



AUDITORIA INTERNA

Seguimiento de atención de recomendaciones formuladas a la administración por parte de la Auditoría Interna, realizadas al 31 de diciembre de 2018

RECOMENDACIONES AÑO 2013		
INFORME	RECOMENDACIONES FORMULADAS	ESTADO
AU-2013-241 07-05-13 Evaluación UEN Servicio al Cliente GAM, área de Catastro de usuarios.	A la Subgerencia Gestión Sistemas GAM 4.5 Es perentorio ejercer las acciones que correspondan para que el personal que se requiere para la actualización del catastro sea analizada la procedencia y puesta en práctica de otra forma diferente a la de jornales ocasionales; tal y como lo mencionó la Ing. Acuña Rodríguez, en respuesta a esta Auditoría Interna mediante servicios especiales, por contrato o bien bajo otra modalidad.	En proceso
AU-2013-329 28-05-13 Evaluación Asociación Administradora del Acueducto de San José de El Amparo de los Chiles.	4.4 Aunado al punto anterior, establecer como práctica la elaboración de un presupuesto anual, que permita detallar las inversiones y proyectos más importantes de ese período. Ver punto 2.5 y 2.6.	Pendiente
	Subgerencia Gestión Sistemas Comunales 4.7 Brindar los recursos necesarios a la Oficina Regional Huetar Norte y girar las instrucciones pertinentes para establecer un programa sistemático de atención integral a las asadas de la zona norte.	Pendiente
AU-2013-720 19-12-13 Evaluación de indicadores de tiempos de respuesta de solicitudes de nuevos servicios y reparación de fugas en la Subgerencia GAM.	A la Subgerencia General 4.4 Girar las instrucciones a quien corresponda, para que se realice un diagnóstico de necesidades de recursos, debidamente formalizado por los equipos multidisciplinarios, relacionados con el proceso de nuevos servicios y el de reparación de fugas, y con base en éste se tomen las acciones correspondientes a fin de otorgar los recursos necesarios a la Subgerencia GAM, que permita mejorar los tiempos de respuestas de dichos procesos en beneficio de la calidad y oportunidad con que se brinden los servicios a nuestros clientes. Para lo anterior, se recomienda también que se analicen y tomen en consideración los documentos suministrados, como resultado de la consultoría de la empresa de Aguas de Marsella denominado: "Estudio de racionalización de las cuadrillas en el Área Metropolitana y regiones de AyA" presentado en fecha 16 de agosto de 1990, en el cual se emitió un diagnóstico de la situación y alternativas de solución, con el propósito de valorar las recomendaciones dirigidas a racionalizar las cuadrillas y lograr mayor eficiencia, lo anterior en lo referente al tema que nos ocupa, específicamente a las cuadrillas de reparación de fugas y sus necesidades de recursos, que a la fecha persisten.	En proceso
RECOMENDACIONES AÑO 2014		



AUDITORIA INTERNA

AU-2014-091 20-02-14 “Evaluación del proceso de nuevos servicios en la Subgerencia Gestión Sistemas Gran Área Metropolitana” (GAM).	4.2 Instruir a quien corresponda para que se analicen e identifiquen alternativas de nuevas aplicaciones de tecnología que facilite los tramites del proceso de Nuevos Servicios a nivel nacional, tratando de brindar soluciones novedosas a fin de satisfacer las necesidades de los clientes con procedimientos y metodología ágiles acorde con lo estipulado en la Ley y Reglamento de Protección al Ciudadano contra el exceso de Requisitos y trámites administrativos N.º 8220 y sus reformas.	En proceso
	4.3 Girar las instrucciones para que se analice y atienda cada uno de los casos mencionados en este informe, incluyendo los que se encuentran en el anexo N° 1, para que se proceda a tomar las medidas necesarias, así como los controles y acciones que correspondan relacionadas con los posibles fraudes que existan.	En proceso
	4.5 Instruir a quien corresponda para que se defina claramente el Área o las Áreas competentes, así como los responsables de identificar y atender los fraudes por usurpación de agua, con el propósito de que se tomen las medidas necesarias para su eliminación y el trámite ante la Dirección Jurídica, para que los actos de corrupción por usurpación de aguas no queden impunes. Lo anterior de conformidad con lo establecido en el Manual de Organización Institucional vigente. Asimismo, establecer un sistema de control interno eficiente en la Subgerencia GAM, que permita no solo controlar, sino también definir los mecanismos que prevengan, en lo posible, las conexiones ilícitas, así como, en caso de suceder, tomar las acciones oportunamente.	En proceso
	A la Subgerencia de Gestión de Sistemas GAM 4.8 Establecer los controles y mecanismos necesarios, a fin de que se analice las posibles alternativas en los desarrollos, en la línea de las interconexiones, con el fin de poder contar con el registro de consumos de agua, como mecanismo preventivo, en caso de que algún desarrollador pretenda burlar el registro del medidor provisional que fuere instalado para la construcción.	En proceso
AU-2014-106 28-02-14 Atención acuerdo Junta Directiva 2012-232 “Estudio de entrega de disponibilidad de agua potable para el proyecto denominado El Jicaró II, en Liberia Guanacaste”.	A la Junta Directiva 4.1 De la conveniencia Institucional de generar cartas de capacidad hídrica condicionada, como resultado de la imposibilidad de solventar los requerimientos de inversionistas en relación con las ampliaciones, cambios de diámetros en conducción o distribución, búsqueda de recursos hídricos, equipamientos, desarrollo de infraestructura física, etc. en los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario de AyA, como mediada para optar por el recurso hídrico en el proyecto que se desea desarrollar por parte de un privado.	En proceso
	4.2 Lo dispuesto en el “Manual de procedimientos que regula la inversión privada para obras de interés público de acueductos y alcantarillados sanitarios”, Acuerdo de Junta Directiva N° 2009-0190, publicado en la Gaceta N° 97 del 21 de mayo del 2009, a efectos que sea el instrumento legal que regule la inversión privada en sistemas de abaste-	En proceso



AUDITORIA INTERNA

	<p>cimiento de agua potable u/o alcantarillado sanitario; de forma tal, que evite las cartas de capacidad hídrica condicionadas, como instrumento de validación a una inversión privada, sin que medie un convenio o contrato entre las partes.</p>	
<p>AU-2014-647 28-11-14 Análisis comparativo al comportamiento de las cuentas por cobrar servicios 2006- abril 2014.</p>	<p>A la Gerencia General 4.1 Para que antes de dos meses, en conjunto con la Dirección Jurídica se proponga a Junta Directiva lo que se deba actuar y acordar para el caso particular del servicio NIS 5133233.</p>	<p>En proceso</p>
<p>AU-2014-662 05-12-14 Evaluación del cumplimiento de la normativa vigente del programa hidrantes.</p>	<p>4.3 Instruir a quien corresponda para que se proceda a revisar, analizar y actualizar lo antes posible, la normativa vigente: Ley Declaratoria del Servicio de Hidrantes como Servicio Público y su Reglamento, con el fin de promover, a nivel de la Comisión Interinstitucional, así como con las instancias que correspondan, los cambios y ajustes que se consideren pertinentes en el caso de la Ley y Reglamento de Hidrantes, también lo relacionado con la Reglamentación Técnica para Diseño y Construcción de Urbanizaciones, Condominios y Fraccionamientos (AyA) en lo que concierne a esta materia.</p>	<p>En proceso</p>
	<p>4.4 Girar las instrucciones a quien corresponda, para que se revise y analice la estructura y organización actual del Programa de Hidrantes en AyA, con el propósito de identificar e implementar las mejoras que se requieren para una mayor y mejor coordinación y articulación en beneficio de la eficiencia, eficacia y economicidad de los procesos que se llevan a cabo.</p>	<p>Pendiente</p>
	<p>4.9 Emitir las instrucciones requeridas para que se coordine conjuntamente con la Subgerencia de Gestión de Sistemas Comunales y se atienda lo relacionado a las ASADAS, con el fin de que se incorporen en el Programa de Hidrantes de AyA y que además sea un tema de agenda en la Comisión interinstitucional, lo antes posible. Es recomendable además analizar este tema como parte de estructura y organización del Programa, además de los recursos que para ello se requieren.</p>	<p>Pendiente</p>
<p>AU-2014-681 12-12-14 Análisis del trámite y cálculo de liquidaciones de beneficios laborales</p>	<p>A LA GERENCIA GENERAL 4.2 Girar instrucciones a la Dirección de Gestión Capital Humano para que en coordinación con la Dirección Jurídica, aclaren el criterio emitido en su oportunidad por el Lic. Carlos Ureña Zúñiga, a efecto de determinar en forma precisa, los extremos laborales que procede liquidar a funcionarios nombrados bajo la modalidad de jornales ocasionales u obra determinada, cuyo contrato ha vencido.</p>	<p>En proceso</p>
	<p>A DIRECCION DE GESTION CAPITAL HUMANO 4.3 Deficiencias como las señaladas en el trámite de liquidaciones de beneficios laborales, control de vacaciones y archivo de documentación en los expedientes de personal, requieren acciones como las siguientes:</p>	<p>En proceso</p>
	<p>4.3.1 Llevar controles precisos de las vacaciones del personal, utilizando los medios más idóneos, así como retomar la práctica de archivar y dejar constancia de los</p>	<p>En proceso</p>



AUDITORIA INTERNA

	controles de saldos de vacaciones en el expediente de personal, como una sana norma de control interno y un medio para que éste u otro ente fiscalizador, puedan realizar los estudios pertinentes sin limitación.	
	4.3.2 Se debe valorar mediante un análisis técnico, si el proceso de liquidaciones de beneficios laborales requiere el restablecimiento de medios de control de calidad, a efecto de que una vez realizadas, pasen a otro nivel de revisión antes de su aprobación definitiva por parte de la dirección. Lo anterior con el propósito de evitar errores que impliquen sumas pagadas de más, difíciles de recuperar, una vez que el funcionario ha cesado su relación laboral con AyA.	En proceso
	4.3.3 Para minimizar los riesgos de alteración de expedientes de personal , así como reforzar la seguridad bajo la cual se debe archivar la documentación, es necesario que ésta se encuentre debidamente foliada, en orden (podría ser cronológico o el que se estime más conveniente) y completa con toda la documentación soporte de la liquidación de beneficios laborales, por tal razón conviene dar seguimiento a esta, para determinar en que estado se encuentra y una vez que se halla cancelado archivar la copia del cheque, con lo cual se estaría cerrando el expediente y proceder al cierre del expediente.	En proceso
	4.4 Llevar a cabo una adecuada revisión y actualización de los manuales de procedimientos con que cuenta la Dirección de Gestión Capital Humano y divulgarlos a todo su personal, con el propósito de que estos sean una efectiva herramienta de trabajo, para tal efecto estos deben describir claramente los pasos a seguir en el desarrollo de cada actividad, así como el responsable de su ejecución, además, deben contener la fecha en que fueron elaborados y aprobados, además; el nombre del funcionario que confeccionó, validó y aprobó el manual, de tal forma que dichos documentos brinden información completa, uniforme, clara y oportuna.	En proceso
	4.5 Gestionar el cobro de sumas pagadas de más por concepto de vacaciones señaladas en el presente informe. Por otra parte, conviene realizar un estudio de liquidaciones de beneficios laborales tramitadas, con el propósito de determinar la existencia de eventuales casos que se encuentren en la misma situación.	En proceso
RECOMENDACIONES AÑO 2015		
AU-2015-187 24-03-15 Estudio sobre la contaminación por Arsénico de algunos sistemas comunales de la Región Chorotega, Huetar Norte y Región Brunca.	A LA GERENCIA GENERAL 4.1 Asumir los sistemas comunales por las repercusiones que tienen a nivel financiero ya indicados en los apartados anteriores del presente informe, para lo cual se tendrá que agilizar algunos aspectos presupuestarios que aún no son considerados en el presupuesto ordinario del 2015, entre éstos la operación y mantenimiento de esas plantas, la creación de plazas del personal que se	En proceso



AUDITORIA INTERNA

	hará cargo de administrárlas, ya que en febrero del 2015 la empresa constructora entregó esas obras. Además, se debe promover la transferencia de tecnología y la capacitación del personal a cargo de éstas.	
	4.2 Buscar soluciones con alternativas más viables, de menor costo y a largo plazo, que promueva la interconexión de sistemas con fuentes de abastecimiento limpias de contaminación con Arsénico. Por otra parte, urge solucionar los casos de La Esperanza de Pavón de Golfito y Bagatzí de Bagaces. Asimismo, se debe involucrar a las comunidades en la solución de las diferentes situaciones que las aquejan, con particular interés en la problemática de contaminación de las fuentes de abastecimiento de agua potable.	En proceso
	4.3 En el futuro, cuando AyA enfrente acontecimientos que por su incidencia en el plano social, económico y de salud, cuyas consecuencias tienen una connotación de emergencia nacional, como fue el caso de la contaminación con Arsénico de las fuentes de abastecimiento de agua potable, y su atención requiera de una importante inyección de recursos financieros, los cuales no son factibles recuperar vía tarifas por parte de AyA, es conveniente buscar fuentes de financiamiento para los proyectos que tienen que ver con la solución de esa problemática, vía aportes del estado, donaciones, u otros.	En proceso
AU-2015-234 21-04-15 Evaluación del Fondo de Ahorro, Retiro y Garantía.	Dirección de Finanzas 4.6 Analizar el registro de gastos por salarios pagados al FARG, de acuerdo con la normativa contable vigente y en caso de ser necesarios reclasificarlos o ubicarlos donde corresponda.	En proceso
AU-2015-425 03-07-15 Evaluación proceso de otorgar disponibilidad de recurso hídrico en las ASADAS.	4.2 Es necesario que se fortalezca y estandarice, a través de las Oficinas Regionales de Sistemas Comunales, el proceso de capacitación y asesoría para las Asociaciones Administradoras de Acueductos Comunales (ASADAS), en el tema de la disponibilidad de recurso hídrico, que se aborden aspectos técnicos, legales y sociales, que les permitirá dar una respuesta oportuna a los desarrolladores de grandes proyectos que demandan una importante dotación de agua.	Pendiente
	4.3 Urge que las Asadas, en acatamiento de la normativa que las regula, suscriban con el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, el convenio de delegación. Para esto deberá la Dirección Jurídica, a través de la Asesoría Legal de Sistemas Comunales y la Subgerencia Gestión de Sistemas Comunales, implementar las acciones que coadyuven a legalizar la gestión administrativa, operativa, mantenimiento y desarrollo de los acueductos que administran.	Pendiente
	4.5 Los sistemas de acueductos que son operados por particulares en forma privada deben someterse a la normativa que regula los acueductos comunales, de igual manera deben ser supervisados, asegurando con esto una gestión administrativa, financiera y operativa, de conformidad con los lineamientos emitidos por AyA.	Pendiente
AU-2015-520 20-08-15	A la Dirección Gestión de Capital Humano	En proceso



