



INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

AUDITORIA INTERNA

ANEXO IV



**SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECOMENDACIONES
FORMULADAS A LA ADMINISTRACIÓN, INFORME DE LA
AUDITORÍA EXTERNA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017.**



INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

AUDITORIA INTERNA

Carta de Gerencia CG-2-2017 al 31 de diciembre 2017 del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados.		
N° HALLAZGO	ASUNTO	ESTADO DEL CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES
1	Deficiencias presentadas en las cuentas por cobrar	En proceso
2	Materiales sin rotación en la bodega del almacén central	En proceso
3	Obras en diseño y construcción sin movimientos durante varios periodos	En proceso
4	Identificación y valoración de los activos propiedad, planta y equipo	En proceso
5	Técnicas de determinación del valor razonable de los activos	En proceso
6	Antigüedad superior a los 180 días en las cuentas por pagar de servicios provisionales	En proceso
7	Deficiencia de control en el registro de garantías por servicios provisionales	En proceso
8	Inexistencia de elementos de control que garanticen la razonabilidad del saldo para la cuenta transitoria interface comercial código contable número 11501201	En proceso
9	Registro erróneo de la cuenta de donaciones	En proceso
10	No se realiza una conciliación entre el presupuesto y la contabilidad	En proceso



AUDITORIA INTERNA

INFORME AUDITORÍA DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN, CARTA DE GERENCIA TI-1-2017		
CG 2017		
N° HALLAZGO	ASUNTO	ESTADO DEL CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES
1	Existencia de cuentas genéricas en el active directory.	En proceso
2	Existencia de tiquetes abiertos, caducados y sin cerrar en la herramienta desk manager.	En proceso
3	Ausencia de una priorización en las capacitaciones de la dirección de sistemas de información.	En proceso
4	Debilidades en la planeación estratégica de TI del AyA.	En proceso
5	Debilidad en el procedimiento de restauración de datos.	En proceso
6	No se evidenció un continuo seguimiento de la estrategia de TI por parte del consejo de Gerencia, ni un reglamento asociado a dicho consejo.	En proceso
7	Posibles inconsistencias en los registros almacenados en la base de datos de clientes.	En proceso
8	Ausencia de acuerdos de nivel de servicio para los servicios de soporte a la base de datos e infraestructura de TI del AyA.	En proceso
9	Dificultad para conciliar los saldos a favor de los clientes.	En proceso
10	Existencia de remesas desbalanceadas.	En proceso
11	Diferencias provenientes entre el Datamart y el SAP.	En proceso
12	Deficiencias identificadas en los sistemas de información del AyA.	En proceso
CG 2016		
N° HALLAZGO	ASUNTO	ESTADO DEL CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES
2	La metodología de gestión de proyectos no define la documentación mínima que se debe generar para un proyecto de T.I.	En proceso
3	Cumplimiento de la política de seguridad de la información	Pendiente
4	Diferencias entre el inventario general de licencias y el inventario de licencias instaladas por equipo	En proceso



INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

AUDITORIA INTERNA

5	Incumplimiento de los procedimientos para la gestión de incidentes y cambios.	Pendientes
6	Posibles inconsistencias en los registros almacenados en la base de datos de clientes.	En proceso
7	Diferencias provenientes entre el Datamart y el SAP	En proceso
8	Dificultad para conciliar los saldos a favor de los clientes	En proceso
9	Existencia de remesas desbalanceadas	En proceso
CG 2015		
N° HALLAZGO	ASUNTO	ESTADO DEL CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES
6	Ausencia de un sitio alternativo para la continuidad de las operaciones del AyA.	En Proceso
7	Cumplimiento parcial de las normas técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de información.	En Proceso
CG 2014		
N° HALLAZGO	ASUNTO	ESTADO DEL CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES
2	Deficiencias en la gestión del marco de trabajo para la contingencia y continuidad de los procesos de tecnologías de información.	Pendiente
11	Personal de mantenimiento del sistema OPEN con accesos al ambiente de producción.	Pendiente
CG 2013		
N° HALLAZGO	ASUNTO	ESTADO DEL CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES
2	El repositorio central no cumple con ciertos criterios	En Proceso
4	Incidencias en el proceso de registro de cobro en línea	En Proceso
7	Inexistencia de acuerdos de niveles de servicio para el mantenimiento del SCI	En Proceso
3	Ausencia de funcionalidades en el SIGETI	Pendiente
CG 2007-2008		
N° HALLAZGO	ASUNTO	ESTADO DEL CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES
2	No se realizan evaluaciones sobre el desempeño a los colaboradores de la Dirección de TI de AyA	En Proceso

