicaciones. Confeccionar un inventario del software, equipo y hardware que administra el área, para ingresar a la herramienta información depurada, actualizada y plaqueada del inventario de activos. Conciliar los registros contables con el inventario que realice el área, para mantener control de saldos y registros iguales. Confeccionar en caso necesario, o aplicar el procedimiento interno para el ingreso, retiro o dación de baja de los activos de información de los servicios administrados.	Informe de auditoría de TI - 2017

7.1.13 Ejecución Presupuestaria

Con-sec.	Recomendación	Referencia (Número de oficio/Dirigido a Unidad/Título/Tipo)
64	Se debe formular un requerimiento del sistema de indicadores para integrarlo a los sistemas que se requieran por el área de Gestión Integrada.	Informe de evaluación presupuestaria - 2016

Nota: No se obtiene respuesta por parte del encargado, por lo que se encuentra pendiente.

7.1.14 Gestión Financiera

Con-sec.	Recomendación	Referencia (Número de oficio/Dirigido a Unidad/Título/Tipo)
65	La Administración debe realizar un análisis de costo beneficio para determinar un procedimiento que les permita determinar el costo de cada uno de los 527 artículos que no tienen costo.	Carta gerencia 2015

Nota: Esta recomendación está pendiente, porque el encargado de Almacenes ha solicitado cambio de propietario a Gestión Financiera.

7.1.15 Fondo de Retiro, Ahorro y Préstamo (FRAP)

Con-sec.	Recomendación	Referencia (Número de oficio/Dirigido a Unidad/Título/Tipo)
66	Solicitar al Líder del proyecto de SIFRAP, en conjunto con el Líder de Gestión de Aplicaciones, establecer una fecha definitiva para el cierre del proyecto, lo más pronto posible.	CEM-20-2019
67	Solicitar al Administrador del Fondo de Retiro, Ahorro y Préstamo de la ESPH, que se documente adecuadamente, y con el apoyo del Líder de Gestión de Aplicaciones se validen los cambios necesarios a los diversos procedimientos que soportan la operación del FRAP, para asegurar que el sistema se ajuste a dichos procedimientos, e informe del resultado de esta actividad con fecha límite al 30 de setiembre de 2019.	CEM-20-2019
68	Solicitar al Administrador del FRAP que realice una medición del tiempo promedio de la atención de los distintos trámites del FRAP, con el fin de tener un dato de referencia, que refleje la utilidad de contar con un sistema automatizado para el control de la gestión financiera del FRAP. Adicionalmente, estimar el ahorro en la gestión, con base en la disponibilidad de los recursos humanos y técnicos del FRAP.	CEM-20-2019
69	Se requiere oportunidad para lograr acciones necesarias fortaleciendo la integridad, exactitud y seguridad de la información en el SIFRAP como sistema de información único del Fondo, con el objetivo principal de apoyar la toma de decisiones.	Carta gerencia FRAP -2016
70	Se recomienda dar seguimiento a este proceso de implementación de este nuevo sistema de préstamos de manera que se logre una adecuada integración de los saldos del sistema de préstamos con los de la contabilidad y se puedan establecer los controles en forma automatizada y evitar la ejecución de procesos manuales.	Carta gerencia FRAP - 2016
71	Se recomienda establecer formalmente políticas y procedimientos, que incluyan los procedimientos de control de las operaciones que se llevan a cabo, que incluya además la fecha de confección y de vigencia; así como dejar evidencia de su aprobación por parte de la Junta Administrativa del Fondo.	Carta gerencia FRAP -2016
72	La Administración debe agregar en los registros auxiliares de préstamos fiduciarios e hipotecarios las columnas respectivas para los conceptos anteriormente indicados.	Informe de Control Interno FRAP - 2014

Con-sec.	Recomendación	Referencia (Número de oficio/Dirigido a Unidad/Título/Tipo)
73	Crear un control, entre los saldos de los préstamos y las deducciones a realizar, para evitar deducciones innecesarias y evitar reclamos de los colaboradores afiliados.	Informe de control FRAP - 2013

Nota: La recomendación n.º 72 está pendiente de verificación cuando el sistema se encuentra implementado.

7.1.16 Negocio de Agua Potable e Hidrantes

Con-sec.	Recomendación	Referencia (Número de oficio/Dirigido a Unidad/Título/Tipo)
74	Garantizar que todas las actividades de control que no se están ejecutando por parte del Líder de Mantenimiento y Calidad de Agua Potable, sean incorporadas como parte de las cargas de trabajo en el Modelo de Desarrollo Organizacional, con el propósito que este funcionario pueda atender de mejor manera la labor de supervisión, inspección y demás actividades complementarias que éstas conllevan. En un plazo de un mes después de que se finalice la intervención del Modelo de Desarrollo Organizacional en Agua Potable. (Hallazgo 4.1, Conclusión N.º 3).	CEM-60-2019
75	Establecer en la Unidad de Mantenimiento y Calidad del Agua, actas de recepción de obras, así como un informe técnico general de ejecución de las obras, esto con el propósito de concluir formalmente el cierre del proyecto, a más tardar el 30 de agosto del 2019. (Hallazgo 4.2, Conclusión N.º 4).	CEM-60-2019
76	Revisar los controles para que, una vez cerrada la orden de trabajo, su registro, capitalización y/o liquidación se realice en el mes correspondiente, una vez que la mejora OT (Orden de Trabajo) Llave en Mano Tiquete N.º 100046733, sea puesta en producción y para los proyectos nuevos que se desarrollen a partir de esta mejora. (Hallazgo 4.4, Conclusión N.º 6).	CEM-60-2019
77	Desarrollar en conjunto con el Director de Energía Eléctrica y Alumbrado Público, un plan para adquirir, implementar y mantener la infraestructura tecnológica que satisfaga los requerimientos relacionados con SCADA, acorde con los objetivos estratégicos y operativos planteados por ambos Negocios, así como de la iniciativa conjunta para el fortalecimiento de los sistemas SCADA. Para ello debe considerarse los costos asociados, estrategia de mantenimiento, riesgos tecnológicos que implica que se compartan los mismos recursos, controles conjuntos y futuras actualizaciones; asimismo, determinar quienes toman las decisiones que pueden repercutir en ambos negocios, por ejemplo, las interrupciones programadas, entre otros aspectos. A más tardar el 31 de enero del 2020. (Hallazgo 4.1, Conclusión N.º 1).	CEM-80-2019
78	Elaborar, oficializar, publicar y aplicar los procedimientos relacionados con la gestión de los sistemas SCADA, valorando los elementos claves para la seguridad y continuidad, entre ellas: la gestión de las cuentas de Administrador, la aplicación de las actualizaciones, el establecimiento de responsabilidades y demás especificaciones de la configuración efectuada. A más tardar el 31 de enero del 2020. (Hallazgo 4.2, Conclusión N.º 2).	CEM-80-2019