AUDITORIA INTERNA

<p>Auditoría Especial por "supuestos movimientos de personal sin cumplir requisitos".</p>	<p>4.2 Verificar el cumplimiento de las instrucciones giradas para la asignación de funciones a la servidora Jeannette Marchena Rojas, con el propósito de normalizar su situación en cuanto a las actividades que le corresponde realizar, relacionadas con el control de asistencia.</p>	
	<p>4.3 Como unidad especializada en la materia profundizar en el análisis de afinidad entre el puesto que se encuentran nombrados las funcionarias: Marlen Cruz Salas y Sally Reyes Vargas, así como las funciones que desempeñan con su preparación académica, en procura de determinar con un mayor nivel de detalle si se encuentran bien clasificadas.</p>	<p>En proceso</p>
<p>AU-2015-541 09-09-15 Evaluación Asada Tres Equis de Turrialba de Cartago.</p>	<p>JUNTA DIRECTIVA DE LA ASADA 4.2 Elaborar el presupuesto y el Flujo de Caja para el 2016 y subsiguientes donde se incluya los programas de administración, operación y mantenimiento; inversiones e hidrantes y aprobarlo en la Junta Directiva de la ASADA para su ejecución: El formato a seguir es el mismo de AYA y alinearlos con la vigencia de la gestión de la Junta Directiva de la ASADA y el ciclo económico (periodo fiscal) para efecto de rendición de cuentas al final de cada ciclo presupuestario, financiero y contable e implementar indicadores que permitan medir la eficiencia de la gestión de cada Junta Directiva en el período que le corresponda, con la finalidad de lograr las metas propuestas. Aunado a lo anterior, iniciar la implementación del manual de cuentas contables que promueve AYA. Para esto se deberá solicitar asesoramiento a la UEN Gestión de Asadas de AYA para la elaboración del presupuesto y el flujo de caja. Ver puntos 2.4, 2.5 del presente informe.</p>	<p>Pendiente</p>
	<p>Junta Directiva de la Asada 4.6 Es necesario que la Junta Directiva actual solicite un arreglo de pago con el vendedor de la finca El Bambú, en condiciones que permita ponerse al día con la obligación y continuar regularmente cancelando la suma pactada. Ver punto 2.7</p>	<p>Pendiente</p>
	<p>4.7 La Junta Directiva actual debe asumir una posición responsable y aplicar la tarifa que por ley ha establecido la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) para estos entes operadores, de manera que generen los recursos necesarios para afrontar las mejoras que requiere este sistema de acueducto en beneficio de las comunidades. Asimismo, implementar las medidas necesarias para recuperar el pendiente de cobro. Ver punto 2.8.1 y 2.8.2.</p>	<p>Pendiente</p>
	<p>4.9 Es necesario que la Asada haga un esfuerzo y adquiera un software de facturación orientado exclusivamente a la administración de un sistema de acueducto, que le permita procesar con solvencia toda la información relacionada con el registro de usuarios, gestión de cobro y facturación de los servicios. Ver punto 2.8.4</p>	<p>Pendiente</p>
<p>AU-2015-612 22-10-15 Auditoría de las modificaciones a las facturas por servicios de</p>	<p>A la Gerencia General 4.1 Girar las instrucciones a la Subgerencia de Gestión de Sistemas Periféricos, para que conjuntamente con el Director Regional tomen las medidas correspondientes a</p>	<p>En proceso</p>



AUDITORIA INTERNA

agua potable en la Región Huetar Atlántica.	efectos de que los funcionarios responsables de realizar las modificaciones a la facturación, en adelante, cumplan a cabalidad, con lo establecido en la normativa vigente, tanto en el Reglamento de Prestación de Servicio al Cliente como en los procedimientos del Sistema OPEN, directrices de la Dirección del Sistema Comercial Integrado y acuerdos de Junta Directiva, entre otros, es decir que se apliquen los procedimientos establecidos, relacionados con las órdenes de servicio. Además, de implementar los controles necesarios para mantener un monitoreo permanente y que éstos se apliquen en forma correcta, garantizando un adecuado control y supervisión para evitar situaciones como las mencionadas en los resultados de este informe (puntos 2.1.1 al 2.1.7).	
	4.2 Tomar las acciones necesarias, a fin de solucionar lo correspondiente a la Plaza de Director de Servicio al Cliente en la Región Huetar Atlántica y de esta forma poder contar con este recurso que tienen las otras regiones, de conformidad con lo que establece el Manual de la Organización Funcional de AyA. (punto 2.2)	En proceso
	4.3 Instruir a la Subgerencia de Gestión de Sistemas Periféricos y la Subgerencia de Gestión de Sistema GAM con sus respectivos directores de la UEN de Servicio al Cliente y Directores Regionales para que se establezcan, definan y oficialicen, a nivel nacional, los parámetros para identificar los altos consumidores. (punto 2.1.7)	Pendiente
	4.4 Otorgar los recursos necesarios con el fin de que la región cuente con la cantidad de hidrómetros que requiera y de esta manera poder disponer de un proceso de lectura eficiente y eficaz, que se atiendan de manera expedita los reportes que brindan los lectores, generando las órdenes respectivas para normalizar la lectura en estos servicios y dar el mantenimiento oportuno o el cambio de hidrómetro cuando corresponda. (punto 2.1.3)	En proceso
	A la Subgerencia Gestión de Sistemas Periféricos 4.5 Coordinar conjuntamente con el Director Regional y el Director de la UEN de Servicio al Cliente de la Región, para que se definan e implementen los controles necesarios, para establecer un monitoreo permanente a las modificaciones aplicadas a las facturas, con el fin de detectar las inconsistencias y poder realizar los ajustes que correspondan de manera oportuna. (punto 2.1)	En proceso
	4.6 Coordinar con el Director Regional y el Director de la UEN de Servicio al Cliente de la Región, para que se lleve a cabo un diagnóstico de necesidades en las diferentes oficinas Cantonales de la Región y con base en éste, se fortalezca e implemente un programa de capacitación continua para los funcionarios responsables del proceso de las modificaciones a la facturación, de tal manera que se les brinde las herramientas necesarias para la aplicación de la normativa correspondiente. (punto 2.1)	En proceso
	Al Director de la Región Huetar Atlántica 4.7 Girar las instrucciones a quien corresponda, para revertir los movimientos improcedentes, o bien, justificar en forma clara y detallada la modificación aplicada. Además, se debe realizar un estudio exhaustivo de todos los movimientos que se han aplicado en esa región, en el periodo auditado, ya que lo evidenciado es una muestra	En proceso

**AUDITORIA INTERNA**

	de lo que está aconteciendo, con el fin de subsanar las inconsistencias por una inadecuada aplicación de la normativa vigente. (punto 2.1)	
	4.9 Girar las instrucciones correspondientes para que no se apliquen dobles rebajos a una sola factura, debido a que no existe norma escrita que así lo determine. (punto 2.1)	En proceso
AU-2015-639 09-11-15 Auditoría especial en el trámite de solicitudes de disponibilidad de agua potable en la Cantonal de Liberia, Región Chorotega.	A LA GERENCIA GENERAL 4.1 Girar directriz a quien corresponda, para que en el ámbito institucional, todas las inspecciones técnicas cantonales o estudios de ingeniería regional relacionados con las disponibilidades de agua potable o alcantarillado sanitario; sean enumeradas de manera consecutiva en cada cantonal, e incorporar dicha numeración en las certificaciones (positivas o negativas); lo cual permitiría, obtener objetivamente actos administrativos conformados por elementos básicos; así como el contribuir en mejorar la administración de la capacidad hídrica e hidráulica en cada una de éstas y generar de esta manera mecanismos de orden y control necesarios en esta actividad.	En proceso
	A la Dirección Región Chorotega 4.2 Es oportuno que el Director de la Región Chorotega emita una directriz en el ámbito de su región, para que en los diferentes sistemas de agua potable bajo su administración y en especial en aquellas cantonales que se tenga problemas de infraestructura hidráulica e hídrica, se proceda acorde con lo dispuesto por la normativa vigente; así como, con las directrices que al respecto ha confeccionado la Subgerencia General.	En proceso
	4.3 Es necesario el determinar de dónde se abastece la casa de habitación que en la actualidad se encuentra ya construida en el fraccionamiento denominado Inmobiliaria JUANPA R.H.S.A. lote con plano catastrado N° G-5-1616472-2012; el cual en el año 2012 se tramitó de manera negativa con el expediente No. 2012-654. Así como el valorar la procedencia o no de cobro de multas en favor de AyA, por dicha acción.	En proceso
RECOMENDACIONES AÑO 2016		
AU-2016-038 16-02-16 Auditoría a la Gestión de Servicio al Cliente en AyA.	A la Gerencia General 4.2 Instruir al Gestor Institucional de Riesgo (GIR) para que de conformidad con sus competencias asignadas en la normativa vigente, coordine con los responsables de las Subgerencias GAM y Periféricos, así como con las demás dependencias relacionadas con la gestión de servicio al cliente, con el fin de que se tomen las acciones correspondientes para implementar y poner en funcionamiento, a la brevedad posible, la valoración de riesgo de estos procesos de acuerdo con la normativa, la metodología y los procedimientos institucionales. (Ver punto 2.5.7)	Pendiente
	4.3 Instruir a quien corresponda, para que se revise y analice la estructura y organización actual relacionada	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	con la gestión de servicio al cliente, con el propósito de identificar e implementar las mejoras que se requieren para una mayor y mejor coordinación y articulación institucional en beneficio de la eficiencia, eficacia y economicidad de los procesos que se llevan a cabo. (Ver punto 2.1 y sus derivados del 2.1.1 al 2.1.5 de este informe)	
	4.4 Analizar y definir cuál será la unidad responsable de centralizar y articular la gestión de servicio al cliente en AyA, con el fin de garantizar los servicios que se brinden de una manera eficiente, eficaz y económica. (Ver punto 2.1.1)	Pendiente
	4.5 Girar las instrucciones para que se dé fiel cumplimiento de las funciones asignadas a los Directores de las UENs de Servicio al Cliente, de ambas Subgerencias, GAM y Periféricos, de conformidad con lo que establece el manual de organización funcional. (Ver puntos 2.1.4)	Pendiente
	4.11 Instruir a quien corresponda para que se definan, validen e implementen los procesos de comunicación e información en la gestión de servicio al cliente, lo cual debe ser un proceso participativo de las diferentes áreas y funcionarios multidisciplinarios. (Ver puntos 2.2.6)	En proceso
	4.12 Girar las instrucciones a la Dirección de Gestión de Capital Humano, para que conjuntamente con las Subgerencias GAM y Periféricos coordinen y atiendan lo correspondiente a los resultados expuestos relacionados con el capital humano en los puntos 2.3.1 a 2.3.6	En proceso
	4.13 Instruir a la Dirección de Tecnología de Información para que conjuntamente con las Subgerencias GAM y Periféricos coordinen y atiendan lo correspondiente a los resultados 2.4.1 a 2.4.3, referente a tecnología de información.	En proceso
	4.14 Girar las instrucciones a la Subgerencia de Gestión de Sistemas Periféricos, para que se atienda y solucione lo antes posible los problemas de infraestructura y mobiliario señalados en el punto 2.6. de este informe, así como todos aquellos que se encuentran en condiciones no aptas para los funcionarios y para la atención de usuarios.	Pendiente
	A La Dirección Gestión de Capital Humano 4.15 Revisar y analizar los puestos de los funcionarios que se desempeñan en la plataforma de servicios u otros a nivel institucional, que se mencionan en este informe, con el propósito de subsanar aquellos casos que requieren atención de conformidad con la normativa vigente. (Ver puntos 2.1.5)	Pendiente
AU-2016-286 25-04-16 Auditoría del cumplimiento de la normativa que rige la capacitación y el desarrollo del capital humano.	A la Gerencia General 4.1 Girar instrucciones al Comité Superior de Capacitación, para que la modificación al Reglamento de Becas solicitada por la Junta Directiva mediante Acuerdo N°2015-039, sea presentada ante dicho Órgano Colegiado, tomando en cuenta que el plazo concedido para tal efecto venció en el mes de agosto del 2015, de manera tal que la normativa que regula esa materia se	En proceso



