



INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

AUDITORIA INTERNA

ANEXO IV



**SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES
FORMULADAS A LA ADMINISTRACIÓN**



AUDITORIA INTERNA

RECOMENDACIONES AÑO 2013		
INFORME	RECOMENDACIONES FORMULADAS	ESTADO
AU-2013-241 del 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 del 28-05-13 Evaluación Asociación Administradora del Acueducto de San José de El Amparo de los Chiles.	Junta Directiva de la Asada 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 del 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		
INFORME	RECOMENDACIONES FORMULADAS	ESTADO
AU-2014-091 del 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.º 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
	4.8 Establecer los controles y mecanismos necesarios, a fin de que se	En proceso



AUDITORIA INTERNA

	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.	
AU-2014-647 del 28-11-14 Análisis comparativo al comportamiento de las cuentas por cobrar servicios 2006- abril 2014.	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. (Los Lirios).	En proceso
AU-2014-681 del 12-12-14 Análisis del trámite y cálculo de liquidaciones de beneficios laborales	A LA GERENCIA GENERAL 4.1 Es perentorio que la Gerencia General indique a la Dirección de Gestión Capital Humano, la necesidad de acatar oportunamente las directrices emitidas por la Administración Superior, en procura de evitar o prevenir situaciones como las señaladas en el presente informe, en las se asignaron vacaciones a funcionarios en periodos en que habían estado incapacitados, aspecto que fue comunicado por la Gerencia General a todo el personal mediante memorando circular GG-DGCH 2012-1601 de 21 de diciembre de 2012.	En proceso
	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.	En proceso
	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: 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 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.	En proceso
	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 qué 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	En proceso



AUDITORIA INTERNA

	<p>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.</p>	
	<p>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.</p>	En proceso
RECOMENDACIONES AÑO 2015		
AU-2015-187 del 24-03-15	A LA GERENCIA GENERAL	En proceso
<p>Estudio sobre la contaminación por Arsénico de algunos sistemas comunales de la Región Chorotega, Huetar Norte y Región Brunca.</p>	<p>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 hará cargo de administrarlas, 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.</p>	
	<p>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.</p>	En proceso
	<p>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.</p>	En proceso
AU-2015-234 21-04-15	Dirección de Finanzas	En proceso
<p>Evaluación del Fondo de Ahorro, Retiro y Garantía.</p>	<p>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.</p>	
AU-2015-425 del 03-07-15	4.2	Pendiente
<p>Evaluación proceso de otorgar disponibilidad de recurso hídrico en las ASADAS.</p>	<p>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.</p>	
	<p>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</p>	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	que administran.	
	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 del 20-08-15	A la Dirección Gestión de Capital Humano	En proceso
Auditoría Especial por supuestos movimientos de personal sin cumplir requisitos	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.	
	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.	En proceso
AU-2015-541 09-09-15	JUNTA DIRECTIVA DE LA ASADA	Pendiente
Evaluación Asada Tres Equis de Turrialba de Cartago.	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.	
	Junta Directiva de la Asada	Pendiente
	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	
	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.	Pendiente
	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	Pendiente
AU-2015-612 del 22-10-15	A la Gerencia General	En proceso
Auditoría de las modificaciones a las facturas por servicios de agua potable en la Región Huetar Atlántica.	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 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	



AUDITORIA INTERNA

	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
	4.4 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 reversar 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 de lo que está aconteciendo, con el fin de subsanar las inconsistencias por una inadecuada aplicación de la normativa vigente. (punto 2.1)	En proceso
	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 del 09-11-15 Auditoría especial en el trámite de solicitudes de disponibilidad de agua potable en la Cantonal de Liberia, Región Chorotega.	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.º 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 del 16-02-16	A la Gerencia General 4.2 Instruir al Gestor Institucional de Riesgo (GIR) para que de	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

