



## INFORME FINAL

<b>Informe No.:</b>	AI-196-2024	<b>Fecha:</b>	11-09-2024
<b>Detalle:</b>	Estudio “Seguimiento de recomendaciones de Auditorías Externas”.		
<b>Dirigido a:</b>	Subdirección Ejecutiva a.i. – Lic. Roberto Salas Acuña.		
<b>Período auditado:</b>	Periodo 2021.		

<i>Junta Directiva</i>		<i>Formato</i>	<i>Administración</i>		<i>Formato</i>
Junta Directiva	Copia	Digital	Desarrollo Estratégico	Copia	Digital
			Archivo	Copia	Digital



INDICE	Página
I. Introducción y Alcance del Trabajo	3
II. Limitaciones	4
III. Normativa Aplicada	4-5
IV. Resultados del Trabajo	5-11
V. Conclusiones	11-12
VI. Puntos de mejora	12-13

## I. INTRODUCCIÓN Y ALCANCE DEL TRABAJO

### INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene el análisis y verificación efectuada del Estudio de *“Seguimiento de recomendaciones de Auditorías Externas”*, el cual se origina de conformidad con el Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna 2024.

En este estudio se establecieron los siguientes objetivos:

#### Objetivo General

Comprobar que administración ha gestionado la atención a las recomendaciones emitidas por la Auditoría Externa mediante las Cartas de Gerencia (Carta de Gerencia General, Carta de Tecnología de Información, Carta de gerencia ciclo de Cartera de Crédito, Informe de auditoría externa de riesgos para la detección y prevención de fraude, Informe de auditoría externa cumplimiento de Normas Técnicas sobre Presupuestos Públicos y sus oportunidades de mejora.).

#### Objetivos Específicos

- a) Verificar las acciones que ha ejecutado la administración una vez presentadas y aceptadas las recomendaciones emitidas por la Auditoría Externa.
- b) Determinar el estatus de las recomendaciones y el nivel de riesgo asociado en aquellas observaciones que no han sido atendidas.
- c) Indagar sobre las situaciones que inciden la falta de atención a las recomendaciones que se originan desde el 2020.
- d) Analizar el nivel de cumplimiento a la fecha de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Externa en el periodo 2021.

### ALCANCE DEL ESTUDIO

La Carta de Gerencia emitida para el periodo 2021, (Carta de Gerencia General, Carta de Tecnología de Información, Carta de gerencia ciclo de Cartera de Crédito, Informe de auditoría externa de riesgos para la detección y prevención de fraude, Informe de auditoría externa cumplimiento de Normas Técnicas sobre Presupuestos Públicos y sus oportunidades de mejora) presentadas el 30 de enero 2023 a la administración.

## II. LIMITACIONES

No se presentaron limitaciones en cuanto a la respuesta de las diferentes áreas, sin embargo, es importante señalar que el 67% de las áreas desarrollaron acciones para la atención de las cartas de gerencia. Por otra parte, el departamento de Administrativo Financiero, Tecnología de la Información, Financiamiento y Subdirección Ejecutiva, mostraron rotación de personal responsable de las implementaciones y seguimientos por lo que se presentan limitaciones operativas para una atención adecuada del estado de las recomendaciones.

## III. NORMATIVA APLICADA

Este seguimiento fue realizado en aplicación de la siguiente normativa:

- a) Ley 4179 de Asociaciones Cooperativas y creación del INFOCOOP y otras normas conexas.
- b) Ley General de Control Interno 8292.
- c) Normas de Control Interno para el Sector Público (R-CO-9-2009).
- d) Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público (R-DC-119-2009).
- e) Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (R-DC-064-2014).

La Administración es responsable del diseño, implementación y mantenimiento de políticas y procedimientos de control interno necesarias para proteger los recursos del Instituto, cumplir con las diferentes normativas aplicables a la operación. Al respecto se mencionan las siguientes disposiciones:

- a) Norma 206 del Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público:

***Seguimiento.** Cada organización de auditoría del sector público debe establecer e implementar los mecanismos necesarios para verificar oportunamente el cumplimiento efectivo de las disposiciones o recomendaciones emitidas.*