AUDITORIA INTERNA

	adecúe a las necesidades actuales de la Institución.	
<p>AU-2016-567 09-11-16 Auditoría de la cuenta, depósitos y servicios provisionales cobrados.</p>	<p>A la Gerencia General 4.1 Con el propósito de concretar oportunidades de mejora, se deben girar las instrucciones pertinentes a las áreas involucradas a cargo de la gestión de servicios provisionales, para que realicen el estudio y determinen los servicios mayores a 180 días, aún no renovados, para liquidarlos tanto en el Sistema Comercial OPEN como en la cuenta respectiva del sistema financiero SAP, con el fin de que presente la razonabilidad de los saldos. Además, debe establecerse una política, la cual permita que todos esos montos a favor del cliente y que no han sido reclamados sean trasladados y reconocidos como ingresos, según las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).</p>	En proceso
<p>AU-2016-607 15-12-16 Informe de "Auditoría Operativa al Proceso Institucional de Contratación de Administrativa".</p>	<p>A LA GERENCIA GENERAL 4.1 Girar las instrucciones a quien corresponda, para que se cumpla a cabalidad la normativa vigente relacionada con la gestión de contratos, estableciéndose los mecanismos de control y supervisión adecuados con respecto a su aplicación, con el fin de brindar seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales, con eficacia, eficiencia, economía y efectividad operativa del sistema de adquisiciones. (Ver resultados 2.1 al 2.20).</p>	Pendiente
	<p>4.2 Instruir a quien corresponda, para que se aplique la normativa establecida en la gestión de contratos, disponer de procesos integradores, claves y de apoyo. Además, se deben considerar aspectos técnicos, financieros y de gestión con el propósito de alcanzar mejores resultados en la adquisición de bienes, servicios u obras. También, es importante identificar e implementar mejoras de acuerdo con los procedimientos, plantillas y listas de verificación, con el fin de lograr una adecuada planificación, ejecución y control de los contratos. Garantizando la eficacia y efectividad para el logro de los objetivos en las contrataciones que se realizan en el Instituto. (Ver punto N.º 2.1).</p>	Pendiente
	<p>4.3 Gestionar lo que corresponda, para que las unidades usuarias fortalezcan las mejores prácticas en la elaboración del cartel y que cumplan con especial atención lo estipulado en los Artículos N.ºs. 8, 51 y 52 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, así como incluir aspectos relacionados con el control de calidad y el cierre del contrato.</p> <p>También es necesario hacer énfasis en cada una de las etapas del cartel para que se incorporen con claridad todos los componentes o elementos que van a regular la ejecución del contrato de los bienes, servicios u obras.</p> <p>Para esto es importante, tomar en cuenta la conformación de equipos multidisciplinarios para el análisis de los aspectos jurídicos, técnicos y de gestión, así como la asesoría de la</p> <p>Dirección de Proveeduría Institucional y las buenas</p>	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	prácticas relativas a la gestión documental de dicho cartel. (Ver puntos N.º2.5, 2.6, 2.7)	
	4.5 Instruir a quien corresponda para que el Plan Anual de Compras (PAC), se planifique y elabore adecuadamente, tomando en cuenta el proceso de definición de prioridades, así como la capacidad institucional para gestionar los contratos y su alineamiento con la disponibilidad presupuestaria de cada período. La adecuada planificación del PAC debe brindar una garantía razonable de su ejecución, así como evitar la cantidad de modificaciones que se realizan anualmente. Para lo anterior, el Comité de Compras Institucional debe cumplir a cabalidad con todas las funciones establecidas en el Manual de Procedimientos de Contratación Administrativa AyA. (Ver puntos Ns.º 2.2 y 2.9).	Pendiente
	4.6 Girar las instrucciones a quien corresponda, para que se determinen las causas del incumplimiento de algunas de las cláusulas de la licitación pública 2013LN-000012-PRI "Adquisición de un Sistema Integrado para Capital Humano STAR*H", con el fin de determinar las circunstancias que mediaron para que no se atendieran a cabalidad, los términos de referencia establecidos en el cartel. (Ver puntos Ns.º 2.13, 2.13.1, 2.13.2, 77 AUDITORIA INTERNA Directo: 2242-5050 Fax: 2242-5032 2.13.3 y 2.13.4)	Pendiente
	4.7 Remitir una directriz a las distintas Subgerencias Técnicas y Direcciones, para que se cumpla con el requisito de elaborar el finiquito, cada vez que se finalice y reciba a satisfacción el bien, servicio u obra contratada, caso contrario se establezcan las responsabilidades que correspondan a aquellos funcionarios que incumplan con lo que establece el bloque de legalidad vigente. (Ver el punto N.º2.16).	Pendiente
	4.9 Instruir a quien corresponda, para que los funcionarios que se designen como administradores del contrato (contraparte) cuenten con el perfil idóneo, así como con los conocimientos y competencias necesarias en materia de administración de contratos, con el propósito de evitar inconvenientes y atrasos que afectan su cumplimiento, la eficiencia, eficacia, economía, el aseguramiento de la calidad y el sistema de monitoreo en todo el proceso. (Ver el punto N.º2.8).	Pendiente
	4.11 Emitir las instrucciones necesarias para que todo proyecto o contrato que surja de un decreto del gobierno por una emergencia nacional debe atenderse con la prioridad que corresponda, en caso de existir limitaciones, estas deben documentarse y dejar constancia fehaciente en el respectivo expediente (Ver punto N.º2.17).	Pendiente
	4.14 Elaborar conjuntamente con el Gestor Institucional de Riesgo (GIR) el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Integral (SEVRI) del proceso de contratación administrativa, incluyendo los riesgos desde la fase de planificación, ejecución hasta el finiquito, para lo cual debe involucrarse también a los directores de las áreas administrativas y técnicas que participan en dicho	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	proceso. Lo anterior en cumplimiento con la Ley General de Control Interno N.º8292 y las Directrices Generales de la Contraloría General de la República para el Establecimiento y Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) D-3-2005 CO-DFOE. (Ver el punto N.º 2.20).	
AU-2016-621 22-12-16 Auditoría de gastos realizados mediante los fondos de caja chica de la Región Central Oeste.	A la Dirección Región Central Oeste 4.1 Girar instrucciones a los encargados del manejo de los fondos de caja chica, así como a los funcionarios que tienen la responsabilidad de revisar y autorizar adelantos y liquidaciones de gastos que mediante esos fondos se realizan, para que en el ejercicio de su labor se actúe en apego a lo dispuesto en la normativa que rige esa materia, esto en procura de que el sistema de control interno establecido para la fiscalización o vigilancia de dichas actividades opere adecuadamente y así proteger, conservar y custodiar el patrimonio público, contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.	Pendiente
	4.2 En lo que respecta específicamente a las deficiencias detectadas mediante la verificación realizada, que han generado situaciones como las señaladas en el presente informe, cabe recomendar lo siguiente: a) Los documentos que conforman los reintegros de caja chica, deben contener las firmas de revisión y autorización como respaldo de la veracidad, transparencia, objetividad y razonabilidad del gasto. En lo que respecta a la Cantonal de Turubares, buscar el mecanismo mediante el cual dichos documentos, cuenten con la firma de revisión antes de la liquidación al funcionario, independientemente si el saldo es a favor o en contra de este, acción que se debe realizar en la etapa previa al envío del reintegro al área financiera de la región. b) Girar instrucciones a los funcionarios que realizan gastos de caja chica, para que en toda compra de herramienta se adjunte el vale correspondiente, el cual debe ser firmado por el servidor a quien se le asigna el bien y por el jefe de la unidad. Además, asegurarse de que dicho vale sea registrado en el control que se lleva en la bodega respectiva. c) Instruir a quien corresponda, a efecto de que, a la mayor brevedad posible, se establezcan adecuadamente los controles que sean necesarios para el manejo de los gastos por reparación de vehículos que se tramitan mediante los fondos fijos de caja chica. Lo anterior con el propósito de evitar sobregiros en el monto autorizado y malos manejos en esa partida. d) Se deben establecer medidas de seguridad en el	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	<p>control, archivo y custodia de la documentación soporte de reintegros de caja chica, de manera tal que esta sea debidamente foliada siguiendo un orden, esto en procura de prevenir su alteración, extracción o extravío; tratando, además, de acceder a una forma más práctica en caso de que se necesite referir a una parte específica del expediente.</p> <p>e) El Área Financiera de la Región Central Oeste, debe realizar las gestiones presupuestarias necesarias, para el trámite de contratación de servicios de limpieza y servicios profesionales en general, así como trabajos que pueden catalogarse como obras menores, mediante la modalidad correspondiente, previniendo el riesgo de incurrir en fraccionamiento de las adquisiciones, así como en situaciones que eventualmente podrían generar conflictos de diversa índole entre las partes.</p> <p>f) En la tramitación de gastos por compra de alimentos para la realización de una determinada actividad, se debe adjuntar la lista de participantes a los que se le suministró la alimentación, dicho respaldo permite o facilita el cruce de información para el control o prevención de sumas pagadas de más.</p> <p>g) Procurar una adecuada rotación del fondo fijo asignado a las cajas chicas, en ese sentido, los adelantos para compras deben ajustarse a condiciones óptimas de eficiencia, eficacia y economicidad. Asimismo, las liquidaciones deben llevar el sello con la fecha en que finalizó el proceso, de manera que quede evidencia si este se realizó dentro del plazo establecido para tal efecto.</p> <p>h) Se deben realizar las gestiones correspondientes para la reposición oportuna del dinero faltante a los fondos de caja chica de las Cantonales de Turrubares y Puriscal, en procura de mantener dichos fondos operando adecuadamente con la totalidad del monto asignado y no perjudicar su accionar al no contar estos con los recursos requeridos para cubrir las necesidades prioritarias de la cantonal.</p>	
RECOMENDACIONES AÑO 2017		
AU-2017-005 06-01-17 Auditoría Asociación Administradora del Acueducto Playa Tamarindo	Gerencia General 4.1 Instruir a la UEN de Sistemas Comunales, para que, en coordinación con la Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunal de Playa Tamarindo, implementen las recomendaciones que se indican en el presente informe e informar a esta Auditoría Interna para el seguimiento respectivo.	En proceso
	Junta Directiva de la Asada Playa Tamarindo 4.2 Es importante que la ASADA registre en forma	En proceso



AUDITORIA INTERNA

	<p>completa los activos fijos y los inscriba a su nombre en el Registro Público, para esto deberá levantar un inventario que permita identificar cuales activos no están registrados en la contabilidad, y determine el valor razonable o de mercado e iniciar el proceso de cálculo de la depreciación, haciendo los ajustes que correspondan, en cumplimiento con las Normas Internacionales de Información Financiera. Gestión que debe ser coordinada con la parte legal, un perito evaluador, la contabilidad y la administración de la ASADA. También se debe efectuar una revaluación de todos los activos fijos y efectuar los ajustes correspondientes de ser necesario en sus estados financieros a la Cuenta de Propiedad, Planta y Equipo. Esto mejoraría la información de sus estados financieros para los requerimientos de los usuarios y entes externos, interesados de esta información financiera. (Ver punto 2.1.1)</p>	
	<p>4.3 Establecer las condiciones idóneas que permitan subsanar con las partes involucradas, los conflictos que dieron origen a los embargos de bienes de la ASADA. Asimismo, recurrir al criterio jurídico sobre los bienes de dominio público que establece su estado de: inalienables, imprescriptibles e inembargables. De manera que en el futuro no se afecten bienes de la ASADA que son de uso público. (Ver punto 2.1.2)</p>	Pendiente
	<p>4.4 Elaborar e implementar un programa cuyo objetivo sea incrementar la afiliación de usuarios a la ASDADA, los cuales deben cumplir con las condiciones legales para tal efecto. Esto permitirá un mayor involucramiento y compromiso de la comunidad en la gestión del recurso hídrico. (Ver punto 2.1.3)</p>	En proceso
	<p>4.6 Aplicar las tarifas aprobadas por la ARESEP, en concordancia con la Resolución No. RIA-005-2014 de 20 de junio de 2014. Caso contrario, la ASADA debe justificar, mediante un estudio tarifario, que requiere de tarifas mayores a las autorizadas, para poder hacerle frente a los costos de operación y seguir el procedimiento establecido para tal efecto. De igual forma, se debe actuar con respecto al cobro por aporte comunal. En cuanto al tratamiento contable, se debe registrar el acumulado de esta cuenta en el Estado de Situación Financiera. (ver puntos 2.3.1 y 2.3.2).</p>	En proceso
	<p>4.7 Sobre las obras en proceso, se debe determinar cuáles obras están construidas y en operación y con base en esa información registrarlas como activos fijos e iniciar el cálculo para registrar el gasto por depreciación, desde el momento en que entraron en funcionamiento, al ser elementos que afectan los estados financieros. (ver punto 2.2.3)</p>	En proceso
	<p>4.8 El inventario de materiales es una cuenta muy importante de los activos corrientes de la ASADA. Es necesario que se registren a su valor razonable en cumplimiento con las Normas Internacionales de Información Financiera. Estos materiales deben ser registrados de acuerdo con su objeto, si se usaron para operación y mantenimiento o para algún proyecto en particular, ya que puede estar relacionado con las obras en proceso registradas por la contabilidad. (ver punto 2.2.3)</p>	En proceso

**AUDITORIA INTERNA**

	4.9 Reclasificar las cuentas por cobrar dudosas que muestra el estado de situación financiera de la ASADA, cuyo saldo se ha generado en actividades comerciales, producto de la venta de servicio de agua potable. En ese sentido, la contabilidad debe coordinar con la administración y determinar el origen de esa cuenta y crear la estimación por incobrables y de acuerdo con las gestiones realizadas realizar los ajustes que procedan. En cuanto a la cuenta por cobrar a la Sra. Floribeth Ruíz que corresponde a un préstamo personal, hacer el cobro pertinente. (ver punto 2.2.4)	En proceso
	4.10 Se recomienda que la contabilidad registre el ingreso por concepto de hidrantes, como un ingreso ordinario, y le asigne una codificación diferente de acuerdo con el manual de cuentas emitido por AyA para las ASADAS. Debe administrar los recursos producto del cobro de hidrantes, en una cuenta del sistema bancario nacional, ya que la Ley de Hidrantes así lo estipula y llevar un control del uso de esos recursos. (ver punto 2.2.6)	En proceso
	4.12 Continuar con el proyecto integral de abastecimiento de agua potable para la zona costera de Santa Cruz, denominado "Acuífero Nimboyores", aunando esfuerzos con: AyA, MINAET, SENARA y las demás ASADAS de la zona.	Pendiente
AU-2017-223 07-04-17 Auditoría "Asociación Administradora del Acueducto Urbanización Torrealba de Turrialba."	4.5 Es importante establecer como práctica la elaboración de un presupuesto anual, que permita detallar las inversiones y proyectos más importantes de ese período, como herramienta de control. Ver punto 2.1.6	Pendiente
	4.9 Registrar el ingreso por concepto de instalación y mantenimiento de hidrantes, como un ingreso ordinario, así como los gastos debidamente identificables relacionados con esa actividad y aplicar los ajustes correspondientes. Establecer de manera inmediata la apertura de una cuenta exclusivamente para el manejo de los recursos provenientes de la tasa de hidrantes; así cumplir con la normativa vigente, que en esta materia exige que esos recursos se manejen en cuentas diferentes. Además, Implementar el Manual de Cuentas para las ASADAS, que AyA diseñó por medio de la Sugerencia Gestión de Sistemas Delegados y manejar los registros contables de los hidrantes separados de la operación de las otras actividades de esta. Ver punto 2.3.1, 2.3.2	Pendiente
AU-2017-267 21-06-17 Auditoría especial "Asociación Administradora del Acueducto de Esterillos Oeste".	Subgerencia Gestión Sistemas Comunales 4.1 Diseñar y poner en práctica un proceso de evaluación que permita conocer el estado de los sistemas de acueductos asumidos por AyA, con el propósito de dirigir las acciones de mejoras que se requieran.	Pendiente
	4.2 Realizar la gestión con el Banco Nacional de Costa Rica, para recuperar los recursos económicos depositados en la cuenta corriente a nombre de la Asada Esterillos Oeste de Parrita y destinarlos para la mejora integral del sistema de acueducto.	Pendiente
	4.3 Resolver las solicitudes de disponibilidad de recurso hídrico que se encuentran pendientes que en su momento fueron planteadas por los usuarios, cuando la Asada	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	administraba el acueducto.	
AU-2017-328 11-08-17 Auditoría a la ASADA Bernabela de Santa Cruz Guanacaste	GERENCIA GENERAL DE AYA 4.1 La Subgerencia Gestión Sistemas Comunales, a través de la Oficina Regional (Liberia), debe supervisar y asesorar oportunamente a las Asadas, que de acuerdo con su jurisdicción le corresponde. Para lo cual debe implementar un programa sistemático que le permita atender integralmente esos sistemas de acueductos, orientando las acciones en las áreas administrativa, financiera y operativa.	Pendiente
	A la Junta Administradora de la ASADA 4.2 Es importante que los miembros de la Junta Administradora se asesoren o capaciten en todos aquellos aspectos necesarios para realizar una buena gestión administrativa, con el fin de fortalecer el sistema de control interno. Para tal efecto es importante recurrir a la Ley General de Control Interno, así como al Reglamento de las Asociaciones Administradoras de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunales (ASADAS).	Pendiente
	4.3 Es necesario proceder de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Caja Chica y Fondos de Trabajo en sus artículos N.º7, 32 y 44; además del artículo N.º1 del Reglamento de Caucciones del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, con el fin de llevar un control de las operaciones y salvaguardar los intereses de la ASADA.	Pendiente
	4.4 Se debe realizar una valoración de los materiales existentes y registrarlos como inventario, de acuerdo con lo establecido en la NIC 2, además de asignar un lugar seguro en donde pueda estar este, protegido y resguardado con un debido control.	Pendiente
	4.5 Es importante darle seguimiento a la gestión referente a la firma del Convenio de Delegación con el propósito de que su gestión este autorizada por ordenamiento jurídico para prestar los servicios encomendados.	Pendiente
AU-2017-333 18-08-17 Auditoría de la Asada El Mora de Turrialba	Subgerencia Sistemas de Acueductos Delegados 4.1 Fortalecer el proceso de supervisión, control y capacitación de las asociaciones administradoras en cuanto a la gestión administrativa, financiera comercial, legal y técnica, de conformidad con los principios de eficacia y eficiencia, y así cumplir con las metas de desarrollo que requiera la comunidad, en materia de acueducto y alcantarillado sanitario en concordancia con la normativa que rige esta materia.	Pendiente
	Junta Directiva de la Asada 4.2 No obstante, que la Junta Directiva de la Asada ha demostrado haber consolidado su gestión administrativa en beneficio de una comunidad, es importante que continúe fortaleciendo los procesos desarrollando nuevos proyectos que vengán a enriquecer más su gestión.	Pendiente
	4.3 Establecer los mecanismos de control que requiere la recepción y registro de los ingresos, producto de la prestación de los servicios de agua potable y	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	alcantarillados sanitarios.	
	4.4 Gestionar ante AyA y la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos ARESEP la autorización del cobro de la tasa por concepto de servicio de alcantarillado sanitario, que la Asociación Administradora del Acueducto de El Mora de Turrialba viene cobrando.	Pendiente
	4.5 Analizar la conveniencia de ir paulatinamente sustituyendo las tapas de concreto que actualmente tienen los medidores, por unas que faciliten una mejor forma de tomar las lecturas y bajar los costos de este proceso.	Pendiente
	4.6 El ingreso por concepto de instalación y mantenimiento de hidrantes, debe registrarse como un ingreso ordinario, considerando los gastos debidamente identificados a esa actividad. Además, ajustarse al Manual de Cuentas para las ASADAS, que AyA diseñó por medio de la Sugerencia Gestión de Sistemas Delegados y manejar los registros contables de los hidrantes separados de la operación de las otras actividades de esta.	Pendiente
AU-2017-370 11-09-17 Auditoría a la Gestión Administrativa en bodegas del Laboratorio Nacional de Aguas	A la Dirección del Laboratorio Nacional de Aguas 4.1 Es conveniente que se giren las instrucciones necesarias para que los documentos de las salidas de materiales contengan todas las firmas requeridas. Lo anterior, es definitivamente preciso para otorgarle formalidad al documento, se garantice así la calidad de la información registrada y se eviten incongruencias. Además, es indispensable que estos documentos sean debidamente archivados y en orden cronológico.	En proceso
	4.2 En lo que concierne al registro de firmas, es imprescindible que se tomen las medidas correctivas para que cada año sean actualizadas, tal y como lo estipula la reglamentación vigente.	En proceso
	4.3 Es esencial que cada vez que se presente una salida de material inmediatamente se confeccione el documento que la respalde y así mantener actualizada la información del SAP, dato que es de importancia para la toma de decisiones en futuras compras.	En proceso
	4.4 Es prioritario que se tomen las medidas necesarias para que se establezca un procedimiento de compra eficiente donde se tome en consideración las existencias, rotación y necesidades reales, esto, con el propósito de que no se incremente el stock de bodega innecesariamente. Es imprescindible que la administración de la bodega establezca como práctica el registrar en forma oportuna las entregas parciales de materiales por parte de los proveedores.	En proceso
	4.5 Se debe continuar con las actividades que incluyen el proceso de descarte o eliminación oportuno de materiales obsoletos o vencidos que se genera a partir de la directriz emitida recientemente por el director del Laboratorio Nacional, con el propósito de descongestionar este almacén de aquellos materiales de microbiología y reactivos químicos que no se utilicen, siempre y cuando	En proceso