<p>Auditoría a la Gestión de Servicio al Cliente en AyA.</p>	<p>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)</p>	
	<p>4.3 Instruir a quien corresponda, para que se revise y analice la estructura y organización actual relacionada 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)</p>	<p>Pendiente</p>
	<p>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)</p>	<p>Pendiente</p>
	<p>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.</p>	<p>Pendiente</p>
<p>AU-2016-286 del 25-04-16 Auditoría del cumplimiento de la normativa que rige la capacitación y el desarrollo del capital humano.</p>	<p>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 adecúe a las necesidades actuales de la Institución.</p>	<p>En proceso</p>
<p>AU-2016-567 del 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>	<p>En proceso</p>
<p>AU-2016-607 del 15-12-16 Informe de “Auditoría Operativa al Proceso Institucional de Contratación 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>	<p>Pendiente</p>
	<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.</p>	<p>Pendiente</p>



AUDITORIA INTERNA

	Garantizando la eficacia y efectividad para el logro de los objetivos en las contrataciones que se realizan en el Instituto. (Ver punto N.º2.1).	
	<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 prácticas relativas a la gestión documental de dicho cartel. (Ver puntos N.º2.5, 2.6, 2.7)</p>	Pendiente
	<p>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).</p>	Pendiente
	<p>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)</p>	Pendiente
	<p>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).</p>	Pendiente
	<p>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).</p>	Pendiente
	<p>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).</p>	Pendiente
	<p>A la Dirección Proveeduría Institucional</p> <p>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</p>	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	debe 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 el punto N.º 2.20).	
AU-2016-621 del 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 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. 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. 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.	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	<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 del 06-01-17	Gerencia General	En proceso
Auditoría Asociación Administradora del Acueducto Playa Tamarindo	<p>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.</p>	
	<p>Junta Directiva de la Asada Playa Tamarindo</p> <p>4.2 Es importante que la ASADA registre en forma 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>	En proceso
	<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</p>	En proceso



AUDITORIA INTERNA

	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)	
	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 del 07-04-17	Subgerencia Gestión Sistemas Delegados	Pendiente
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	
	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 del 21-06-17	Subgerencia Gestión Sistemas Comunes	Pendiente
Auditoría especial "Asociación Administradora del Acueducto de Esterillos Oeste".	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.	
	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 administraba el acueducto.	Pendiente
AU-2017-328 del 11-08-17	GERENCIA GENERAL DE AYA	Pendiente
Auditoría a la ASADA Bernabela de Santa Cruz Guanacaste	4.1 La Subgerencia Gestión Sistemas Comunes, 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	



AUDITORIA INTERNA

	integralmente esos sistemas de acueductos, orientando las acciones en las áreas administrativa, financiera y operativa.	
	<p>A la Junta Administradora de la ASADA</p> <p>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 Comunes (ASADAS).</p>	Pendiente
	<p>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 Cauciones del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, con el fin de llevar un control de las operaciones y salvaguardar los intereses de la ASADA.</p>	Pendiente
	<p>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.</p>	Pendiente
	<p>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.</p>	Pendiente
<p>AU-2017-333 del 18-08-17</p> <p>Auditoría de la Asada El Mora de Turrialba</p>	<p>Subgerencia Sistemas de Acueductos Delegados</p> <p>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.</p>	Pendiente
	<p>Junta Directiva de la Asada</p> <p>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.</p>	Pendiente
	<p>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 alcantarillados sanitarios.</p>	Pendiente
	<p>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.</p>	Pendiente
	<p>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.</p>	Pendiente
	<p>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.</p>	Pendiente
<p>AU-2017-395 del 18-10-17</p>	<p>A LA GERENCIA GENERAL</p>	En proceso



AUDITORIA INTERNA

<p>Informe "Auditoría del Cumplimiento Funcional de Puestos en AyA"</p>	<p>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 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 éstas 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 restructuración 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>	<p>En proceso</p>
	<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 respectivos</p>	<p>En proceso</p>



AUDITORIA INTERNA

	<p>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 exjefes 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>	En proceso
	<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 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>	En proceso
	<p>4.8 Emitir las instrucciones a quien corresponda para que se revisen, analicen y definan las funciones y responsabilidades de cada uno de</p>	En proceso



AUDITORIA INTERNA

	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).	
	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).	En proceso
	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).	En proceso
AU-2017-481 23-11-17 Auditoría “Asociación Administradora del Acueducto Quebrada Ganado y Playa Agujas de Tárcoles.”	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.	Pendiente
AU-2017-507 15-12-17 “Evaluación del proceso de nuevos servicios en la Región Pacífico Central”.	Dirección Regional Pacífico Central 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	Pendiente
	4.4 Revisar los casos en los cuales el informe técnico se encontraba 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	Pendiente
	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	Pendiente
	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	Pendiente
	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	Proceso
	Subgerencia Sistemas Periféricos	Proceso



