

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

- ✓ *Servicio de auditoría externa de carácter especial orientado a la identificación de riesgo de fraude*
- ✓ *Informe Final*

INFORME PARA ATESTIGUAR DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Señora
Adirman Miranda Mejía, Directora
Sistema de Emergencias 9-1-1

Fuimos contratados por el *Sistema de Emergencias 9-1-1*, para conducir una revisión externa de atestiguamiento (Norma Internacional sobre Servicios Relacionados NISR 4400, aplicable a trabajos con procedimientos convenidos) para evaluar la exposición al riesgo de fraude del Sistema de Emergencias 9-1-1, mediante la aplicación de procedimientos de auditoría que permitan obtener evidencia suficiente y apropiada para emitir criterio sobre dicha exposición para el período comprendido del 01 de enero al 31 diciembre del 2023, y con el objeto de comprobar la administración adecuada de las transacciones y aspectos de control tanto operativos como financieros, referentes a los procesos en el *Sistema de Emergencias 9-1-1*, en aquellas áreas que se consideren críticas en relación con el riesgo de que la Institución sea objeto de fraudes, internos y externos, todo de conformidad con lo requerido por la Contraloría General de la República en los informes de evaluación del índice de Gestión Institucional.

Objetivo

Nuestro servicio consistió en evaluar de manera objetiva la eficacia y observancia de las políticas, metodologías, controles y prácticas establecidas por la Administración del *Sistema de Emergencias 9-1-1* para efectos de Prevención y Detección de Fraude Financiero del período 2023.

Lo anterior, en razón de la importancia que representa para esta Institución la “Rendición de Cuentas”, con el fin de prevenir, despilfarro, uso indebido, irregularidades o actos ilegales, así como los montos económicos que se utilizó en el pago de bienes y servicios, así como el manejo financiero realizado por la Administración del *Sistema de Emergencias 9-1-1* durante el periodo 2023. Además, para dar cumplimiento a lo que establecen el artículo N° 22 y 35 de la Ley General de Control Interno N° 8292.

Naturaleza y alcance

Este estudio constituyó una auditoría de carácter especial acorde con lo que dictan las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público emitidas por la Contraloría General de la República, Capítulo V, auditorías de carácter especial (conocida también como de calidad o de cumplimiento). El servicio fue realizado para corroborar que las actividades y controles puestos en marcha por la Administración del *Sistema de Emergencias 9-1-1* que inciden en el proceso de Prevención y Detección de Fraude Financiero se ejecutaron durante el periodo 2023 y fueron realizadas de conformidad con cumplimiento a lo que establecen el artículo N° 22 y 35 de la Ley General de Control Interno N° 8292; nuestro trabajo se realizó entre el 01 y el 22 de abril de 2024.

Complementariamente, se llevó a cabo de acuerdo con la Norma Internacional sobre Servicios Relacionados (NISR 4400) aplicable a trabajos con procedimientos convenidos. Los procedimientos se realizaron, según los términos de referencia e informes requeridos, con el objetivo de emitir una opinión objetiva sobre el nivel de observancia de las políticas y metodologías internas establecidas; así como con respecto al cumplimiento de la normativa técnica y jurídica aplicable y sobre la razonabilidad del resultado informado acerca de las actividades y controles puestos en marcha por la Comisión Coordinadora del *Sistema de Emergencias 9-1-1* que inciden en el proceso de Prevención y Detección de Fraude Financiero se ejecutaron durante el periodo 2023.

Trabajo Desarrollado

Los procedimientos aplicados se enfocaron mediante la evaluación de pruebas sustantivas y pruebas de cumplimiento de manera tal que pudiéramos establecer los mecanismos de Prevención y Detección de Fraude Financiero de conformidad con el objetivo de este estudio.

De acuerdo con nuestro programa de trabajo y con el fin de verificar lo establecido en los criterios de valoración, procedimos a evaluar el cumplimiento de la normativa aplicable al *Sistema de Emergencias 9-1-1* al 31 de diciembre de 2023.