*La Administración es responsable tanto de la acción correctiva como de implementar y dar seguimiento a las disposiciones y recomendaciones de manera oportuna y efectiva, por lo que deberá establecer políticas, procedimientos y sistemas para comprobar las acciones llevadas a cabo para asegurar el correcto y oportuno cumplimiento. Las auditorías internas deberán verificar el cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que otras organizaciones de auditoría hayan dirigido a la entidad u órgano de su competencia institucional.*

*La organización de auditoría del sector público, de conformidad con el marco legal que la regula, debe establecer con claridad las acciones que proceden en caso de que las disposiciones o recomendaciones emitidas sean incumplidas injustificadamente por la entidad auditada.*

- b) Artículo 10 de la Ley General de Control Interno: **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. Así mismo, será

*responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento”.*

- c) Artículo 18 de la Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos: **Responsabilidades de control.** “El control interno será responsabilidad de la máxima autoridad de cada dependencia. En los procesos donde participen dependencias diferentes, cada una será responsable de los subprocesos o actividades que le correspondan...”.

## IV. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO REALIZADO.

### 1. DETALLE DE RECOMENDACIONES:

Se procedió a revisar los siguientes documentos entregados como productos de la licitación 2021CD-000052-0017200001, por el Despacho Crowe Horwath CR, S.A, responsable de la ejecución del proceso de Auditoría Externa del periodo 2021:

- Carta de Gerencia General,
- Carta de Tecnología de Información,
- Carta de Gerencia ciclo de Cartera de crédito,
- Informe de auditoría externa de riesgos para la detección y prevención de fraude.
- Informe de auditoría externa cumplimiento de Normas Técnicas sobre Presupuestos Públicos y sus oportunidades de mejora.

Una vez revisados los documentos citados se logra registrar un total de 84 recomendaciones/observaciones según el siguiente detalle.

### CUADRO #1

#### Estado de la implementación de las recomendaciones de la auditoría externa periodo 2021.

Periodo	Total de recomendaciones por atender al inicio del presente Estudio.	Estado de recomendaciones de la Auditoría Externa			
		Pendientes	En proceso	Atendidas	Total Recomendaciones por atender
2016	3	0	3	0	3
2017	5	1	4	0	5
2018	5	1	4	0	5
2019	1	0	1	0	1
2020	5	5	0	0	5
2021	65	64	0	1	64
<b>Totales</b>	<b>84</b>	<b>71</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>83</b>
<b>Porcentual</b>	<b>100%</b>	<b>85%</b>	<b>14%</b>	<b>1%</b>	<b>99%</b>

Fuente: Elaboración propia.

El cuadro #1 muestra un detalle del estado de las recomendaciones pendientes, es importante indicar que la Carta de Gerencia General del periodo 2021, detalla aquellas recomendaciones que se evidencian como pendientes de atención por parte de la administración tanto las del periodo de estudio como las que corresponden a periodos anteriores. Por lo que se muestra aquellas pendientes, en proceso y atendidas, de la información anterior, se puede concluir que el porcentaje de cumplimiento de las recomendaciones ronda el 1%, en proceso un 14% y, por último, un 85% pendientes (sin avance), permaneciendo al final de la Carta de Gerencia un total de 83 recomendaciones pendientes y en proceso, que se traduce al 99% del total de las observaciones evidenciadas por el despacho de auditores externos.

Estos resultados son importantes debido a la categorización del riesgo que pretenden mitigar las recomendaciones emitidas.