AUDITORIA INTERNA

	<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 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</p>	
	<p>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</p>	Proceso
<p>AU-2017-514 del 22-12-17</p> <p>Auditoría especial “Asociación Administradora del Acueducto de Barrio Limón de Santa Cruz, Guanacaste.”</p>	<p>Subgerencia Gestión Sistemas Delegados</p> <p>4.1 Atender de manera integral la Asada de Barrio Limón de Santa Cruz, 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>Junta Directiva de la Asada</p> <p>4.2 Ordenar los expedientes producto del trámite de disponibilidades de recurso hídrico, foliados y en un lugar adecuado, que permita el fácil acceso a estos.</p>	Pendiente
<p>RECOMENDACIONES AÑO 2018</p>		
<p>AU-2018-115 del 20-03-18</p> <p>Auditoría de carácter especial en el otorgamiento de disponibilidades para el Acueducto de Atenas</p>	<p>A LA GERENCIA GENERAL</p> <p>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.</p>	Pendiente
	<p>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.</p>	Pendiente
	<p>4.3 Siendo que la temática de la denuncia ha sido repetitiva y de estudio por esta Auditoría 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.</p>	Pendiente
	<p>4.4 Valorar si de los hechos que se acreditan en este estudio existe presumiblemente responsabilidad administrativa y proceder a lo que en derecho corresponda.</p>	Pendiente
	<p>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</p>	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	catastro de usuarios de esa oficina cantonal.	
AU-2018-132 03-04-18	A la Gerencia General	Pendiente
Auditoria al sistema de administración financiera de AyA de 2015-2016 y al 30 de setiembre de 2017.	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.	
	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.	Pendiente
	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 forma, evitar que se incrementen los superávits y todos los otros efectos, tal como se ha señalado en este informe.	Pendiente
	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".	Pendiente
	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 desarrolló 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.	Pendiente
	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 periodo 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 periodo.	Pendiente
	4.11 Es necesario que los responsables de las áreas que comprenden	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	<p>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.</p>	
<p>AU-2018-00180 del 16-05-18</p> <p>Análisis a las condiciones que presenta el hidrómetro instalado en la GAM para una lectura acorde al consumo real</p>	<p>A GERENCIA GENERAL</p> <p>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.</p>	<p>Pendiente</p>
	<p>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.</p>	<p>Pendiente</p>
	<p>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 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>Pendiente</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>	<p>Pendiente</p>
<p>AU-2018-00294 del 08-06-18</p> <p>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>	<p>Pendiente</p>
	<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 confidencial, como lo son todos aquellos relacionados con denuncias, deben ser manejados con el debido cuidado, estos no deben ser archivados en los</p>	<p>Pendiente</p>