**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS****AUDITORIA INTERNA**

Informe liquidación presupuestaria 2017		
Carta de Gerencia 2015		
N° HALLAZGO	ASUNTO	ESTADO DEL CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES
2	Sobre la composición del superávit 2016	Pendiente
4	No se utiliza la plataforma de compras públicas MERK-LINK	En Proceso
Carta de Gerencia 2013		
N° HALLAZGO	ASUNTO	ESTADO DEL CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES
2	Baja ejecución de los egresos presupuestados durante el período.	En Proceso

Términos de referencia para la contratación de una consultoría en derecho administrativo e informática para dar cumplimiento al acuerdo de Junta Directiva No. 22016-227 y 2016-290		
HALLAZGO	ASUNTO	ESTADO DEL CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES
Decisión inicial Análisis de mercado	Como lo dispone el numeral 7 de la LCA y el 11 de su Reglamento, que la Administración incluya dentro del mismo expediente administrativo los documentos correspondientes a las etapas previas o bien, constituya un expediente separado de esta primera etapa donde se acredite el respectivo análisis previo de orden técnico, como potenciales oferentes, estudios de razonabilidad, en general, evaluación técnica, legal y financiera; a efectos de respaldar la decisión inicial. Ya que estos documentos resultan de importancia en auditorías al proceso de adquisición o simplemente para controlar y monitorear que la ejecución del proyecto se dé alineada con los objetivos e interés público que persigue la Institución	En proceso
Claridad en el Pliego cartelario (Bases técnicas y funcionales)	Elaborar un glosario de términos de orden técnico y su alcance que permitan en la medida de lo posible dilucidar el sentido de cada cláusula y los límites del alcance del objeto y obligaciones de las partes.	En proceso



AUDITORIA INTERNA

	<ul style="list-style-type: none">• Realizar reuniones pre- oferta con potenciales oferentes, a efectos de recibir retroalimentación que le permita a la Administración generar unos términos de referencias claros, completos y con el alcance requerido.• Establecer en el cartel la forma en que se interpretarán el cartel y contrato en caso de existir duda en cuanto a su aplicación, contrariedades u omisiones.• Considerar la realidad que aplica a la contratación de sistemas de tecnología, la cual, está expuesta a constantes cambios y/o actualizaciones por lo que, en la medida de lo posible se debe establecer un protocolo o definir las figuras legales bajo las cuales el área técnica puede contratar dichas actualizaciones, mejoras o nuevos requerimientos que fueren imprevisibles al momento de preparar el cartel de la contratación, o bien, necesidades que surjan durante la ejecución del contrato o una vez terminado y, sobre los que no apliquen las garantías rendidas en la contratación. Puede atenderse en este tema lo dispuesto por las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE) de la CGR.• Desde el momento en que se trabaja en la estimación del proyecto, prever un monto adicional por una cantidad máxima por año, para la actualización o inclusión de nuevos requerimientos que surjan y que fueren imprevisibles al momento de la contratación, no obstante, se hacen necesarios para el correcto funcionamiento del sistema y su adaptación a cambios en la operación de la Institución, de tecnología o de normativa; más aún en casos como el estudiado, donde el AyA no puede manipular el código fuente del sistema durante un lapso de 3 años, con lo cual se ve obligado a contratar estos nuevos alcances y/o requerimientos que se den durante ese periodo.• Prever en el cartel de la licitación y respectivo contrato un régimen sancionatorio que responda ante el incumplimiento de todas las obligaciones del contratista, dado que, se observa que muchas de las obligaciones del contratista pueden incumplirse sin que aplique sanción alguna.	
Garantía de calidad técnica y funcional	<p>Establecer claramente en el cartel y respectivo contrato, el régimen de garantías aplicables a la contratación, su finalidad y vigencia, considerando que proteja a la Administración ante eventuales incumplimientos o fallas del sistema durante el plazo acordado. Así como el régimen de responsabilidad aplicable al contratista en caso de incumplimiento ya sea dentro del plazo garantizado o fuera de él.</p> <ul style="list-style-type: none">• Es recomendable una participación pro activa tanto del área legal, por cuanto, no se observan en los antecedentes que estas áreas hayan hecho las	En proceso