Nota: La recomendación n.º 75 está pendiente; debe reasignarse en el sistema porque la Subgerencia no ha aceptado la recomendación. Para la recomendación n.º 78, esta CEM la redimensionará, por lo que se redactará una nueva para que pueda atenderse.

7.1.17 Negocio de Energía Eléctrica y Alumbrado Público

Con-sec.	Recomendación	Referencia (Número de oficio/Dirigido a Unidad/Título/Tipo)
79	Desarrollar en conjunto con el Director del Negocio de Agua Potable un plan para adquirir, implementar y mantener la infraestructura tecnológica que satisfaga los requerimientos relacionados con SCADA, acorde con los objetivos estratégicos y operativos planteados por ambos Negocios, así como de la iniciativa conjunta para el fortalecimiento de los sistemas SCADA. Para ello debe considerarse los costos asociados, estrategia de mantenimiento, riesgos tecnológicos que implica que se compartan los mismos recursos, controles conjuntos y futuras actualizaciones; asimismo, determinar quienes toman las decisiones que pueden repercutir en ambos negocios, por ejemplo, las interrupciones programadas, entre otros aspectos. A más tardar el 31 de enero del 2020 (Hallazgo 4.1, Conclusión N.º 1).	CEM-80-2019
80	Elaborar, oficializar, publicar y aplicar los procedimientos relacionados con la gestión de los sistemas SCADA, valorando los elementos claves para la seguridad y continuidad, entre ellas: la gestión de las cuentas de Administrador, la aplicación de las actualizaciones, el establecimiento de responsabilidades y demás especificaciones de la configuración efectuada. A más tardar el 31 de enero del 2020. (Hallazgo 4.2, Conclusión N.º 2).	CEM-80-2019
81	Elaborar y oficializar su respectivo plan de acción para solventar las deficiencias en la atención de incidentes que se generan cuando no existe personal de SCADA cumpliendo el rol de "Disponibilidad"; que considere la criticidad del evento, el personal requerido para la atención del mismo, las limitantes actuales y demás aspectos relacionados, conforme con la importancia de los sistemas SCADA para la continuidad de los servicios proporcionados por la ESPH. A más tardar el 31 de enero del 2020. (Hallazgo 4.3, Conclusión N.º 3).	CEM-80-2019
82	Aplicar lo consignado en la "Política en Liquidación y Capitalización de Órdenes de Trabajo", durante las siguientes etapas del proyecto de "Modernización del Sistema SCADA"; para mantener actualizado el estado, así como incluir los requerimientos adicionales en la orden de trabajo para propiciar la identificación y cuantificación de los costos totales y ejercer mayor control sobre las órdenes de trabajo. A más tardar el 31 de octubre del 2019. (Hallazgo 4.4.2, Conclusión N.º 5).	CEM-80-2019
83	Solicitar a la UEN de Energía Eléctrica y Alumbrado Público que presente en un plazo de un mes un informe con las razones por las cuales no se cuenta a esta fecha con el plan maestro de energía eléctrica, además, que proponga la elaboración del plan maestro debidamente alineado con el plan estratégico y los planes tácticos, incluyendo generación, distribución y alumbrado público, además que se cuente con la colaboración de la Unidad de Planificación para la coordinación, para que en un plazo razonable y de acuerdo con las posibilidades, se llegue a tener ese preciado instrumento de trabajo y desarrollo del negocio. (observación d - conclusión g)	AUD-37-2016

Nota: La recomendación n.º 79 se redimensionará al igual que NAPH, por lo que se redactará una nueva para que pueda atenderse.

7.1.18 Comunicación Externa

Con-sec.	Recomendación	Referencia (Número de oficio/Dirigido a Unidad/Título/Tipo)
84	Conforme los antecedentes anteriores la Administración debe establecer una “política para la prevención del fraude” que cuente con la aprobación del Gobierno Corporativo. Dicha política debe contener: -Un análisis de la exposición al riesgo de fraude por malversación de activos. -Un análisis de la exposición al riesgo de fraude por información financiera fraudulenta. -Las acciones específicas para mitigar esos riesgos. -Los nombres de los funcionarios encargados de realizar dichas acciones. -Los reportes o informes que se deben elaborar y los niveles superiores que deben recibirlos.	Carta gerencia 2015

Nota: Para esta recomendación, hay cambio de propietario, lo que impide hacer la consulta a tiempo.

8. ANEXO

8.1 Aspectos de la LGCI

De acuerdo con las instrucciones de la CGR, se recuerdan los artículos n.º 36, 37 y 38 de la LGCI:

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

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

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

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

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