AUDITORIA INTERNA

	se cumplan los procedimientos establecidos de conformidad con las regulaciones vigentes.	
	4.6 Es imprescindible que se agilicen los trámites de adquisición de una impresora para ser asignada al almacén contable 0215 y sea conectada por medio de USB o un puerto paralelo, en el cual no se requiere un puerto adicional de red. Lo anterior, con el fin de facilitar y propiciar un mejor control interno en la emisión inmediata de los documentos oficiales. Sobre este tema se debe conversar con el funcionario del SIFS, Ing. Douglas Vargas Sanabria.	En proceso
	4.7 Resulta perentorio que la administración activa, busque soluciones viables y expeditas y se proponga establecer los mecanismos y procedimientos necesarios para agilizar los trámites que den inicio a la contratación tipo FTS para la remodelación prioritaria de la bodega 0215, a fin de proteger de una forma más segura y confiable los materiales que se resguardan tanto en la bodega de volátiles como en la de bases y ácidos, los cuales representan alto riesgo.	En proceso
	4.8 En cuanto a los aspectos organizativos relativos al área de solventes de este centro contable, se deben tomar las acciones que permitan una adecuada identificación tanto de los químicos como de la estantería; para que sea de mayor facilidad su localización. Con respecto al área donde se sitúa la cristalería, se debe acondicionar de acuerdo con el catálogo de ubicación tal y como lo muestra el SAP, lo que ayudaría a mejorar la gestión administrativa en cuanto a eficiencia y eficacia.	En proceso
	4.9 Dadas las condiciones que presenta el carrito para acarrear muestras, es conveniente que se efectúe la respectiva salida de inventario, para que continúe siendo utilizado en las actividades diarias de la bodega.	En proceso
AU-2017-395 18-10-17 Informe "Auditoría del Cumplimiento Funcional de Puestos en AyA"	A LA GERENCIA GENERAL 4.2 Emitir las instrucciones a quien corresponda para que, en un plazo de ocho meses a partir del recibo de este informe y de conformidad con sus competencias, revisen, analicen, valoren y evalúen la estructura organizacional y funcional que tiene AyA, a efectos de que se tomen las acciones necesarias de aquellas diferencias que existen con respecto a la estructura organizacional que fue aprobada por los entes externos pertinentes, para poder determinar e implementar las oportunidades de mejora que correspondan, para una distribución más equitativa y justa en relación con los puestos, en especial de aquellos casos en donde existe una desproporcionalidad entre la naturaleza del puesto, nivel de tareas, complejidad de las funciones y responsabilidades así como las labores que se desempeñan entre otras, es decir, los puestos que presentan inconsistencias, tales como: Directores de UENs, Directores unipersonales, Directores con recargo por más tiempo de lo establecido en la normativa y otros que se mencionan en los	En proceso



AUDITORIA INTERNA

	<p>resultados de este informe.</p> <p>Lo anterior en aras de que la valoración y la jerarquización de los puestos estén acorde con las distintas áreas de la estructura organizacional y en función del logro de los objetivos del Instituto, de forma tal, que estas inconsistencias sean corregidas para evitar que el impacto en la partida de remuneraciones, con respecto al total de gastos, sea el menor posible.</p> <p>Para lo anterior también es conveniente instruir a la Dirección de Planificación Estratégica que cumpla con lo establecido en los Lineamientos de Reorganizaciones emitidos por MIDEPLAN, con el objetivo no solo en cuanto a las funciones de las Unidades de Planificación Institucionales (UPI), sino que también con respecto a cumplir con todo el bloque de legalidad acerca de cualquier reestructuración parcial o total que se lleve a cabo en la institución. (Ver puntos 2.6, 2.7, 2.8, 2.11, 2.12, 2.14, 2.15 y sus respectivos derivados).</p>	
	<p>4.3 Girar las instrucciones pertinentes para que, en un plazo no mayor de cuatro meses, contados a partir de la fecha del recibo de este informe, se lleve a cabo un estudio técnico para que, a partir de los hallazgos determinados en este informe, se propongan las correcciones necesarias que regularicen la situación institucional de puestos.</p> <p>Como resultado de dicho estudio, deberá formularse un plan de implementación que contenga el detalle de las acciones necesarias para poner a derecho tanto los casos determinados por la Auditoría Interna, como aquellos otros que puedan estar sucediendo, con indicación de las actividades por realizar, los funcionarios responsables de su ejecución, los roles y responsabilidades a su cargo, las fechas y plazos propuestos para llevar a cabo tales actividades. (Ver resultados del 2.1 al 2.14 y sus respectivos derivados).</p>	En proceso
	<p>4.4 Instruir a quien corresponda para que, en un plazo de cuatro meses y mediante la participación de un equipo de especialistas multidisciplinario, se analice, valore y defina un sistema adecuado de valuación de puestos institucional que permita identificar las funciones y responsabilidades de cada puesto de acuerdo con su valor e imposición dentro de la entidad, que logre garantizar una seguridad razonable en mantener la equidad interna, la competitividad externa a través de una adecuada administración de sueldos y salarios y que además propicie la motivación entre los funcionarios. Además, que considere la importancia de cada puesto en relación con las funciones, grado de responsabilidad, los riesgos asociados a la toma de decisiones y consecuencia del error, entre otros.</p> <p>El sistema debe permitir una correcta organización, adecuada remuneración, la revisión y actualización clara del Manual de Puestos, al igual que el Manual de Organización Funcional, así como los respectivos perfiles de puestos, entre otros. Lo anterior con el propósito de evitar que se materialicen los riesgos mencionados en este informe. (Ver resultados del 2.1 al 2.14 y sus</p>	En proceso



