

SESIÓN EXTRAORDINARIA

N.º 20-2013

15 de marzo de 2013

San José, Costa Rica

SESIÓN EXTRAORDINARIA N.º 20-2013

Acta de la sesión extraordinaria número veinte, dos mil trece, celebrada por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, el viernes quince de marzo de dos mil trece, a partir de las nueve horas y treinta minutos. Asisten los siguientes miembros: Dennis Meléndez Howell, quien preside, Sylvia Saborío Alvarado; Edgar Gutiérrez López; Grettel López Castro y Pablo Sauma Fiatt, así como los señores: Rodolfo González Blanco, Gerente General; Luis Fernando Sequeira Solís, Auditor Interno; Carlos Herrera Amighetti, Intendente de Agua y Saneamiento; Carol Solano Durán, Directora a.i. de la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria; Ricardo Matarrita Venegas, Director a.i. de la Dirección General de Estrategia y Evaluación y Alfredo Cordero Chinchilla, Secretario de la Junta Directiva.

ARTÍCULO 1. Lectura de la agenda.

El señor **Dennis Meléndez Howell** da lectura a la agenda de la sesión que a la letra dice:

1. *Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2013 y 2014. Oficio 693-AI-2012, del 10 de diciembre de 2012, adjunto al cual se remite disco compacto.*
2. *Informe final 19-I-2012 “Evaluación de las condiciones del servicio de hospedaje de expedientes”. Oficio 670-AI-2012, del 28 de noviembre de 2012.*
3. *Informe final 39-I-2012, sobre los resultados obtenidos en el estudio 04-TI-2012 “Evaluación de la Gestión de las Tecnologías de Información en SUTEL”. Oficio 077-AI-2013, del 21 de febrero de 2013.*
4. *Informe final 29-I-2012 “Manejo de Actas, Agenda Expedientes y documentación en general. Oficio 055-AI-2013, del 12 de febrero de 2013.*
5. *Informe final 30-I-2012, sobre el estudio 008-CO-2012, “Diagnóstico de los mecanismos de control existentes del proceso de regulación del espectro”. Oficio 088-AI-2013, del 22 de febrero de 2013.*
6. *Informe final 26-I-2012, referente a los resultados del estudio 003-CO-2012, “Evaluación del Proceso de Dirección y Control de ARESEP”. Oficio 096-AI-2013, del 28 de febrero de 2013.*
7. *Informe 37-I-2012 “Advertencia sobre incremento anual del alquiler del Edificio en Multipark”. Caso de ARESEP. Oficio 741-AI-2012, del 21 de diciembre de 2012.*
8. *Informe final 38-I-2012 “Advertencia sobre incremento anual del alquiler del Edificio en Multipark”. Caso de SUTEL. Oficio 743-AI-2012, del 21 de diciembre de 2012.*
9. *Informe final 31-I-2012, sobre resultados del estudio 05-CF-2012 denominado “Evaluación de la metodología de formulación de cánones. Oficio 067-AI-2013, del 19 de febrero de 2013.*
10. *Informe final 21-I-2012, referente a los resultados obtenidos en el estudio 02-CF-2012 denominado “Evaluación de los Estados Financieros 2010-2011”. Oficio 069-AI-2013, del 20 de febrero de 2013.*
11. *Informe final 28-I-2012, en torno al estudio 04-CF-2012, denominado “Evaluación del proceso de planillas”. Oficio 089-AI-2013, del 22 de febrero de 2013.*

ARTÍCULO 2. Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2013 y 2014.

A partir de este momento ingresa al salón de sesiones, la señora Amelia Quirós Salinas, funcionaria de la Auditoría Interna, a participar en el análisis de este artículo.

Se conoce el oficio 693-AI-2012, del 10 de diciembre de 2012, mediante el cual se remite el Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2013 y 2014.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** señala que anteriormente se había acordado que el señor Luis Fernando Sequeira Solís, explicara a esta Junta Directiva, la forma cómo está organizada la Auditoría Interna. Es importante conocerlo en el contexto del plan de trabajo.

El señor **Luis Fernando Sequeira Solís** indica que previo al conocimiento de los informes, en cumplimiento al acuerdo de Junta Directiva 02-06-2013, se referirá a la estructura organizacional de la Auditoría Interna. Manifiesta que en la actualidad está integrada por cuatro áreas de coordinación, dirigidas por un profesional 5 y por un coordinador general (P5) que suple en cierta forma las funciones de Subauditor General, plaza que si bien ya existe, se encuentra en proceso de selección por parte de la Junta Directiva. Estos coordinadores están a cargo de las siguientes áreas:

- Área de Aseguramiento de la Calidad: Tiene a cargo todo lo relacionado con las evaluaciones internas de la Auditoría, así como la elaboración de manuales, procedimientos y lineamientos en conjunto con el Auditor Interno. Coordina también los planes de trabajo de la Auditoría para ARESEP y SUTEL, la valoración de riesgos que sustenta esos planes de trabajo, el estudio de seguimiento de recomendaciones y el informe de labores. Además realiza la evaluación del SEVRI y de las autoevaluaciones de control interno de ARESEP y SUTEL. Está integrada además del coordinador por dos profesionales 2 y una vacante de profesional 1.
- Área de Auditoría Operativa: Desarrolla el plan de trabajo en todo lo referente a los estudios de auditoría sobre aspectos de naturaleza operativa, es decir tópicos relacionados con la materia sustantiva institucional. Está integrada además del coordinador, por tres profesionales 2 y dos profesionales 1.
- Área de Auditoría Financiera: Lleva a cabo los estudios de naturaleza eminentemente financiera: evaluación de las diferentes partidas que integran los estados financieros y presupuestarios, así como otros relacionados con materia financiera. Además del coordinador la integran dos profesionales 2 y un profesional 1.
- Área de Estudios Especiales: Le corresponde la valoración, análisis, y ejecución de denuncias recibidas en la Auditoría, las cuales provienen de ciudadanos, Contraloría General de la República, Defensoría de los Habitantes, Diputados, etc. Asimismo, cuando procede, elabora las relaciones de hechos. Está integrada además del coordinador, por tres profesionales 2.

