



**INFORME SOBRE EL ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS
RECOMENDACIONES Y NOTAS EMITIDAS POR LOS ENTES EXTERNOS E
INTERNOS DURANTE LOS AÑOS 2021 Y 2022 Y DE LAS DISPOSICIONES
EMITIDAS POR LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA.**

INFORME N°911-AI-2023-001

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
ORIGEN DEL ESTUDIO.....	3
OBJETIVO DEL ESTUDIO	3
ALCANCE DEL ESTUDIO.....	3
LIMITACIONES AL ESTUDIO.....	4
RESULTADOS	4
AUTOEVALUACIÓN S.C.I.I.....	5
Tecnología de información ASCII:	5
Contratación administrativa ASCII:.....	6
Operaciones ASCII:.....	7
Capital humano ASCCI:	7
SEVRI ESTRATÉGICO:.....	8
EJE 1: Interoperabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	11
EJE 2: Desarrollo e Innovación de las Tecnologías de Información y Comunicación.	12
EJE 3: Gestión de Recursos Financieros y Materiales.....	13
EJE 4: Gestión del Talento Humano.	14
SEVRI INSTITUCIONAL:.....	15
Asesoría Jurídica.....	15
Talento Humano.	16
Comisión Ética y Valores.....	17



Dirección.....	18
Finanzas.....	19
Gestión Ambiental.....	20
Operaciones.....	21
Proceso de archivo.....	22
Planificación.....	23
Proveeduría.....	24
Relaciones Públicas.....	25
Salud Ocupacional.....	26
Tecnologías de Información y Comunicación.....	27
Cumplimiento de las recomendaciones giradas por la Auditoría Externa.....	28
Seguimiento a Disposiciones de la Contraloría General de la República.....	29
CONCLUSIONES:	30
Observaciones realizadas al informe borrador:.....	32
1- Comisión ética y valores (SEVRI Institucional) realiza los siguientes comentarios, Oficio 911-DI-2023-1555, del 29 mayo 2023.....	32
2- Proveeduría (SEVRI Institucional) realiza los siguientes comentarios	32
3- Contratación Administrativa (Autoevaluación SCII), realiza los siguientes comentarios.....	33
4- Planificación y Control (Seguimiento a Disposiciones de la C.G.R.) mediante 911-PL-2023-1529 del 26 mayo 2023, se hizo de conocimiento lo siguiente.....	33



INTRODUCCIÓN

ORIGEN DEL ESTUDIO

El presente estudio se efectuó en cumplimiento del Plan anual de trabajo de la Auditoría Interna para el periodo 2023.

OBJETIVO DEL ESTUDIO

Verificar el cumplimiento de las recomendaciones y notas dictadas por los entes externos e internos hacia la Administración Activa y comunicar el estado de las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República, en acatamiento a lo dispuesto en el artículo 22 Inciso g) de la Ley N° 8292, Ley General de Control Interno.

ALCANCE DEL ESTUDIO

El presente informe se basa en la verificación realizada por los entes externos e internos, sobre el cumplimiento de las recomendaciones emitidas en los informes elaborados durante los años 2021 al 2022.

Para dicho fin se solicitó información a la Dirección y a los otros Macroprocesos. Además, se recopiló información documental remitida por los departamentos encargados de implementar tales recomendaciones, así como verificaciones propias que realizó la Auditoría como parte de las pruebas de cumplimiento.

El estudio se ejecutó de conformidad con las “Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público¹” y las “Normas Generales de Auditoría para el Sector Público²”.

¹ Resolución R-DC-119-2009, publicada en La Gaceta No. 28 del 10 de febrero de 2010.

² R-DC-64-2014, publicado en La Gaceta No. 184 del 25 de setiembre del 2014.



LIMITACIONES AL ESTUDIO

Algunas respuestas remitidas por los titulares subordinados no eran acordes con la información solicitada o carecían de documentación que diera soporte a sus respuestas, por lo tanto, la Auditoría debió realizar nuevamente gestiones para el seguimiento y dedicar más tiempo de lo establecido en el plan de trabajo para la atención de este estudio.

RESULTADOS

La verificación efectuada sobre el cumplimiento de las recomendaciones dictadas por entes externos e internos, relativas a los estudios realizados en el Sistema de Emergencias 9-1-1 durante los años 2021 y 2022, permitió determinar lo siguiente:



AUTOEVALUACIÓN S.C.I.I.

La autoevaluación del Sistema de Control Interno de una institución es una herramienta importante para identificar debilidades, evaluar el cumplimiento normativo, mejorar la eficiencia operativa, fortalecer la gestión de riesgos y apoyar la toma de decisiones informada. Ayuda a la institución a mantener un ambiente de control adecuado y a garantizar la eficacia y eficiencia de sus operaciones.

En los siguientes cuadros resumen se detalla el cumplimiento absoluto, parcial o en proceso de las gestiones que deben cumplir los macroprocesos, a continuación, se señalan:

Tecnología de información ASCII:

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN			
PREGUNTAS	CUMPLIDO	NO CUMPLIDO	EN PROCESO
¿La institución cuenta con recurso humano idóneo en el departamento de TI; y tiene claridad en los roles y las responsabilidades de sus funcionarios?			X
¿Cuenta la unidad de TI con una estructura organizativa?			X
¿En cuanto a la delegación de funciones, se cumple con el bloque de legalidad y responsabilidad establecida en la legislación?			X
¿TI cuenta con documentos normativos que establezcan la identificación de información en soporte digital, gestionada por la institución, que deba ser compartida con otras instituciones o que deba ser del conocimiento de la ciudadanía en general?			X
¿Se tienen formalmente establecidos mecanismos y canales de comunicación para detectar y emprender acciones oportunas (preventivas o conectivas) sobre las deficiencias del Sistema de Control Interno?			X



Contratación administrativa ASCII:

Contratación Administrativa			
PREGUNTAS	CUMPLIDO	NO CUMPLIDO	EN PROCESO
¿La normativa va sobre Contratación Administrativa ha sido: comunicada, actualizada y es de conocimiento por parte de todos los actores de la institución?	x		
¿Cuenta con la integración de la ética en los sistemas de gestión?	x		
¿En cuanto a la delegación de funciones, se cumple con el bloque de legalidad y responsabilidad establecida en la legislación?	x		
¿A partir del inventario anual, se ejecutan las medidas correctivas de manera oportuna (Corto Plazo) para depurar el control de activos institucional?			x
¿La normativa interna en materia de contratación administrativa incluye regulaciones específicas sobre reajuste de precios?	x		
Proveeduría asegura la continuidad de los procesos para no sufrir retrasos en los temas de contratación administrativa?	x		
Proveeduría asegura que sus funcionarios cumplen con los requerimientos del sistema de información para que este recopile, procese y genere información que responda a las necesidades de los distintos usuarios?	x		
Proveeduría realiza el seguimiento del plan de mejoras que responde a la evaluación del plan de adquisiciones?	x		
¿Se evalúa periódicamente el cumplimiento de los contratos con terceros, para la identificación del acatamiento de lo dispuesto en las contrataciones?	x		
Se tienen formalmente establecidos mecanismos y canales de comunicación para detectar y emprender acciones oportunas (preventivas o correctivas) sobre las deficiencias del Sistema de Control Interno?	x		



Operaciones ASCII:

Operaciones			
PREGUNTAS	CUMPLIDO	NO CUMPLIDO	EN PROCESO
¿La ética se encuentra incorporada en los documentos normativos que regulan la gestión operativa?	X		
¿Los documentos normativos aplicables al proceso son socializados con todos los funcionarios?	X		
¿Existe vinculación entre el modelo de evaluación del desempeño de los funcionarios y las metas y objetivos planteados en la planificación?	X		
¿Se hace una valoración de riesgos operativos?	X		
¿Se cumplen y se dá el seguimiento a las medidas de administración propuestas en el SEVRI?	X		
¿Se socializan con los funcionarios el SEVRI operativo?	X		
¿Se aplican controles para los planes contuidad del servicio?	X		
¿Se ha oficializado una metodología para la definición, medición y ajuste de los indicadores del servicio?	X		
¿Se tiene un inventario de los controles utilizados en el servicio para analizar su efectividad, oportunidad y calidad?	X		
¿Existe mecanismos de control para los activos asignados?	X		
¿Existe controles para la supervisión y seguimiento de la asistencia del recurso humano del proceso?	X		
¿Estos controles han sido comunicados a los funcionarios del proceso?	X		
¿Existe una metodología para la generación y divulgación de la información estadística?	X		
¿Se consideran los resultados de las encuestas de satisfacción del usuario para aplicar mejoras en el servicio?	X		

Capital humano ASCCI:

Capital Humano			
PREGUNTAS	CUMPLIDO	NO CUMPLIDO	EN PROCESO
¿La entidad aplica algún instrumento para medir el clima organizacional al menos una vez al año?	X		



SEVRI ESTRATÉGICO:

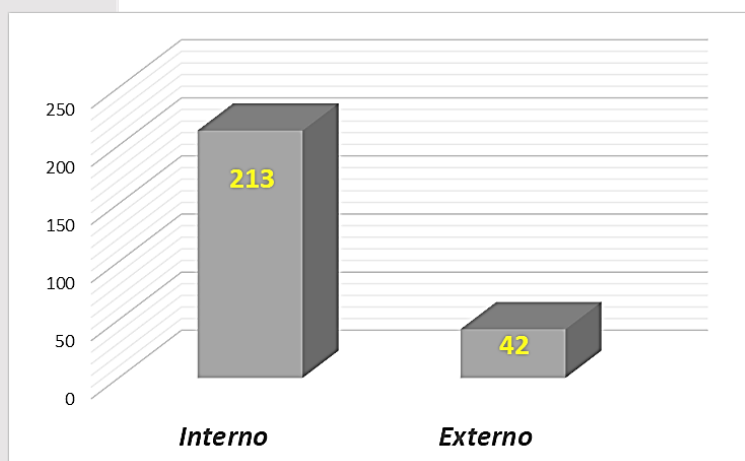
El SEVRI estratégico en una institución proporciona una herramienta integral para gestionar los riesgos estratégicos y tomar decisiones informadas.

Ayuda a la institución a anticiparse a los riesgos, proteger sus objetivos estratégicos y mejorar su capacidad de respuesta ante los cambios del entorno.