AUDITORIA INTERNA

	<p>respectivos derivados).</p> <p>Es de esperar que el análisis y valuación de puestos facilite ubicar a los funcionarios en el puesto idóneo, de acuerdo con sus competencias, habilidades, conocimientos y experiencia. De igual forma permita determinar los adecuados niveles y estándares de desempeño y productividad; así como, su evaluación posterior para poder definir no sólo la remuneración justa y equitativa de acuerdo con el grado de responsabilidades sino también el desarrollo de su carrera.</p>	
	<p>4.5 Instruir a quien corresponda para que se realice una indagación detallada de los hechos que condujeron a que se hayan realizado nombramientos de Directores en forma improcedente; sobre las causas del porqué los funcionarios de la Dirección de Gestión de Capital Humano, no se han pronunciado formalmente y han adoptado las acciones oportunas en atención al acuerdo de Junta Directiva No. 2014-550 del 20/10/14 u otra normativa pertinente.</p> <p>Los responsables de conducir la averiguación antes referida deberán contar con las calidades y experiencia que les permita acreditar su autoridad técnica, la independencia e imparcialidad absoluta respecto de los funcionarios, exfuncionarios y exjercas que llegaren a resultar vinculados con los hechos que se determinen. Como corolario, y en consideración al mérito de los resultados que se obtengan, esa Gerencia General habrá de determinar la procedencia de instaurar procedimientos administrativos donde se establezcan las responsabilidades de orden administrativo y pecuniario que correspondan y las correlativas acciones tendientes a la supresión y restitución de las sumas que pudieran llegarse a establecer como reconocidas al margen de la normativa aplicable; todo ello, con pleno sometimiento a los principios y garantías que el ordenamiento jurídico contempla para tales casos.</p> <p>De las acciones adoptadas por esa Gerencia General, relativas a la designación de los responsables de llevar a cabo la investigación antes referida, deberán remitir una copia a esta Auditoría Interna, indicándose en forma expresa los designados para conducir la indagación, sus roles y responsabilidades, las actividades requeridas y el plazo otorgado para que rindan el informe, tanto de los resultados como de las recomendaciones a esa Gerencia. Sin perjuicio de las demás actividades comisionadas a los responsables de la investigación. (Ver puntos del 2.1 al 2.14 y sus respectivos derivados).</p>	En proceso
	<p>4.6 Emitir las instrucciones a quien corresponda, para que se revise, analice y valore la normativa interna vigente que regula en específico, lo referente al recargo de funciones, esto con el fin de identificar e implementar aquellas mejoras que se requieran en forma inmediata. (Ver punto 2.13)</p>	Pendiente
	<p>4.7 Disponer lo pertinente para que las recomendaciones de la Auditoría Interna, las disposiciones de la Contraloría General de la República, las de las Auditorías Externas, relacionadas con la gestión de puestos, sean de acatamiento obligatorio por todos los funcionarios de la</p>	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	<p>Institución, en especial por los Jerarcas, Administración Superior, las Jefaturas y además, por la Dirección competente de ejercer el control del cumplimiento técnico y jurídico cual es, Gestión de Capital Humano.</p> <p>Asimismo, que se analice y valore, las observaciones y recomendaciones realizadas por el equipo de especialistas del Instituto Centroamericano de Administración Pública (ICAP), a efectos de tomar las acciones que correspondan, como resultado de la contratación No. 2015CDS-00032-PRI, referente a las inconsistencias técnicas detectadas en la estructura organizativa de AyA. (Ver punto 2.6, 2.7 y 2.11 y sus respectivos derivados).</p>	
	<p>4.8 Emitir las instrucciones a quien corresponda para que se revisen, analicen y definan las funciones y responsabilidades de cada uno de los “actores” y dependencias vinculadas a la gestión de puestos institucionales, esto con el fin de implementar aquellas mejoras necesarias para una mayor y mejor planificación, coordinación y articulación entre las diferentes áreas que participan en este proceso. (Ver punto 2.15).</p>	Pendiente
	<p>4.9 Girar las instrucciones a quien corresponda, para que se determinen las causas del incumplimiento, así como las responsabilidades por la creación de la UEN de Normalización, de la Subgerencia de Gestión de Sistemas Comunes, la cual, a la fecha, no ha sido aprobada por MIDEPLAN, lo que evidencia el incumplimiento de los lineamientos establecidos por ese Ministerio que establecen los requisitos para realizar las modificaciones parciales a la estructura, esto con el fin de que se tomen las acciones pertinentes. (Ver punto 2.14).</p>	Pendiente
	<p>4.10 Emitir una directriz a nivel institucional en la cual se indique que cada dependencia debe utilizar en sus documentos internos y externos la nomenclatura oficial según la estructura aprobada, asignada a cada una de ellas, se debe respetar la figura que le corresponde de acuerdo con lo que indica la estructura orgánica y el Manual de Organización Funcional, sea Unidad, Área, o Dirección, entre otras, para lo cual debe revisarse dicha nomenclatura para definir lo pertinente. (Ver puntos 2.11 y 2.11.1).</p>	Pendiente
<p>AU-2017-481 23-11-17 Auditoría “Asociación Administradora del Acueducto Quebrada Ganado y Playa Agujas de Tárcoles.”</p>	<p>Subgerencia Gestión Sistemas Delegados 4.1 Atender de manera integral la Asada de Quebrada Ganado y Playa Agujas, a través de la programación sistemática de evaluaciones, en áreas sensibles de la gestión administrativa y financiera, en donde se ha demostrado que existe vulnerabilidad en esos procesos.</p>	Pendiente
<p>AU-2017-507 15-12-17 “Evaluación del proceso de nuevos servicios en la Región Pacífico Central”.</p>	<p>GERENCIA GENERAL 4.1 Tomar las acciones para que la Subgerencia de Sistemas Periféricos proceda a corregir de forma inmediata, los casos de los funcionarios que no cumplen con los requisitos establecidos para ejercer como Jefes Cantonales y se aplique el POR TANTO del Acuerdo de Junta AN-2014-550 que indica: Ver punto 2.9.1</p>	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	<p>“A partir de la fecha de este acuerdo será responsable disciplinariamente y/o civilmente aquel funcionario que por sus actuaciones provoque u origine este tipo de erogaciones al AyA, trasladándose a la Dirección Jurídica para iniciar el procedimiento de ley”.</p>	
	<p>SUBGERENCIA SISTEMAS PERISFÉRICOS</p> <p>4.2 Girar las instrucciones a las Direcciones Regionales para que las recomendaciones emitidas en los informes realizados por la Auditoría Interna sean aplicados de forma inmediata, por cuanto se pudo verificar la incidencia en este estudio de auditoría, de debilidades de control similares a las detectadas en otras regiones. Ver punto 2.1</p>	Pendiente
	<p>Dirección Regional Pacífico Central</p> <p>4.3 Fortalecer y actualizar los conocimientos de los funcionarios involucrados en el proceso de nuevos servicios, con la finalidad de estandarizar los requisitos y procedimientos. Además, mantener en condiciones óptimas los expedientes, debidamente foliados desde el principio del trámite y archivados. Además, en lo sucesivo, todo expediente de nuevos servicios debe de contener como primer documento la disponibilidad respectiva, por lo que dicho expediente debe ser único. de conformidad con la normativa vigente. Ver puntos 2.1 y 2.2</p>	Pendiente
	<p>4.4 Revisar los casos en los cuales el informe técnico se encontraba en sin información y analizar si se cuenta con la capacidad hídrica e hidráulica en la zona donde fueron otorgados y de no ser así se reverse lo actuado; además en lo sucesivo tomar acciones para ejercer un mejor control y se verifique que todas las disponibilidades cuenten con el respectivo informe técnico. Ver punto 2.4</p>	Pendiente
	<p>4.5 Girar las instrucciones para formalizar los servicios otorgados al margen de la normativa y en lo sucesivo la Dirección Regional tome las acciones correspondientes a fin de ejercer control de las actuaciones de los jefes cantonales y de esta forma evitar situaciones como las aquí indicadas. Ver puntos 2.7</p>	Pendiente
	<p>4.6 Proceder a corregir los casos de los funcionarios que no cumplen con los requisitos establecidos para ejercer como Jefes Cantonales, sin perjuicio de aplicar acciones disciplinarias o de otra índole si corresponde. Ver punto 2.9.1</p>	Pendiente
	<p>4.7 Se recomienda que la Dirección Regional tomar las acciones correspondientes a fin de segregar las funciones de las colaboradoras en la Cantonal de Parrita y de esta forma subsanar el hallazgo indicado en este informe. Ver punto 2.9.3</p>	Pendiente
	<p>Subgerencia Sistemas Periféricos</p> <p>4.8 Es perentorio que la UEN de Servicio al Usuario de la Subgerencia de Sistemas Periféricos, gire las instrucciones a las Direcciones de Servicio al Usuario de las Regiones, con el fin de establecer mecanismos para</p>	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	mejorar los controles, que permitan corroborar el cumplimiento de los requisitos establecidos para el otorgamiento de los nuevos servicios. Además, monitorear constantemente el proceso, a fin de evitar que se repitan las situaciones encontradas. Ver punto 2.5 y 2.6	
	4.9 Es necesario girar las instrucciones a la Dirección Regional y Dirección de Servicio al Usuario de la Región para que se tomen las acciones de forma inmediata y subsanar el atraso en el tiempo de resolución de los nuevos servicios, así como en la actualización de la información de los indicadores y monitorear de forma constante a fin de contar con datos actualizados en el Sistema Datamart. Ver punto 2.8	Pendiente
	4.10 Girar las instrucciones a la Dirección Regional, para que de forma inmediata den solución a la delicada situación de la Oficina de Jacó y en la medida de lo posible sean trasladados de espacio físico dándoles la seguridad e higiene que corresponde de acuerdo a la norma. Ver punto 2.9.2	Pendiente
RECOMENDACIONES AÑO 2018		
AU-2018-115 20-03-18 Auditoria de carácter especial en el otorgamiento de disponibilidades para el Acueducto de Atenas	A LA GERENCIA GENERAL 4.1 Con base en lo que regula la Ley Constitutiva de AyA en su artículo N°2 inciso i), disponga a la Subgerencia Gestión de Sistemas Periféricos el deber restituir la imagen de AyA, para con los vecinos de Concepción de Atenas en específico, Calle Bolaños y calle paralela a esta, construyendo los ramales correspondientes, para estas dos zonas con la debida reubicación de los servicios donde proceda, tomando en cuenta la habilitación de nuevos servicios una vez terminadas y puestas en operación las mejoras al sistema de abastecimiento de agua financiadas mediante el BCIE.	Pendiente
	4.2 Disponer a la Subgerencia de Gestión de Sistemas Periféricos el presentar las denuncias correspondientes ante el organismo Municipal en cuanto a la mala praxis utilizada por los personeros administradores del sistema de abastecimiento de agua, para lo que sea de aplicación en materia de Gobierno Local.	Pendiente
	4.3 Siendo que la temática de la denuncia ha sido repetitiva y de estudio por esta Auditoria Interna para varias regiones del país, disponer a la Subgerencia de Gestión de Sistemas Periféricos el evaluar, dictaminar y corregir los procesos y procedimientos que muestren deficiencias y debilidades, que deban ser atendidas en forma pronta y oportuna, y proceder según corresponda.	Pendiente
	4.4 Valorar si de los hechos que se acreditan en este estudio existe presumiblemente responsabilidad administrativa y proceder a lo que en derecho	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	corresponda.	
	4.5 Instruir a la Región Central Oeste para que se proceda con la revisión y verificación del 100% de los servicios que componen el sistema de acueducto de Atenas, con el objetivo de que se actualice el catastro de usuarios de esa oficina cantonal.	Pendiente
AU-2018-132 03-04-18 Auditoria al sistema de administración financiera de AyA de 2015-2016 y al 30 de setiembre de 2017.	A la Gerencia General 4.1 Girar las instrucciones pertinentes, para que se analice reestructurar el Sistema de Administración Financiera de AyA, en donde converjan posiciones de tarifas, endeudamiento público y políticas presupuestarias, a fin de tomar decisiones financieras en forma conjunta y no aislada, y con esto evitar acciones inadecuadas. Así mismo definir el Área de Crédito Público, incluyendo las unidades ejecutoras, dentro del mismo sistema.	Proceso
	4.2 Es necesario brindar especial interés en monitorear mes a mes los ingresos corrientes para cubrir los gastos corrientes, y realizar las peticiones tarifarias indicadas en la Ley de ARESEP para evitar los cierres anuales con desequilibrios financieros.	Proceso
	4.3 Se debe girar instrucciones a quien corresponda, para que el sistema de información financiera ejerza especial interés en el control del endeudamiento, por cuanto AyA debido a su desarrollo, ha estado planificando proyectos importantes cuyo financiamiento va a producir un impacto en la deuda y a su vez en las finanzas de la institución, no obstante, en los años 2007 al 2016 conservaron un porcentaje bajo, su gestión financiera no ha tenido un buen rendimiento por que la tasa de interés promedio (costo de la deuda) en la ejecución de las obras de inversión del 2007 al 2011 fue mayor que el rendimiento sobre el patrimonio (RSP), el rendimiento operación sobre activos totales (ROA), al igual que en el 2016 y 2017 fueron negativos, lo cual podría ser riesgosos con el aumento de endeudamiento de esos proyectos, sino se atiende primero el mejoramiento de las capacidades institucionales.	Pendiente
	4.4 Es importante antes de la formulación de los presupuestos ordinarios, se analicen si cumplieron con los ciclos de los proyectos y las causas por las cuales se presentan una baja en la ejecución del programa de inversiones, a través de los distintos años, con el fin de que los presupuestos sean los más reales posibles.	Pendiente
	4.5 Girar las instrucciones a quien corresponda para que procedan a revisar el indicador denominado "Aumentar la ejecución presupuestaria en inversiones", del Plan Estratégico 2016-2020, se incluya a parte del presupuesto total de inversiones inicial, las modificaciones que se realizan a través del año, con el propósito de que dicho indicador permita medir más eficientemente.	Pendiente
	4.6 Se deben tomar las acciones pertinentes, para que en la fase de formulación de los presupuestos financiados con recursos corrientes, específicos y asignaciones familiares se ajuste a un escenario real para su ejecución, acorde con los presupuestos o por lo contrario mejorar la capacidad institucional de ejecutar los proyectos y de esta	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	forma, evitar que se incrementen los superávits y todos los otros efectos, tal como se ha señalado en este informe.	
	4.7 Girar las instrucciones a quién correspondan, para que el saldo acumulado de caja que se considera en la formulación de presupuesto se prepare tomando en cuenta los meses reales antes de la aprobación del presupuesto y así poder estimar con mayor exactitud el monto a incluir en el anteproyecto, además de incluir en su totalidad el superávit como fuente principal de financiamiento llamado en el presupuesto como "Recursos de Vigencia de Periodos Anteriores".	Proceso
	4.8 Girar las medidas a quién correspondan, para que en el tema de exposición neta o diferencial cambiario que han contribuido al desequilibrio financiero, se desarrolle un modelo de gestión del riesgo, que permita minimizar el impacto negativo en el flujo de caja y de esta forma coadyuvar la estabilidad financiera.	Proceso
	4.10 Se debe prestar atención a los flujos de caja del periodo, ya que algunos meses muestran saldos negativos, dicha herramienta debe alertar de que los ingresos corrientes del período u otras entradas de efectivo no son suficientes, con el propósito de tomar las decisiones de forma oportuna y la institución no se vea afectada por falta de liquidez en el período.	Proceso
	4.11 Es necesario que los responsables de las áreas que comprenden el sistema de administración financiera establezcan los controles oportunos a fin de minimizar el riesgo de desequilibrio financiero (contención del gasto real y mejora de los ingresos corrientes). De igual manera, se controle las partidas del pago del salario escolar, decimotercer mes (aguinaldo), planillas adicionales a la CCSS, ya que estos han generado remanentes que se utilizan para cubrir otros compromisos presupuestarios y su respectivo incremento en el presupuesto laboral con respecto al gasto real.	Proceso
AU-2018-00180 16-05-18 Análisis a las condiciones que presenta el hidrómetro instalado en la GAM para una lectura acorde al consumo real	A GERENCIA GENERAL 4.1 Es preciso que la administración estime la conveniencia de realizar las gestiones con el área que corresponda, a fin de sustituir aquellos vehículos que ya cumplieron la vida útil en el área de Mantenimiento de Conexiones, o bien, revisar el procedimiento para que el plazo de las reparaciones mecánicas de los vehículos sea menor, esto con el fin de lograr un efectivo desempeño y rendir frente a la demanda de trabajo.	Pendiente
	4.2 Con el propósito de promover una atención más concentrada de las labores, es oportuno que se valore el volumen de trabajo con el que cuenta el área de Mantenimiento de Conexiones, con el objetivo de que la administración estime la conveniencia de dotar de más personal y equipo a dicha área.	Pendiente
	4.4 Es oportuno se revisen los criterios ya establecidos en el acuerdo de Junta Directiva AN-2002-148 "Directrices del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados en materia de micromedición", para los hidrómetros en categoría domiciliaria, en el sentido de analizar si procede su actualización, por cuanto, las	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	<p>características en términos de evolución eventualmente podrían haber cambiado desde que fue emitida la directriz hace 16 años.</p> <p>En ese mismo sentido, tal y como lo establece la directriz antes citada, se debe cumplir con la definición de criterios para los medidores mayores a 12 mm de diámetro, por cuanto a la fecha no han sido concretado.</p>	
	<p>4.5 Es perentorio que se agilicen los trámites pertinentes para que puedan ser utilizados los hidrómetros que ya están en bodega provenientes de la Licitación 2016LN-000002-PRI, lo cual permitiría al Área de Mantenimiento de Conexiones brindar una mejor atención al usuario, evitando así, una mayor acumulación de trabajos pendientes para sustitución.</p>	Pendiente
<p>AU-2018-00265 22-05-18 Traslado de Relación de Hechos - Presuntos incumplimientos y omisiones durante la ejecución de la Licitación Abreviada 2012LA-000005-PRI, de la Región Pacífico Central en la actividad de "Servicios de suspensión, reconexión y verificación de servicios morosos en Cantonales de Puntarenas y Quepos"</p>	<p>Apertura de procedimiento administrativo disciplinario, por los hechos enunciados en el informe que nos ocupa</p>	En proceso
<p>AU-2018-00294 08-06-18 Auditoría a Contrataciones Directas "2016CDS-00131-PRI "Análisis de tendencias en el uso de la tierra para 32 Cuencas Hidrográficas." y 2016-CDS-00137-PRI "Levantamiento geoespacial de la red vial existente para la identificación de rutas."</p>	<p>A LA GERENCIA GENERAL</p> <p>4.1 Instruir a la Proveduría Institucional para que en el MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS, se incorpore el requisito de dejar acreditada la consulta realizada por la unidad solicitante al registro de proveedores, para la determinación de la inexistencia de otros oferentes del bien o servicio requerido, o en su defecto, constancia de la investigación de mercado realizada para la comprobación de la inopia de estos en el país o eventuales proveedores que pudieran inscribirse en dicho registro, para tal efecto dicha unidad debe hacer llegar a esa dirección la documentación soporte correspondiente.</p>	Pendiente
	<p>4.2 Es perentorio que los procedimientos utilizados en el trámite de adquisiciones estén basados en lo dispuesto en dicho manual; de manera tal, que los expedientes se mantengan debidamente ordenados y actualizados y se incorpore a estos toda la documentación soporte, entre otras cosas, debe quedar constancia de lo siguiente: términos de referencia, justificación de la contratación, solicitud de pedido, recepción de cotizaciones o facturas proforma y su contenido, elaboración de la solicitud de la contratación, utilización de los formularios propuestos en los anexos 2 y 5 del manual, ejecución de la contratación y pago, cierre y archivo del procedimiento y liquidación, en contraste con lo anterior, los documentos de uso</p>	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	<p>confidencial, como lo son todos aquellos relacionados con denuncias, deben ser manejados con el debido cuidado, estos no deben ser archivados en los expedientes de la contratación a efecto de proteger la identidad del denunciante en cumplimiento con lo dispuesto en la normativa que rige esa materia, citada en el presente informe.</p> <p>En concordancia con lo anterior, la administración debe determinar si la ausencia de lo que se informa, especialmente lo referido a la falta de términos de referencia y solicitud de garantía de cumplimiento, causó perjuicios de diversa índole a las arcas de la Institución, ante la falta de aplicación de la cláusula penal por el incumplimiento en el tiempo de entrega, lo cual podría ser objeto de un eventual procedimiento administrativo a los responsables.</p>	
	<p>4.3 Instruir a la Proveeduría Institucional para que a la mayor brevedad posible, se establezcan los controles que sean necesarios para que en el manejo de los procesos de contratación se ejerza una adecuada supervisión, con el propósito de que los encargados de ese tipo de trámites, cumplan con lo dispuesto en la normativa vigente que rige la materia, máxime que esa unidad es la rectora en el área de contratación administrativa.</p>	Pendiente
	<p>A LA PROVEEDURÍA INSTITUCIONAL</p> <p>4.4 Solicitar a la UEN Gestión Ambiental, se recopile la información requerida del trámite de la Contratación 2016-CDS-00137-PRI, "Levantamiento geoespacial de la red vial existente para la identificación de rutas." para la realización del finiquito respectivo.</p>	Pendiente
	<p>4.5 Ejercer seguimiento a las circulares emitidas para el cumplimiento de lo recomendado por la Contraloría General de la República, referido a la emisión e implementación de normativa que regule el orden cronológico de los documentos que integran los expedientes de contratación administrativa.</p>	Pendiente
<p>AU-2018-00337 03-07-18 Auditoría del Subproceso de Conducción de Agua para su potabilización en la Región Área Metropolitana</p>	<p>A la Gerencia General</p> <p>4.1 Girar las instrucciones a la Subgerencia Gestión Sistemas Gran Área Metropolitana, a efecto de que las unidades correspondientes, busquen los mecanismos para asignar los recursos presupuestarios necesarios para dotar a la Dirección Líneas de Conducción; Área Metropolitana, de las plazas fijas necesarias e insumos requeridos para el buen desempeño de la actividad de operación y mantenimiento de los Sistemas Orosi y Puente Mulás.</p>	Pendiente
	<p>4.2 Es importante que se valore la posibilidad de emprender un proyecto similar al del área de Alcantarillado Sanitario, para atender y resolver la problemática de invasión de terrenos y servidumbres en las Líneas de Conducción de los Sistemas de Orosi y Puente Mulás. Asimismo, analizar si la unidad que se está creando puede asumir dicha actividad.</p>	Pendiente
	<p>4.3 Fortalecer con más personal las actividades que realiza la Subgerencia Gestión Sistemas Gran Área</p>	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	Metropolitana, en lo referente a la identificación, adquisición e inscripción de terrenos y servidumbres, para que en forma expedita sean registradas las líneas de conducción y los demás componentes de dichos sistemas, con el fin de que estos estén debidamente inscritos para la protección de los intereses institucionales.	
	<p>4.4 Instruir al Área de Urbanizaciones, de la UEN Programación y Control, para que se establezcan y aprueben los procedimientos que se llevan a lo interno de dicha dependencia, específicamente los referidos al proceso de aprobación en la actividad de revisión de planos y la documentación en el sistema (APC), aun manteniendo la verificación y resolución de proyectos en físico, con el objetivo de que la comunicación de los resultados sea oportuna.</p> <p>Asimismo, dejar constancia en el expediente de la consulta del estado legal de los terrenos donde se ubica el desarrollo urbanístico en revisión y su respuesta.</p>	Pendiente
	<p>A la UEN Producción y Distribución del Área Metropolitana.</p> <p>4.5 En lo que respecta específicamente al estado legal de terrenos y servidumbres, coordinar acciones con todas las unidades involucradas en el proceso, con el propósito de emprender acciones como las siguientes: realizar un inventario de todos los terrenos y servidumbres por donde pasan las líneas de conducción de Orosi y Puente Mulas, determinar cuáles están inscritas a nombre de AyA, para las que no lo estén, efectuar las gestiones para su adquisición y debida inscripción.</p>	Pendiente
	<p>4.6 Darle seguimiento a los planes y programas referidos al SEVRI, con la finalidad de mantenerlos debidamente actualizados; así como, a los procedimientos para la atención de contingencias que pudieran afectar el suministro normal de agua potable en el Área Metropolitana.</p>	Pendiente
AU-2018-377 13-08-18 Auditoría de carácter especial a los recursos financieros en la oficina Regional de Gestión de Sistemas Comunales Región Huetar Caribe (ORAC).	<p>Subgerencia Gestión de Sistemas Delegados</p> <p>4.1 Se debe cumplir con lo establecido en el Reglamento de Caja de Chica y Fondos de Trabajo, en cuanto al detalle que deben presentar las facturas pagadas; como información completa y descripción necesaria para la liquidación o reintegro de lo pagado, según los artículos N.ºs16 y 44 del citado reglamento.</p>	Pendiente
	<p>4.2 Es importante cumplir con lo señalado en el artículo N.º8 de la Ley General de Control Interno, en cuanto a proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida o uso inadecuado, utilizando en forma conveniente el esquema establecido por la administración.</p>	Pendiente
	<p>4.3 La Institución debe erradicar la práctica de custodiar los factureros que utilizan los proveedores, para el cobro de los servicios que prestan a la institución y que son tramitados por caja chica, ya que esto puede prestarse para malos manejos del efectivo.</p>	Pendiente
AU-2018-411 27-08-18	A LA GERENCIA GENERAL	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