Complementando esta estructura existe un puesto de profesional 3, correspondiente al asesor legal, uno de profesional 2 a un ingeniero informático y un gestor de apoyo, que desarrolla funciones administrativas auxiliares al Auditor. Una vez que el puesto de Subauditor General se ocupe, el coordinador general asumiría la coordinación del área de la Auditoría en Tecnología de Información, con el ingeniero informático a cargo.

Seguidamente la señora **Amelia Quirós Salinas** se refiere al Plan de Trabajo de la Auditoría Interna, para el año 2013-2014, el cual fue remitido a la Contraloría General de la República, por medio del sistema digitalizado PAI, el 15 de noviembre de 2012.

Explica los objetivos del Plan de Trabajo, el cual está regulado por la Ley General de Control Interno y la norma 2.2.2 de las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público. Con fundamento en el oficio 06187, de la Contraloría General de la República, del 22 de junio de 2012, es el primer año que se elabora un plan de trabajo bianual (2013-2014), según página 5, párrafo II.

En cuanto a los objetivos específicos, recalca: i) actualizar el universo auditable; ii) analizar la planificación estratégica institucional y su estructura organizacional para actualizar el universo auditable; iii) identificar y clasificar los procesos ARESEP y SUTEL en estratégicos, sustantivos y de apoyo y iv) estimar el tiempo efectivo de producción de la unidad de Auditoría Interna para los años 2013 y 2014.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** señala que su inquietud es si al estar el plan de trabajo establecido para dos años, existe alguna “ventana abierta” para considerar algún aspecto inmediato o urgente que pueda introducir esta Junta Directiva.

El señor **Luis Fernando Sequeira Solís** indica que siempre deja esa “ventana abierta”, hay una planificación de estudios, si la Junta Directiva tiene necesidad de algún estudio la Auditoría Interna lo hace, considerando desde luego, aspectos que establece la Contraloría General de la República, referentes a realizar una evaluación de riesgos y analizar si se está sacrificando algún estudio de un riesgo más alto por una petición de este órgano colegiado.

Ante un comentario de la señora Sylvia Saborío Alvarado respecto a que los riesgos que visualiza la Auditoría son diferentes a los que percibe la Junta Directiva, el señor **Luis Fernando Sequeira Solís** señala que la responsabilidad de implementar los controles internos, según la ley, es de la administración activa y no de la Auditoría Interna. Es la Junta Directiva la que debe buscar los mecanismos con los niveles administrativos pertinentes, tanto en la ARESEP como en la SUTEL, en lo que corresponda.

La señora **Carol Solano Durán** comenta al Auditor Interno, el por qué la Junta Directiva en ocasiones debe presentarle solicitudes a la Auditoría Interna. Cita como ejemplo, que la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria tuvo que analizar el caso de la implementación del teletrabajo en la Sutel, cuyo criterio contenía la recomendación de anular la resolución, dado que se estaba aplicando de manera distinta a lo que ARESEP había reglamentado en su momento. Agrega que la consecuencia de esa nulidad, es que hay responsabilidad disciplinaria para el funcionario que ejecute el acto nulo.

En ese sentido, explica que la Junta Directiva solo tiene competencia para disciplinar a los miembros del Consejo de Sutel, pero si hay un funcionario de menor rango, la Junta Directiva no podría actuar, de manera que la opción era remitir el informe a la Auditoría Interna, para lo correspondiente. La Junta Directiva no puede solicitar al Consejo abrir un procedimiento, porque no tiene la competencia. La Junta es jerarca en ciertas materias.

Otro punto que desea externar, está relacionado con la normativa de la Contraloría General de la República, la resolución RDC-119-2009, que es la que el señor Auditor Interno mencionó y que tiene que ver con las normas del ejercicio de la Auditoría Interna en el sector público, en el punto 2.2.3 “Comunicación del Plan Anual de Trabajo y sus modificaciones” que a la letra dice:

“El plan de trabajo anual de la Auditoría Interna y el requerimiento de recursos necesarios para su ejecución se debe dar a conocer al jerarca, por parte del Auditor Interno. Asimismo, se deben valorar las observaciones y solicitudes que sobre los contenidos de ese plan que plantee esta Autoridad en su condición de responsable principal por el sistema de control de interno”.

Además, prevé la posibilidad de hacer esas modificaciones, razón por la cual la Junta Directiva podría solicitar a la Auditoría Interna que valore incluir en el plan de trabajo, determinados estudios.