AUDITORIA INTERNA

	<p>observaciones anteriores al cartel, por el contrario, los cuestionamientos del área legal en cuanto al alcance y vigencia de la garantía técnica y funcional, vienen a darse hasta el año 2015, cuando había finalizado la contratación de PWC hecha mediante la licitación del año 2013, momento no consta que alguno de esos departamentos haya propuesto soluciones viables para solventar la necesidad del AyA ante las particularidades del sistema Star H o bien, haya explicado de manera adecuada las medidas que cubren a la Institución en caso de incumplimiento durante la vigencia de la garantía dada por PWC durante 3 años.</p>	
<p>Del atraso en el plazo de ejecución y la solicitud de prórroga</p>	<p>Prever durante la elaboración de las bases cartelarias el involucramiento de todas las áreas que serán o que les aplica o afecta, de una u otra manera la implementación del sistema a contratar. Se hace esta recomendación al no observar en el expediente de la contratación que en etapas previas los departamentos del área financiera y contable hayan tenido participación activa.</p> <ul style="list-style-type: none">• Trabajar una clara definición del objeto por parte de cada una de las áreas usuarias y/o involucradas en conjunto con las áreas técnicas a efectos de brindar claridad a los potenciales oferentes y evitar atrasos o incumplimientos durante la etapa de ejecución. Tal y como se dio con la actividad de provisión de vacaciones, la cual si bien, se menciona en el cartel y en la oferta de PWC, la descripción de su alcance se omitió, sin tomar en cuenta el tiempo que implicaba su desarrollo y el impacto que este desarrollo tendría sobre el cronograma del proyecto.• Tomar acciones preventivas para no generar atrasos en el proyecto con respecto al cronograma, ya será modificándolo para cumplir con el plazo del contrato, involucrando personal adicional o exigiendo al contratista incluir más personal o hacer esfuerzos adicionales para cumplir en plazo.• Definir- Comunicar desde el inicio del proceso de contratación los plazos aplicables a las áreas involucradas y/o responsables del proceso en cuanto a ejecución y la vigencia de garantías, solicitudes de prórroga, procesos sancionatorios, así como cualquier otro que se considere relevante en el respectivo proceso de contratación.• Se valore por parte de esta Administración si las causas del atraso en el plazo para la terminación del contrato conllevan responsabilidad de los funcionarios a cargo del contrato, de conformidad con lo dispuesto en el capítulo X, Sección Segunda de la LCA.• Se valore por parte de esta Administración si la no gestión oportuna de la prórroga del plazo contractual ocasionó daños y por ende, identificar los funcionarios	<p>En proceso</p>