AUDITORIA INTERNA

	<p>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 Proveduría 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 del 03-07-18</p> <p>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 Mulas.</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 Mulas. 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 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>	Pendiente
	<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</p>	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	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.	
	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.	Pendiente
AU-2018-411 del 27-08-18 "Auditoría de Cumplimiento de Funciones y Responsabilidades de la UEN Gestión Ambiental"	A LA GERENCIA GENERAL 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. 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.	Pendiente
	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° 3, en el cual se pueden denotar las diferencias existentes.	Pendiente
	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) Además, que se revise el caso del Ing. Jonathan Vallejos Salazar, respecto al documento de declaración jurada que se custodia en su expediente personal.	Pendiente
	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.	Pendiente
	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.	Pendiente
	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.	Pendiente
	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 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	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	<p>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 encuentran tipificadas en su Ley Constitutiva, así como en el Reglamento de las Asociaciones Administradoras de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunes.</p>	Pendiente
	<p>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.</p>	Pendiente
<p>AU-2018-00475 del 22-10-18 "Auditoría de la Asada Dulce Nombre de Nicoya".</p>	<p>SUBGERENCIA SISTEMAS DE ACUEDUCTOS DELEGADOS 4.1 La Subgerencia Gestión Sistemas Comunes, 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 desarrollando; además, coordinar la</p>	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	implementación de las recomendaciones emitidas en el presente documento e informar a esta Auditoría Interna para el respectivo seguimiento.	
	<p>JUNTA DIRECTIVA DE LA ASADA</p> <p>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.</p>	Pendiente
	<p>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.</p>	Pendiente
	<p>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.</p>	Pendiente
	<p>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.</p>	Pendiente
	<p>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.</p>	Pendiente
AU-2018-00578 del 12-12-18	A LA GERENCIA GENERAL	Pendiente
Traslado informe de "Auditoría operativa a la gestión de la flotilla vehicular en la Subgerencia de Gestión de Sistemas Periféricos (Regiones)"	<p>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 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)</p>	
	<p>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).</p>	Pendiente
	<p>4.3 Gestionar lo pertinente para que, a más tardas 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</p>	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	<p>funciones y responsabilidades, en especial para aquellas áreas operativas y sustantivas de la institución.</p> <p>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)</p>	
	<p>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 flota 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)</p>	Pendiente
	<p>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)</p>	Pendiente
	<p>4.6 Girar las instrucciones a quien corresponda, para que se revise y analice lo concerniente a la manipulación, uso 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>	Pendiente
	<p>4.7 Instruir a quién corresponda para que, se verifique si la pernoctación 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 se verificar que los lugares en los que pernoctan 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 flota 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</p>	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	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)	
	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)	Pendiente
	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)	Pendiente
	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)	Pendiente
	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)	Pendiente
	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).	Pendiente
	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. 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	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	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)	
AU-2018-00585 del 17-12-18	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.	Pendiente
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”.		
	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.	Pendiente
	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.	Proceso
AU-2018-00600 20-12-18	Subgerencia Gestión Sistemas Comunes 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 Aserri, 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.	Pendiente
Traslado de informe “Asociación Administradora del Acueducto Vuelta de Jorco de Aserri.”		
	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.	Pendiente
	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 Comunes de AyA para la elaboración del	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	presupuesto y el flujo de caja.	
	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.	Pendiente
	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.	Pendiente
	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.	Pendiente
	4.7 Reintegrar los recursos que fueron trasladados de la cuenta de hidrantes, según el compromiso asumido en acuerdo de junta directiva.	Pendiente
RECOMENDACIONES AÑO 2019		
AU-2019-00013 del 16-01-19	A LA DIRECCIÓN REGIÓN CHOROTEGA	Pendiente
Evaluación del proceso de modificaciones de la facturación en la 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.	
	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 del 16-01-19	Direcciones y Cantonales	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

<p>Análisis de las conciliaciones bancarias en colones y dólares que tiene la Institución”.</p>	<p>4.1 Se debe cumplir con lo establecido en el reglamento de marras para la elaboración de las conciliaciones bancarias, en cuanto a:</p> <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>	<p>Pendiente</p>
	<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>	<p>Pendiente</p>
<p>AU-2019-00017 del 17-01-19</p> <p>Auditoria evaluación de la cuenta N.°12010000 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>	<p>Pendiente</p>
	<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.°8292 en cuanto a la protección y custodia de los mismos.</p>	<p>Pendiente</p>
	<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>	<p>Pendiente</p>
<p>AU-2019-00034 del 28-01-19</p> <p>Auditoría especial por aparentes irregularidades en nombramiento en plaza del FARG.</p>	<p>Junta Directiva</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 aperebir 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 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>Pendiente</p>
<p>AU-2019-00081 del 08-02-19</p>	<p>A la Gerencia General.</p>	<p>Pendiente</p>



AUDITORIA INTERNA

Auditoría de los recursos provenientes de Asignaciones Familiares al 2017	<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>	
	<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
AU-2019-00084 del 08-02-19	<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 manera permanente, se tenga un responsable del manejo de los requerimientos de la información Institucional.</p>	Pendiente
Auditoria de la Gestión de Tecnologías de Información del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados	<p>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.</p>	Pendiente
	<p>A la Dirección de Tecnologías de Información:</p> <p>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.</p>	Pendiente
	<p>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.</p>	Pendiente
	<p>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.</p>	Pendiente
	<p>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.</p>	Pendiente
	<p>4.7 Se recomienda seguir brindando el apoyo al comité gerencial ampliado de forma tal que pueda ejecutar sus funciones y brinde</p>	Pendiente