Clasificación por causas y origen (Interno/ Externo)

Para los 22 riesgos se identificaron 138 causas y 255 orígenes de estas:

Gráfico 1. Sistema de Emergencias 9-1-1, Origen de las causas de los riesgos estratégicos



Fuente: Basado en el Plan Estratégico Institucional SE 9-1-1

Como se aprecia en la gráfica 1, las causas de riesgo que proceden de origen interno alcanzan el 84% por lo que esto implica una serie de acciones o medidas de administración del riesgo abundantes y de mayor rigurosidad desde el nivel interno del SE 9-1-1. Entre estas, se evidenciaron temas álgidos y complejos que requieren atención pronta, en virtud de evitar la materialización de un riesgo que impida la consecución de los objetivos trazados, como se sintetizará en adelante.



Causas de Fuente Interna:

El contexto interno requiere la comprensión de elementos, trascendentales en la institución y que para los efectos de la planeación estratégica se consideran de gran relevancia, tales como:

- La gobernanza y la estructura organizacional.
- Las políticas, objetivos estratégicos y operativos.
- El capital humano de la organización y la cultura organizacional.
- Los sistemas de información y comunicación.
- Los mecanismos de relaciones interinstitucionales.

Siempre sobre las causas internas, se han clasificado por fuente general y fuente específica, presentándose las siguientes como las 15 más representativas:

Tabla 2. Sistema de Emergencias 9-1-1, Fuentes Internas de Riesgos del PE 2021-2025

Fuentes de Riesgo Interno más relevantes a nivel Estratégico			
Posición	Fuente General	Fuente Especifica	Cantidad
1	Financiero y presupuestario	Presupuesto	13
2	Capacitación	Gestión de la Capacitación	8
3	Planificación	Seguimiento y Evaluación	6
4	Producción	Gestión de las Operaciones	5
5	Tecnologías, Sistemas de Información y Electromecánica	Sistemas de Información y Sitios Web	5
6	Adquisición de bienes y servicios	Contrataciones o Licitaciones	5
7	Planificación	Estructura Organizacional	5
8	Financiero y presupuestario	Aplicación de Normativa	4
9	Tecnologías, Sistemas de Información y Electromecánica	Infraestructura y Comunicaciones	3
10	Gestión de la información y documentación	Comunicación y divulgación	3
11	Dirección	Normativa y disposiciones internas	3
12	Planificación	Formulación e implementación de proyectos	3
13	Jurídicos	Asesoría Jurídica	2
14	Gestión del Talento Humano	Manual de puestos	2
15	Gestión del Talento Humano	Desarrollo Humano	2

Fuente: Basado en el Plan Estratégico Institucional SE 9-1-1



Como se aprecia en la tabla, las fuentes generales y específicas de riesgo sobre los objetivos del plan estratégico abordan prácticamente todos los ejes institucionales tanto interno como externos.

Causas de Fuente Externa:

El Sistema de Emergencias 9-1-1 para asegurarse de que los objetivos se cumplan según lo establecido, requiere la comprensión del contexto externo tomándolo en consideración al gestionar el riesgo que incluya los siguientes elementos:

- Entorno económico, político, legal financiero, tecnológico cultural, social a nivel nacional e internacional.
- La clara identificación de los sujetos interesados y sus percepciones.
- Los factores claves del éxito para el logro de los objetivos.

Por lo anterior y con base en el análisis externo se determinaron las siguientes fuentes de riesgo como las de mayor relevancia:

Tabla 3. Sistema de Emergencias 9-1-1, Fuentes Externas de Riesgos del PE 2021-2025

Fuentes de Riesgo Externo más relevantes a nivel Estratégico			
Posición	Fuente General	Fuente Especifica	Cantidad
1	Interinstitucional	Instituciones Adscritas	4
2	Económico / Financiero	Mercado de las Telecomunicaciones	3
3	Jurídico	Legislación Nacional o Internacional	2
4	Ambiente	Salud Pública	1
5	Ambiente	Fenómenos Naturales	1
6	Económico / Financiero	Agentes de Percepción	1
7	Jurídico	Criterios y pronunciamientos vinculantes	1

Fuente: SEVRI Estratégico.



En los siguientes gráficos se detallan los riesgos de las gestiones que deben mitigar los macroprocesos, a continuación, se señalan:

EJE 1: Interoperabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1

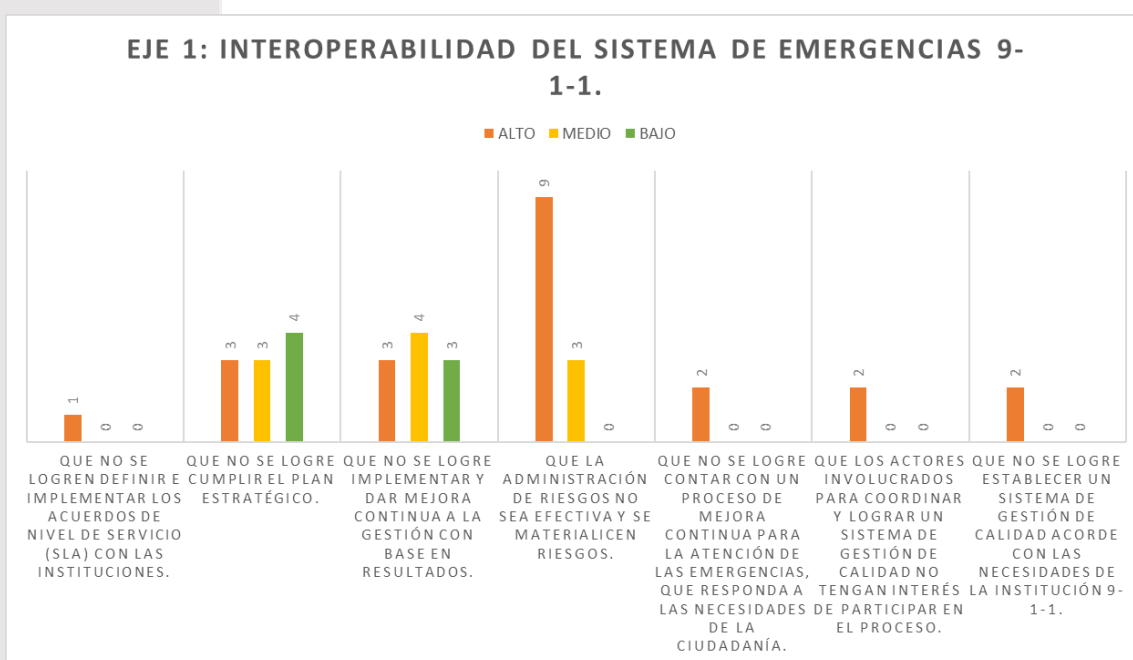


Gráfico: Visualizando los Riesgos Alto, Medio, Bajo del eje 1.

Nota: Este objetivo 1-1 se eliminó por las implicaciones institucionales que tiene, debido a la dificultad que su implantación representa. Se eliminan a su vez meta 1 y 2 asociados al objetivo, según señala la Coordinadora de Planificación y Control.

Este objetivo 1.2 se trasladó al objetivo 3.2 de la propuesta, según señala la Coordinadora de Planificación y Control.

Este objetivo 1.3 se trasladó como objetivo 1.1 en el Eje 1, según señala la Coordinadora de Planificación y Control.



EJE 2: Desarrollo e Innovación de las Tecnologías de Información y Comunicación.

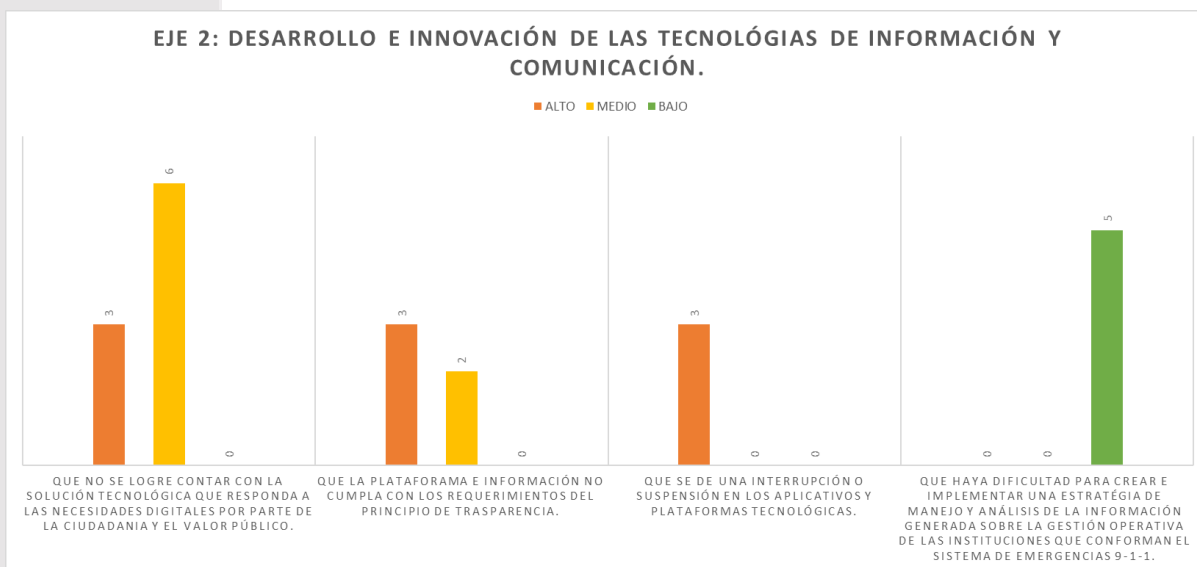


Gráfico: Visualizando los Riesgos Alto, Medio, Bajo del eje 2.

Nota: Objetivo 2.2.1: Mediante oficio 911-SC-2022-0964 de fecha 31 de marzo 2023, se indica que la unidad de tecnologías de Información está analizando información para proponer el proyecto de contratar el desarrollo de un nuevo sitio Web para el 2024.

Sobre el tema de la transparencia institucional, se informa que este asunto estuvo a cargo del proceso de Planificación y Control. Se anexa el documento oficializado para normar este asunto en la institución: PL-DR-014, Lineamiento sobre transparencia y acceso a la información.

Objetivo 2.2.2: El contrato para la adquisición de ERP está siendo administrado por la señora Karla Quirós Álvarez. Para este proyecto, la unidad de tecnologías de información tiene una participación limitada exclusivamente a brindar un soporte técnico.

Objetivo 2.3.1: Este riesgo no será considerado debido a los ajustes que la dirección aprobó sobre el plan estratégico institucional en los cuales, se estaría eliminando el objetivo estratégico de fortalecer el procesamiento y análisis de datos. Se adjuntó el plan de administración de los riesgos estratégicos, con la información requerida.



EJE 3: Gestión de Recursos Financieros y Materiales.