### DESCRIPTORES DE RIESGO

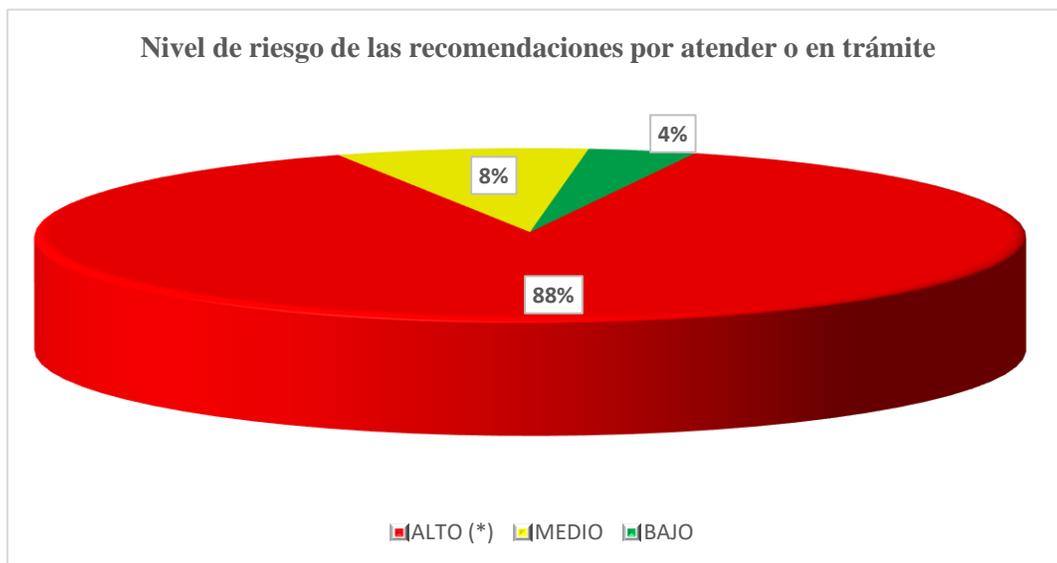
De acuerdo con el análisis realizado por el despacho de Auditores Externos donde se indica que:

*“... si bien el INFOCOOP cuenta con un marco orientador basado en el SEVRI, presenta debilidades significativas en la aplicación efectiva de una gestión integral de riesgos para los riesgos del portafolio de inversión y de su cartera de crédito, en especial debilidades en el monitoreo periódico de la exposición al riesgo por medio de indicadores e informes, Comités de Riesgos, así como mecanismos de gestión, de los indicadores de calidad, como forma de administrar la incertidumbre macroeconómica que se experimenta y a la alta concentración de los portafolios en el sector gobierno y concentración en los créditos al sector cooperativista no regulado, presentando una exposición a posibles deterioro de sus instrumentos financieros y cartera de crédito, en caso de posible materialización de deterioros influenciados por un incremento de la magnitud del riesgo sistémico.*

*Por lo anterior, se ha definido para esta auditoría el nivel de riesgo inherente del negocio como alto, que incide en grado de exposición del nivel de riesgo de auditoría que se asumió para los diferentes ciclos operativos evaluados, en cuanto a su diseño, operación y cumplimiento de las estructuras de control, que incidieron en el alcance de las pruebas sustantivas y conclusiones a que se llegaron, relacionadas con debilidades de control significativas y riesgos residuales a ser informadas...”*

Por lo tanto, se incluyen las observaciones detalladas en los informes adicionales a la Carta de Gerencia, como “Riesgo Alto” al estar calificado el riesgo inherente de la Auditoría en este nivel de acuerdo con el criterio de la firma auditora externa.

**GRÁFICO #1**  
**Nivel de riesgo de las recomendaciones pendiente**



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico #1 se puede observar las recomendaciones por atender o en trámite por nivel de riesgo; la concentración de recomendaciones es de “Riesgo Alto” con un 88% lo cual representa 73 recomendaciones, seguidamente un 8% de las recomendaciones equivalente a 7 en términos absolutos con “Riesgo Medio” y en última instancia recomendaciones de “Riesgo Bajo” con un total del 4% es decir, 3 recomendaciones en términos absolutos del total pendientes o en trámite.