AUDITORIA INTERNA

	responsables.	
Del informe final	<p>Considerar para futuras contrataciones, el incluir en el Manual de Procedimientos de Contratación, la información mínima requerida para el cierre de un proyecto, dentro de la cual, se detalle aspectos que debe incluir el informe final. Pudiendo como puntos adicionales al proyecto lo siguiente: a) Las razones del incumplimiento por parte del contratista, b) Si el mismo fue con responsabilidad o no, c) Si se aplicó alguna sanción ante la falta, d) Si el incumplimiento se solventó, e) Quien lo solventó y de qué manera, f) Si se llegó a algún acuerdo formal con el contratista para solventar el tema, g) Si el acuerdo ocasionó modificaciones o no al contrato, h) Si esto se comunicó oportunamente a las áreas involucradas. Entre otros aspectos que deban ser informados a los altos jerarcas de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none">• Documentar todos los actos e informes enumerados en el punto anterior y archivar en el respectivo expediente. Esto en cumplimiento de los numerales 41 de la LCA y 11 del RLCA.	En proceso
Finiquito	<p>Posponer la firma del finiquito una vez que transcurran los 3 años de garantía que dispone la cláusula 3.9 referida, pues de firmarse de previo el AyA pierde todo derecho a reclamo, según lo dispuesto en el RLCA “este acuerdo impide reclamos futuros, con excepción de la responsabilidad por vicios ocultos de la obra” (Resaltado no es parte del original).</p>	En proceso
Análisis de brechas	<p>Para proyectos futuros se levante de previo una lista de las áreas involucradas, a efecto de tener participación activa de todos los interesados al momento de definir los requisitos o términos de referencia a licitar y evitar atrasos durante la implementación y/o ejecución del proyecto.</p> <ul style="list-style-type: none">• La necesidad de una participación activa de todos los actores en el análisis de brechas, de modo de que se pueda prever posibles cambios o riesgos que afecten el proyecto. Lo anterior, debido a que en las sesiones con el personal del AyA se conversó acerca de la complejidad que representó la participación de todo el personal involucrado, la gestión de cambio, el desconocimiento de cómo se debía automatizar el asiento contable y los cambios que debían hacerse en el sistema SAP. <p>Que el AyA podría atender a través del uso de herramientas de reportería (como PowerBI que actualmente utilizan) de modo que el usuario final no pueda manipular los datos; sino simplemente dar el formato requerido para presentar sus reportes o realizar sus consultas y así, se mitigue el riesgo de modificaciones involuntarias a información sensible de la Institución.</p>	En proceso



AUDITORIA INTERNA

	<ul style="list-style-type: none">• Con relación al módulo de liquidaciones y ajuste por vacaciones se deberá dar seguimiento al estatus de históricos requerido realmente para que los procesos estén automatizados o bien encontrar una ruta alterna no manual para realizarlos.• Con relación a la información que se maneja por “sábanas de datos”. Este punto requiere atención y revisión con el fin de identificar si éstas revisiones generan un valor o son necesarias ya que, el aplicativo debería estar en un nivel de estabilización para que no se requiera de validación de datos se recomienda que se valore con el fin de encontrar la causa raíz del problema y busque solucionarlo.• Establecer, durante el periodo de garantía un procedimiento para la adecuada actualización de documentación técnica, de usuario y de creación de objetos de base de datos.• Se denota una ausencia de un proceso sistemático de Gestión de Cambio que apoye a los ejecutores y responsables del proyecto en la implantación. Este tipo de esfuerzo es de carácter organizacional y se considera desde el involucramiento temprano de todas las áreas que tendrán una participación potencial durante el proyecto, hasta la gestión humana del cambio.	
Participación activa de los departamentos involucrados.	<p>Se evalúe lo dispuesto en el Manual de Procedimientos de Contratación Administrativa con el fin de aplicar la función asesora que tienen las diferentes áreas, sin que su función se limite a una mera formalidad y más bien constituya un aporte para valorar las mejores opciones que satisfagan el interés público y el uso eficiente de recursos del AyA.</p> <ul style="list-style-type: none">• Se dé una mayor coordinación en las comisiones asesoras a efecto de aclarar los aspectos a evaluar en un proyecto de cartel, para evitar atrasos en los procesos de contratación con discusiones que se pueden evacuar en esta primera etapa.	En proceso
Documentos que no constan en el expediente	<p>Mantener todos los documentos relacionados con la contratación en un solo expediente, así como documentar por medio de minutas o correos electrónicos (tal como se hizo en el expediente 2013 en el apartado correspondencia) discusiones en torno al proceso licitatorio.</p> <ul style="list-style-type: none">• Para contrataciones de este tipo resulta vital que se documente la evaluación preliminar de mercado para determinar la razonabilidad de precio e incluso contar con proveedores precalificados.	En proceso
Régimen sancionatorio	<p>Que en futuras licitaciones establezca en el cartel y respectivo contrato, el régimen sancionatorio que opere ante un eventual incumplimiento y que, proteja los intereses de la Administración.</p>	En proceso



INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

AUDITORIA INTERNA

	Paralelamente debe realizarse un adecuado seguimiento por parte de los encargados del contrato para evitar el vencimiento de la garantía y solicitar con tiempo su renovación.	
--	--	--