



12 de marzo de 2024  
911-AI-2024-0731

Señora  
Adirman Miranda Mejía  
Directora

Cordial saludo:

Asunto: Informe de labores y recomendaciones año 2023

Se procede a presentar el informe de labores y recomendaciones correspondiente al año 2023 realizado por la Auditoría Interna.

Atentamente,  
Auditoría Interna

Pedro Juárez Gutiérrez  
Auditor Interno

PJG/  
C: Secretarías  
Planificación  
Archivo documental



## TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCION .....	4
1.1	Origen Del Estudio .....	4
1.2	Objetivo Del Estudio .....	4
1.3	Alcance Del Estudio .....	4
1.4	Limitaciones .....	4
1.5	Información De Resultados .....	5
2	RESULTADOS .....	5
2.1	Plan Anual de Trabajo 2023 .....	5
2.2	Grado de Cumplimiento del Plan Anual de Trabajo .....	5
2.3	Auditorias De Carácter Especial .....	6
2.4	Servicios Preventivos .....	6
2.4.1	Asesorías.....	6
2.4.2	Consulta A Órganos Superiores .....	8
2.4.3	Advertencias.....	9
2.5	Atención de Denuncias.....	9
2.6	Capacitaciones .....	9
2.7	Estudios Realizados Seguimiento A Recomendaciones.....	10
2.8	Seguimiento Disposiciones Y Recomendaciones C.G.R. ....	11
2.9	Labores Administrativas y Actividades de Mejora de la Función de la Auditoría Interna.....	13
3	CONCLUSIONES .....	13



SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1  
AUDITORIA INTERNA

INFORME DE EJECUCION DEL PLAN DE TRABAJO Y  
ESTADO DE RECOMENDACIONES GIRADAS POR LA  
AUDITORIA INTERNA Y DISPOSICIONES DE LA C.G.R.  
2023

MARZO 2024



## INFORME DE EJECUCION DEL PLAN DE TRABAJO Y ESTADO DE RECOMENDACIONES GIRADAS POR LA AUDITORIA INTERNA Y DISPOSICIONES DE LA C.G.R. AÑO 2023

### 1 INTRODUCCION

#### 1.1 Origen Del Estudio

El presente estudio tiene su origen en el plan anual de trabajo de la Auditoría Interna para el año 2023, el cuál fue remitido la Directora del Sistema de Emergencias 9-1-1 e insertado en la base de datos de la Contraloría General de la República. Además, en observancia de lo establecido en el inciso g) del artículo 22 de la Ley General de Control Interno, la Norma N°2.6 para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público y la Directriz No R-DC-144-2015 de la Contraloría General de la República (C.G.R.), de las diez horas del trece de noviembre de dos mil quince, sobre los Lineamientos generales para el cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones emitidas por la C.G.R. en sus informes de Auditoría.

#### 1.2 Objetivo Del Estudio

Evaluar el estado de cumplimiento de las recomendaciones y disposiciones giradas, por la Auditoría Interna del Sistema de Emergencias 9-1-1, al Jerarca y a los titulares subordinados, durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 diciembre 2023. De igual forma, evaluar el cumplimiento del Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna para el período 2023.

#### 1.3 Alcance Del Estudio

El estudio comprenderá la revisión de las recomendaciones y disposiciones giradas por la Auditoría Interna, y la Contraloría General de la República, durante el período comprendido entre el 01 de enero al 31 diciembre del 2023, las cuales surgieron a raíz de, Estudios de Auditoría, y/o Advertencias, Asesorías y Denuncias realizadas durante este período.

#### 1.4 Limitaciones

Dentro de las limitaciones a las que se enfrenta la unidad fiscalizadora, es crucial considerar que la auditoría es unipersonal. Por ende, se hace necesario contar con al menos un funcionario adicional para llevar a cabo sus actividades de manera oportuna, eficiente y con disponibilidad constante. El jerarca institucional debe tomar medidas adecuadas para garantizar que la unidad fiscalizadora cuente, dentro de las posibilidades institucionales, con los recursos humanos suficientes y necesarios para atender los requerimientos establecidos por el ordenamiento jurídico.



Se comunica a la Jerarquía Institucional que la ausencia de recursos humanos en la Auditoría Interna está contribuyendo a una falta de fiscalización oportuna de la Hacienda Pública. Esta situación conlleva riesgos significativos, incluyendo la posible imputación de responsabilidades. A pesar de las limitaciones mencionadas, es importante destacar que el plan de trabajo de la auditoría interna se ha cumplido en su totalidad, alcanzando aproximadamente el 100% de ejecución.