El señor **Luis Fernando Sequeira Solís** indica que ese punto lo va a remitir a consulta a la Dirección General de Asesoría Jurídica y Regulatoria y, una vez que se tenga el criterio del caso, lo va a enviar a la Contraloría General de la República, para los efectos que correspondan.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** manifiesta su preocupación e indica que, aunque se tuviera un mapa de riesgos completo en un momento del tiempo, cuando se va actualizando, la realidad de los hechos va cambiando. El tema es que se habla de tres años, en donde hay asuntos que tenían un bajo riesgo y, en determinado momento y por cambios en las circunstancias, se convierten en riesgos muy elevados. Ante esta situación, consulta qué pasa con los nuevos riesgos que se presenten, tendría que hacerse una nueva valoración. Se debe tener claro, que existe una “ventana abierta” que permita incorporar algún tema en el plan.

El señor **Luis Fernando Sequeira Solís** indica que con la ARESEP no hay ningún problema. La Auditoría Interna envía este informe antes del plan de trabajo y, posteriormente, si esta Junta Directiva hace alguna petición, no hay problema. La limitante está con el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** señala que está de acuerdo con la señora Carol Solano Durán, en el sentido que no puede ser que la Junta Directiva tenga responsabilidad sobre la Sutel y no se le pueda solicitar estudios sobre esta Superintendencia a la Auditoría Interna.

En cuanto a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, indica que, conforme lo manifiesta el director Pablo Sauma Fiatt, un horizonte de tres años no tiene ningún sentido. Considera que se debe tener un entendimiento que cada vez que lo amerite, esta Junta Directiva lo va a revisar a la luz de nuevos acontecimientos y analizar los cambios que correspondan.

Agrega que, en vista que existe toda la normativa de la Contraloría General de la República y por ende, la autonomía de la Auditoría Interna, se debe abrir un espacio para la Junta Directiva, antes de que el plan de trabajo propuesto esté finalizado. Por lo tanto, si se diera este espacio previo, no se presentarían muchas modificaciones.

El señor **Luis Fernando Sequeira Solís** manifiesta que no habría problema en conceder ese espacio, siempre y cuando, se tome en consideración el tiempo que la Auditoría Interna requiera para presentar el plan de trabajo ante la Contraloría General de la República, ya que existen fechas límites que cumplir.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** indica que lo importante es llegar a un entendimiento, en cómo se puede hacer ese proceso. Apunta que se tendría que calendarizar de manera que sea funcional, tanto para la Auditoría Interna, como para la Junta Directiva. Considera que ésta sería una mejor manera de planear las actividades de la Auditoría.

La señora **Grettel López Castro** señala que en los informes que presenta la Auditoría a conocimiento de esta Junta Directiva, hay varias llamadas de atención que no se pueden tomar a la ligera. Considera que este órgano colegiado debe reunirse y determinar si se sugiere incluir elementos adicionales al plan de trabajo de la Auditoría Interna de previo a su aprobación.

Por otra parte, considera importante contar con una advertencia por parte del señor Auditor, quien participa en las sesiones de esta Junta Directiva, para evitar que cuando lleguen temas importantes de su área, entre ellos la solicitud de aprobación de su plan de trabajo, puede perderse entre una gran variedad de temas que deben ser revisados por este cuerpo colegiado. Desea que esta situación no se repita, por lo que le solicita respetuosamente al señor Auditor, hacer las alertas pertinentes.

Una vez que esté elaborado el plan de trabajo, coincide con el director Sauma Fiatt, en la importancia de que permanezca una “ventana abierta” para sugerir la incorporación de otros estudios que se consideren relevantes en función de los riesgos institucionales por parte de esta Junta Directiva. Otro punto a consultar, es cómo la Auditoría Interna sopesa la valoración de riesgos de diferentes áreas de la Institución.

Desde su punto de vista, el SEVRI es un esfuerzo aún modesto para identificar los riesgos institucionales. En ese sentido, agrega que la Dirección General de Estrategia y Evaluación debe hacer un esfuerzo aún mayor para ir depurando ese proceso inicial. Por otro lado, la misma Junta Directiva en su día a día, va identificando acciones y riesgos que son evidentes, tanto en el área estratégica, como en las actividades de apoyo, conformando una valoración propia de los riesgos institucionales.

Además, la Auditoría Interna en su quehacer diario va determinando los riesgos inherentes a sus funciones.

El señor **Luis Fernando Sequeira Solís** aclara que con el tema de riesgos, la Auditoría Interna no se ha mostrado indiferente hacia la materia administrativa. Cuando empezó a funcionar el asunto de riesgos de recursos asignados a la Auditoría, se pagó una consultoría para que hiciera un estudio que sirviera a la administración activa para identificar los riesgos; el cual fue muy general. Posteriormente, se coordinó con la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Costa Rica; y raíz de esto se logró que un grupo de alumnos de esa facultad, hicieran la tesis de grado en la Institución, en materia de riesgos.

La señora **Grettel López Castro** continúa con su intervención y señala que entiende claramente que todo el esfuerzo institucional en materia de riesgo, es parte de un proceso, que trasciende a los riesgos que percibe la misma Auditoría, no solo a lo interno, sino también a lo externo de su quehacer. Considera importante que la Junta Directiva visualice tales riesgos en conjunto con el señor Auditor, no en el sentido de coadministrar, sino de focalizar de una mejor forma los objetivos de la Auditoría en el plan estratégico y operativo.

En otras palabras, señala que el focalizar los proyectos de la Auditoría hacia los riesgos estratégicos y operativos, más allá de lo que perciba únicamente la Auditoría, es una labor importante hacia futuro, en particular para revisar el alineamiento de los objetivos institucionales con la nueva estructura organizativa, toda vez que una vez aprobadas las modificaciones del RIOF, dicha revisión podría resultar relevante.