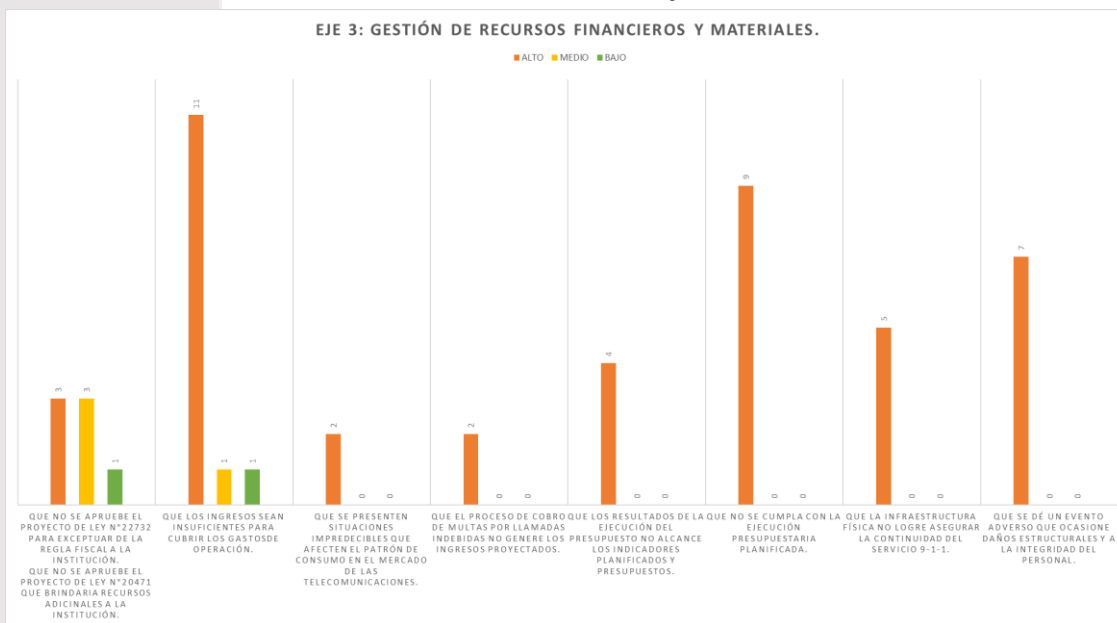


Gráfico: Visualizando los Riesgos Alto, Medio, Bajo del eje 3.

Nota: Objetivo 3.1.1: En las observaciones se detalla el cumplimiento de cada ítem y se indica cuales no corresponden a Finanzas.

Objetivo 3.1.2: En las observaciones se detalla el cumplimiento de cada ítem y se indica cuales no corresponden a Finanzas.

Objetivo 3.1.3: En las observaciones se detalla el cumplimiento de cada ítem y se indica cuales no corresponden a Finanzas.

Objetivo 3.1.4: En las observaciones se detalla el cumplimiento de cada ítem y se indica cuales no corresponden a Finanzas.

Objetivo 3.1.5: En las observaciones se detalla el cumplimiento de cada ítem y se indica cuales no corresponden a Finanzas.

Objetivo 3.2.1: En las observaciones se detalla el cumplimiento de cada ítem y se indica cuales no corresponden a Finanzas.

Objetivo 3.3.1: En las observaciones se detalla el cumplimiento de cada ítem y se indica cuales no corresponden a Finanzas.

Objetivo 3.3.2: En las observaciones se detalla el cumplimiento de cada ítem y se indica cuales no corresponden a Finanzas.



EJE 4: Gestión del Talento Humano.

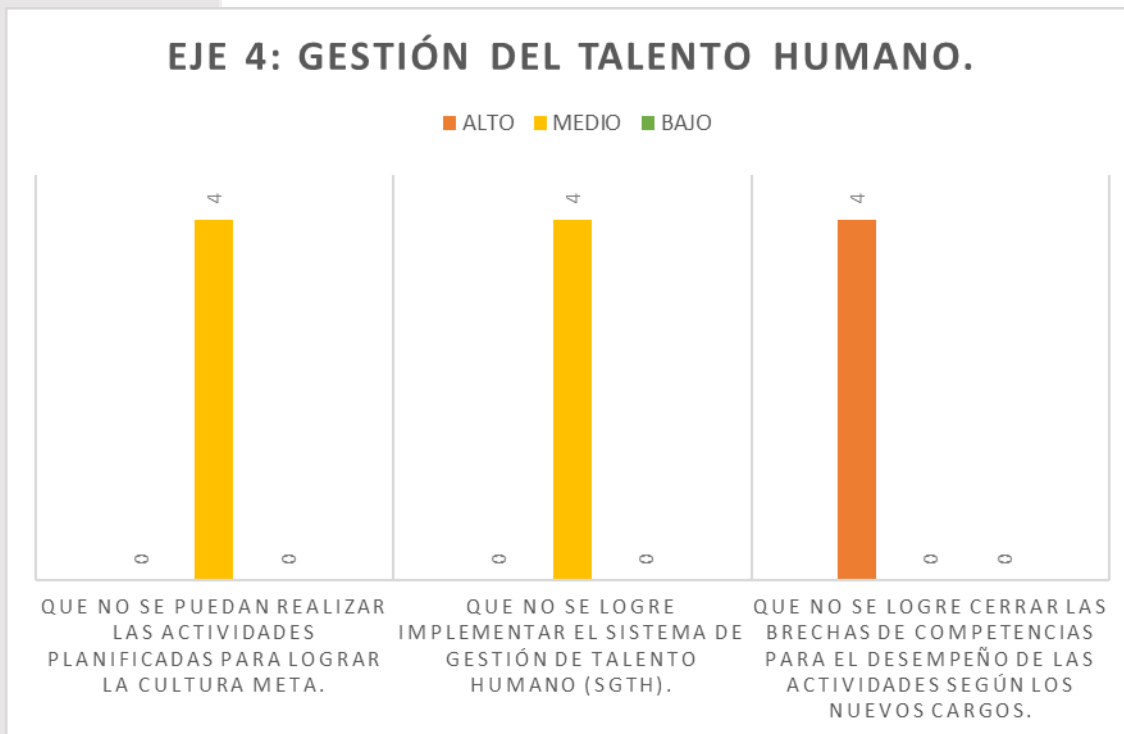


Gráfico: Visualizando los Riesgos Alto, Medio, Bajo del eje 4.

NOTA: Objetivos 4.1, 4.2 y 4.3: Mediante oficio 911-CH-2023-0802 del 17 de marzo de 2023 se señala que se está realizando una valoración de modificación presupuestaria 2023 para la adquisición de Bienes y servicios de Capital Humano, para cumplir con uno de los proyectos estratégicos asignados a esta instancia, por lo que se puede considerar que este eje se encuentra en proceso de cumplimiento.



SEVRI INSTITUCIONAL:

El SEVRI Institucional es una herramienta que permite a la institución identificar, evaluar y gestionar los riesgos a los que se enfrenta en su funcionamiento. Ayuda a proteger los intereses de la institución, mejorar la toma de decisiones y fortalecer la capacidad de adaptación ante situaciones adversas.

Mapeo General de Riesgos de Procesos

Como resultado de la valoración de riesgos en los Procesos y Comisiones institucionales, se han detectado un total de 109 posibles eventos que podrían impactar la consecución de los objetivos y propósitos de cada uno.

Para la clasificación anterior, se aplicó una valoración sobre el Nivel de Riesgo Residual (Riesgo después de controles), lo cual generó una puntuación con niveles de riesgos Leves, Intermedios, Críticos y Muy Críticos, según la tabla de criticidad establecida en el marco orientador institucional.

En los siguientes gráficos se detallan los riesgos de las gestiones que deben mitigar los macroprocesos, a continuación, se señalan:

Asesoría Jurídica.

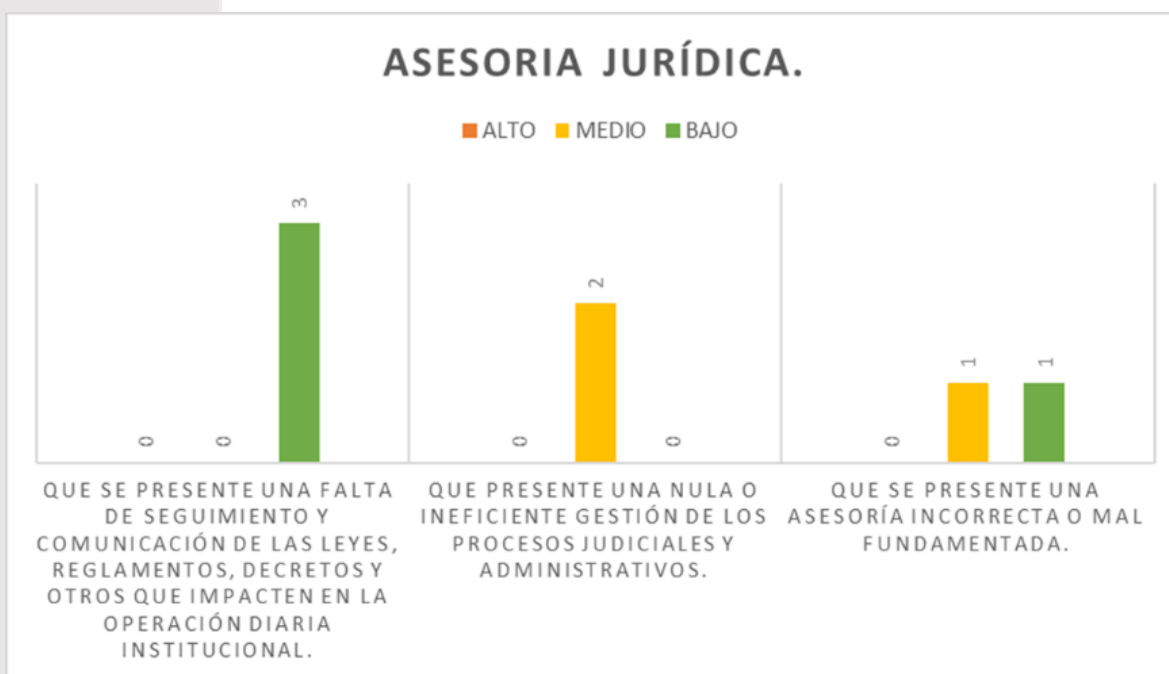


Gráfico: Visualizando los Riesgos Alto, Medio, Bajo del Asesoría Jurídica.



Nota: En este gráfico se observa que la pregunta uno (1) está dividido por tres (3) objetivos de riesgos, estos en riesgo bajo. La pregunta dos (2) presenta dos (2) objetivos, ambos se encuentran en riesgo medio. La pregunta tres (3) tiene dos (2) objetivos, uno (1) riesgo medio y otro en riesgo bajo.