Asimismo, el seguimiento de las recomendaciones giradas, en los diferentes informes de auditoría se han cumplido, quedando pendiente el cumplimiento del Plan de Acción presentado.

### 1.5 Información De Resultados

Informado la Directora del Sistema de Emergencias 9-1-1 mediante Oficio No 911-AI-2024-0731 del 12 marzo 2024.

## 2 RESULTADOS

### 2.1 Plan Anual de Trabajo 2023

La ejecución del Plan Anual de Trabajo se llevó a cabo conforme la normativa vigente. En el informe se presenta el detalle de las Auditorías de cumplimiento. Se realizaron dos auditorías de Carácter Especial, se incluyen además los Servicios Preventivos, tales; como Advertencias, Asesorías y Atención de Denuncias Ciudadanas.

### 2.2 Grado de Cumplimiento del Plan Anual de Trabajo

Para este punto se ha considerado elaborar un resumen de la ejecución del plan de trabajo que permita conocer la actividad propuesta como el estado de cumplimiento en que se encuentra, a continuación, detalle:

**Cuadro N.º 1: Cumplimiento Plan de Trabajo**

	<b>DETALLE</b>	<b>Estado</b>
1	Informe de Ejecución del Plan Anual de Trabajo del año 2023	Cumplido
2	Seguimiento de Recomendaciones emitidas por la A.I. y Disposiciones emitidas por la CGR	Cumplido
5	Asesorías y Advertencias	Cumplido
6	Atención de Denuncias	Cumplido
7	Capacitación, Seminarios y Talleres	Cumplido
8	Elaboración del Plan Anual de Trabajo para el 2024	Cumplido



9	Labores de Administración de la Auditoría Interna	Cumplido
10	Actividades de Mejora de la función de Auditoría Interna	Cumplido
11	Estudio de Carácter Especial Acerca de Seguimiento de Recomendaciones	Cumplido
12	Estudio de Carácter Especial revisión Liquidación Presupuestaria año 2022	Cumplido
13	Estudio Técnico para solicitud de recursos de la A.I.	Cumplido

Fuente: Registro de ejecución de Plan Trabajo AI 2023

El plan de trabajo se cumplió en un 100%, la Auditoría Interna ha comunicado a la Directora de que la labor de la Auditoría Interna requiere al menos de la contratación de un funcionario más en el Departamento, para poder cumplir con su plan de trabajo y con esto la fiscalización oportuna de su Universo Auditable.

## 2.3 Auditorías De Carácter Especial

Se realizaron dos estudios de carácter especial, Sobre el Seguimiento de Recomendaciones y notas emitidas por entes externos e internos año 2021 y 2022 y el Informe de Liquidación Presupuestaria año 2022:

**Cuadro N.º 2: Auditorías Carácter Especial**

Informe No	Tipo de Auditoria
911-AI-2023-001	Auditoría de Carácter Especial sobre el Estado de Recomendaciones y Notas emitidas por entes externos e internos, años 2021 y 2022, enviado en oficio 911-AI-2023-1572.
911-AI-2023-002	Auditoría de Carácter Especial sobre Liquidación Presupuestaria año 2022, enviado en oficio 911-AI-2023-2810.

Fuente: Cierre Anual 2023

## 2.4 Servicios Preventivos

Los Servicios Preventivos incluyen: la asesoría, la advertencia y la autorización de libros.

### 2.4.1 Asesorías

El Servicio de asesoría que brinda la Auditoría Interna consiste en proveer al Jerarca, aunque no de manera exclusiva, según lo determine el Auditor, criterios, opiniones, sugerencias, consejos u observaciones, para lo cual y en cumplimiento de la Ley General de Control interno N°8292, artículo 22, inciso d) se procedió a emitir las siguientes:



**Cuadro N.º 3: Asesorías**

<b>ASESORIAS</b>		
<b>Oficio</b>	<b>Fecha</b>	<b>Motivo</b>
911-AI-2023-0179	26/01/2023	Acerca de Activos cedidos a las Instituciones Vinculadas y Articuladas, en calidad de préstamo de equipo y aplicaciones para su funcionamiento.
911-AI-2023-0333	07/02/2023	Oficio 911-AI-2020-3288 del 15 diciembre 2020, el 911-AI-2023-0313 del 06 febrero 2023 emitidos por la Auditoría Interna y los Oficios 911-DI-2022-1981 del 23 junio 2022 y 911-DI-2023-0315 del 06 de febrero 2023 de la Dirección del Sistema de Emergencia 9-1-1, todos referentes a revisión sobre activos fijos institucionales.
911-AI-2023-0410	15/02/2023	Formalización de un Contrato, Convenio u otro documento para préstamo de los activos a las instituciones vinculadas y adscritas.
911-AI-2023-0536	24/02/2023	Acerca del nivel de preparación institucional en la implementación de la Ley General de Contratación Pública Nro. 9986.
911-AI-2023-0618	03/03/2023	Servicio Preventivo de Asesoría sobre informe Fin de Gestión.
911-AI-2023-0709	10/03/2023	Servicio Preventivo de Asesoría sobre prescripción de procedimientos administrativos.
911-AI-2023-0913	27/03/2023	Acerca de aspectos mínimos que debe llevar un Marco de Gestión de TICs para fortalecimiento del SCI Institucional.
911-AI-2023-0937	30/03/2023	Acerca del seguimiento de la gestión de implementación transversal de las NICSP en Sistema de Emergencias 9-1-1, "Herramienta Enfoque Técnico"
911-AI-2023-1101	18/04/2023	Sobre instrumentos o elementos para Evaluación del Desempeño del Auditor
	14/06/2023	



911-AI-2023-1712		Inhabilitación temporal de la Página Web de la Institución
911-AI-2023-1793	23/06/2023	Procedimiento para realizar pagos semanales y al cierre de mes de proveedores, liquidaciones y otros
911-AI-2023-2024	20/07/2023	Servicio Preventivo Asesoría Gestión para Resultados
911-AI-2023-2172	04/08/2023	Servicio Preventivo de Asesoría, en atención Oficio 911-PL-2023-2130 Ref.: 911-AI-2023-2041/911-PL-2023-2130
911-AI-2023-2232	15/08/2023	Resumen Ejecutivo, Asesoría GpR
911-AI-2023-2848	23/10/2023	Buen uso de los recursos institucionales en apertura de procedimientos administrativos
911-AI-2023-3414	20/12/2023	Asesoría sobre la Implementación de Libros de Actas para Comisiones Institucionales

Fuente: Cierre Anual 2023

#### 2.4.2 Consulta A Órganos Superiores

Como parte del deber de asesorar al Jearca y a otros departamentos se realizaron consultas a diferentes instancias como Procuraduría General de la República y Ministerio de Planificación Nacional se emitieron oficios los cuales se detallan:

#### Cuadro N.º 4: Consultas a Órganos Superiores

Órgano Consultado: P.G.R. y MIDEPLAN			
Oficio	Fecha	Consulta	Origen
911-AI-2023-0105	19/01/2023	Solicitud de Criterio Técnico y Jurídico sobre la competencia de un ente que nombra al jearca de otra entidad, referente a la evaluación de su desempeño del jearca y el pago de anualidades.	Dirección
911-AI-2023-0754	14/01/2023	Solicitud de Criterio Técnico Jurídico, Ley Marco del Empleo Público, Ley N°10.159	Sistema de Emergencias 9-1-1



911-AI-2023-1957	13/07/2023	Relacionado con la aplicación de la Ley Marco de Empleo Público al 9-1-1.	Sistema de Emergencias 9-1-1
------------------	------------	---	------------------------------

Fuente: Cierre Anual 2023

### 2.4.3 Advertencias

Consiste en advertir sobre posibles consecuencias de determinadas conductas o decisiones del Jerarca y los Titulares Subordinados, cuando sea del conocimiento de la Auditoría Interna.

Este servicio preventivo se brinda a la Administración, alertando sobre una decisión, hecho o situación contando con el sustento jurídico y técnico correspondiente.

Se realizó una advertencia en el período 2023, la que se detalla:

**Cuadro N.º 5: Advertencias**

Número	Asunto	Dirigida a
911-AI-2023-2580	Servicio preventivo de advertencia sobre el control interno establecido en el uso de presupuesto asignado en cada unidad organizativa.	Directora

Fuente: Cierre Anual 2023

### 2.5 Atención de Denuncias

Se recibieron un total de dos denuncias en la Auditoría Interna según detalle:

**Cuadro N.º 6: Denuncias recibidas.**

	Asunto	Fecha Ingreso	Estado
1	Alquiler Edificio San Pedro, Proyecto Solución Inmobiliaria, Compra Equipo Grabación para Sala de Juntas.	09/10/2023	Tramitado
2	Aire Acondicionado Liberia.	17/10/2023	Tramitado

Fuente: Cierre Anual 2023

### 2.6 Capacitaciones

En atención a la Norma 107 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y de conformidad con el Plan Anual de Trabajo, así como el desarrollo continuo del personal de la Auditoría, se realizaron las siguientes capacitaciones:



### Cuadro N.º 7: Capacitaciones, Foros y Talleres Auditoria

Auditora Interna				
Curso, foros, talleres	Horas	Tipo	Entidad	Costo
Nueva Ley de Contratación Pública y su Reglamento	20	Virtual	Arisol	€114,240.00
Indicadores de Gestión que Generen Resultados	12	Virtual	Arisol	€80,580.00
Abordaje contra la trata de niños, niñas y adolescentes	8	Presencial	IACT	-
Auditoria del Presupuesto Público	12	Virtual	Grupo Libertad	€86,700.00
Contratación Pública para Auditores	16	Virtual	Arisol	€94,860.00
Análisis Causa Raíz, aumentando el valor de los informes de Auditoría	8	Virtual	Capacita	€107,718.00
Herramientas para el uso de la plataforma Sicop, procedimiento para la adquisición de bienes y servicios en instituciones públicas	16	Virtual	Colegio Ciencias Económicas	-
Estrategia de Trabajo Colaborativo	1	Virtual	C.C.S.S.	-
<b>TOTAL</b>	<b>93 hrs</b>			

Fuente: Cierre Anual 2021

## 2.7 Estudios Realizados Seguimiento A Recomendaciones

Se realizó el seguimiento de las recomendaciones a los informes realizados en el período 2023:

- 1- Informe de Auditoría de la Liquidación Presupuestaria 2022 del Sistema de Emergencias del 9-1-1

Al Coordinador Financiero y Encargado de Presupuesto:

4.2 Realizar un plan de acción en un plazo de tres meses una vez quede en firme este informe y presentarlo a esta Unidad Fiscalizadora, donde se evidencie las estrategias para el cumplimiento de todas las recomendaciones generadas en dicho estudio, señaladas en los puntos 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4, 2.1.5, 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 2.2.4, 2.2.5, 2.2.6, 2.2.7, 2.2.8.

A través del Oficio 911-FI-2024-0367, con fecha del 5 de febrero de 2024, se ha presentado el Plan de Acción solicitado. A continuación, procederemos a dar seguimiento a las fechas establecidas para cerciorarnos del cumplimiento de cada actividad.



## 2.8 Seguimiento Disposiciones Y Recomendaciones C.G.R.

**INFORME No DFOE-GOB-IF-00010-2021 10 de diciembre, 2021:**

### **INFORME DE LA AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA RESULTADOS EN EL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1**

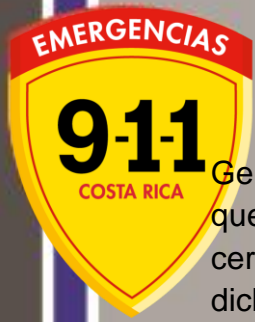
4.4. Definir, oficializar e implementar una estrategia de abordaje para la implementación del modelo de GpRD, que incluya al menos la definición del rol del liderazgo técnico, las actividades, los responsables, los mecanismos de coordinación entre las unidades que participan en los procesos de planificación, presupuesto y gestión financiera; así como los plazos, los mecanismos de control y seguimiento, para la implementación integral de los pilares de dicho modelo. Para el cumplimiento de esta disposición se deberá remitir al Área de Seguimiento para la Mejora Pública de la Contraloría General, a más tardar el 31 de enero de 2023, una certificación, en donde se acredite que dicha estrategia fue definida y oficializada. Asimismo, se requiere remitir informes sobre el avance en la implementación de dicha estrategia al 31 de julio de 2023 y al 31 de enero de 2024. Ver párrafos del 2.1 al 2.45.

**Mediante el Oficio 911-DI-2024-0270 del 30 enero 2024, se informa el cumplimiento de esta disposición.**

4.5. Elaborar y documentar un análisis de brechas entre las capacidades existentes y las capacidades necesarias en el recurso humano que se encuentra inmerso directa o indirectamente en el proceso de implementación del modelo de GpRD, a partir de lo cual se deberá definir y ejecutar acciones orientadas al cierre de esas brechas. Para el cumplimiento de esta disposición se deberá remitir al Área de Seguimiento para la Mejora Pública de la Contraloría General, a más tardar el 16 de diciembre de 2022, una certificación de la realización de dicho análisis y que se definieron las acciones orientadas al cierre de brechas. Asimismo, una certificación que detalle la ejecución de dichas acciones al 31 de agosto de 2023. Ver párrafos del 2.1 al 2.45.