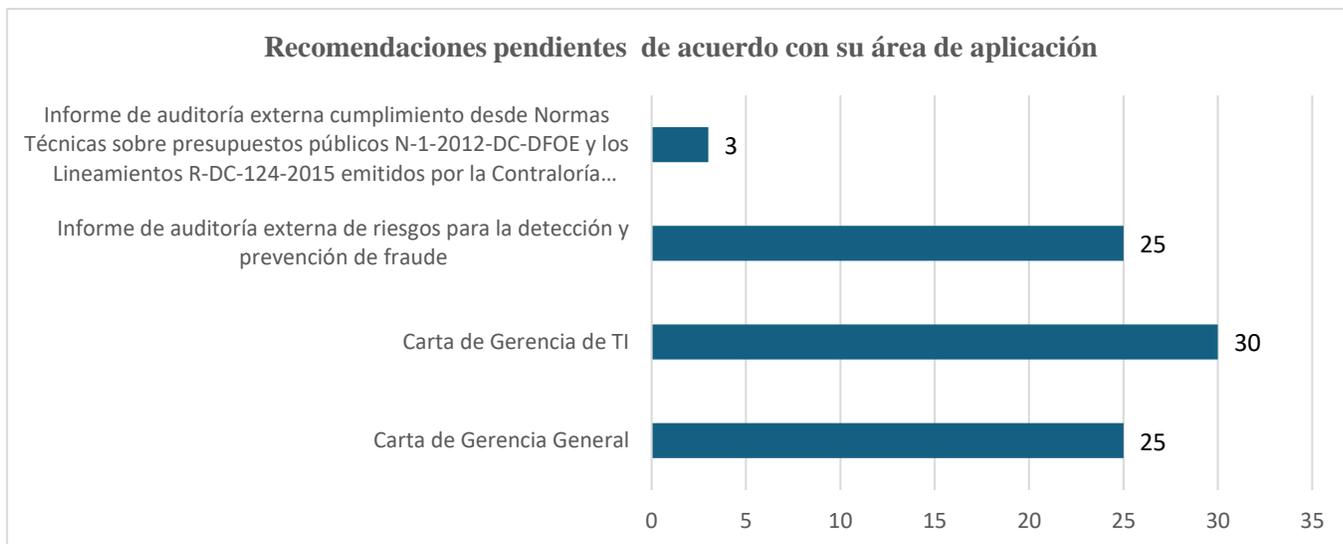
Por otra parte, se muestra el detalle de las recomendaciones que se encuentran por atender, desglosado por área auditable o de aplicación y periodos de antigüedad se presenta de la siguiente manera:

Recomendaciones pendientes de acuerdo con su área de aplicación		
Periodo	Área	Recomendaciones/ Observaciones por área
2020-2021	Carta de Gerencia General	25
2016-2021	Carta de Gerencia de TI	30
2021	Informe de auditoría externa de riesgos para la detección y prevención de fraude	25
2021	Informe de auditoría externa cumplimiento desde Normas Técnicas sobre presupuestos públicos N-1-2012-DC-DFOE y los Lineamientos R-DC-124-2015 emitidos por la Contraloría General de la República	3
2016-2021	<b>Total, general</b>	<b>83</b>

Fuente: Elaboración propia

## GRÁFICO #2

### Recomendaciones pendientes por área



Fuente: Elaboración propia

El gráfico #2 se detallan las áreas con recomendaciones por atender o en trámite, la tendencia que se determinó la lidera el área de Tecnología de la Información y Comunicación, con un total de 30 observaciones sin embargo, la cantidad de recomendaciones sobre el Informe de Riesgo de detección de fraude y de la Carta de Gerencia General, por tratarse de términos más operativos son muy similares y el área de Desarrollo Estratégico en relación con temas de presupuesto es la que presenta menor incidencia al riesgo institucional de acuerdo con la cantidad de hallazgos u observaciones presentados.

## 2. ANÁLISIS DE LAS RECOMENDACIONES:

- **Sobre las acciones que ha ejecutado la administración una vez presentadas y aceptadas las recomendaciones emitidas por la Auditoría Externa:**

Se lograron identificar las siguientes acciones formales para la atención de las cartas de gerencia por parte de la administración:

- Se efectuó el conocimiento de las Cartas de gerencia en la sesión de Junta Directiva 4266 del 7 de febrero del 2023, se toma el acuerdo JD 052-2023, donde se solicita un cronograma de atención de las recomendaciones en un plazo de 22 días posteriores, de acuerdo con consulta a la Asistente Ejecutiva de Dirección Ejecutiva encargada del seguimiento de acuerdos, éste fue atendido mediante oficio SDE-110-2023.