El señor **Luis Fernando Sequeira Solís** indica que aproximadamente en agosto, es que la Auditoría empieza a trabajar lo que es materia de riesgos y de definición de estudios. Una vez que estén montados estos proyectos, sugiere que esta Junta Directiva programe una sesión extraordinaria para discutir el tema. Está en la mejor disposición de hacerlo y si es para un logro institucional, con mucho más razón.

La señora **Grettel López Castro** manifiesta su complacencia ante lo propuesto por el señor Auditor Interno e indica que para ese momento esta Junta Directiva esperaría tener una mejor valoración de los riesgos institucionales. Con esto se daría un mejor balance de cómo se perciben los riesgos institucionales, entre la Auditoría y esta Junta Directiva.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** aclara que la Junta Directiva no se va a involucrar en cómo la Auditoría Interna hace los estudios y las conclusiones a que llegan. Lo que se está discutiendo es la posibilidad de que se dé una temática consensuada, de cuáles son los principales riesgos institucionales, desde la perspectiva de la Junta Directiva y la de la Auditoría Interna. Le parece que el realizar este consenso no representa un riesgo para la independencia de la Auditoría Interna.

Seguidamente, la señora **Amelia Quirós Salinas** continúa su exposición y se refiere análisis del sistema de gestión de riesgo institucional. Asimismo, a los estudios de seguimiento derivados de todas las auditorías que se han realizado. Señala que para la Auditoría Interna es importante darle un valor agregado a la Junta Directiva, como jerarca máximo y responsable de que en la estructura de control interno se minimicen al máximo los riesgos.

Comenta que con las recomendaciones de los estudios de la Auditoría Interna, se tiene la intención de colaborar para que se mejoren muchos aspectos dentro de la Institución. Adicionalmente, es sumamente importante que se dé un valor fuerte a lo que son los estudios de seguimiento.

Señala que, además se deben hacer una serie de estudios obligatorios que exige la Ley General de Control Interno y que se refiere a todo lo concerniente al manejo del patrimonio financiero del Estado. También se debe considerar todos aquellos resultados del universo auditable que dieron una prioridad uno, ya sea por un nivel de riesgo alto, o porque son actividades sustantivas.

Explica el tema de los factores de riesgo, en donde lo que debería de hacerse, es el análisis de los factores de riesgo, asignándoles un peso y determinando una probabilidad de ocurrencia. Señala que se monitorean los riesgos identificados por cada área y se elabora el informe anual. Los factores que se están utilizando son los siguientes: i) calidad de servicio al cliente, ii) proyección social, iii) efectos en los estados financieros, iv) administración del recurso humano, v) administración de TI, vi) cumplimiento regulatorio, vii) capacidad de respuesta, viii) efecto ambiental, ix) manejo de objetivos institucionales, x) efecto en los objetivos institucionales y xi) y la estructura de control interno.

En cuanto a la metodología de valoración de riesgos, indica que se trabaja con una metodología que se elaboró en el Plan Estratégico en su momento cuando se contrataron los servicios de la empresa Deloitte & Touche. Como resultado de esta valoración de riesgos, se refiere a los procesos auditables, que fueron 963, de los cuales 539 corresponden a la ARESEP y 424 de SUTEL. Asimismo, explica los procesos críticos, con un total de 362, de ARESEP 228 y 134 de SUTEL.

Finaliza su presentación y explica detalladamente el Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna, 2013-2014, a realizar en ARESEP y SUTEL, según el Informe N° 23-I-2012.

Analizado el tema objeto de este artículo, con base en el Informe 23-I-2012, el señor **Dennis Meléndez Howell** lo somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad:

ACUERDO 01-20-2013

Dar por recibido el Informe 23-I-2012, remitido mediante oficio 693-AI-2012, del 10 de diciembre de 2012, referente al Plan de Trabajo de la Auditoría Interna 2013-2014, así como la exposición del

Auditor Interno relacionada a la estructura organizacional de la Auditoría Interna, en cumplimiento a lo solicitado en el acuerdo 02-06-2013, del acta de la sesión 6-2013, celebrada el 31 de enero de 2013.

A partir de este momento, se retira la señora Amelia Quirós Salinas.

ARTÍCULO 3. Informe final 19-I-2012 “Evaluación de las condiciones del servicio de hospedaje de expedientes”.

A partir de este momento, ingresa al salón de sesiones, el señor Iván Molina Gochez, funcionario de la Auditoría Interna, a participar en el análisis y discusión de éste y siguiente artículo.

Se conoce el oficio 670-AI-2012, del 28 de noviembre de 2012, mediante el cual la Auditoría Interna remite el Informe Final 19-I-2012 “Evaluación de las condiciones del servicio de hospedaje de expedientes”.

El señor **Iván Molina Gochez** explica que el citado informe tuvo como objetivo, valorar las condiciones e implicaciones de la contratación del servicio de hospedaje de expedientes, a la empresa INTEGRACOM, bajo el contrato No. 05-ARESEP-2009 Servicios Profesionales, para la digitalización, indexación, control de calidad y hospedaje de la información relativa a la documentación de la ARESEP.

Además comenta algunas observaciones sobre el sistema actual, el cual será reemplazado por el Sistema de Gestión Documental que está en proceso de contratación. Asimismo, se refiere a distintos hallazgos y recomendaciones del caso, dentro de los cuales destaca algunas debilidades del proceso de evaluación de la calidad del servicio recibido. Indica que, desde la perspectiva de la Auditoría Interna, afectan el proceso de control de calidad de información digitalizada, así como su respaldo y disponibilidad.