**AUDITORIA INTERNA**

	asesoría equilibrada y en el campo tecnológico en procura de conseguir los objetivos institucionales.	
AU-2019-00090 del 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 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.	Pendiente
	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
AU-2019-00162 del 08-04-19	Subgerencia Gestión Sistemas Comunes	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

<p>Auditoría Control Interno Asociación Administradora del Acueducto Guayabo de Mora</p>	<p>4.1 Establecer un programa de atención integral a esta Asada, en el cual se aborden aspectos sensibles de la gestión administrativa, financiera y operativa del sistema de acueducto. Además, darles seguimiento a las recomendaciones emitidas en este informe. En especial lo relacionado con la rehabilitación de la Naciente Luis González, y coadyuvar en la parte técnica de ese proceso.</p>	
	<p>Junta Directiva de la Asada 4.2 Valorar la necesidad de contar con un asistente que apoye la gestión desarrollado por el administrador y se minimice el riesgo de concentrar las funciones en una sola persona y permitir con esto que las acciones que éste emprenda sean dirigidas de manera eficaz al logro de los objetivos de la organización.</p>	<p>Pendiente</p>
	<p>4.3 Incluir como herramienta financiera y de control; el elaborar un presupuesto anual que permita orientar la gestión administrativa de la Asada.</p>	<p>Pendiente</p>
	<p>4.4 En lo sucesivo se debe respaldar con la firma de un documento en el cual se establezcan las condiciones de los pasivos que a asume la Asada, no solo para efectos contables si no por control interno.</p>	<p>Pendiente</p>
	<p>4.5 Llevar a discusión al seno de la Junta Directiva la posibilidad de adquirir un vehículo para el acueducto, tomando en cuenta que el cuadraciclo que se tiene no es lo más adecuado para el mantenimiento y operación del sistema de acueducto, de adquirirse un vehículo, igualmente se debe establecer los medios de control adecuado para el combustible y demás suministros. Estos activos no deben ser utilizados para fines personales de los funcionarios por lo que se debería reglamentar su uso.</p>	<p>Pendiente</p>
	<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 hidrantes de conformidad con la normativa emitida por la ARESEP sobre este particular.</p>	<p>Pendiente</p>
	<p>4.7 Llevar a cabo las acciones necesarias para rehabilitar la naciente Luis González, en procura de mejorar el abastecimiento de agua potable a la comunidad de Guayabo de Mora.</p>	<p>Pendiente</p>
<p>AU-2019-0163 del 08-04-19 Auditoría de contrataciones tramitadas mediante el Fondo de Trabajo de la Región Chorotega</p>	<p>A la Gerencia General. 4.1 Instruir a la Dirección de la Región Chorotega para que se giren instrucciones al área de proveeduría de esa región, tendientes a que en el proceso de contrataciones se cumpla a cabalidad con lo dispuesto en El Manual de Procedimientos de Contratación Administrativa del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, y se ejerza una adecuada supervisión en ese tipo de trámites. Es perentorio que los expedientes de contratación se mantengan debidamente ordenados y actualizados con toda la documentación soporte y su conformación se apegue a la normativa vigente que rige la materia. En ese sentido, prestar especial atención a las deficiencias señaladas en el presente informe relacionadas con aspectos que son objeto de recomendación en los siguientes apartados.</p>	<p>Pendiente</p>
	<p>4.2 El cartel de la contratación debe confeccionarse y archivarse en el expediente respectivo, en este deben quedar claramente definidos los términos de referencia con las especificaciones técnicas y demás condiciones que rigen el concurso de contratación, dicho documento es de suma importancia en todas las etapas del proceso, principalmente para el establecimiento de responsabilidades en caso de que no se cumpla con la entrega de los bienes y servicios contratados de manera eficiente y eficaz.</p>	<p>Pendiente</p>
<p>AU-2019-0367 del 27-06-19</p>	<p>A la Gerencia General 4.1 Solicitar criterio jurídico en el que se integren todos los criterios</p>	<p>En proceso</p>