- La Subdirección Ejecutiva por medio del oficio SDE-110-2023 del 13 de febrero del 2023, instruye la creación de un equipo de funcionarios para la atención del acuerdo y los convoca a una reunión el 15 de febrero del 2023. (Sesión no documentada).
- En atención al oficio SDE-110-2023 las gerencias de Desarrollo Estratégico y Financiamiento remiten consideraciones a tomar en cuenta en la atención en su oficio DES 065/FI-334-2023 del 10 de marzo del 2023.
- La Dirección Ejecutiva por medio del oficio DE-312-2023 el 17 de mayo del 2023, remite la carta de gerencia general con avances en dos reuniones previas (no documentadas) de un plan remedial de atención de recomendaciones, lo remite para su atención.
- En atención al oficio DE-312-2023 y SDE-110-2023, la gerencia de Desarrollo Estratégico emite el oficio DES 109/AF 249-2023, con nuevas consideraciones en relación con las observaciones de carta de Gerencia General asignadas a estas dependencias.
- En atención al oficio DE-312-2023 y SDE-110-2023, la gerencia de Desarrollo Estratégico emite el oficio DES-112-2023 del 19 de mayo del 2023, con otras consideraciones en relación con las observaciones de carta de Gerencia General asignadas a estas dependencias.
- Posterior a la remisión del plan remedial según lo descrito por la funcionaria Herla Pineda Segura, responsable de seguimientos de la Dirección Ejecutiva las acciones de esa dependencia se han enfocado en la atención de la disposición 4.10 del Informe N.º DFOE-GOB-IF-00001-2021 emitido por la Contraloría General de la República la cual indica:

*“...4.10. Realizar el registro contable de la estimación por incobrables en cumplimiento de los requerimientos establecidos en la NIIF 9 Instrumentos Financieros, siendo éste el Marco Normativo adoptado por el Instituto, de manera que los estados financieros brinden información confiable para toma de decisiones en relación con su activo productivo. Remitir a la Contraloría General a más tardar el 30 de setiembre de 2022, los estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2021, donde se manifieste la opinión sobre este saldo...”*

En atención a esta disposición la administración solicitó una prórroga, la cual fue concedida según oficio 05869 hasta el día 19 de julio del 2024.

- **Del estatus de las recomendaciones y el nivel de riesgo asociado en aquellas observaciones que no han sido atendidas.**

- De acuerdo con la información aportada de manera documental y la recabada mediante las reuniones de entendimiento con la Dirección Ejecutiva y las diferentes áreas institucionales vinculadas, se determina que solamente una recomendación se puede dar por atendida, así mismo, para 71 recomendaciones no se logró documentar de manera formal avances en su cumplimiento y por último un total de 12 recomendaciones en este caso todas del área de Tecnología de la Información y Comunicación se encuentran en proceso a criterio del despacho de Auditores Externos.

No obstante, es importante mencionar que, de un total de 83 recomendaciones en trámite y pendientes, el 88% (73 recomendaciones) corresponde a un Alto nivel de riesgo, un 8% (7 recomendaciones) a riesgo Medio y un 4% (3 recomendaciones) a un nivel de riesgo Bajo, según los niveles de riesgo definidos por la firma auditora externa.

- **Sobre las situaciones que inciden la falta de atención a las recomendaciones que se originan desde el 2020.**

- A pesar de que se conocieron las Cartas de gerencia por el jерarca y la administración superior, se inició con las coordinaciones para la atención de las recomendaciones por medio de los oficios arriba indicados en la sección **“Sobre las acciones que ha ejecutado la administración”** en primera instancia no se localiza evidencia de una comunicación formal a todos los funcionarios relacionados de todos los informes que formaban parte integral de la Carta de Gerencia General, a saber:

- ✓ Carta de tecnología de información,
- ✓ Carta de gerencia ciclo de Cartera de crédito,
- ✓ Informe de auditoría externa de riesgos para la detección y prevención de fraude.
- ✓ Informe de auditoría externa de cumplimiento de Normas Técnicas sobre presupuestos públicos y sus oportunidades de mejora.

Según lo indicado por las áreas de Desarrollo Estratégico y Financiamiento no tienen conocimiento de dichos informes adicionales, en el caso de Tecnología de Información y Comunicación obtuvo el informe de TI directamente del despacho encargado, no por medio Institucional.

- La trazabilidad del proceso a nivel formal culminó hasta con la definición del plan remedial adjunto al oficio DE-312-2023 el cual contenía solo las observaciones de la Carta de Gerencia General que comprendían 25 recomendaciones. No obstante, alrededor de 28 observaciones adicionales según los informes de Riesgos para la detección y prevención de fraude y el Informe de cumplimiento de Normas Técnicas (N-1-2012-DC-DFOE), no fueron detalladas en dicho plan remedial, tampoco se incluyeron las recomendaciones o hallazgos del área de Tecnologías de Información y Comunicación que si bien es cierto

dicha área lo tiene mapeado en una matriz de seguimiento, a nivel institucional no se consideraron lo que dificulta el control sobre su atención respectivo.