Respecto de este hallazgo, comenta que la recomendación a la Gerencia General, consiste en emitir las directrices necesarias para que, de previo al vencimiento del contrato, se asegure en el corto plazo la continuidad del servicio en condiciones óptimas para los usuarios y la organización.

En cuanto a un segundo hallazgo percibido, se identificó que existe una dependencia con el proveedor del servicio contratado para la preparación, digitalización, indexación, control de calidad y hospedaje de la información relativa a la documentación de la ARESEP.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** considera que cuando se toma la decisión de tercerizar un servicio, se hace porque no se cuenta con el personal para hacerlo internamente. Desde ese punto de vista, indica que no se debería señalar como una debilidad el que no se pueda realizar internamente.

El señor **Iván Molina Gochez** indica que existen las Normas Técnicas de TI, bajo las cuales se consideraron los criterios utilizados al hacer la evaluación de los sistemas. Un punto clave, es evitar la dependencia de terceros. Agrega que, al existir una normativa emitida por la Contraloría General de la República, se deben considerar todos los mecanismos y controles para evitar esa dependencia.

Cita como ejemplo, que el contrato vence en julio de 2013 y al momento de la revisión, no se habían realizado gestiones para que ese contrato se renovara en julio de este año, incluso, a la fecha las gestiones han sido mínimas. Eso implicaría que al vencer el contrato, al ser tercerizado y estar costado, si al proveedor no se le paga, puede suspender el servicio.

El señor **Dennis Meléndez Howell** manifiesta que ese es un riesgo distinto. Está de acuerdo con lo expuesto por la directora Saborío Alvarado, en el sentido de que hay que evitar la dependencia y prever la renovación de contratos.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** considera que la dependencia no es inconveniente, en el tanto hayan distintos proveedores. Esto es un tema de libre albedrío de una institución que decidió tercerizar algún proceso específico.

El señor **Luis Fernando Sequeira Solís** señala que lo que la Auditoría Interna hace es un seguimiento a la normativa emitida por la Contraloría General de la República, y se analiza que la administración activa esté cumpliendo con lo que la normativa indica. Apunta que, si surge una debilidad, se tiene que citar.

La directora **Sylvia Saborío Alvarado** manifiesta que no está de acuerdo con la recomendación de la Auditoría Interna, en donde indica: “*instruir a quien corresponda para que diseñe e implemente un plan de traslado de conocimiento y capacitación que ayude a minimizar la dependencia...*”. En su criterio, lo que se debe hacer es alinear a otros proveedores y hacer un proceso competitivo y decidir el que convenga para la Institución. La opción no es internalizar la operación.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** indica que le preocupa la respuesta del señor Molina Gochez relacionada con la norma de la Contraloría General de la República, ya que no es lo que indica la información, el un problema es diferente, porque la información no señala el vencimiento del contrato. Agrega que eso si es verdaderamente importante, ya que hay que tener previsto qué se va a hacer, si se va a recibir o no, pero eso no se opone al hecho de que sean terceros los que lo manejen.

El señor **Luis Fernando Sequeira Solís** aclara que el informe sí lo indica.

El señor **Iván Molina Gochez** manifiesta que lo más importante y para aclararle a la directora Saborío Alvarado, es que la recomendación señala que es “*un plan de traslado de conocimiento y capacitación*”, pero como auditores, no se está indicando que se deba traer a la ARESEP.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** indica que no es de “conocimiento y capacitación”, es “un plan de contratación de los servicios que se requieren”.

El señor **Iván Molina Gochez** agrega que la normativa es muy clara, la cual es de carácter obligatorio, en el sentido que se tiene que eliminar la dependencia. La Auditoría Interna lo que tiene que hacer es un análisis, emitir su recomendación en función de la normativa vigente; si la normativa cambia, ese punto no se evalúa.

El señor **Dennis Meléndez Howell** comenta que se puede dar una interpretación de lo que significa dependencia, de hecho, es probable que la legislación lo defina, pero lo cierto es que las condiciones mundiales van cambiando, igual que la tecnología. Señala que el tema es cómo se puede interpretar “dependencia” en ese contexto. En su criterio, está de acuerdo en lo que indica la directora Saborío Alvarado, que debería interpretarse la no dependencia en el sentido que se debería garantizar que hayan varios proveedores y no de duplicar internamente los recursos.

El señor **Sequeira Solís** indica que depende de la implementación de un plan de traslado.

Seguidamente la señora **Sylvia Saborío Alvarado** se refiere a la causa apuntada en el documento que señala: “*esta situación es ocasionada debido a que el Departamento de Tecnologías de Información y el Departamento de Gestión Documental no cuentan con los recursos tecnológicos y humanos*”.

necesarios para poder asumir dicho proceso". En su criterio, no se trata de asumir dicho proceso. La decisión institucional fue el no asumirlo, por lo que considera que el riesgo está, en efecto, como dice la ley: "minimizar la dependencia de la organización de los servicios contratados a un tercero", entonces lo que se debe hacer, es alinear a los proveedores para no depender solamente de uno.

El señor **Iván Molina Gochez** indica que puede ser un orden a nivel de los hallazgos, porque el tercer hallazgo cita la interrupción del servicio, en el punto 12.3. De hecho, es conveniente que se analice el informe de manera integral.