Responsabilidad de la Información

La Administración del *Sistema de Emergencias 9-1-1* es responsable de la formulación, administración, ejecución y presentación de todos los elementos que garanticen la Prevención y Detección de Fraude Financiero por el año terminado al 31 de diciembre de 2023.

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad consiste en emitir una opinión sobre nivel de observancia de las políticas y metodologías internas establecidas, así como con respecto al cumplimiento de la normativa técnica y jurídica aplicable y sobre la razonabilidad del resultado informado.

Resultados de la Auditoría Especial (auditoría de calidad o de cumplimiento)

En nuestra opinión, el *Sistema de Emergencias 9-1-1* cuenta en todos sus aspectos con los mecanismos y procesos para Prevención y Detección de Fraude Financiero, para dar cumplimiento a lo que establecen el artículo N° 22 y 35 de la Ley General de Control Interno N° 8292 para el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2023.

Este informe ha sido preparado únicamente para información de la Dirección del *Sistema de Emergencias 9-1-1*. Sin embargo, esta limitación no intenta restringir la distribución del mismo, el cual es un asunto de interés público.

MURILLO Y ASOCIADOS, S.A.
CONTADORES PÚBLICOS AUTORIZADOS

Lic. Esteban Murillo Delgado
Contador Público Autorizado No. 3736
Póliza de Fidelidad No. 0116 FIG 7
Vence el 30 de setiembre del 2024
San José, Costa Rica, 22 de abril de 2024

“Exento del timbre de Ley 6663 del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, por disposición del artículo 8”.

SERVICIO DE AUDITORÍA EXTERNA DE CARÁCTER ESPECIAL ORIENTADO A LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGO DE FRAUDE DEL

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

1.- INTRODUCCIÓN

1.1.- Justificación del estudio

El presente estudio, a cargo del Despacho Murillo y Asociados, se realizó como resultado del cumplimiento de la contratación en ejercicio, el cual solicita el **Servicio de Auditoría Externa**, cuyo objetivo es comprobar la administración adecuada de las transacciones y aspectos de control tanto operativos como financieros, referentes a los procesos del *Sistema de Emergencias 9-1-1*, en aquellas áreas que se consideren críticas en relación con el riesgo de que la Institución sea objeto de fraudes, internos y externos, todo de conformidad con lo requerido por la Contraloría General de la República.

Lo anterior, en razón de la importancia que representa para esta Institución la “*Rendición de Cuentas*”, con el fin de prevenir, despilfarro, uso indebido, irregularidades o actos ilegales, así como los montos económicos que se utilizó en el pago de bienes y servicios, así como el manejo financiero realizado por la Comisión Coordinadora del *Sistema de Emergencias 9-1-1* durante el periodo 2023. Además, para dar cumplimiento a lo que establecen el artículo N° 22 y 35 de la Ley General de Control Interno N° 8292.

Como parte de nuestro estudio sostuvimos reuniones con la Administración Activa de la Comisión Coordinadora del *Sistema de Emergencias 9-1-1*, aplicamos nuestros cuestionarios de Control Interno para cada una de las áreas funcionales de la Institución. Adicionalmente aplicamos procedimientos sustantivos y de cumplimiento para validar tanto las cifras de los estados financieros como el cumplimiento del control interno. Aplicamos procedimientos adicionales según las circunstancias, y necesidades detectadas para obtener certeza del ejercicio de la Administración.

Obtuvimos a través de los Informes de la Auditoría Interna toda la evidencia necesaria para poder determinar la evaluación y seguimiento del ambiente de control institucional.

1.2.- Objetivo del estudio

Realizar una Auditoría Externa de los estados financieros del *Sistema de Emergencias 9-1-1*, para el período comprendido del 01 de enero al 31 diciembre del 2023, con el objeto de comprobar la administración adecuada de las transacciones y aspectos de control tanto operativos como financieros, referentes a los procesos del *Sistema de Emergencias 9-1-1*, en aquellas áreas que se consideren críticas en relación con el riesgo de que la Institución sea objeto de fraudes, internos y externos, todo de conformidad con lo requerido por la Contraloría General de la República.