<p>“Auditoría de Cumplimiento de Funciones y Responsabilidades de la UEN Gestión Ambiental”</p>	<p>4.1 Girar las instrucciones a quien corresponda para que, en un plazo de tres meses, a partir del recibo de este informe y, de conformidad con sus competencias, revisen, analicen, valoren y evalúen la estructura organizacional y funcional que tiene la UEN Gestión Ambiental, a efectos de que se tomen las acciones necesarias para que su estructura y organización responda a sus objetivos, su naturaleza, funciones y responsabilidades establecidas en el Manual de Organización Funcional.</p> <p>Asimismo, se revise y se tomen las acciones necesarias relacionadas con la nomenclatura de las áreas funcionales de dicha UEN, así como lo referente a los puestos de Jefatura y uno de sus subalternos de Control y Gestión Ambiental.</p>	
	<p>4.2 Instruir a quien corresponda para que se revise, analice y actualice la ubicación real de algunos funcionarios de la UEN Gestión Ambiental, que se mencionan en el resultado 2.1.3 de este informe, por cuanto existen diferencias en la información suministrada por la UEN y la Dirección Gestión de Capital Humano, tal y como se muestra en el cuadro N.º 3, en el cual se pueden denotar las diferencias existentes.</p>	<p>Pendiente</p>
	<p>4.3 Girar las instrucciones pertinentes para que se revise, analice y resuelva, de una vez por todas, el caso de la Br. Sally Reyes Vargas nombrada en un puesto diferente al que ejerce. La funcionaria Reyes Vargas, tiene el grado académico de Bachiller en Educación Preescolar, labora en la UEN Gestión Ambiental, sin embargo, aparece nombrada en el puesto de “Ejecutivo General A, Servicio al Cliente, Comunicación Institucional” (Ver punto 2.2.2)</p> <p>Además, que se revise el caso del Ing. Jonathan Vallejos Salazar, respecto al documento de declaración jurada que se custodia en su expediente personal.</p>	<p>Pendiente</p>
	<p>4.4 Instruir a quien corresponda, para que se revisen, analicen y actualicen los Manuales de Procedimientos existentes en la UEN Gestión Ambiental, de tal manera que se tomen en cuenta las oportunidades de mejora en aquellos procesos y procedimientos en función de su calidad, eficiencia, eficacia y economía, así como la garantía razonable de la simplificación de trámites, que se eliminen aquellos que ya no generan valor o que se incluyan los adecuados y necesarios.</p>	<p>Pendiente</p>
	<p>4.5 Girar las instrucciones a quien corresponda para que se cumplan, a cabalidad, todas las funciones y responsabilidades establecidas para la UEN Gestión Ambiental, en el Manual de Organización Funcional, en especial, lo atinente a la realización de estudios de impacto ambiental para la fase de pre-inversión de AyA.</p>	<p>Pendiente</p>
	<p>4.6 Instruir a quien corresponda para que se revisen, analicen y valoren las funciones del Director Experto de la UEN y las de los Directores Generales de las tres Áreas Funcionales de esa dependencia, ya que, en su mayoría, existe duplicidad, siendo puestos distintos.</p>	<p>Pendiente</p>
	<p>4.7 Instruir a quien corresponda para que, en un plazo de 5 meses, se realice un diagnóstico y un plan de acción para determinar las necesidades específicas de</p>	<p>Pendiente</p>