AUDITORIA INTERNA

<p>Auditoría al pago de viáticos y expensas en la Subgerencia de Gestión de Sistemas Periféricos, conforme al memorando GG-2018-01717 del 01 de agosto de 2018</p>	<p>emitidos por la Dirección Jurídica referentes al pago de viáticos y expensas. Además, que se realice un análisis integral del artículo 14 de la Convención Colectiva 2015, en éste, se debe definir claramente el concepto “entre” y de ser posible valorar en forma diferenciada la labor que se realiza en las direcciones regionales en especial tomando en cuenta que por la carencia de recursos el personal ahí destacado debe ser polifuncional.</p>	
	<p>4.2 Realizar un estudio de al menos el último año con el fin de verificar que no existan pagos de expensas y viáticos que se consideren irregulares.</p>	<p>En proceso</p>
	<p>4.3 Valorar la procedencia de recuperar los dineros que se consideran fueron cancelados en forma errónea, por una equivocada interpretación de la normativa.</p>	<p>En proceso</p>
	<p>4.4 Realizar un estudio de al menos el último año con el fin de determinar el monto que se le debe reconocer a los funcionarios que cumpliendo el horario establecido para el pago de expensas y viáticos, no les fueron canceladas.</p>	<p>En proceso</p>
	<p>4.6 Capacitar al personal encargado del trámite, aprobación y cancelación de viáticos y expensas, en lo que respecta a la normativa que rige el pago de viáticos.</p>	<p>En proceso</p>
	<p>4.10 Solicitar a la Dirección Jurídica, un criterio específico referido a la situación en que se encuentran los funcionarios del área de saneamiento de Puntarenas, con lo que respecta a la procedencia del pago de viáticos.</p>	<p>En proceso</p>
<p>AU-2019-00398 del 12-07-19 Auditoría en el proceso de Resolución y Cierre de Reclamos de la Facturación, Gestionados en la UEN Servicio al Cliente de la GAM.</p>	<p>A la Gerencia General 4.2 Es conveniente se instruya a la Dirección de Sistema Comercial Integrado en conjunto con la Subgerencia Gestión Sistemas GAM y Subgerencia Gestión Sistemas Periféricos para que definan un mecanismo estandarizado en la alimentación y efectiva utilización de la agenda de observaciones del Open. En ese mismo sentido, es oportuno se giren las directrices que procedan y sean divulgadas al personal que corresponda. Esto, con el fin de preservar y ejercer un estricto control sobre el correcto almacenamiento de los datos contenidos tanto en la agenda como en otros medios que almacenen información y de esta forma, alcanzar la debida satisfacción del interés general, evitar errores u omisiones.</p>	<p>En proceso</p>
	<p>A la Subgerencia Gestión Sistemas GAM y Subgerencia Gestión Sistemas Periféricos 4.3 A pesar de los esfuerzos por efectuar los seguimientos de reclamos pendientes, es necesario se proponga un proceso de mejora continua, que propicie una mayor efectividad y eficiencia en la supervisión y ejecución de dicha tarea. De lo anterior se desprende, que se establezcan mecanismos de control que alerten sobre el estado del reclamo tanto para el seguimiento como para los tiempos de resolución, así como para el cierre de los reclamos, con el propósito de que si están resueltos no presenten condición pendiente.</p>	<p>Pendiente</p>
	<p>4.4 En lo relativo al tema de asociar varios recibos a un solo reclamo y en virtud de la diferencia de criterios, se deben girar las directrices pertinentes y ejercer los esfuerzos necesarios para estandarizar esta situación en particular, esto, con el propósito de promover las sanas prácticas y se actúe con total apego a lo dispuesto en el procedimiento “Tratamiento de Reclamos” y demás normativa que rige en esta materia, en procura de reforzar medidas de control interno para dicha gestión.</p>	<p>En proceso</p>
	<p>4.5 Es necesario que se establezcan mecanismos de control que consideren como propósito: identificar inconsistencias, ajustar parámetros y criterios de acuerdo con las necesidades, que contribuyan a una eficiente gestión y resolución de los reclamos, a efecto de regular la generación de nuevos reclamos a un recibo que previamente fue asociado a otro (duplicado).</p>	<p>Pendiente</p>
	<p>4.6 Es imprescindible se tomen las acciones pertinentes para que se</p>	<p>Pendiente</p>