1.3.- Alcance del estudio

De conformidad con lo señalado en el objetivo de este estudio, la revisión abarcó el análisis de cada uno de los temas, entre ellos:

- El trabajo incluye una identificación de los siguientes posibles fraudes.

- De acuerdo con nuestro programa de trabajo y con el fin de verificar lo establecido en los criterios de valoración, procedimos a evaluar el cumplimiento de la normativa aplicable al *Sistema de Emergencias 9-1-1* al 31 de diciembre del 2023.
- Efectuamos un análisis de los manuales de procedimientos, políticas y rutinas de control que indiquen directamente en la gobernabilidad de la Institución.
- Verificamos el ciclo de efectivo institucional por lo que solicitamos las conciliaciones bancarias al 31 diciembre del 2023, de las diferentes cuentas que se mantienen y han mantenido en el *Sistema de Emergencias 9-1-1* para el manejo de los recursos en colones y dólares.
- Verificamos la correcta valuación de los saldos en dólares al 31 de diciembre del 2023.
- Enviamos una confirmación de saldos a la entidad bancaria.
- Efectuamos una revisión de los desembolsos (gastos por los diferentes conceptos y de acuerdo al presupuesto institucional) efectuados durante el periodo que comprende del 01 de enero de 2023 y con fecha de corte al 31 de diciembre del 2023.
- Efectuamos una revisión sobre los gastos totales en los que se ha incurrido a lo largo de la ejecución del periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2023, así como la documentación soporte de los diferentes gastos independientemente del rubro al que pertenezcan para todas cuentas que conforman los estados financieros vistos en su conjunto.
- Revisamos los procedimientos de contratación por tipo de contratación y por monto para determinar cumplimiento con disposiciones en materia de Contratación Administrativa.

De conformidad con lo señalado en el objetivo de este estudio, la revisión abarcó el universo auditable del *Sistema de Emergencias 9-1-1*.

1.4 – Comunicación de Resultados

Específicamente en este punto las “Directrices para la contratación de servicios de auditoría externa en el Sector Público” indica lo siguiente:

6.9 Comunicación de resultados

Respecto a la comunicación de los resultados de los servicios de auditoría externa, la Administración debe requerir al auditor lo siguiente:

- b) Que deben establecer contacto con la unidad de auditoría interna, para lo que corresponda.
- c) Que deben efectuar una conferencia final, en la cual participarán las instancias pertinentes, incluyendo a la unidad de auditoría interna.

La Administración debe remitir a la unidad de auditoría interna, para lo de su competencia, copia de los productos escritos que reciba, dentro de los diez días hábiles siguientes a su recibido conforme.

6.10 -Comunicación de presuntos actos o hechos irregulares o ilegítimos

La Administración debe establecer la obligación del auditor de que, si durante la prestación del servicio contratado detecta posibles actos o hechos irregulares o ilegítimos que puedan conllevar responsabilidades, se los comunique de manera oportuna y mediante un documento aparte, para el trámite que proceda; excepto cuando el jerarca institucional sea el eventual responsable de tales actos o hechos, en cuyo caso esa comunicación deberá cursarse a la instancia superior competente, conforme a la normativa específica que le sea aplicable.

En tales casos la información que genere la auditoría externa se constituirá en un insumo para las acciones que procedan por parte de las instancias competentes.

En esas comunicaciones deberá aplicarse la discreción procedente; en ese sentido, en la conferencia final no deben tratarse asuntos de esta naturaleza.

2.- HECHOS

2.1- Eventuales responsables

En atención al objetivo del estudio, se analizaron las gestiones y actividades.

2.2- Análisis de los Hechos

De conformidad con lo expuesto en el objetivo del presente documento, no se detectaron situaciones que deban ser informadas en el presente informe.