AUDITORIA INTERNA

	<p>capacitación, apoyo y colaboración para que, con base en éste, se elabore un programa de capacitación, en coordinación con las unidades funcionales, el cual debe ir acompañado de un cronograma que contenga las prioridades, los plazos, los temas, responsables y los recursos que se requieran para su implementación, que permita la transferencia de conocimientos teórico-prácticos respecto a la normativa vigente, sobre planes, programas, proyectos y sus componentes de corto y mediano plazo, con el propósito de que puedan cumplir con las funciones asignadas y en especial con la atención y diseño de estrategias para la preservación del recurso hídrico u otros temas de la competencia de esa UEN y que se evidencian en los resultados de esta auditoría.</p> <p>Dicho diagnóstico de necesidades y programa de capacitación continua y actualización debe además, considerar la totalidad de los funcionarios y temas correspondientes que están bajo la responsabilidad de la UENGA.</p>	
	<p>4.8 Instruir para que la UEN Gestión Ambiental analice, revisen y formulen adecuadamente los indicadores que son presentado en las evaluaciones del Plan Anual Operativo y del Plan Operativo Institucional, así como también, aquellos indicadores que se vinculan con el Plan Estratégico Institucional u otros de su competencia.</p>	Pendiente
	<p>4.9 Girar las instrucciones a quien corresponda para que se determinen las causas de los superávits que se han venido mostrando, de manera similar, en el período 2015-2017, y se tomen las medidas pertinentes para aumentar esos porcentajes de ejecución presupuestaria anual en esta materia ambiental que es sustantiva para el AYA.</p>	Pendiente
	<p>4.10 Instruir a quien corresponda para que se tomen las acciones adecuadas y necesarias respecto al mejoramiento del clima organizacional de la UEN Gestión Ambiental, con el propósito de que se implementen aquellas recomendaciones que desde el 2012 se emitieron en el estudio realizado por la psicóloga Licda. Magnolia Morgan Lewis, respecto al ambiente laboral de esa dependencia, así como, aquellos otros aspectos que constituyen un riesgo para el logro de los objetivos en un ambiente saludable, de esa UEN.</p>	Pendiente
	<p>4.11 Girar las instrucciones pertinentes para que se tomen las acciones que correspondan respecto a la distribución del espacio asignado a los funcionarios de Control y Gestión Ambiental.</p>	Pendiente
	<p>4.12 Instruir a quien corresponda para que, en la UEN Gestión Ambiental, se revise, analice y valore los sistemas de información actual con el propósito de que, en un plazo de 4 meses, se presente un plan con las acciones necesarias para que se disponga de un sistema de información integrado y confiable que controle, almacene, recupere y resguarde la información producida o recibida en el desarrollo de sus actividades.</p>	Pendiente
	<p>4.13 Girar las instrucciones a quien corresponda, para que en un plazo de 3 meses se presente un plan con las acciones que se determinen para atender la gestión ambiental en las ASADAS de conformidad con las competencias y responsabilidad de este Instituto y que se</p>	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	encuentran tipificadas en su Ley Constitutiva, así como en el Reglamento de las Asociaciones Administradoras de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunales.	
	4.14 Instruir al Gestor Institucional de Riesgo (GIR) para que, de conformidad con sus competencias asignadas en la normativa vigente, coordine con los responsables de la UEN Gestión Ambiental con el objetivo de tomar acciones correspondientes para implementar y poner en funcionamiento, la valoración de riesgo de sus Áreas y procesos de acuerdo con la normativa, la metodología y los procedimientos institucionales.	Pendiente
AU-2018-422 05-09-18 Auditoría a la Gestión Administrativa en los centros contables y centros de bienes y servicios de consumo de la Región Chorotega.	A la Dirección Regional Chorotega 4.1 Es conveniente y urgente que la administración de la Región Chorotega, valore el estimar una partida presupuestaria con el fin de que se inicie las acciones correctivas en cuanto a la infraestructura de los centros contables 0506 Liberia (estantería), 0508 activos Liberia (filtración de agua), por cuanto los problemas pueden tender a hacerse más grandes y además es indispensable disponer de instalaciones más seguras y con condiciones físicas adecuadas, más aún, cuando en estas bodegas se custodian materiales y activos por sumas millonarias. Por otra parte, se elimina la posibilidad de brotes de alguna enfermedad ocasionada por picaduras de mosquito.	Pendiente
	4.2 De conformidad con las mejores prácticas de control interno, es conveniente que la Dirección de la Región Chorotega, tomen las acciones que correspondan en estricto apego a la normativa vigente, con el propósito de valorar la posibilidad de descongestionar el centro contable 0506 del material sin rotación detallados en el anexo N°3, por cuanto, ocupan un espacio en la estantería de este centro; así como, un incremento en el valor total del inventario de existencias.	Pendiente
	4.3 En lo sucesivo a las bombas, motores y demás activos, custodiados en el centro contable 0508 Activos Liberia, que no presentan movimiento desde el año 2013, es conveniente que el área de Electromecánica de la Región Chorotega, realice una revisión de éstos y si es del caso tomar las acciones que procedan, en apego a la reglamentación vigente.	Pendiente
	4.4 En cuanto al centro contable 0509 Nicoya, es conveniente que como mínimo se restauren las estructuras de esta bodega, con el fin que pueda mantener sus niveles básicos de control y operación. Con respecto a los materiales ubicados en la antigua bodega cantonal, éstos deben mantener el mismo control y orden que impera en el otro edificio donde se custodia el resto de material. Esto, mientras se consolide el proyecto de construcción del nuevo edificio y de esta manera subsanar conforme a las normas efectivas de control interno, las condiciones actuales de infraestructura y seguridad de los sitios utilizados para la custodia de los materiales.	Pendiente
	4.5 Es importante que, en el plantel de Nicoya, la tubería que se encuentra a la intemperie y en el suelo sea protegida; con respecto a otros tubos que permanecen en	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	<p>la estantería, es conveniente se le dote de un techo. Todo lo anterior, con el objetivo de brindar mejor resguardo a este tipo de material.</p>	
	<p>4.6 Respecto a las debilidades de control interno que se percibieron en los centros de consumo de esta región, es preciso señalar que éstos se rigen con los mismos principios que las bodegas contables. Por lo tanto, se deben girar las instrucciones pertinentes para fomentar un ambiente propicio, con el propósito de estandarizar las operaciones y así cumplir con las sanas prácticas de control. Además, es conveniente que la administración de la Región Chorotega, establezca cada uno de los procedimientos y directrices en un plazo prudencial y por escrito, y una vez oficializados sean de acatamiento inmediato y obligatorio.</p> <ul style="list-style-type: none">•Es importante actualizar cada año el registro de firmas de las personas autorizadas para el retiro de los materiales, tanto para los centros de bienes y servicios de consumo como para los centros contables.•Girar las instrucciones necesarias para que los documentos de solicitud y salidas de materiales contengan las firmas requeridas. Lo anterior, es definitivamente preciso para otorgarle formalidad al documento, se garantice así la calidad de la información registrada y se eviten incongruencias.•Es esencial que cada vez que se presente un movimiento sea entrada o salida de material, inmediatamente se registre en las respectivas tarjetas y así mantener actualizado el inventario, dato que es de importancia para la toma de decisiones en futuros pedidos.	Pendiente
	<p>4.7 En lo que respecta a la existencia de los 80 tubos PVC de 100mm y 240 tubos de 300mm, ubicados a la intemperie en el plantel de Santa Cruz, destinados inicialmente para un proyecto y que desde el año 2015 no registran movimiento de salida, la administración de la Región Chorotega, debe tomar las medidas para que se proceda a la revisión del objetivo para el cual se adquirió dicha tubería y actuar con lo que proceda de conformidad con la reglamentación vigente.</p> <p>Así mismo, para futuras permanencias de material o tubería de forma temporal en cualquiera almacén de esta región, es perentorio que exista una oportuna comunicación con el encargado de la bodega, al menos para efectos informativos.</p>	Pendiente
	<p>4.8 Dadas las condiciones que se presenta en el centro de bienes y servicio de consumo de la Cantonal de El Coco, es preciso que la administración de la Región Chorotega preste mayor atención a este accionar, se efectúe una evaluación y replanteamiento general de los procedimientos, de manera que sean reforzados en materia de seguridad y de control interno.</p>	Pendiente
	<p>4.9 Es preciso que la unidad encargada del accionar de los centros contables y de abastecimiento de consumo, que funcionan en la Región Chorotega, continúe</p>	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	realizando oportunamente seguimiento al operar de ambos tipos de bodega, en especial a los centros de consumo. Así mismo, es conveniente el asegurarse el acatamiento de las recomendaciones emitidas tanto por los entes internos como los externos de dicha región.	
AU-2018-00441 22-10-18 Arqueos de caja chica y fondos de trabajo en la Región Brunca	Dirección Regional 4.1 Girar las instrucciones al encargado del manejo del Fondo de Trabajo y Caja Chica para que cuente con el registro de firmas, lo anterior con el fin de que pueda realizar la comparación de estas, en cumplimiento de las actividades establecidas según la normativa aplicable a la materia.	Pendiente
	Dirección Regional y Cantonales 4.2 Es importante como procedimiento de control interno, realizar arqueos de Caja Chica y Fondos de Trabajo de manera periódica, por lo que se deben de efectuar éstos a diario y de forma sorpresiva, para así cumplir con lo establecido en el Reglamento de cita.	Pendiente
	Cantonales 4.3 Se debe cumplir con lo establecido en el reglamento de cita, en lo referente a los requisitos que deben contener las facturas tramitadas.	Pendiente
	4.4 Se debe aplicar la segregación de funciones por su naturaleza y puesto, de acuerdo con lo establecido la Ley General de Control Interno N.º8292 y las Normas de Control Interno para el Sector Público, con el fin de minimizar la posibilidad de mal uso de recursos.	Pendiente
	Cantonales San Vito y Ciudad Cortés 4.5 Se debe de contar con un colaborador que ayude con la sustitución del encargado de la caja chica, con el propósito de que dichas actividades no afecten la operación normal de dichas cantonales.	Pendiente
	Ciudad Cortés 4.6 Girar las instrucciones a quien corresponda, para que en los reintegros que se tramitan incluyan todas las facturas canceladas durante el mes de objeto del gasto, con el fin de no dejar otras rezagadas para posteriores tramites, ya que el espíritu de un fondo de caja chica según la normativa es mantener los recursos suficientes para suplir las necesidades que se vayan presentando.	Pendiente
AU-2018-00475 22-10-18 "Auditoría de la Asada Dulce Nombre de Nicoya".	SUBGERENCIA SISTEMAS DE ACUEDUCTOS DELEGADOS 4.1 La Subgerencia Gestión Sistemas Comunales, a través de la Oficina Regional Chorotega, debe supervisar y asesorar oportunamente a las Asadas, que de acuerdo con su jurisdicción le corresponde. Debe implementar un programa sistemático que le permita atender integralmente esos sistemas de acueductos, orientando las acciones en las áreas administrativa, financiera y operativa. Asimismo, asesorar a la Junta Directiva de la Asada de Dulce Nombre de Nicoya, en la supervisión del proyecto de mejoras al sistema de acueducto que se está	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	desarrollando; además, coordinar la implementación de las recomendaciones emitidas en el presente documento e informar a esta Auditoría Interna para el respectivo seguimiento.	
	JUNTA DIRECTIVA DE LA ASADA 4.2 Urge la implementación del proceso contable, el cual debe garantizar la legitimidad de las operaciones que mensualmente realiza la Asada, y emitir los estados financieros básicos, de conformidad con el manual descriptivo de cuentas recomendado por AyA para los sistemas comunales. Asimismo, llevar en forma separada la contabilidad, tanto para el registro de los ingresos por concepto de tasa de instalación y mantenimiento de hidrantes, como los que corresponden a cañería y mantenerlos en cuentas bancarias distintas.	Pendiente
	4.3 Se recomienda abordar respetuosamente con la Asociación de Desarrollo Integral de Dulce Nombre de Nicoya y el señor Juan Luis Salazar Jiménez, la posibilidad de formalizar el uso de los terrenos donde se ubican los componentes del sistema del acueducto (oficina, tanque y pozos); con la finalidad de asegurar a futuro el disfrute de esos bienes a favor de la comunidad.	Pendiente
	4.4 Implementar como sana práctica de gestión administrativa la presentación del presupuesto anual, el cual debe ser producto del análisis consensuado de la realidad del acueducto por parte de los miembros de junta directiva, debe incluir programas de administración, operación y mantenimiento e inversiones; que le sirva como instrumento para tomar decisiones de control.	Pendiente
	4.5 Urge que la Junta Directiva de la Asada tome las acciones necesarias para desarrollar el proyecto de mejoras que comprende el equipamiento y habilitación del pozo nuevo, la instalación de cuatro tanques para incrementar el volumen de almacenamiento en 88mil litros y la red de conducción para conectarlo al sistema de acueducto.	Pendiente
	4.6 Valorar contratar por tiempo completo la actividad de fontanería, establecer claramente las funciones del fontanero, en el entendido que no sólo realizará las labores propias de la fontanería, si no otras actividades conexas; además, elaborar un programa de las principales actividades de mantenimiento y operación del sistema de acueducto. Lo anterior, implica la revisión de la remuneración que actualmente se paga por esa actividad. Además, adquirir un vehículo (motocicleta, carro u otro) que le permita al fontanero realizar el mantenimiento y operación del sistema en condiciones más idóneas.	Pendiente
AU-2018-00578 12-12-18 Traslado informe de "Auditoría operativa a la gestión de la flotilla vehicular en la Subgerencia de Gestión de Sistemas Periféricos (Regiones)"	A LA GERENCIA GENERAL 4.1 Girar las instrucciones a quien corresponda, para que se cumpla a cabalidad con la normativa vigente relacionada con la gestión vehicular, en especial el Reglamento de Transporte, RTAYA, el Manual de Organización Funcional, las Directrices de SEVRI y el Marco Orientador SEVRI AyA; estableciendo los mecanismos de control y supervisión adecuados con respecto a su aplicación, con el fin de brindar una	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales, con eficacia, eficiencia, economía y efectividad operativa en todos los procesos, procedimientos, actividades y tareas. (Ver punto 2.1 al 2.14)	
	4.2 Instruir a quien corresponda para que, a más tardar al 1° de abril de 2019, se elabore valide y apruebe una metodología institucional para la distribución y asignación de los vehículos, que contemple los criterios técnicos y que permita una mejor y mayor equidad al momento de distribuir estos recursos, tanto en cantidad como en calidad; atendiendo en especial lo expuesto en este informe respecto a las carencias que tienen las Regiones y sus Oficinas Cantonales, con el fin de facilitar el cumplimiento de las estrategias y objetivos institucionales. (Ver punto 2.1).	Pendiente
	4.3 Gestionar lo pertinente para que, a más tardar el 30 de abril de 2019, se elabore, valide e implemente un procedimiento para planificación y definición de los requerimientos de vehículos, que involucre a los distintos actores que participan en la gestión vehicular, con base en criterios técnicos que consideren, entre otros, las necesidades reales de los funcionarios que deben desempeñar sus funciones y responsabilidades, en especial para aquellas áreas operativas y sustantivas de la institución. Asimismo, es necesario se giren las instrucciones para que toda vez que se realice la compra de vehículos institucionales se tomen las previsiones pertinentes, en los términos de referencia, para que los vehículos cumplan con la totalidad de los requerimientos, de tal manera que se detallen y especifiquen en los términos de referencia del proceso de contratación administrativa, con el fin de evitar que el precio sea el único criterio que determine la adquisición. Para lo anterior, también es recomendable que se establezca un diagnóstico de necesidades y con base en este se elabore un programa de capacitación que facilite este proceso a todos los funcionarios, en el ámbito institucional, que participan en la elaboración de carteles. (Ver punto 2.2)	Pendiente
	4.4 Instruir a quien corresponda, para que se elabore, valide e implemente una metodología institucional para la priorización y asignación de los vehículos, tomando como base el plan de sustitución de flotilla vehicular, el cual es recomendable que se revise y se adapte a las necesidades reales para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Es necesario que dicho plan considere los criterios técnicos respectivos y no solamente los años de antigüedad de los vehículos. Lo anterior en un plazo de cuatro meses a partir del recibo de este informe. (Ver punto 2.3)	Pendiente
	4.5 Instruir para que se establezcan los mecanismos de control para regular el uso de los vehículos asignados para el traslado de gas cloro, con el fin de que estos no sean utilizados para transportar otros materiales distintos a la naturaleza de su objetivo. (Ver punto 2.4)	Pendiente
	4.6 Girar las instrucciones a quien corresponda, para que se revise y analice lo concerniente a la manipulación, uso	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	<p>y medidas de seguridad para la atención de emergencias en algunos vehículos que transportan el gas cloro, además el uso y medidas de seguridad de los equipos instalados, así como la capacitación y conocimiento de los funcionarios para usar dicho equipo para atender los riesgos inherentes en un eventual accidente. Asimismo, se revisen y analicen los casos de aquellos funcionarios que realizan funciones a las cuales se les debe cancelar el pago de peligrosidad y que a la fecha no se está cumpliendo con la normativa. (Ver punto 2.5)</p>	
	<p>4.7 Instruir a quién corresponda para que, se verifique si la pernociación de los vehículos institucionales corresponde al lugar donde deben estacionar, es recomendable emitir un directriz a todas las jefaturas con el fin de comunicar que deben informar acerca de cualquier cambio en su ubicación, así como su respectiva autorización de la Dirección Gestión Servicios de Apoyo, ya sea de forma temporal o fija. Además, se debe verificar que los lugares en los que pernocian los vehículos sean seguros con el propósito de evitar poner en riesgos estos activos institucionales. (Ver punto 2.6)</p>	Pendiente
	<p>4.8 Girar las instrucciones pertinentes para que, a más tardar al 28 de febrero de 2019, se analice y valore la flotilla vehicular y determinar cuáles vehículos se encuentran circulando en mal estado o que cumplieron su vida útil, además de aquellos que carecen de mantenimiento preventivo, con el propósito de presentar un plan con las acciones necesarias que estarían realizando para atender y corregir esta problemática, en aras de brindar un servicio oportuno y de calidad a los clientes, así como prevenir aquellos riesgos que se puedan materializar, de acuerdo con los resultados expuestos en este informe. (Ver punto 2.7)</p>	Pendiente
	<p>4.9 Instruir a quien corresponda para que se determinen aquellos vehículos con costos elevados en mantenimiento y en adquisición de repuestos, los que han dejado de ser rentables para la institución por su excesivo costo de operación y mantenimiento, así como encontrar una solución viable, para corregir lo determinado en el resultado 2.8 de este informe. (Ver punto 2.8).</p>	Pendiente
	<p>4.10 Instruir a quien corresponda, para que se aplique la normativa establecida en lo referente a retirar de operación los vehículos y maquinaria que no se encuentren aptos para operar, es decir aquellos que mediante estudios técnicos se logró determinar que deben ser dados de baja. Además, es necesario determinar las razones y los responsables del porque existen vehículos que fueron dados de baja, circulando actualmente. (Ver punto 2.9)</p>	Pendiente
	<p>4.11 Emitir las instrucciones necesarias para que cumpla a cabalidad, con lo señalado en la Directriz GG-2015-1198, que indica que asignarán los espacios de parqueo prioritariamente a aquellos que tengan techo para los vehículos oficiales, esto con el fin de evitar la depreciación y desgaste de estos para que no se ven afectados por inclemencias del tiempo. Asimismo, los Encargados de Transporte deben velar por el cumplimiento de dicha Directriz en la Oficinas Regionales y las Oficinas Cantonales. (Ver punto 2.10)</p>	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	<p>4.12 Girar las instrucciones, con el fin de que se establezca una estructura estandarizada en el contenido de los expedientes de cada vehículo, con el fin de mantenerlos actualizados y contar con los controles adecuados para tener la información necesaria de éstos, además de cumplir con el RTAYA en cuanto a mantener actualizados los expedientes de los vehículos y cada seis meses remitir la información a la Dirección Centro de Servicios Apoyo. (Ver punto 2.11)</p>	Pendiente
	<p>4.13 Girar instrucciones a quien corresponda, que se analicen, revisen y actualicen las funciones de los Encargados de Transportes, establecidas en el Reglamento para Transportes, Combustibles, Uso, Control y Mantenimiento de Vehículos, Maquinaria y Equipos Especiales del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (RTAYA), en el capítulo V, artículo N.14, donde se establecen sus deberes y responsabilidades. Asimismo, ejercer un mayor control y supervisión a la gestión que realizan los Encargados de Transporte tomando en cuenta la necesidad de recursos para cumplir con sus funciones. Además, es necesario que se analice y revise lo referente a la dualidad de mando que existe entre los Directores Regionales y la Dirección Centro de Servicios de Apoyo respecto a dichos funcionarios. (Ver punto 2.12)</p>	Pendiente
	<p>4.14 Emitir las instrucciones a quien corresponda para que a más tardar el 15 de marzo del 2019, se revise y analice el esquema organizativo de las dependencias involucradas en la gestión de la flotilla vehicular, con el fin de implementar aquellas mejoras que faciliten la planificación, coordinación, organización y articulación entre las áreas que participan en este proceso institucional, además es necesario, que se analicen y definan las funciones y responsabilidades de cada uno de los “actores” y dependencias vinculadas a la gestión vehicular, así como, la dualidad de mando que tienen los encargados de transporte (administrativamente de los Directores Regionales y Técnicamente del Director de la Dirección Centro de Servicios de Apoyo). (Ver punto 2.13)</p>	Pendiente
	<p>4.15 Ordenar a quien corresponda, para que se implemente conjuntamente con el Gestor Institucional de Riesgo (GIR), el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Integral (SEVRI) de la gestión vehicular, para lo cual deben involucrarse también a los directores de las áreas administrativas y técnicas que participan en dicho proceso. Lo anterior en cumplimiento con la Ley General de Control Interno N.º8292 y las Directrices Generales de la Contraloría General de la República para el Establecimiento y Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) D-3-2005-CO-DFOE. (Ver punto 2.14).</p>	Pendiente
	<p>4.16 Instruir a quién corresponda para que se analice y se emita un criterio técnico con el fin de determinar los vehículos a nivel institucional que están siendo subutilizados o que tienen tiempos de inmovilización elevados, con el fin de determinar y garantizar la eficacia y efectividad tanto en el uso, así como la distribución de la flotilla vehicular, con el propósito de aprovechar al máximo los vehículos en operación.</p>	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	<p>También se debe, instruir a la Dirección Centros Servicios de Apoyo para que, en conjunto con los responsables, realicen las gestiones necesarias para que cumpla con la Directriz GG-2018-01468, en la cual la Gerencia General dispone “evaluar la operatividad y los resultados del servicio de monitoreo de la flota vehicular de AyA.”. Así como gestionar lo necesario, para que las Subgerencias de Áreas, Direcciones Regionales y Directores de Unidades Ejecutoras, consolidando la implementación de “pools” institucionales, cuando así proceda, con el fin de organizar aquellos vehículos que están siendo subutilizados a nivel nacional. (Ver punto 2.15)</p>	
<p>AU-2018-00585 17-12-18 Traslado de informe Auditoría a la Licitación Pública 2014LN-0004-PRI. “Contratación de Ejecución de Órdenes de Suspensión y Reconexión de Servicios de Agua Potable en la Gran Área Metropolitana”.</p>	<p>A la Gerencia General 4.1 Elevar el caso de la Licitación Pública 2014LN-0004-PRI a la Dirección Jurídica y a la Dirección de Proveeduría Institucional, con el propósito de que se evalúe si el incumplimiento de la normativa citada en el presente informe y demás normativa que regule la materia de subcontratación de servicios (en caso de que exista), requiere la apertura de un procedimiento administrativo por la responsabilidad que eventualmente le corresponda a los funcionarios involucrados en el trámite de dicha licitación. Teniendo en cuenta las funciones y responsabilidades que le competen a dicha dirección, establecidas en el Manual Organizacional de AyA, principalmente las indicadas en el punto 5, analizar las posibles medidas que podrían tomarse contra la empresa contratada por el acontecimiento de los hechos ocurridos y la consecuencia de sus actos.</p>	Pendiente
	<p>4.2 Girar instrucciones a la Dirección de Proveeduría Institucional, para que se inste a los funcionarios encargados de los procedimientos de contratación, sobre la necesidad de estar atentos al cumplimiento de la normativa en el desarrollo del proceso en todas sus etapas. En la fase de ejecución prestar atención a detalles particulares, como: autorización de subcontratación de servicios, pagos por trabajos realizados, etc; de manera tal que, si se detecta la intervención de una empresa que no es la adjudicada, se advierta sobre el asunto y no se proceda simplemente a archivar la documentación en el expediente.</p>	Pendiente
	<p>A la Proveeduría 4.3 En lo que respecta a los funcionarios de la contraparte institucional, encargados de la administración del contrato, en la medida de lo posible, que dicha dirección lleve a cabo un plan de desarrollo de personal en materia de contratación administrativa, en procura de que en contrataciones de gran amplitud, en las que se requiere cierta especialización en esa materia, tal es el caso de la Licitación pública 2014LN-0004-PRI, la cual se ha prorrogado por varios años y en su ejecución se maneja un alto volumen de recursos, se actúe con total apego a lo que dispone la normativa vigente. En primera instancia asesorarlos y apercibirlos sobre la necesidad de estar atentos para que lo anterior se cumpla, principalmente lo establecido en las cláusulas del cartel que es el marco que regula la contratación.</p>	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	<p>4.4 Los administradores de los contratos en la contraparte institucional, deberán ser funcionarios altamente capacitados para el ejercicio de la labor que les corresponde, amplios conocedores de los aspectos técnicos y administrativos que intervienen en el desarrollo de una contratación, desde los actos preparatorios hasta la ejecución y finiquito, todo lo anterior, con el propósito de prevenir complicaciones de diversa índole, ya sean de tipo legal o administrativo que pongan en riesgo el cumplimiento contractual.</p>	Pendiente
<p>AU-2018-00600 20-12-18 Traslado de informe "Asociación Administradora del Acueducto Vuelta de Jorco de Aserrí."</p>	<p>Subgerencia Gestión Sistemas Comunales 4.1 Abordar de manera integral y sistemática la atención de las Asadas, especialmente las áreas más vulnerables de la gestión administrativa y financiera, aportando los recursos necesarios para ese fin. En el caso concreto de la Asada de Vuelta de Jorco de Aserrí, brindar las condiciones idóneas para que en conjunto Dirección Jurídica y Asada retomen el compromiso de suscribir el convenio de delegación con AyA, no sin antes ajustar el artículo 21 de los estatutos de la Asada a los requerimientos jurídicos según proceda.</p>	Pendiente
	<p>Junta Directiva de la Asada 4.2 En lo sucesivo, se debe convocar a una asamblea general extraordinaria con la diligencia del caso, cuando se requiera reponer una plaza vacante en la Junta Directiva de la Asada.</p>	Pendiente
	<p>4.3 La Junta Directiva de la Asada, debe avocarse a elaborar un presupuesto anual y flujo de caja para el 2019, donde se establezcan las prioridades de inversión y se cubran las necesidades más importantes que surgen dentro de la gestión administrativa y operativa; lo anterior debe darse en un ambiente de sana discusión entre sus miembros de junta, buscando con esto crear las condiciones idóneas para el desarrollo del acueducto. Además, solicitar asesoramiento a la UEN de Sistemas Comunales de AyA para la elaboración del presupuesto y el flujo de caja.</p>	Pendiente
	<p>4.4 Se deben crear las condiciones financieras y presupuestarias y asumir a mediano plazo el reto de construir el edificio que albergará la oficina y bodega de la Asada en el terreno que tienen para ese fin. Asimismo, para la adquisición de un vehículo tipo pick up para ser utilizado en el mantenimiento y operación del sistema del acueducto, aspecto que resulta fundamental.</p>	Pendiente
	<p>4.5 Documentar los trámites mediante la aplicación de formularios predeterminados por la administración de la Asada, con el fin de respaldar los cambios que se generen de oficio o a solicitud de los usuarios en la facturación de los servicios.</p>	Pendiente
	<p>4.6 Adoptar la estructura contable que AyA ha definido para este tipo de organizaciones. Además, definir contablemente el tratamiento de los ingresos por concepto de tasa de hidrantes, de conformidad con la normativa emitida por la ARESEP sobre este particular.</p>	Pendiente
	<p>4.7 Reintegrar los recursos que fueron trasladados de la cuenta de hidrantes, según el compromiso asumido en acuerdo de junta directiva.</p>	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