Talento Humano.

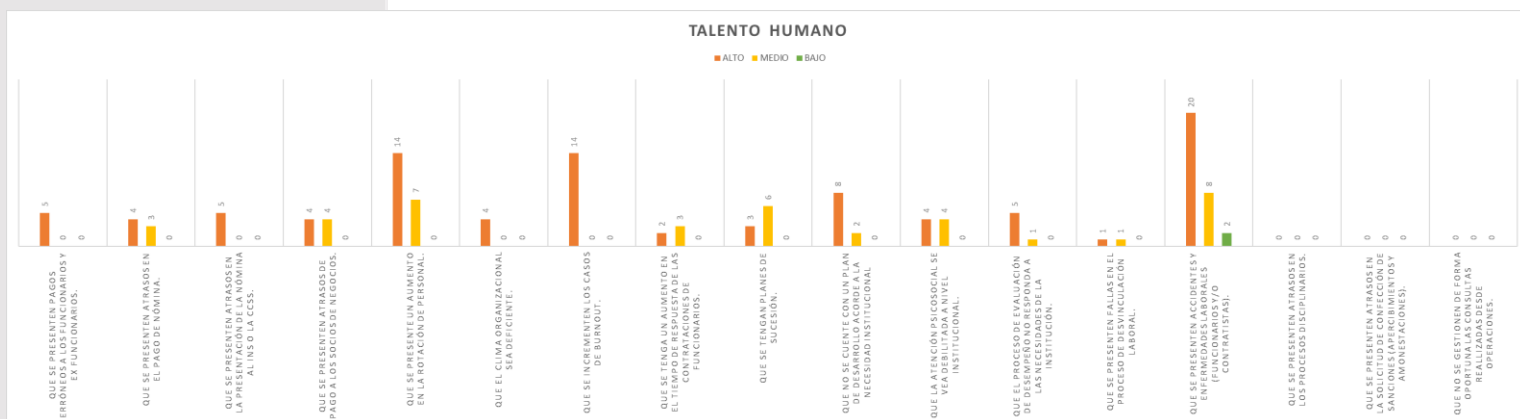


Gráfico: Visualizando los Riesgos Alto, Medio, Bajo de Talento Humano.

Nota: En este gráfico se observa que la pregunta uno (1) está dividido por cinco (5) objetivos de riesgos, los cuales son riesgo alto. La pregunta dos (2) presenta siete (7) objetivos, cuatro (4) se encuentran en riesgo alto y tres (3) se encuentran en riesgo medio. La pregunta tres (3) tiene cinco (5) objetivos, estos en riesgo alto. La pregunta cuatro (4) la conforma cuatro (4) objetivos en riesgo alto y cuatro (4) en riesgo medio. La pregunta cinco (5) la conforma veintiún (21) objetivos los cuales catorce (14) son riesgo alto y siete (7) son riesgo medio. La pregunta seis (6) tiene cuatro (4) objetivos, estos en riesgo alto. La pregunta siete (7) tiene catorce (14) objetivos los cuales todos están en riesgo alto. La pregunta ocho (8) está compuesta por dos (2) objetivos en riesgo alto y tres (3) en riesgo medio. La pregunta nueve (9) está compuesta por tres (3) objetivos en riesgo alto y seis (6) en riesgo medio. La pregunta diez (10) está compuesta por ocho (8) objetivos en riesgo alto y dos (2) en riesgo medio. La pregunta once (11) está compuesta por cuatro (4) objetivos de riesgo alto y cuatro (4) de riesgo medio. La pregunta doce (12) está compuesta por cinco (5) objetivos en riesgo alto y uno (1) en riesgo medio. La pregunta trece (13) está compuesta por un (1) objetivo de alto riesgo y uno (1) en riesgo medio.



La pregunta catorce (14) está compuesta por veinte (20) objetivos de riesgo alto, ocho (8) de riesgo medio y dos (2) en riesgo bajo.

Comisión Ética y Valores.



Gráfico: Visualizando los Riesgos Alto, Medio, Bajo de Comisión Ética y Valores.

Nota: En este gráfico se observa que la pregunta uno (1) está dividido por ocho (8) objetivos de riesgos, los cuales no presentan información del tipo de riesgo. La pregunta dos (2) presenta siete (7) objetivos, cuatro (4) se encuentran en riesgo alto y tres (3) se encuentran en riesgo medio. La pregunta tres (3) tiene cinco (5) objetivos, estos en riesgo alto.



Dirección.

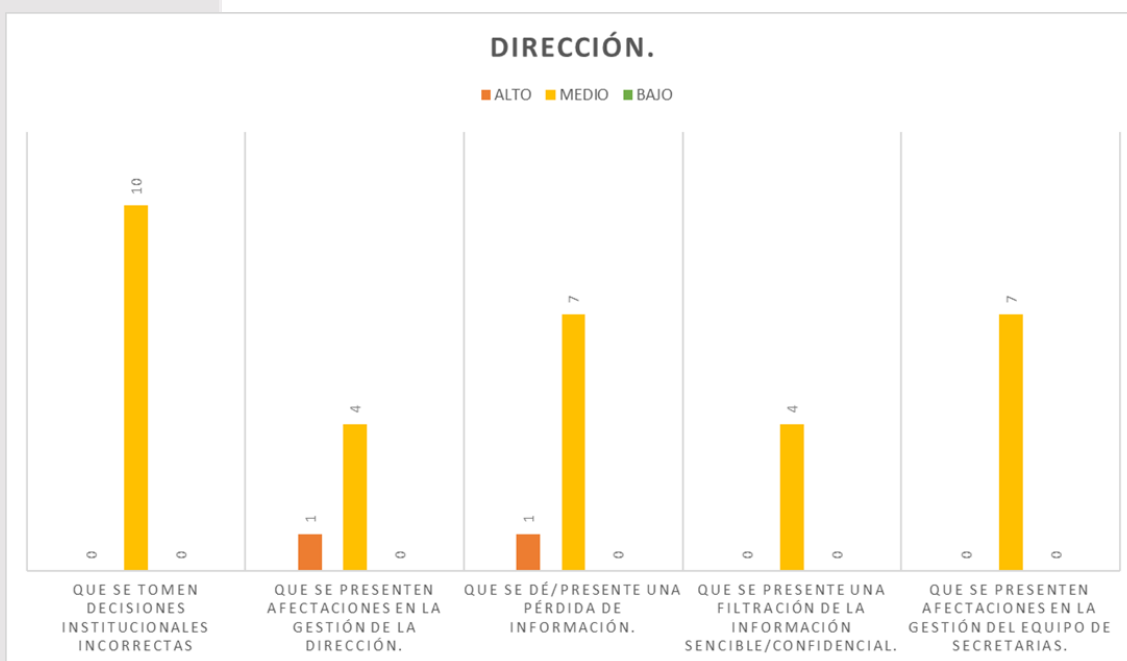


Gráfico: Visualizando los Riesgos Alto, Medio, Bajo de Dirección.

Nota: En este gráfico se observa que la pregunta uno (1) tiene diez (10) objetivos de riesgos, los cuales están riesgo medio. La pregunta dos (2) presenta cinco (5) objetivos, uno (1) se encuentra en riesgo alto y cuatro (4) se encuentran en riesgo medio. La pregunta tres (3) tiene ocho (8) objetivos, uno (1) en riesgo alto y siete (7) en riesgo medio. La pregunta cuatro (4) la conforma cuatro (4) objetivos en riesgo medio. La pregunta cinco (5) la conforma siete (7) objetivos los cuales están riesgo medio.



Finanzas.

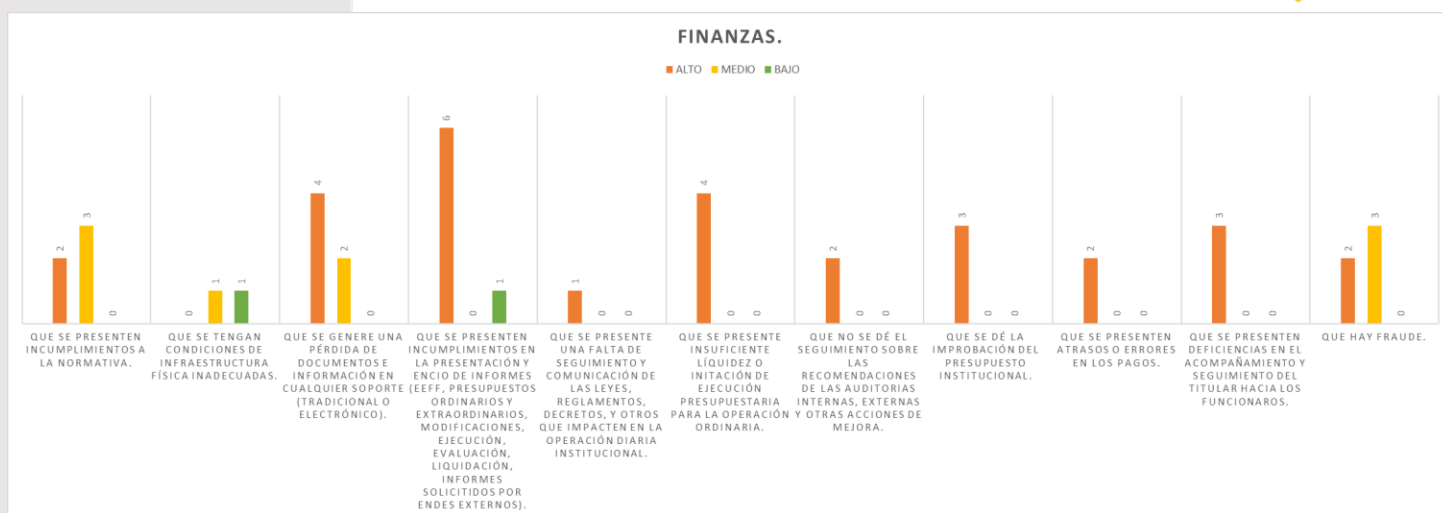


Gráfico: Visualizando los Riesgos Alto, Medio, Bajo de Finanzas.