Posterior al oficio DE-312-2023, según lo indicado por las gerencias y demás titulares subordinados entrevistados en las reuniones de entendimiento, no se conocieron los informes adicionales a la "Carta de Gerencia General", aunado a lo anterior, no se dio un seguimiento posterior ni constante tanto al plan remedial como a los oficios remitidos por las gerencias en cuanto a las consideraciones y observaciones a las recomendaciones contenidas en la Carta de Gerencia 2021.

Señalan los entrevistados en las reuniones de entendimiento preliminar para el desarrollo de este estudio, que la integración, comunicación y gestión de este tema no se dio en forma adecuada, así mismo operaron factores importantes como alta rotación de puestos claves tanto en las Gerencias de áreas tal como Administrativo Financiero, Financiamiento, Tecnología de la Información y Comunicación y la Subdirección Ejecutiva.

Esta inestabilidad no permitió llevar un seguimiento ni una trazabilidad de acciones prudente para la atención oportuna de las Cartas de Gerencia, otra situación que se describe por los funcionarios entrevistados es la rotación de personal operativo en áreas sensibles como Tesorería, Contabilidad y Tecnología de la Información y Comunicación, como asistentes financieros contables, administrativos y técnicos en Tecnología, lo que provoca que no sea posible la atención oportuna del seguimiento de las recomendaciones, lo anterior señalado por las Gerencias y funcionarios responsables del cumplimiento de éstas.

## V. CONCLUSIONES.

**5.1** De acuerdo con la revisión efectuada se contabiliza un total de 84 recomendaciones según se detalla en la carta de gerencia e informes adicionales donde se dictamina el periodo 2021 del INFOCOOP.

**5.2** Con la evidencia obtenida se puede determinar un nivel de cumplimiento de recomendaciones de un 1%; un 85% pendientes, y un 14% se catalogan en proceso, de las cuales según el nivel de exposición de riesgo el 88% de las recomendaciones son de riesgo alto.

**5.3** El nivel de cumplimiento a la fecha de las recomendaciones emitidas por la auditoría externa del periodo 2021 ha sido deficiente, en vista que no es posible determinar las acciones formales de seguimiento permanentes desde todas las áreas responsables o vinculadas con el proceso de atención de recomendaciones, o bien desde la Dirección Ejecutiva como unidad coordinadora.

**5.4** La atención de recomendaciones emitidas por la Auditoría Externa se convierte en un requerimiento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 y 39 de la Ley General de Control Interno, que reza:

*“Artículo 12.-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 corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes: (...)*

*b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades.*

*d) Analizar e implantar, de inmediato, las observaciones, recomendaciones y disposiciones formuladas por la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y las demás instituciones de control y fiscalización que correspondan”. (...)*

*“Artículo 39.-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 técnica aplicable” (...).*

De acuerdo con lo anteriormente indicado se presenta un incumplimiento en relación con la atención inmediata de las recomendaciones de auditoría externa y como causal de responsabilidad administrativa de conformidad con la Ley General de Control Interno.

## VI. PUNTOS DE MEJORA.

**6.1.** Crear planes de acción en un tiempo prudencial una vez conocidas las cartas de gerencia e informes complementarios, que emita la auditoría externa y las demás instituciones de control y fiscalización que correspondan, así como velar por su atención mediante acciones formales en plazos razonables.

**6.2.** Establecer un seguimiento formal por parte de la Dirección Ejecutiva de aspectos resolutivos que deben atender las instancias institucionales, de manera que exista un control de temas a tratar, responsables y plazo de atención de requerimientos, así como que se definan las medidas correctivas y sancionatorias en caso de incumplimiento de deberes.

**6.3** Mejorar los canales de comunicación, el control de la correspondencia y el acercamiento con todas las instancias de acuerdo con los temas resolutivos que requieran atención formal e inmediata y en la definición de aprobaciones o retroalimentación con las áreas, tanto a nivel general como de aquellas que remiten propuestas y esperan la definición de acciones o toma de decisiones por parte de la Dirección Ejecutiva.

**Hecho por:**

**Lic. Esteban Salazar Mora**  
**Auditor Asistente**

**Revisado por:**

**Licda. Silvia Romero Álvarez**  
**Recargo Auditora Supervisora**

**Aprobado por:**

**Lic. Guillermo Calderón Torres**  
**Auditor Interno**