RECOMENDACIONES AÑO 2019		
AU-2019-00001 07-01-19 Análisis de las órdenes de cambio generadas en la Licitación LI-2014-00004-PRI.	A la Gerencia de la Unidad Ejecutora UE-PAPS 4.1 Girar las instrucciones para que en los términos de referencia que se elaboren en la Unidad Ejecutora sean basados en una clara definición y planificación de las actividades que conforman cada uno de los proyectos que componen el Programa de Agua Potable y Saneamiento. Asimismo, que en los términos de referencia que se realicen, estén fundamentados en criterios técnicos validados y aprobados por el responsable del proyecto. Además, se deben establecer los mecanismos, para que se diseñe e implemente un sistema integrado de control, con eficiencia, eficacia y economicidad para los procedimientos en la elaboración de los términos de referencia (cartel) y en la escala de precios se consideren todos aquellos rubros que se crean necesarios, con el fin de que las obras se coticen con el costo real y así evitar el estar solicitando aprobaciones a la administración de las órdenes de cambio por cuanto los contratos se han vistos incrementados, con el propósito de evitar poner en riesgo la hacienda pública.	Pendiente
	4.2 Emitir las instrucciones necesarias para que, en las obras a realizar, se deba incluir el rubro 518 para el relleno de zanja con material de préstamo con el fin de evitar incrementos al costo del proyecto.	Pendiente
	4.3 Instruir a quién corresponda, a que no se acceda al uso de material de préstamo a los contratistas cuando las condiciones del terreno natural permiten su uso.	Pendiente
	4.4 Girar las instrucciones para que se establezcan los mecanismos de control para que los contratistas que realicen las labores necesarias en hacer uso del terreno natural como material de relleno y que el costo de estos trabajos deba ser incluidos dentro de la Escala de Precios y Cantidades.	Pendiente
	4.5 Girar instrucciones para que no se apruebe el pago de asfaltados cuyo ancho haya superado el máximo definido en las especificaciones técnicas y que el uso del material bituminoso no sea utilizado como una solución temporal mientras se realizan las labores de asfaltado definitivas.	Pendiente
	4.6 Girar las instrucciones para que en futuras licitaciones se especifique que el sobre ancho de asfaltado debe reducirse de 20 cm a 10 cm, lo cual conlleva a que el ancho máximo de asfaltado sea 1.0 m en lugar 1.20 m.	Pendiente
	4.7 Emitir las instrucciones necesarias para que en todas las obras futuras a realizarse en Rutas Nacionales se deban efectuar estudios técnicos, (pruebas de núcleos), a fin de determinar los espesores reales de asfalto.	Pendiente
	4.8 Instruir a quien corresponda, para que en los casos en que los espesores de asfalto sean excesivos, se deben realizar diseños de pavimentos a fin de determinar si es posible reducir el espesor encontrado.	Pendiente
	4.9 Girar las instrucciones para que al momento de seleccionar el personal este cumpla con el perfil idóneo,	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	especialmente cuente con un amplio conocimiento en sistemas de recolección de aguas residuales.	
AU-2019-00013 16-01-19 Evaluación del proceso de modificaciones de la facturación en la Región Chorotega”	A LA DIRECCIÓN REGIÓN CHOROTEGA 4.1 Es perentorio revisar la aplicación de la metodología utilizada para la aprobación de ajustes a la facturación y se defina correctamente el procedimiento que permita cumplir los objetivos según la normativa aplicable. En lo que se refiere a la asignación de perfiles de los funcionarios, conviene efectuar una revisión exhaustiva de la condición en que se encuentra cada uno de ellos y corregir aquellos que no sean acorde con sus actividades diarias.	Pendiente
	4.2 Es conveniente efectuar un estudio de la cantidad de recurso humano en servicio al cliente, en cada una de las cantonales de la Región Chorotega, con el propósito de determinar si es suficiente y competente para cumplir con las actividades que le corresponden en esa materia.	Pendiente
	4.3 Es imprescindible se tomen las acciones que correspondan para que en todas las cantonales se estandarice la forma en que se archivan los informes de modificaciones a la facturación. Así mismo, se debe ejercer un monitoreo más minucioso de las modificaciones y ajustes efectuados por medio de una supervisión constante por parte de las jefaturas con sus respectivos controles para valorar la calidad en la gestión.	Pendiente
	4.4 En lo que respecta a la falta de aplicación de ajustes en la Agencia de Tamarindo, constituye una mala práctica, por tanto, es menester tomar las acciones necesarias para que se subsane esta situación y a la vez establecer los mecanismos necesarios, siempre congruente con la regulación vigente, para que esta circunstancia no se vuelva a repetir.	Pendiente
	4.5 Es conveniente definir un mecanismo estandarizado para el ingreso de la información y efectiva utilización de la agenda de observaciones del Open, para el fortalecimiento de esta importante y útil herramienta. Lo anterior, con el fin de preservar y ejercer un estricto control del correcto almacenamiento de los datos contenidos en dicha agenda y de esta forma, alcanzar la debida satisfacción del interés general, evitando errores u omisiones.	Pendiente
	4.6 Es conveniente someter a una revisión integral los perfiles de habilidades y conocimientos de los funcionarios destacados en la atención al cliente, esto, con el propósito de reforzar los temas que aún presentan algún tipo de duda o debilidad. Así mismo, se debe procurar readecuar los programas de capacitación para que sean más continuos y asertivos de temas prioritarios e impartidos con una modalidad más práctica y menos estilo charla, que fortalezcan o refresquen el conocimiento de los funcionarios vinculados en el proceso.	Pendiente
AU-2019-00016 16-01-19 Auditorio análisis de las conciliaciones bancarias en colones y dólares que tiene la Institución”.	Direcciones y Cantonales 4.1 Se debe cumplir con lo establecido en el reglamento de marras para la elaboración de las conciliaciones bancarias, en cuanto a:	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	<p>a) Identificar claramente las fechas de emisión y pago de cheque en el anexo.</p> <p>b) Cumplir con las firmas en caratulas y arqueos, según normativa vigente.</p> <p>c) Realizar los arqueos en cumplimiento a los requisitos establecidos.</p> <p>d) Aplicar seguimiento a los casos enviados a procedimientos administrativos y otros.</p> <p>e) Adjuntar y cumplir con los anexos necesarios que justifiquen la conciliación bancaria o arqueos de caja chica.</p>	
	<p>4.2 Girar las instrucciones a quien corresponda, para que se investigue las causas del porque se presentan cheques y depósitos pendientes desde el 2017 y principios de 2018, con el fin de realizar los ajustes cuando procedan.</p>	Pendiente
	<p>4.3 Instruir a quien corresponda, para que se indague las diferencias que se presentan en los arqueos y se efectúen los ajustes del caso.</p>	Pendiente
<p>AU-2019-00017 17-01-19 Auditoría evaluación de la cuenta N.º12010000 terrenos y servidumbres”.</p>	<p>Gerencia General</p> <p>4.1 Colaborar con la Subgerencia Sistemas GAM, en cuanto a recursos tanto humanos como materiales, para poder ejecutar y cumplir con lo solicitado por la Contraloría General de la República, así también dar seguimiento a los avances del desarrollo del proceso de actualización, valoración y registro de los terrenos y servidumbres pendientes de contabilización y así poder presentar la información financiera en forma oportuna.</p>	Pendiente
	<p>Regiones</p> <p>4.2 Es necesario que cada Regional realice un estudio de los activos denominados terrenos y servidumbres ubicados en la zona, con el fin de formular un plan de ubicación, mantenimiento y protección de los activos, en atención a lo establecido en la Ley General de Control Interno N.º8292 en cuanto a la protección y custodia de los mismos.</p>	Pendiente
	<p>Dirección de Finanzas</p> <p>4.3 Es importante elaborar un plan con el cual se logre determinar las direcciones de cada uno de los terrenos y servidumbres para ubicarlos en el campo y que están registrados en el Sistema SAP, cuya finalidad sea mantener una base actualizada que permita establecer controles que garanticen la protección y conservación de los activos institucionales.</p>	Pendiente
<p>AU-2019-00034 28-01-19 Auditoría especial por aparentes irregularidades en nombramiento en plaza del FARG.</p>	<p>De lo que aconteció en este concurso interno debe llamar la atención, en procura de prevenir situaciones como las ocurridas, por lo que es conveniente apereibir a la Dirección Gestión de Capital Humano sobre la necesidad de tener más claridad a la hora de aplicar los requisitos que exige dicho Manual de Puestos, en cuanto al perfil</p>	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	<p>requerido, independientemente del movimiento de personal que se tramite, esto lógicamente amparado en la legalidad; de manera tal, que el fundamento técnico no deje duda de que la persona seleccionada es la que posee la idoneidad requerida.</p> <p>Aunado a lo anterior, conviene incluir al expediente de personal toda aquella información soporte que se considere de importancia, a efecto de contar con un respaldo en caso de que se requiera atender situaciones o asuntos como el que nos ocupa, emprender las acciones que correspondan en forma más expedita, sustentadas en un análisis que permita obtener resultados para la toma de decisiones.</p>	
<p>AU-2019-00081 08-02-19 Auditoría de los recursos provenientes de Asignaciones Familiares al 2017</p>	<p>A la Gerencia General.</p> <p>4.1 Girar las instrucciones a quien corresponda, para que las recomendaciones emitidas, sean implementadas de manera oportuna, con el fin de coadyuvar en las correcciones que sirvan como oportunidad de mejora para la toma de decisiones en cumplimiento con los objetivos y metas de la Subgerencia de Gestión de Sistemas Comunales.</p> <p>Por otra parte, se realice un análisis de las actividades o procesos que se desarrollan en la citada subgerencia, con el propósito de lograr un mejoramiento en el desempeño y obtener buenos resultados en el desarrollo de los proyectos para cumplir tanto en capacidad de ejecución física como presupuestaria.</p>	Pendiente
	<p>Subgerencia Gestión Sistemas Comunales</p> <p>4.2 Realizar un estudio de los activos registrados en las cuentas N°120200000 y N°120300000 los cuales cuentan con varios años de antigüedad y deben ser capitalizados de acuerdo con lo establecido en las Normas Internacionales de Información Financiera.</p>	Pendiente
	<p>4.3 Es importante se proceda a efectuar la inspección al proyecto Campo Dos donde se encuentran instalados dos eliminadores de hierro, ya que estos no se han podido utilizar, debido a que la capacidad de salida es de 2.5 a 3 litros cada uno y las necesidades de la comunidad es de un mínimo de 6 litros. Lo anterior, con el fin de que se valore su funcionamiento y en caso de que no cumpla con su cometido, se utilice en otros proyectos.</p>	Pendiente
	<p>4.4 Es recomendable seguir incrementando esfuerzos, con el fin de mejorar la gestión y resultados de las actividades fundamentales, garantizando a las comunidades incluidas en el Plan Operativo de cada año, el servicio que se brinda. Por otro lado, mejorar los porcentajes de cumplimiento de las metas reales que se adapten a las posibilidades en cuanto a los recursos humanos y materiales con que cuenta esa Subgerencia</p>	Pendiente
<p>AU-2019-00084 08-02-19 Auditoría de la Gestión de Tecnologías de Información del Instituto Costarricense</p>	<p>A la Gerencia General:</p> <p>4.1 Se recomienda, valorar la creación del puesto de Oficial de seguridad de la información para que, de</p>	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	manera permanente, se tenga un responsable del manejo de los requerimientos de la información Institucional.	
	4.2 Es conveniente que los futuros proyectos institucionales sean incorporados a la Cartera de Proyectos de TI, para que esta área pueda apoyar y brindar el asesoramiento respecto a las tecnologías de calidad adecuadas que coadyuven al logro de los objetivos institucionales.	Pendiente
	A la Dirección de Tecnologías de Información: 4.3 Girar las instrucciones a quien corresponda para que coordine con la Gerencia para que, en el menor tiempo posible, sea incorporado el Plan Estratégico de TI, al plan Institucional, por ser este una herramienta gerencial que contribuye a la toma de decisiones.	Pendiente
	4.4 Se recomienda que la Dirección de TI revise, actualice y divulgue esta política de forma periódica para que se mantenga al día ante los constantes cambio del entono.	Pendiente
	4.5 La Dirección de TI debe seguir con la política de control de riesgos como lo está haciendo en la actualidad, para minimizar la materialización de estos en la Institución.	Pendiente
	4.6 Se recomienda, en lo que respecta seguridad de la información, que la Dirección siga con los esfuerzos en la mejora constante de los procedimientos para garantizar la integridad, protección y, confidencialidad de las transacciones y datos institucionales y madurando los controles atinentes.	Pendiente
	4.7 Se recomienda seguir brindando el apoyo al comité gerencial ampliado de forma tal que pueda ejecutar sus funciones y brinde asesoría equilibrada y en el campo tecnológico en procura de conseguir los objetivos institucionales.	Pendiente
AU-2019-00090 12-02-19 Auditoría de gastos de caja chica en la Región Chorotega	A la Gerencia General 4.1 Girar instrucciones a la Dirección de la Región Chorotega para que los encargados de la administración, control y supervisión de los fondos fijos de caja chica que se manejan en la región, en el ejercicio de su labor actúen con total apego a lo dispuesto en la normativa que rige esa materia, esto en procura de que el sistema de control interno establecido para la fiscalización o vigilancia de dichas actividades opere adecuadamente y así proteger, conservar y custodiar el patrimonio público, contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal, de manera tal que ante cualquier incumplimiento se adopten las medidas de control oportunamente.	Pendiente
	4.2 En lo que respecta específicamente a las deficiencias detectadas mediante la verificación realizada, que han generado situaciones como las señaladas en el presente informe, cabe recomendar lo siguiente: 4.2.1 Cuando se requieren bienes y servicios en cantidades considerables, para el desarrollo de proyectos que se podrían considerar obras menores, se deben realizar las gestiones presupuestarias necesarias, a	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	efecto de que se utilice el procedimiento de contratación correspondiente, de manera tal que se prevenga el fraccionamiento en las compras y el mal uso de los recursos asignados al fondo fijo de caja chica, teniendo en cuenta el espíritu de su existencia, cual es la adquisición de bienes y servicios que se requieran en forma urgente, en caso de que no exista la posibilidad de obtenerlos en las respectivas bodegas y que la Institución no pueda proveerlos con la inmediatez requerida.	
	4.2.2 En casos en que se requiera la intervención de una tercera persona en la liquidación de gastos, debe mediar autorización por escrito para tal efecto, con el propósito de prevenir complicaciones de diversa índole por un eventual mal uso de recursos.	Pendiente
	4.2.3 La fecha consignada en la liquidación debe ser la correspondiente al día en que se liquida y no la del día en que se efectúa el adelanto, esto con la finalidad de facilitar la verificación de los plazos establecidos para tal efecto en el reglamento para la liquidación de adelantos de caja chica.	Pendiente
	4.2.4 Procurar una adecuada rotación del fondo fijo de las cajas chicas, a efecto de darle un uso óptimo a los recursos asignados.	Pendiente
	4.2.5 Se deben establecer medidas de seguridad en el control, archivo y custodia de la documentación soporte de los reintegros de caja chica, de manera tal que esta sea debidamente foliada siguiendo un orden, esto en procura de prevenir su alteración, extracción o extravío, tratando, además, de acceder a una forma más práctica en caso de que se necesite referir a una parte específica del expediente.	Pendiente
	4.2.6 Los documentos que conforman los reintegros de caja chica, deben contener las firmas de revisión y autorización como respaldo de la veracidad, transparencia, objetividad y razonabilidad del gasto.	Pendiente
	4.2.7 Eliminar la práctica utilizada en la Cantonal de Cañas por la encargada del fondo fijo de caja chica de girar adelantos a su nombre y ella misma liquidarlos, a efecto de prevenir el riesgo de un mal manejo de recursos.	Pendiente
	4.2.8 Los encargados de los fondos fijos de caja chica no deben aceptar facturas canceladas para su custodia, si estas no vienen acompañadas con la respectiva liquidación del adelanto, pues de lo contrario se estaría incumpliendo con sanas prácticas de control interno, al existir la posibilidad de que se haga uso de ambos documentos para representar una duplicidad de valores inexistente.	Pendiente
	4.2.9 Se debe dar seguimiento a la situación presentada con el fondo fijo de caja chica de la Cantonal de Bagaces, con el fin de asignar un funcionario responsable, en caso contrario valorar la posibilidad de liquidarlo.	Pendiente