Nota: En este gráfico se observa que la pregunta uno (1) está dividido por cinco (5) objetivos de riesgos, de los cuales dos (2) son riesgo alto y tres (3) son riesgo medio. La pregunta dos (2) presenta un (1) objetivo en riesgo medio y otro es riesgo bajo. La pregunta tres (3) tiene seis (6) objetivos, cuatro (4) en riesgo alto y dos (2) en riesgo bajo. La pregunta cuatro (4) la conforma siete (7) en riesgo alto y uno (1) en riesgo medio. La pregunta cinco (5) la conforma un (1) objetivo el cual se encuentra en riesgo alto. La pregunta seis (6) tiene cuatro (4) objetivos, estos en riesgo alto. La pregunta siete (7) tiene dos (2) objetivos los cuales están en riesgo alto. La pregunta ocho (8) está compuesta por tres (3) objetivos en riesgo alto. La pregunta nueve (9) está compuesta por dos (2) objetivos en riesgo alto. La pregunta diez (10) está compuesta por tres (3) objetivos en riesgo alto. La pregunta once (11) está compuesta por dos (2) preguntas de riesgo alto y tres (3) de riesgo medio.



Gestión Ambiental.

GESTIÓN AMBIENTAL	
PREGUNTAS	ACCIONES
Que se presenten dificultades en la ejecución de las reuniones.	<ul style="list-style-type: none"> • ACTA DE REUNIÓN_CAI_2022_06_09_1. • ACTA DE REUNIÓN_CAI_2022_10_19. • Pliego de condiciones – UPS.
Que se presenten dificultades en las actividades de la Comisión.	<ul style="list-style-type: none"> • Concientización y Capacitación. o Acciones de Capacitación. • Delegación de Coordinador Macroproceso. o Generación de oficios y documentos. • Involucramiento de Dirección. o 911-DI-2022-3301 Autorización para realizar Actividad de Siembra de Árboles. • Participación de Actividades de Capacitación del DIGECA. o RAEE • Proyecto de Exclusión Regla Fiscal. o Ley 10307 Resello eliminación de la Regla Fiscal para el 911
Que se presenten inconvenientes en la elaboración y presentación del Informe de PGAI.	<ul style="list-style-type: none"> • Concientización y Capacitación. • Delegación de Coordinador Macroproceso. o Generación de oficios y documentos. • Elaboración del Plan anual 2022 del PGAI. o Informe anual 2022 PGAI Sistema de Emergencias 9-1-1 • Formatos de control de Gestión Ambiental.
Que a la Comisión no se le dé continuidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Concientización y Capacitación. o Acciones de Capacitación. • Elaboración del Plan anual 2022 del PGAI. o Informe anual 2022 PGAI Sistema de Emergencias 9-1-1 • Involucramiento de Dirección. o 911-DI-2022-3301 Autorización para realizar Actividad de Siembra de Árboles.
Que no sean atendidas las recomendaciones y mejoras planteadas por la CAI.	<ul style="list-style-type: none"> • Delegación de Coordinador Macroproceso. o Generación de oficios y documentos. • Elaboración y Solicitud Presupuesto 2022. o 911-CH-2022-1467-Presentación del presupuesto 2023 de la Comisión de Gestión Ambiental Institucional. • Involucramiento de Dirección. o 911-DI-2022-3301 Autorización para realizar Actividad de Siembra de Árboles.
Que se presenten inconvenientes en la elaboración y presentación del Informe de PBAE.	<ul style="list-style-type: none"> • Concientización y Capacitación. • Formatos de control de Gestión Ambiental. • Informe PBAE 2022. o FORMATO INFORME FINAL CCC 2022. • Involucramiento de Dirección. o 911-DI-2022-3301 Autorización para realizar Actividad de Siembra de Árboles.

Visualizando información de Gestión Ambiental.



Operaciones.

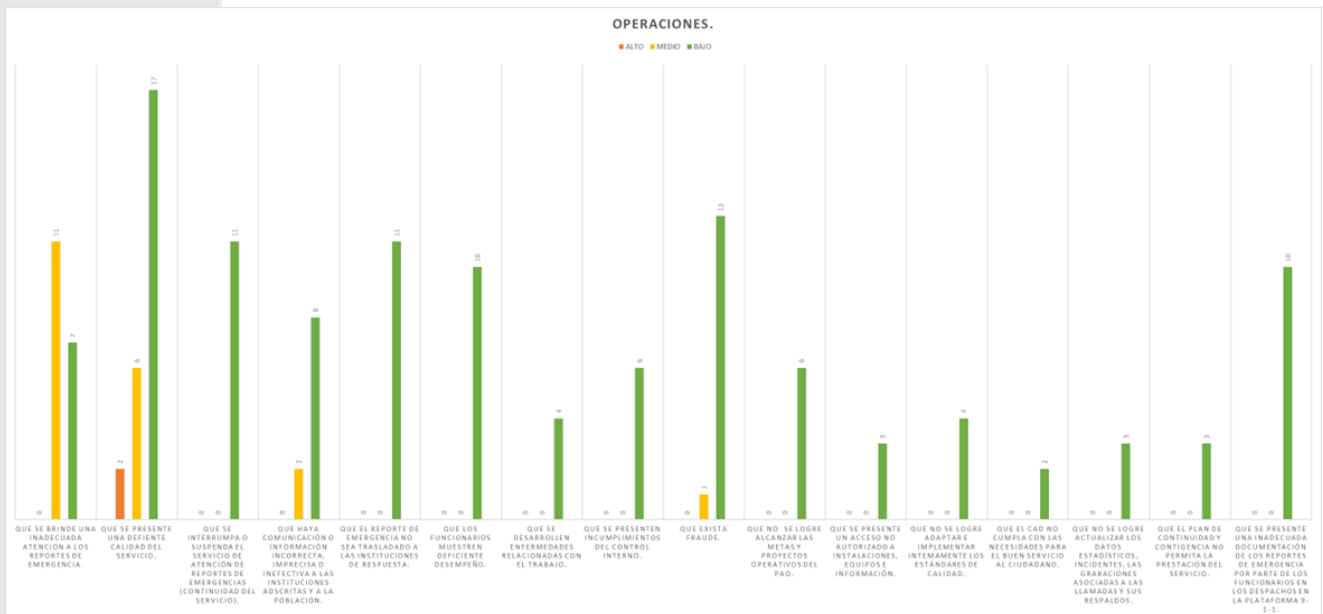


Gráfico: Visualizando los Riesgos Alto, Medio, Bajo de Operaciones.

Nota: En este gráfico se observa que la pregunta uno (1) está dividido por dieciocho (18) objetivos de riesgo, los cuales once (11) en riesgo medio y siete (7) en riesgo bajo. La pregunta dos (2) presenta veinticinco (25) objetivos, diecisiete (17) se encuentran en riesgo alto, seis (6) en riesgo medio y dos (2) en riesgo bajo. La pregunta tres (3) tiene once (11) objetivos, estos en riesgo bajo. La pregunta cuatro (4) la conforma dos (2) objetivos en riesgo medio y ocho (8) en riesgo bajo. La pregunta cinco (5) la conforma once (11) objetivos los cuales se encuentran en riesgo bajo. La pregunta seis (6) tiene diez (10) objetivos, estos en riesgo bajo. La pregunta siete (7) tiene cuatro (4) objetivos los cuales están en riesgo bajo. La pregunta ocho (8) está compuesta por seis (6) objetivos en bajo riesgo. La pregunta nueve (9) está compuesta por un (1) objetivo en riesgo medio y doce (12) en riesgo bajo. La pregunta diez (10) está compuesta por seis (6) objetivos los cuales están en riesgo bajo. La pregunta once (11) está compuesta por tres (3) preguntas de riesgo bajo. La pregunta doce (12) está compuesta por cuatro (4) objetivos de riesgo bajo. La pregunta trece (13) está compuesta por dos (2) objetivos de riesgo bajo.



La pregunta catorce (14) está compuesta por tres (3) objetivos de riesgo, estos en riesgo bajo. La pregunta quince (15) está compuesta por tres (3) objetivos los cuales están en riesgo bajo. La pregunta dieciséis (16) está compuesta por diez (10) objetivos estos en riesgo bajo.

Proceso de archivo.

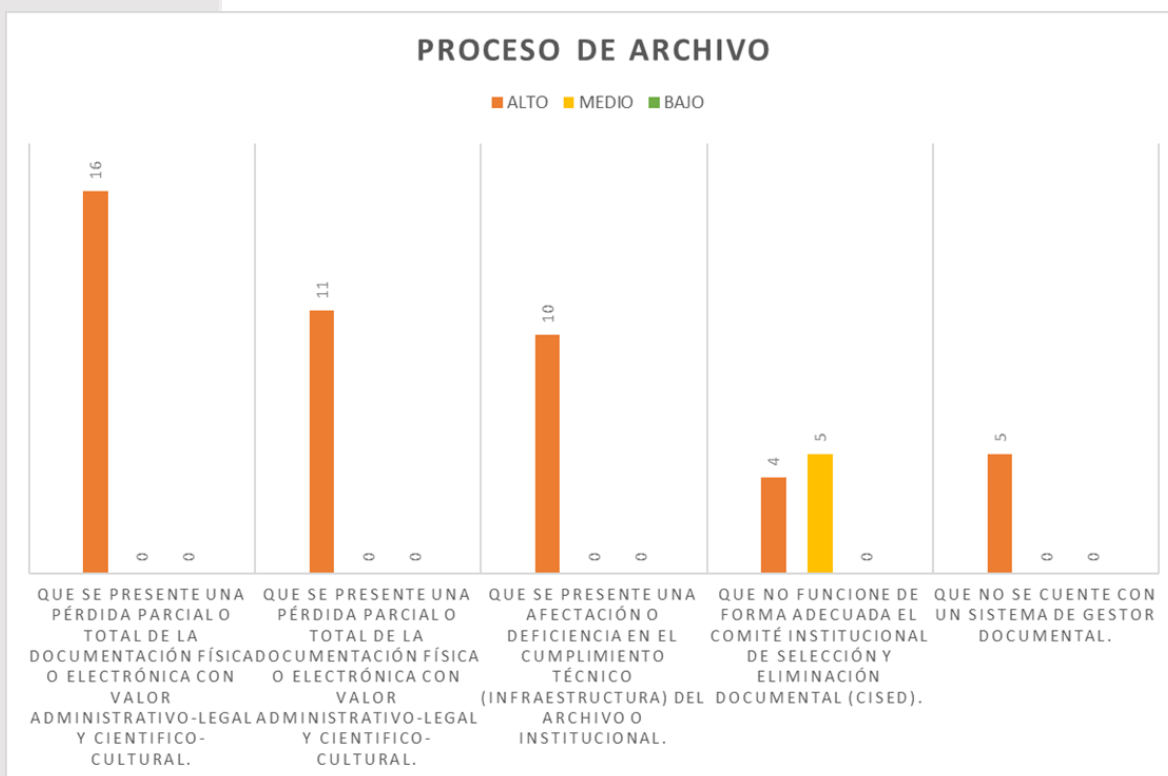


Gráfico: Visualizando los Riesgos Alto, Medio, Bajo de Proceso de Archivo.