El señor **Dennis Meléndez Howell** señala que el informe presenta recomendaciones por aparte y se indica a la Administración que debe tomar medidas para capacitar al personal. Eso de hecho presupone un modelo de redundancia, puesto que se está exigiendo que se capacite al personal, lo cual le parece que no corresponde.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** manifiesta su anuencia a esta recomendación, toda vez que se dejan abiertas las opciones, o se hace la gestión para la renovación o intervienen.

El señor **Molina Gochez** comenta que la Gerencia General aún no ha entregado la información, sin embargo, es importante.

El señor **Rodolfo González Blanco** aclara que, en el momento en que les presentaron el informe preliminar, ya se tenía la información. De hecho, se había discutido y se suministró una minuta de la reunión donde este tema se abordó anteriormente, pero esa situación no se refleja en el informe.

En una conversación sostenida con el señor Sequeira Solís, le indicó que sería muy interesante que la Junta Directiva recibiera de parte de la Auditoría, el mecanismo por medio del cual los informes llegan a este punto, porque existe un proceso previo de discusión, donde se da la oportunidad de expresar a la Auditoría, si se está o no de acuerdo. Se hacen aportes, en algunos casos se reciben, y posteriormente cuando llega el documento oficial, siempre implica que hay un plan.

El señor **Luis Fernando Sequeira Solís** explica que los informes que se presentan a la Junta Directiva, son copias que han sido remitidas a las instancias correspondientes. Se da un plazo para que presenten recomendaciones o sugerencias. Una vez transcurrido ese término, a partir de ahí se aplica el artículo 36, 37, 38 de la Ley General de Control Interno, para que presente un método alternativo para subsanar la debilidad, si la hubiera.

El señor **Rodolfo González Blanco** indica que, en este momento se tiene una empresa contratada, se están levantando los requerimientos y términos de referencia. Señala que desde antes de la recomendación que se le hizo a la Auditoría, se presentó este informe ante el proveedor, se giró la instrucción a la Proveeduría para gestionar la ampliación del contrato; pero legalmente no se puede ampliar, hasta que no esté terminado.

No obstante, las conversaciones con el proveedor, es que se le va a dar continuidad. Los auditores se reunieron con el señor Juan Miguel Torres Mora, Asistente de la Gerencia, y procedieron a revisar lo referente a atrasos o algún aspecto que no se haya cumplido. Ese tipo de seguimiento se está dando constantemente.

El señor **Luis Fernando Sequeira Solís** manifiesta que las recomendaciones tienen un enfoque de alerta a la administración.

El señor **Rodolfo González Blanco** aclara que existe un oficio conjunto del 13 de diciembre de 2012, 2818-DGPU-2012, 103-DGED-2012, 256-DETI-2012, con una copia a la Auditoría Interna, mediante las cuales estas Direcciones responden lo solicitado por la Gerencia General y así atender la recomendación de la Auditoría Interna. Es importante retomar dicho oficio, ya que a partir de la llegada del señor Juan Miguel Torres, el propósito principal era atender y tomar con mucha seriedad estas recomendaciones.

La directora **Sylvia Saborío Alvarado** reitera el problema señalado anteriormente, en cuanto a las recomendaciones, en el sentido de si antes de que estos informes lleguen a esta instancia, se han discutido con las áreas. Consulta si la Auditoría iba a remitir los planes remediales del caso.

El señor **Luis Fernando Sequeira Solís** aclara que, en una ocasión, este cuerpo colegiado ya le había indicado que en estas etapas no se tenían que enviar, ya que le correspondía a la Auditoría Interna darle el seguimiento correspondiente.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** indica que se mantiene en la posición de que esos asuntos se conocen cuando corresponda.

El señor **Luis Fernando Sequeira Solís** señala que este no es el momento. En abril se va a presentar a Junta Directiva el informe de recomendaciones y de labores de la Auditoría, con todo el cumplimiento de la administración activa, con porcentajes y demás.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** manifiesta que es importante retomar el tema de la calidad, alguien debe estar haciendo una revisión de este aspecto, a partir de una muestra. Habría que analizar el mecanismo y quién lo haría, se debe garantizar la calidad de servicio que está recibiendo el usuario.

El señor **Rodolfo González Blanco** indica que es interesante porque en el informe se indica que se hace por muestreo, es la única manera, porque de lo contrario se tendría que volver a analizar todo.

El señor **Iván Molina Gochez** señala que es importante porque la norma menciona lo que es el aseguramiento de la información, es necesario aclarar de los informes de tecnologías de información, que los auditores tienen que aplicar la norma tal y como está establecida, sin embargo, a nivel de tecnologías de información, esto es muy rápido, es un avance tecnológico muy dinámico.

Apunta que es necesario aclarar que en muchos aspectos, la norma es muy estricta, y tal vez con la tecnología se van a tener que buscar los mecanismos de control para cubrir lo demás.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** indica que existen dos aspectos y hay que diferenciar, uno es el tema del contrato y hay que analizarlo con la óptica de si existe un cumplimiento del contrato o no. Un segundo aspecto, es si realmente la adecuación de los mecanismos, la posibilidad de errores, se deben diferenciar los grados de lo que se debe analizar y el cumplimiento. Si se realizara internamente, la probabilidad de una mala imagen se da. Qué es lo que se pretende con la contratación, la norma tiene que ver con la parte de garantizar la continuidad del servicio, ya que la misma Contraloría General de la República califica la adecuación y no exige el 100%. El tema es, hasta dónde se puede cumplir. Lo importante es que lo que se estableció en el contrato se cumpla, ese sería el objetivo.