2.3.- Consideraciones Fático-Jurídicas

En atención a los objetivos del presente estudio, según indica el análisis realizado por esta Auditoría Externa y el cual permite determinar si existen eventuales incumplimientos del ordenamiento jurídico vigente en los siguientes aspectos:

2.3.1.- Principio de Legalidad y Deber de Probidad

El artículo N° 11 de la Constitución Política indica que: *“Los funcionarios públicos son simples depositarios de la autoridad. Están obligados a cumplir los deberes que la Ley les impone y no pueden arrogarse facultades no concedidas en ella. (...)”*, además, el artículo N° 11 de la Ley General de la Administración Pública, señala que: *“1. La Administración Pública actuará sometida al ordenamiento jurídico y sólo podrá realizar aquellos actos o prestar aquellos servicios públicos que autorice dicho ordenamiento, según la escala jerárquica de sus fuentes. (...)”*, en ambos artículos se establece el principio de legalidad, el cual debe ser observado por los funcionarios públicos al momento de efectuar sus labores, por lo que toda gestión realizada por ellos debe estar dentro de la normativa vigente y no puede apartarse de ella.

Este principio fue aplicado por la Comisión Coordinadora del **Sistema de Emergencias 9-1-1**, en vista que no se observaron incumplimientos relacionados con el Alcance del Estudio (punto 1.3), de este informe.

En ese sentido, el artículo N° 3 de la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, establece el deber de probidad de todo funcionario público.

Artículo 3º-Deber de probidad. El funcionario público estará obligado a orientar su gestión a la satisfacción del interés público. Este deber se manifestará, fundamentalmente, al identificar y atender las necesidades colectivas prioritarias, de manera planificada, regular, eficiente, continua

y en condiciones de igualdad para los habitantes de la República; asimismo, al demostrar rectitud y buena fe en el ejercicio de las potestades que le confiere la ley; asegurarse de que las decisiones que adopte en cumplimiento de sus atribuciones se ajustan a la imparcialidad y a los objetivos propios de la institución en la que se desempeña y, finalmente, al administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas satisfactoriamente).

Artículo 4º- Violación al deber de probidad. Sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales que procedan, la infracción del deber de probidad, debidamente comprobada y previa defensa, constituirá justa causa para la separación del cargo público sin responsabilidad patronal.

2.3.2.- Del Sistema de Control Interno

Sobre el cumplimiento del Control Interno y la manera como se demuestra la efectividad del mismo, se analizó a la luz de como lo indica según la Ley General de Control Interno.

En relación con el sistema de control interno institucional, la Ley General de Control Interno en sus artículos No. 7, 8, 10, 12 y 39 establecen la obligatoriedad de que el *Sistema de Emergencias 9-1-1* cuente con el SCI debidamente ajustado a sus necesidades, así como las causales de responsabilidad administrativa correspondientes.

“Artículo 7º **Obligatoriedad de disponer de un sistema de control interno. Los entes y órganos sujetos a esta Ley dispondrán de sistemas de control interno, los cuales deberán ser aplicables, completos, razonables, integrados y congruentes con sus competencias y atribuciones institucionales.** Además, deberán proporcionar seguridad en el cumplimiento de esas atribuciones y competencias; todo conforme al primer párrafo del artículo 3 de la presente Ley.” (el resaltado no es del original).

“Artículo 8º Concepto de sistema de control interno. **Para los efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:** a) Proteger y conservar el patrimonio público, contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido irregularidad o acto ilegal. b) **Exigir confiabilidad** y oportunidad de la información. c) **Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.** d) **Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico,** (el resaltado no es del original).”