Nota: En este gráfico se observa que la pregunta uno (1) está dividido por dieciséis (16) objetivos de riesgos, los cuales están riesgo alto. La pregunta dos (2) presenta once (11) objetivos, los cuales encuentran en riesgo alto. La pregunta tres (3) tiene diez (10) objetivos, estos en riesgo alto. La pregunta cuatro (4) la conforma cuatro (4) objetivos en riesgo alto y cinco (5) objetivos en riesgo medio. La pregunta cinco (5) la conforma cinco (5) objetivos los cuales son riesgo alto.



Planificación.

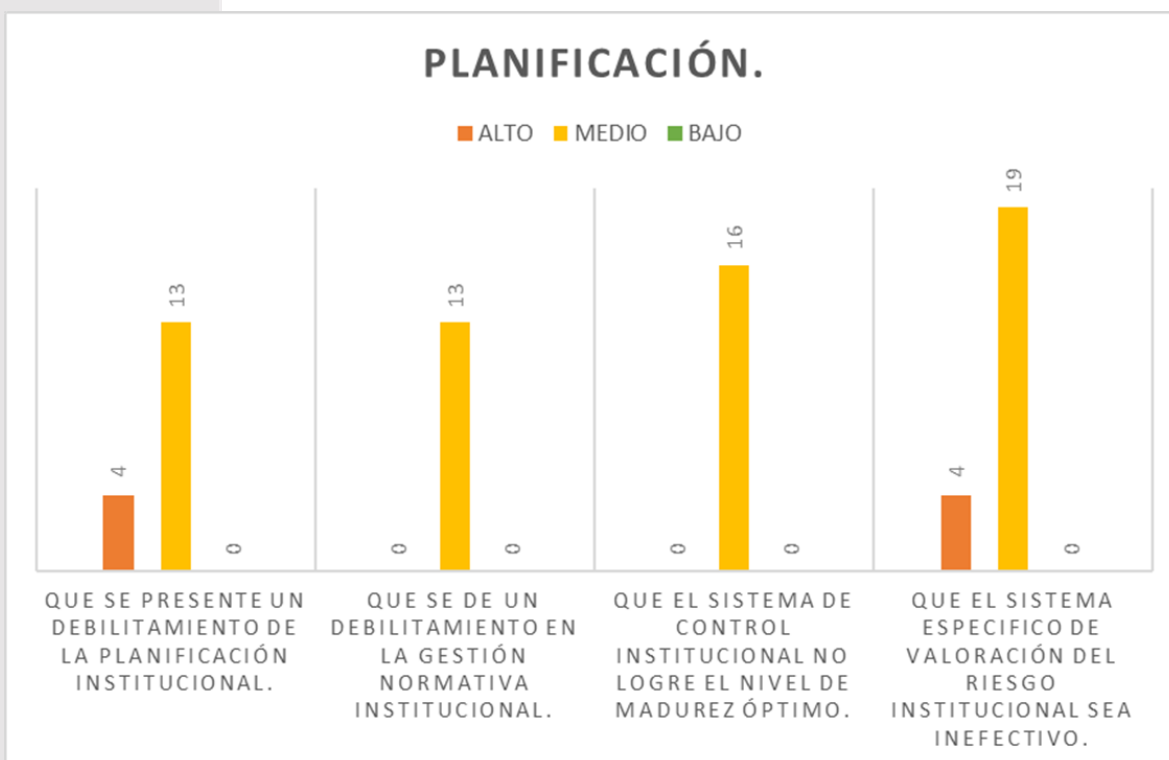


Gráfico: Visualizando los Riesgos Alto, Medio, Bajo de Planificación.

Nota: En este gráfico se observa que la pregunta uno (1) está dividido por diecisiete (17) objetivos de riesgos, los cuales cuatro (4) están riesgo alto y trece (13) en riesgo medio. La pregunta dos (2) presenta trece (13) objetivos, los cuales se encuentran en riesgo medio. La pregunta tres (3) tiene dieciséis (16) objetivos, estos en riesgo medio. La pregunta cuatro (4) la conforma veintitrés (23) objetivos, los cuales se dividen en cuatro (4) en riesgo alto y diecinueve (19) en riesgo medio.



Proveeduría.

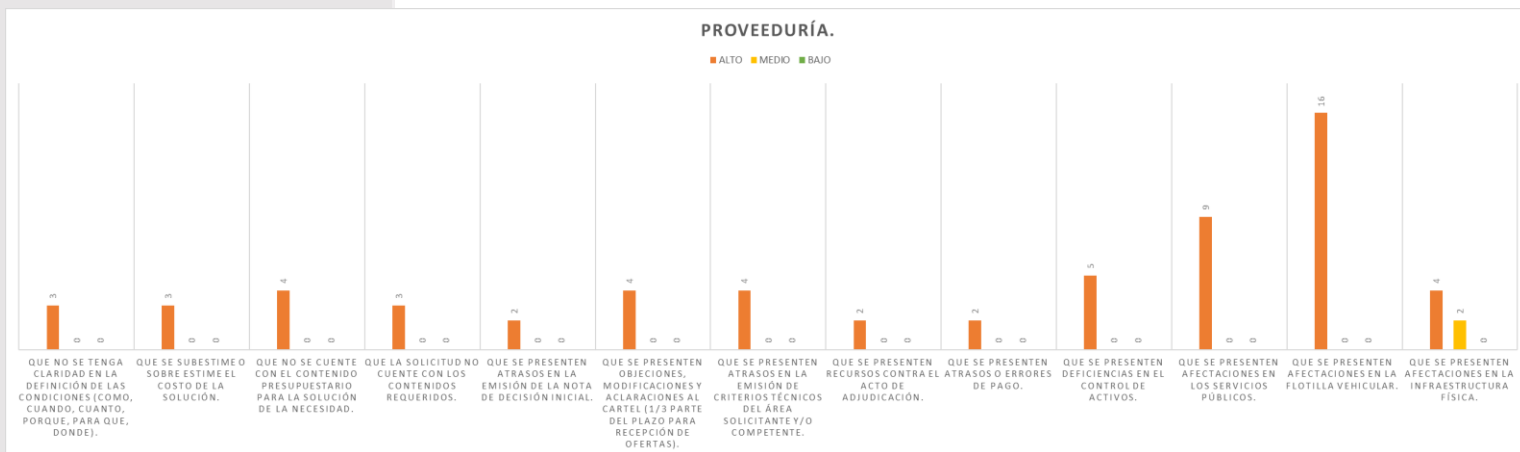


Gráfico: Visualizando los Riesgos Alto, Medio, Bajo de Proveeduría.

Nota: En este gráfico se observa que la pregunta uno (1) está dividido por tres (3) objetivos de riesgos, los cuales están en riesgo alto. La pregunta dos (2) presenta tres (3) objetivos, las cuales se encuentran en riesgo alto. La pregunta tres (3) tiene cuatro (4) objetivos, estos en riesgo alto. La pregunta cuatro (4) la conforma tres (3) objetivos en riesgo alto. La pregunta cinco (5) la conforma dos (2) objetivos los cuales están en riesgo alto. La pregunta seis (6) tiene cuatro (4) objetivos, estos en riesgo alto. La pregunta siete (7) tiene cuatro (4) objetivos los cuales todos están en riesgo alto. La pregunta ocho (8) está compuesta por dos (2) objetivos en riesgo alto. La pregunta nueve (9) está compuesta por dos (2) objetivos en riesgo alto. La pregunta diez (10) está compuesta por cinco (5) objetivos en riesgo alto. La pregunta once (11) está compuesta por nueve (9) objetivos de riesgo alto. La pregunta doce (12) está compuesta por dieciséis (16) objetivos de riesgo alto. La pregunta trece (13) está compuesta por cuatro (4) objetivos de riesgo alto y dos (2) de riesgo medio.



Relaciones Públicas.

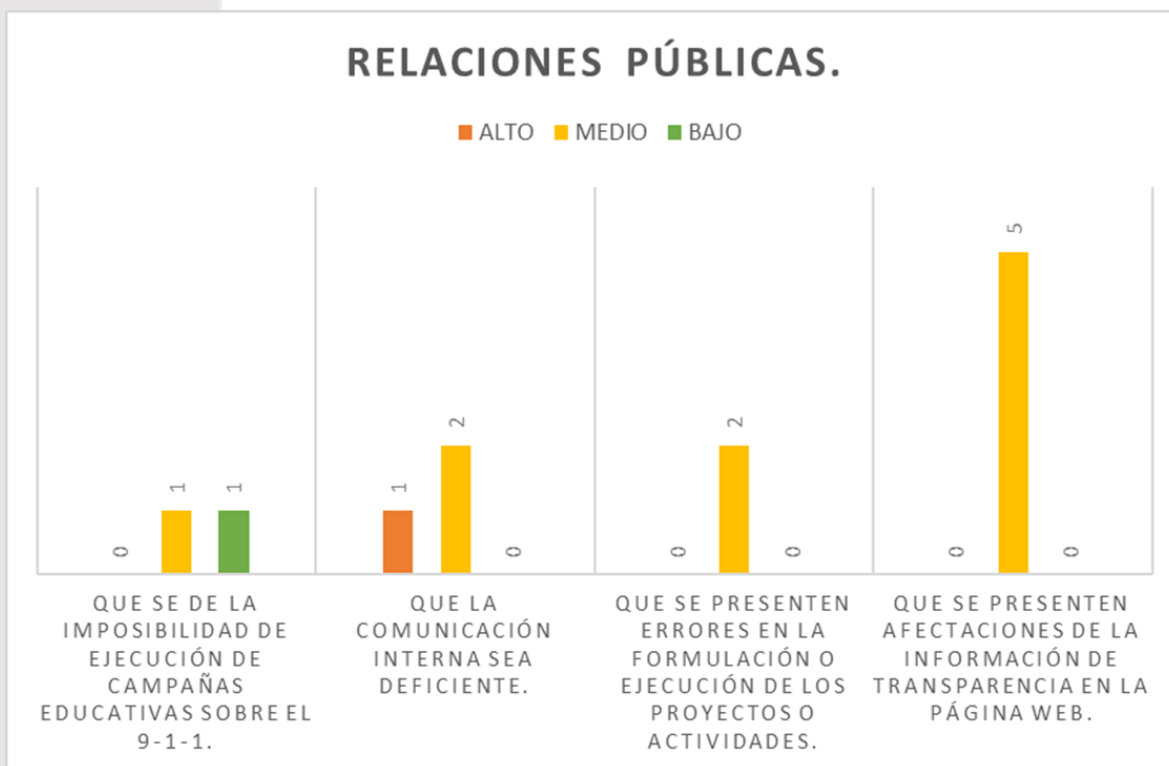


Gráfico: Visualizando los Riesgos Alto, Medio, Bajo de Relaciones Públicas.