El señor **Dennis Meléndez Howell** aclara al señor Molina Gochez, que el tema de la nube y el almacenamiento externo, es relativamente nuevo, pero el tema de la tercerización, es de principios de los años setenta, donde la recomendación de todos los organismos internacionales era tercerizar, para de esa forma, aumentar la eficiencia. Precisamente, eso reduce la dependencia (del recurso interno),

puesto que abre las posibilidades de cambiar a los proveedores en cualquier momento y no estar comprometidos estrictamente con el personal que se cuente, sea este bueno o no.

Analizado el tema, con base en lo expuesto por la Auditoría Interna, conforme a su Informe 19-I-2012, el señor **Dennis Meléndez Howell** somete a votación el tema y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad:

ACUERDO 02-20-2013

Dar por recibido lo expuesto por la Auditoría Interna, en relación con el Informe Final 19-I-2012 denominado “Evaluación de las condiciones del servicio de hospedaje de expedientes”, remitido mediante oficio 670-AI-2012 del 28 de noviembre de 2012.

ARTÍCULO 4. Informe final 39-I-2012, Estudio 04-TI-2012 “Evaluación de la Gestión de las Tecnologías de Información en SUTEL”.

Se conoce el oficio 077-AI-2013, del 21 de febrero de 2013, mediante el cual la Auditoría Interna remite el Informe Final 39-I-2012, sobre los resultados obtenidos en el estudio 04-TI-2012 “Evaluación de la Gestión de las Tecnologías de Información en SUTEL”.

El señor **Iván Molina Gochez** realiza la presentación sobre la evaluación de gestión de las tecnologías de información en SUTEL, cuyo objetivo general consiste en evaluar la implementación de las normas técnicas para la gestión y control de las tecnologías de información, emitidas por la Contraloría General de la República en la Superintendencia de Telecomunicaciones. Agrega que, se consideró conveniente realizar un diagnóstico que permitiera determinar el porcentaje de cumplimiento que actualmente posee la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL).

Señala además, que la Auditoría Interna se enfocó en recabar y revisar la documentación y la labor realizada por SUTEL con respecto a la implementación de las normas técnicas para la gestión y el control de las tecnológicas de información, los hallazgos, recomendaciones y las oportunidades de mejora en esta evaluación.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** se refiere a la recomendación emitida por la Auditoría Interna, en el punto 9.1, inciso 2.5, segundo párrafo, sobre “*la preocupación de la auditoría sobre las condiciones que se encuentra la implementación de la normativa referida...*”. Consulta qué está sucediendo en este caso, o si bien, se debe solicitar a SUTEL una explicación al respecto.

El señor **Iván Molina Gochez** indica que se le está dando seguimiento y existe el acuerdo 001-007-2013, del Consejo de SUTEL, en el que se establece el equipo de trabajo encargado de la implementación de la norma, el cual tiene como plazo al 29 de marzo de 2013, para presentar la implementación que atiende dichas recomendaciones. Además que instaure un equipo con un coordinador, para dar cumplimiento a la normativa.

La señora **Sylvia Saborío Alvarado** desea dejar consignado que comparte la preocupación de la Auditoría Interna por la total carencia o incumplimiento de las normas que debería tener el área de tecnologías de información en la Sutel. Espera que el Consejo de la Sutel mantenga informada a esta Junta Directiva sobre el avance en el cumplimiento de esta normativa.

El señor **Dennis Meléndez Howell** consulta acerca de cómo se complementa la implementación de los sistemas informáticos en los sistemas administrativos financieros, etc., que SUTEL contrató con la empresa SOIN, ya que tiene la impresión de que todo está bajo control.

El señor **Luis Fernando Sequeira Solís** indica que esos sistemas están operando, pero son dos situaciones diferentes. Una, que esté operando y otra, que esté operando conforme a la normativa que fija la Contraloría General de la República.

El señor **Iván Molina Gochez** señala que lo más importante es que SUTEL adquirió un sistema administrativo-financiero. La normativa lo que establece son diferentes aspectos: la norma de aplicación general, que abarca si tienen políticas y procedimientos para toda la gestión de tecnologías de información. Asimismo, si tiene un sistema de riesgos y un sistema de gestión de calidad a nivel de servicios de tecnologías de información. Dentro de todo ese panorama, están los aspectos que evalúan lo que es la parte de los sistemas, la implementación, que está en el capítulo 3 del informe.

La norma lo que hace es evaluar el servicio completo, no los sistemas puntualmente, sin embargo, la Auditoría Interna evalúa lo que es la implementación de este sistema, el ERP de SUTEL, pero es un tema diferente a lo que evalúa la normativa como tal.

El señor **Pablo Sauma Fiatt** señala que la norma incluye aspectos diversos. Es muy importante que con los cambios que se están presentando, incluya aspectos como los respaldos, seguridad de la información, lo del tema de las UPS, no es solamente si el sistema es bueno o no para la Institución.

El señor **Dennis Meléndez Howell** manifiesta que su preocupación va dirigida a que si ARESEP toma eventualmente la decisión de contratar todos esos sistemas con SUTEL, ellos podrían brindar el servicio, pero subsistirían las deficiencias señaladas. Específicamente le preocupa la observación de la Auditoría en el sentido de que no existen respaldos.

El señor **Iván Molina Gochez** acota que, en ese caso lo que se debería hacer, es la evaluación funcional del sistema para analizar todas las deficiencias o no, que indica el señor Meléndez Howell.