“Artículo 10º Responsabilidad por el sistema de control interno. **Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado** establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. **Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo cumplimiento.**” (el resaltado no es del original)

“Artículo 12º Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno. **En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponde cumplir, entre otros, los siguientes deberes:** a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo. b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades. (...)” (el resaltado no es del original)

“Artículo 39º Causales de responsabilidad administrativa. **El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios. El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos incurrirán en responsabilidad**

administrativa, cuando debiliten con sus acciones el sistema de control interno u omitan las actuaciones necesarias para establecerlo, mantenerlo, perfeccionarlo y evaluarlo, según la normativa aplicable. (...) **Igualmente, cabrá responsabilidad administrativa contra los funcionarios públicos que injustificadamente incumplan los deberes y las funciones que en materia de control interno les asigne el jerarca o el titular subordinado, incluso las acciones para instaurar las recomendaciones emitidas por la auditoría externa, sin perjuicio de las responsabilidades que les puedan ser imputadas civil y penalmente. (...)** (el resaltado no es del original)

También en materia de control interno, debe considerarse lo dispuesto en las Normas de Control Interno para el Sector Público, al menos en lo que se refiere a las siguientes normas:

“1.2 Objetivos del sistema de control interno

El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:

a. Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, **uso indebido, irregularidad o acto ilegal**. El SCI debe brindar a la organización una seguridad razonable de que su patrimonio se dedica al destino para el cual le fue suministrado, y de que se establezcan, apliquen y fortalezcan acciones específicas para prevenir su sustracción, desvío, desperdicio o menoscabo.

b. Exigir confiabilidad y oportunidad de la información. El SCI debe procurar que se recopile, procese y mantenga información de calidad sobre el funcionamiento del sistema y sobre el desempeño institucional, y que esa información se comuniqué con prontitud a las instancias que la requieran para su gestión, dentro y fuera de la institución, todo ello de conformidad con las atribuciones y competencias organizacionales y en procura del logro de los objetivos institucionales.

c. Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. El SCI debe coadyuvar a que la organización utilice sus recursos de manera óptima, y a que sus operaciones contribuyan con el logro de los objetivos institucionales.

De cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico. El SCI debe contribuir con la institución en la observancia sistemática y generalizada del bloque de legalidad”. (el resaltado no es del original).

Es criterio de este Despacho, que el Sistema de Control Interno ha sido diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener productividad, además de prevenir el incumplimiento de políticas, leyes, principios y normas, así mismo, es importante mencionar que todos los integrantes de la organización, son responsables directos del sistema de control interno, esto es lo que garantiza la eficiencia.

Por lo citado en el párrafo anterior, se observó que se cuenta con mecanismos para valorar y administrar factores de riesgo, mismos que coadyuvan al ejercicio eficiente de las normas citadas anteriormente.

En consecuencia, por lo valorado en este informe, se presenta un buen sistema de control interno dentro de la administración de la institución, aunado a una fiscalización externa que generan y garantizan el rol de los cumplimientos a esta estructura.

2.4.- Ofrecimiento de prueba

No detectamos ningún hecho considerado como fraude al realizar la comprobación de las transacciones y aspectos de control tanto operativos como financieros, referentes a los procesos del *Sistema de Emergencias 9-1-1*, todo de conformidad con lo requerido por la Contraloría General de la República. Así como la verificación del cumplimiento de la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, en sus artículos 3 y 4. No presentamos prueba ya que los análisis realizados no generan resultados que se desvíen del objetivo de este informe.

Cabe mencionar que el análisis ha sido realizado a partir de la información remitida por el *Sistema de Emergencias 9-1-1* y que comprende las fechas indicadas entre el 01 de enero y 31 de diciembre de 2023.

3.- Consideraciones Finales

En atención a los puntos desarrollados en el presente documento, determinamos que no existen situaciones que deban ser indicadas por esta Auditoría externa, con respecto al desempeño administrativo y financiero del *Sistema de Emergencias 9-1-1*. Por lo que se recomienda seguir con las sanas prácticas contables, administrativas y financieras.

Atentamente,

MURILLO Y ASOCIADOS, S.A.
CONTADORES PÚBLICOS AUTORIZADOS

Lic. Esteban Murillo Delgado
Contador Público Autorizado N° 3736
Póliza de Fidelidad N° 0116 FIG 7
Vence el 30 de setiembre de 2024
San José, Costa Rica, 22 de abril de 2024

“Exento del timbre de Ley 6663 del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, por disposición del artículo 8”.