Nota: En este gráfico se observa que la pregunta uno (1) está dividido por dos (2) objetivos de riesgos, los cuales uno (1) es de riesgo medio y uno (1) es riesgo bajo. La pregunta dos (2) presenta tres (3) objetivos, uno (1) se encuentra en riesgo alto y dos (2) se encuentran en riesgo medio. La pregunta tres (3) tiene dos (2) objetivos, estos en riesgo medio. La pregunta cuatro (4) la conforma cinco (5) objetivos en riesgo medio.



Salud Ocupacional.

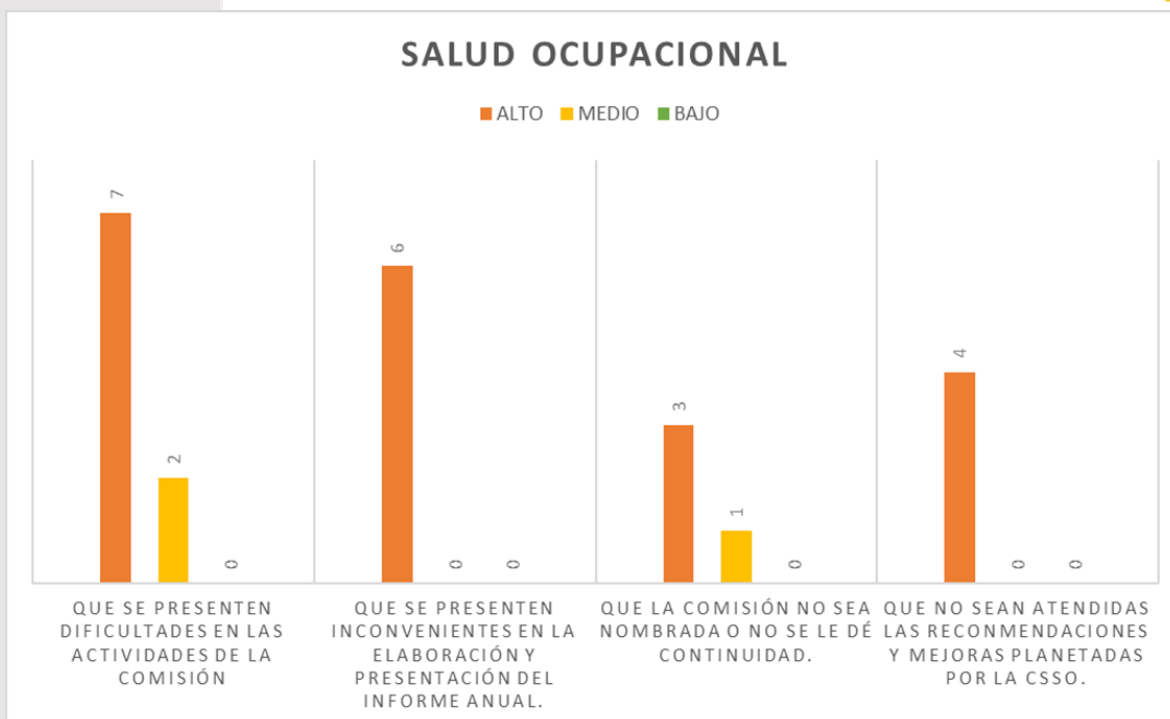


Gráfico: Visualizando los Riesgos Alto, Medio, Bajo de Salud Ocupacional.

Nota: En este gráfico se observa que la pregunta uno (1) está dividido por nueve (9) objetivos de riesgos, los cuales siete (7) son riesgo alto y dos (2) en riesgo medio. La pregunta dos (2) presenta seis (6) objetivos, estos se encuentran en riesgo alto. La pregunta tres (3) tiene cuatro (4) objetivos, tres (3) en riesgo alto y uno (1) en riesgo medio. La pregunta cuatro (4) la conforma cuatro (4) objetivos en riesgo alto.



Tecnologías de Información y Comunicación.

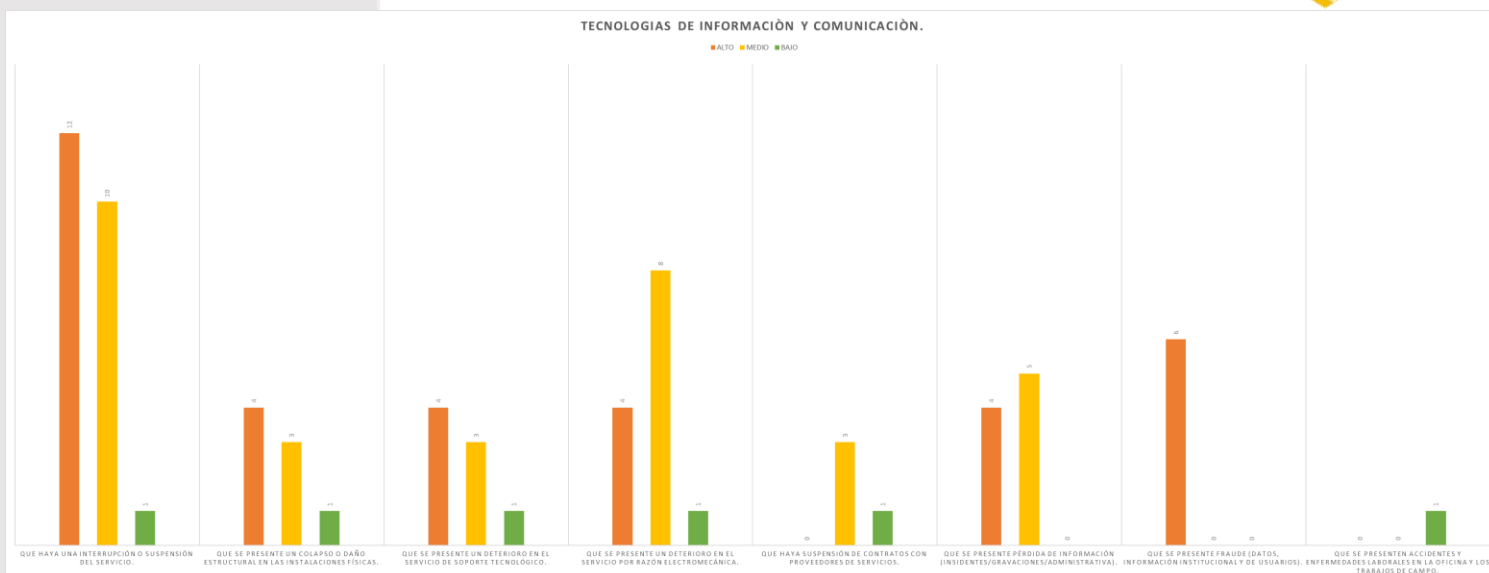


Gráfico: Visualizando los Riesgos Alto, Medio, Bajo de Tecnologías de Información y Comunicación.

Nota: En este gráfico se observa que la pregunta uno (1) está dividida por veintitrés (23) objetivos de riesgos, los cuales doce (12) son riesgo alto, diez (10) son riesgo medio y uno (1) es riesgo bajo. La pregunta dos (2) presenta ocho (8) objetivos, cuatro (4) se encuentran en riesgo alto, tres (3) se encuentran en riesgo medio y uno (1) en riesgo bajo. La pregunta tres (3) presenta ocho (8) objetivos, cuatro (4) se encuentran en riesgo alto, tres (3) se encuentran en riesgo medio y uno (1) en riesgo bajo. La pregunta cuatro (4) la conforma cuatro (4) en riesgo alto, ocho (8) en riesgo medio y uno (1) en riesgo medio. La pregunta cinco (5) la conforma cuatro (4) objetivos los cuales tres (3) son riesgo medio y uno (1) es riesgo bajo. La pregunta seis (6) tiene nueve (9) objetivos, los cuales tiene cuatro (4) en riesgo alto y cinco (5) en riesgo medio. La pregunta siete (7) tiene seis (6) objetivos los cuales todos están en riesgo alto. La pregunta ocho (8) está compuesta por un (1) objetivo en riesgo bajo.



Cumplimiento de las recomendaciones giradas por la Auditoría Externa.

CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES GIRADAS POR LA AUDITORÍA EXTERNA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021.			
PREGUNTAS	CUMPLIDO	NO CUMPLIDO	EN PROCESO
Se incurrió en el pago de intereses por deuda con Tributaación Directa, por la compensación de impuestos de renta y del valor agregado, de lo cual, se está a la espera del análisis por parte de la Administración, de posibles responsabilidades.		X	
No se rebajan las cargas sociales de aquellos pagos por sentencias judiciales relacionadas con reclamos de casos relacionados con el pago de planilla.			X
No se ha logrado actualizar p ajustar los contables de varios activos fijos, cuyo costo no incluye el pago de impuestos, quedándose a la espera de una solución por parte del proveedor del sistema ERP.	X		
Se procedió al envío de confirmaciones de las cuentas bancarias, las inversiones, de las cuales: El Banco Nacional Popular y Desarrollo Comunal no ha dado respuesta respecto a los saldos de las inversiones, ni de las cuentas bancarias. El Banco Nacional de Costa Rica, envió certificación de las inversiones, pero no a dado respuesta respecto a los de las cuentas bancarias. Como procedimientos alternativos de verificación de cuentas se revisan los estados de cuenta bancarios y de inversiones al 31 de diciembre 2021, no obstante, es importante que la administración de seguimiento al proceso de confirmación correspondiente. ¿Se ha realizado este seguimiento?	X		
Proceder a implantar una política de capitalización y de deterioro de los activos depreciables en el Sistema de Emergencias 9-1-1, tal y como se ha recomendado en auditorías anteriores.	X		
Proceder a crear una política de estimación según lo indica la norma NICSP, en la sección de "Deterioro del valor e incobrabilidad de activos financieros" E. 4.5 Deterioro de valor: Matriz de provisión: Una entidad calcula el deterioro del valor de la parte garantizada de sus préstamos y cuentas por cobrar sobre la base de una matriz de provisión que especifica tasas fijas de provisión según el número de días transcurridos desde que el préstamo ha sido clasificado como incumplido (cero por ciento para menos de 90 días, 20 por ciento entre 90 y 180 días, 50 por ciento entre 181 y 365 días y 100 por ciento para más de 365 días). Comentario de la administración: No existen cuentas por cobrar que sean susceptibles de deterioro, las cuentas por cobrar son estimaciones en base a declaraciones juradas de saldos, el proceso de recaudo de ingresos es vía declaración jurada y no existe un proceso de facturación comercial o de servicio que amerite una incobrabilidad. El nuevo proyecto de Ley amplía sobre la posibilidad de tener acceso a la información impositiva del operador para verificar la base de cálculo de la tasa de financiamiento, sin embargo, esto tampoco provocará (sic) un registro de cuentas por cobrar que experimenten algún tipo de antigüedad por concepto de facturación de ingresos. La Auditoría Externa, en su seguimiento señala Pendiente, al 31 diciembre 2021 las cuentas a cobrar a más de 180 días son las siguientes: y detalla una lista de cuentas por cobrar.			X
Actualizar, implementar y divulgar políticas y procedimientos internos por escrito, que establezcan los lineamientos a seguir por parte de los funcionarios del Sistema de Emergencias 9-1-1 en la realización de sus labores, con el fin fortalecer la estructura de control interno.			X
Se recomienda levantar un listado de los operadores activos y verificar que estas estén declarando mensualmente y realizando el pago respectivo.			X
señala que el departamento de contabilidad no cuenta con procedimientos Se contables.			X
Se recomienda, actualizar, implementar y divulgar políticas y procedimientos internos por escrito, que establezcan los lineamientos a seguir por parte de los funcionarios del Sistema de Emergencias 9-1-1 en la realización de sus labores, con el fin fortalecer la estructura de control interno.			X
Con respecto a la Revisión y Análisis del grado de cumplimiento de las NICSP. Se señala que al 31 diciembre 2021 se evidencia en las notas a los estados financieros que la entidad hace declaración explícita y sin reservas que los Estados Financieros cumplen con las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP), con excepción de los transitorios que la Entidad se acogió, brechas en NICSP que no tienen transitorios y que fueron comunicadas o alguna autorización expresa de la Contabilidad Nacional. La entidad presenta la Declaración Explícita y sin Reservas de la aplicación de NICSP, sin embargo, está pendiente la existencia de Manuales Contables que están en proceso de formalización. Indicar si ya fue cumplida o aún continúan pendientes, de haberse cumplido, demostrar evidencia o la ruta donde se puedan plasmar estos Manuales Contables.			X

Fuente: Oficio 911-DI-2023-0354 del 09/02/2023



Seguimiento a Disposiciones de la Contraloría General de la República.
Informe DFOE-GOB-IF-00010-2021 del 10/12/2021

SEGUIMIENTOS A DISPOSICIONES DE LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA.			
PREGUNTAS	CUMPLIDO	NO CUMPLIDO	EN PROCESO
1.1 Certificación en donde se acredite que la estrategia fue definida y oficializada.	X		
1.2 Informe de avance en la implementación de la estrategia.			X
1.3 Informe avance en la implementación de la estrategia			X
1.4 Enviar certificación de la realización del análisis de brechas y que se definieron acciones orientadas al cierre de brechas.	X		
1.5 Certificación que detalle la ejecución de dichas acciones.			X
1.6 Enviar certificación donde se acredite que se revisó y ajustó el Manual de gestión presupuestaria.	X		
1.7 Certificación que acredite el inicio de la implementación de los ajustes efectuados a dicho Manual			X
1.8 Certificación que acredite la elaboración, aprobación y divulgación del manual de procedimientos que regule los procesos relativos a la gestión administrativa.			X
1.9 Certificación de implementación del manual de procedimientos de gestión administrativa / Debe incluir la descripción de 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, los elementos de control que regulen la actividad de cada proceso.			X
1.10 Certificación que acredite que se revisó y ajustó la Guía de seguimiento y evaluación.			X
1.11 Certificación que acredite el inicio de la implementación de dicha guía.			X
2.1 Traslado de instrumento debidamente completado.	X		

Fuente: Planificación y Control



CONCLUSIONES:

Como resultado del seguimiento efectuado de autoevaluación se tiene treinta (30) sugerencias, de las cuales, se determinó que veintiuna (21) fueron cumplidas y nueve (9) están parcialmente cumplidas. El SEVRI Estratégico tiene ciento veinte dos (122) objetivos, se dividen en alto, medio, y bajo dependiendo del nivel de riesgo, de las cuales, se determinó que tenemos setenta y ocho (78) en riesgo alto, treinta (30) presenta riesgo medio y catorce (14) presentan un riesgo bajo. En SEVRI Institucional se tiene seiscientos cuarenta y dos (642) objetivos de riesgos, estos son treientos uno (301) en riesgo alto, doscientos veinticinco (225) de riesgo medio y ciento dieciséis (116) de riesgo bajo. En cumplimiento de las recomendaciones giradas por la auditoría externa al 31 de diciembre del 2021 se tienen nueve (9) recomendaciones, estas se dividen en una (1) no cumplida, seis (6) en proceso y tres (3) cumplidas. En seguimientos a disposiciones de la Contraloría general de la república se tiene catorce (14) recomendaciones, de las cuales se tienen nueve (9) no cumplidas, una (1) en proceso y cuatro (4) cumplidas.

En relación con el cumplimiento de las recomendaciones y objetivos emitidos, se evidencia que existe voluntad de la Administración para la atención de las mismas e incluso es importante mencionar que dicha implementación se ve fortalecida por una actividad de seguimiento permanente, sistemática y debidamente sustentada, en la que interactúan la Administración Activa y la Auditoría, para potenciar de modo continuo el Sistema de Control Interno, en procura de la consecución de los objetivos institucionales.

No obstante, si bien la justificación del plazo de cumplimiento de algunas recomendaciones y objetivos para ejecutarse es razonable, no se exime a la Administración de la responsabilidad que implica su desatención en el tiempo respectivo o que se replique y materialice el riesgo en condiciones futuras, similares a hoy día.

En cuanto a las recomendaciones de la Auditoría Externa, de la información que presentó la Administración en los últimos documentos, los cuales fundamentan este informe, se detallaron las acciones concretas que han venido implementando para la atención de esas recomendaciones y se evidenció el compromiso y el esfuerzo significativo para mejorar y fortalecer el sistema de control interno, en materia financiero contable.

Lo mismo sucede con las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República, se están realizando las acciones para su debido cumplimiento en tiempo y forma.

Se detallan las siguientes tablas con el detalle por proceso de cada herramienta.



AUTOEVALUACIÓN SCI.			
NO CUMPLIDAS	EN PROCESO	CUMPLIDAS	TOTAL
0	9	21	30

SEVRI ESTRATÉGICO (OBJETIVOS).			
ALTO	MEDIO	BAJO	TOTAL
78	30	14	122

SEVRI INSTITUCIONAL (OBJETIVOS).			
ALTO	MEDIO	BAJO	TOTAL
301	225	116	642

CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES GIRADAS POR LA AUDITORÍA EXTERNA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021.			
NO CUMPLIDAS	EN PROCESO	CUMPLIDAS	TOTAL
1	6	3	9

SEGUIMIENTO A DISPOSICIONES DE LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA.			
NO CUMPLIDAS	EN PROCESO	CUMPLIDAS	TOTAL
9	0	3	12



Observaciones realizadas al informe borrador:

- 1- Comisión ética y valores (SEVRI Institucional) realiza los siguientes comentarios, Oficio 911-DI-2023-1555, del 29 mayo 2023.

En este gráfico se observa que la pregunta uno (1) está dividido por ocho (8) objetivos de riesgos, los cuales no presentan información del tipo de riesgo.

Lo anterior debido a que la valoración del riesgo no contempla, al menos según lo indicado por Control Interno, acciones de nuestra parte.

La pregunta dos (2) presenta siete (7) objetivos, cuatro (4) se encuentran en riesgo alto y tres (3) se encuentran en riesgo medio.

Es correcto, sin observaciones.

La pregunta tres (3) tiene cinco (5) objetivos, estos en riesgo alto.

Es correcto, sin observaciones."

- 2- Proveeduría (SEVRI Institucional) realiza los siguientes comentarios

- 1.1. En la primera pregunta los primeros cuatro objetivos no los controla proveeduría.
- 1.2. En la pregunta cinco se corrige el objetivo cinco con el nuevo RICP y el procedimiento que se está proponiendo.
- 1.3. En la pregunta seis podría esta vinculados con los primeros cuatro objetivos.
- 1.4. En la pregunta siete se indica que no los controla Proveeduría, aunque se encuentra regulado en el RICP y los procedimientos.
- 1.5. En la pregunta ocho, se menciona que esta fuera de control por parte de Proveeduría, la norma actualmente lo regula mejor.
- 1.6. En la pregunta nueve, se expresa que se tienen controles para minimizar el riesgo.
- 1.7. En la pregunta diez, igualmente se indica se tienen controles en la gestión diaria y se está depurando el sistema con errores del pasado.
- 1.8. En la pregunta once, se anota que se tiene el respaldo de plantas y tanque de agua.
- 1.9. En la pregunta doce se hace de conocimiento que se tiene un plan de mantenimiento.



1.10. En la pregunta trece, se manifiesta que se tiene el contrato de mantenimiento y plan de mantenimiento regular, falta un centro alterno.

3- Contratación Administrativa (Autoevaluación SCII), realiza los siguientes comentarios.

1.11. En la pregunta cuatro, responde se mantiene, la situación y se espera tener actualizado y depurado el sistema en julio 2023.

1.12. En la pregunta cinco, se comenta que, se regula en la norma interna RICP y el procedimiento existente.

1.13. En la pregunta seis, se dice que se regula en los procedimientos.

1.14. En la pregunta siete, se manifiesta que se cumple con los requerimientos del sistema, según procedimientos y el mismo SICOP.

4- Planificación y Control (Seguimiento a Disposiciones de la C.G.R.) mediante 911-PL-2023-1529 del 26 mayo 2023, se hizo de conocimiento lo siguiente.

1. Sobre el tema de riesgos asociados al Plan Estratégico Institucional, efectivamente a luz de las modificaciones aplicadas en el documento, se está realizando la actualización del SEVRI-Estratégico, para lo cual se estará convocando al Comité para su validación y aprobación. Se estima esta actividad se desarrolle en el mes de junio 2023.

2. En relación con las recomendaciones de la Contraloría General de la República sobre la Auditoria de Gestión para Resultados el informe DFOE-GOB-IF-00010-2021 del 10/12/2021, se procedió a realizar los cambios en el cuadro en las etapas donde se anotó no cumplido a en proceso, porque aún no se encuentra vencida la disposición.