La normativa como lo indica el directivo Sauma Fiatt, y que está en el capítulo 1 del informe, se refiere a normas de aplicación general. Evalúa el marco estratégico de Tecnologías de Información (TI), la gestión de calidad del servicio de TI hacia la Institución, la gestión de riesgos, la gestión de seguridad de información, y que se divide en los siguientes aspectos: continuidad de servicios, respaldos y demás, la parte de gestión de proyectos, asuntos estratégicos. Se tiene el capítulo de planificación, organización y la implementación de TI, en la que se contempla lo que es la implementación de software. El sistema a nivel de evaluación abarcaría, de toda la norma, únicamente ese punto y lo que se está evaluando es la norma integral, en su totalidad.

Ante una consulta de la señora **Sylvia Saborío Alvarado** sobre cuál fue la conclusión al respecto, el señor **Iván Molina Gochez** indica que se encontraron muchas deficiencias durante el proceso, las cuales se advirtieron en su oportunidad, quedaron pendientes algunos aspectos. A la SUTEL se le advirtió que tenía que subsanarlo con el proveedor. Señala además, que dentro del plan de trabajo de 2013, está la evaluación del sistema funcionalmente.

La señora **Grettel López Castro** hace una observación general e indica que en lo que le corresponde a ARESEP, le surge la duda de si la Junta Directiva siendo informada del tema, tiene que tomar un acuerdo al respecto e instruir a la Administración para que se cumpla. Comenta que solamente darlo por recibido le causa preocupación, en el sentido que se está conociendo la situación, pero no el cuerpo colegiado no se está pronunciando al respecto, a los hallazgos y gestiones para motivar la implementación de mejoras que subsanen las debilidades encontradas por la Auditoría.

El señor **Dennis Meléndez Howell** indica que, en este momento se está a nivel de recomendación por parte de la Auditoría Interna hacia el Consejo de SUTEL.

La señora **Carol Solano Durán** señala que la Ley General de Control Interno establece que si son informes dirigidos al jerarca, deberán ordenar al titular subordinado, al jefe del área que está siendo auditado, en un plazo improrrogable de treinta días contados a partir de la fecha de recibo del informe, la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de tales recomendaciones dentro del plazo indicado, deberá ordenar resoluciones alternas, que motivadamente disponga, todo ello tendrá que ser comunicado a la Auditoría Interna y al titular subordinado. En este caso, no hay ninguno dirigido a la Junta Directiva y los que van dirigidos al Regulador General o al Gerente, es la SUTEL quien tiene que atenderlos y tomar las medidas pertinentes.

Analizado el tema, con base en lo expuesto por la Auditoría Interna, con base en el informe 39-I-2012, el señor **Dennis Meléndez Howell** somete a votación el tema y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad:

ACUERDO 03-20-2013

Dar por recibido lo expuesto por la Auditoría Interna en relación con el Informe final 39-I-2012, referente a los resultados obtenidos en el estudio 04-TI-2012 “Evaluación de la Gestión de las Tecnologías de Información en SUTEL”, remitido mediante oficio 077-AI-2013 del 21 de febrero de 2013.

A partir de este momento se retira el señor Iván Molina Gochez.

ARTÍCULO 5. Asuntos pospuestos.

El señor **Dennis Meléndez Howell** plantea posponer, para una próxima sesión, el conocimiento de los temas indicados en la agenda como puntos, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11.

Analizada la propuesta, la somete a votación y la Junta Directiva resuelve, por unanimidad:

ACUERDO 04-20-2013

Posponer, para una próxima sesión, el conocimiento de los asuntos indicados en el orden del día de esta sesión como puntos 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11, los cuales en ese orden, se detallan a continuación:

- a) Informe final 29-I-2012 “Manejo de Actas, Agenda Expedientes y documentación en general. Oficio 055-AI-2013, del 12 de febrero de 2013.
- b) Informe final 30-I-2012, sobre el estudio 008-CO-2012, “Diagnóstico de los mecanismos de control existentes del proceso de regulación del espectro”. Oficio 088-AI-2013, del 22 de febrero de 2013.
- c) Informe final 26-I-2012, referente a los resultados del estudio 003-CO-2012, “Evaluación del Proceso de Dirección y Control de ARESEP”. Oficio 096-AI-2013, del 28 de febrero de 2013.
- d) Informe 37-I-2012 “Advertencia sobre incremento anual del alquiler del Edificio en Multipark”. Caso de ARESEP. Oficio 741-AI-2012, del 21 de diciembre de 2012.
- e) Informe final 38-I-2012 “Advertencia sobre incremento anual del alquiler del Edificio en Multipark”. Caso de SUTEL. Oficio 743-AI-2012, del 21 de diciembre de 2012.

- f) Informe final 31-I-2012, sobre resultados del estudio 05-CF-2012 denominado “Evaluación de la metodología de formulación de cánones. Oficio 067-AI-2013, del 19 de febrero de 2013.
- g) Informe final 21-I-2012, referente a los resultados obtenidos en el estudio 02-CF-2012 denominado “Evaluación de los Estados Financieros 2010-2011”. Oficio-069-AI-2013, del 20 de febrero de 2013.
- h) Informe final 28-I-2012, en torno al estudio 04-CF-2012, denominado “Evaluación del proceso de planillas”. Oficio 089-AI-2013, del 22 de febrero de 2013.

A las doce horas y cuarenta minutos, finaliza la sesión.

DENNIS MELÉNDEZ HOWELL
Presidente de Junta Directiva

ALFREDO CORDERO CHINCHILLA
Secretario de Junta Directiva