**Mediante oficio 911-PL-2024-0514 del 20 febrero del 2024, se informa el cumplimiento de esta disposición.**

4.6. Revisar, ajustar e implementar el Manual de gestión presupuestaria, con el fin de que sus procedimientos estén alineados con el modelo de GpRD, permitiendo orientar su implementación en la Institución. Para el cumplimiento de esta disposición se deberá remitir al Área de Seguimiento para la Mejora Pública de la Contraloría



General, a más tardar el 31 de marzo de 2023, una certificación en donde se acredite que se revisó y ajustó el Manual de gestión presupuestaria. Asimismo, una certificación que acredite el inicio de la implementación de los ajustes efectuados a dicho Manual, al 31 de agosto de 2023. Ver párrafos del 2.19 al 2.32.

**Mediante oficio 911-DI-2023-0822 del 20 de marzo del 2023, se informa el cumplimiento de esta disposición.**

4.7 Elaborar, aprobar, divulgar e implementar un manual de procedimientos que regule los procesos relativos a la gestión administrativa financiera, a fin de que el proceso considere al menos: • La descripción de las actividades a realizar en cada uno de los procesos. • La designación del personal participante en cada uno de los procesos, actividades y tareas. • Los plazos de cumplimiento y niveles de aprobación requeridos para cada uno de los procesos. • La definición de los elementos de control que regulen cada actividad del proceso. Para el cumplimiento de esta disposición se deberá remitir al Área de Seguimiento para la Mejora Pública de la Contraloría General, a más tardar el 31 de julio de 2023, una certificación en la cual se acredite la elaboración, aprobación y divulgación del respectivo manual. Asimismo, una certificación de su implementación al 30 de noviembre de 2023. Ver párrafos del 2.33 al 2.39.

**Mediante oficio 911-PL-2024-0621 del 28 febrero del 2024, se informa el cumplimiento de esta disposición.**

4.8. Revisar, ajustar e implementar la Guía de seguimiento y evaluación, con el fin de que sus procedimientos estén alineados con el modelo de GpRD, permitiendo orientar su implementación en la Institución. Para el cumplimiento de esta disposición se deberá remitir al Área de Seguimiento para la Mejora Pública de la Contraloría General, a más tardar el 31 de mayo de 2023 una certificación en donde se acredite que se revisó y ajustó la Guía de seguimiento y evaluación. Asimismo, una certificación que acredite el inicio de la implementación de dicha Guía, al 31 de octubre de 2023. Ver párrafos del 2.40 al 2.45.

**Mediante el Oficio 911-DI-2024-0270 del 30 enero 2024, se informa el cumplimiento de esta disposición.**



## 2.9 Labores Administrativas y Actividades de Mejora de la Función de la Auditoría Interna.

La Auditoría Interna emitió aproximadamente 140 Oficios dirigidos a diferentes entes internos como externos relacionados a temas sean consultivos o de respuesta.

Mediante los Oficios 911-AI-2023-1769 del 21 junio 2023 y 911-AI-2023-2505 del 13 setiembre 2023, se solicitó reforma al documento R-DR-006 Gestión de Relación de Hechos, en cumplimiento a la Resolución R-DC-102-2019 emitida por la Contraloría General de la República, quedando internamente bajo la numeración I-AI-001 Instructivo para el análisis inicial de Hechos Presuntamente Irregulares.

### 3 CONCLUSIONES

Se requiere el compromiso tanto de la Jerarca Institucional como de los Titulares Subordinados para implementar las recomendaciones y observaciones proporcionadas por la Auditoría Interna. Estas acciones son cruciales para fortalecer el sistema de control interno de la institución y garantizar el cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente. Tanto el artículo 10 de la Ley General de Control Interno como la Norma 1.4 de las Normas de Control Interno establecen que es responsabilidad del Jerarca y sus Titulares Subordinados establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de Control Interno Institucional.

La Ley General de Control Interno N°8292, promulgada el 31 de julio de 2002, exige que la administración implemente activamente las recomendaciones de la Auditoría Interna cuando no se propongan soluciones alternativas. El incumplimiento de esta obligación podría acarrear responsabilidades para los funcionarios, según lo dispuesto en el artículo N°39 de dicha ley.

La colaboración de la Jerarca es fundamental para fomentar en todos los funcionarios un compromiso efectivo con la aplicación de los procesos y mecanismos de control pertinentes a sus actividades. No basta con expresar verbalmente adhesión a las disposiciones y normas de control vigentes; es necesario actuar en concordancia con ellas en todo momento. Esto garantizará que la institución cumpla de manera efectiva con el ordenamiento jurídico vigente en materia de control interno y proteja adecuadamente los recursos de la Hacienda Pública.