AUDITORIA INTERNA

	<p>efectúe un análisis de las razones que motivaron la elaboración de las circulares transcritas en el apartado 2.5, con el propósito que se aclare el concepto de resolución “procedente” e “improcedente”, en particular cuando se presente la aplicación de ajustes a la facturación y su respectivo cierre. Lo anterior, con el objetivo de fomentar las sanas prácticas, concretar el correcto procedimiento y sea divulgado a todo el personal involucrado en el proceso.</p>	
<p>AU-2019-00400 del 15-07-19</p> <p>Auditoría análisis referido a la adquisición y uso de contenedores adquiridos mediante Licitación Abreviada 2015LA-00058-PRI.</p>	<p>A la Gerencia General</p> <p>4.2 Verificar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República en el INFORME N.º DFOE-AE-IF-00013-2017, en cuanto a emitir un protocolo que guíe la recepción provisional y definitiva de los bienes y servicios adjudicados, que incluya la elaboración e inclusión en el expediente del acta respectiva, se esté aplicando a cabalidad.</p>	<p>En proceso</p>
	<p>4.3 Corroborar que, los expedientes de contratación administrativa tramitados a partir de enero de 2018, y hasta la fecha cuenten con los finiquitos y que estos estén firmados por las personas que tienen la capacidad legal para suscribirlos.</p>	<p>En proceso</p>
	<p>4.4 Reubicar los activos, en algunas de las direcciones que lo requieran para que puedan potenciar su utilización. Asimismo, proceder a la asignación del custodio responsable de velar por su control, adecuado uso y ubicación física.</p>	<p>Pendiente</p>
<p>AU-2019-00563 del 13-09-19</p> <p>Auditoría del Cumplimiento Funcional de Puestos en las Unidades Ejecutoras BCIE, PAPS y RANC-EE”</p>	<p>4.1 Instruir a quien corresponda, para que en un plazo de 6 meses, se revise, analice y elabore la normativa y metodología institucional para la creación, organización y funcionamiento de las Unidades Ejecutoras (Reglamento, lineamientos, manuales, procedimientos, directrices, entre otros), conforme a las normas y sanas prácticas nacionales e internacionales, a efectos de coadyuvar en la correcta y ágil ejecución de los programas/proyectos, así como la transparencia en la utilización de los recursos y en la orientación hacia la rendición de cuentas, promoviendo su adecuada planificación, gestión, control, monitoreo, seguimiento y evaluación, para poder así disponer de procesos integradores, claves y de apoyo en cada una de las etapas de los proyectos.</p> <p>Para lo anterior se recomienda que la normativa y metodología para la creación de Unidades Ejecutoras debe cumplir con lo establecido en los Lineamientos de MIDEPLAN, en cuanto a estructura orgánica y lo señalado por el Ministerio de Hacienda, en los Lineamientos Generales dirigidos a Unidades Ejecutoras y Coordinadoras de Programas y Proyectos de Inversión Pública financiados mediante endeudamiento público, así como con el resto de la normativa aplicable. (ver punto 2.1 de este informe).</p>	<p>Pendiente</p>
	<p>4.2 Girar las instrucciones a quién corresponda para que, de conformidad con la normativa y metodología, en un plazo de cinco meses, se establezcan los procesos y procedimientos técnicos, así como las herramientas de planificación para la definición adecuada y oportuna de los requerimientos del capital humano de las Unidades Ejecutoras. Lo anterior con el fin de asegurar la disponibilidad en cuanto a cantidad y calidad (perfiles y competencias apropiadas), en el momento y lugar oportuno para satisfacer las necesidades de los proyectos; también para reducir costos y desperdicio de recursos.</p> <p>Una planificación rigurosa del personal minimizaría el riesgo de incurrir en problemas como los señalados en este informe, los cuales la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria, ha reiterado como respuesta a las solicitudes de plazas por servicios especiales. (ver punto 2.2)</p>	<p>Pendiente</p>
	<p>4.3 Gestionar lo pertinente para que, en un plazo de cuatro meses, se revise, analice y establezca la normativa institucional que contenga los procesos y procedimientos rigurosos de Reclutamiento y Selección del personal para las Unidades Ejecutoras de tal forma que se brinde una garantía razonable de que las personas que se contraten sean las</p>	<p>Pendiente</p>



AUDITORIA INTERNA

	idóneas y que además cumplen técnica y jurídicamente con los requisitos del puesto. Asimismo, para que la Dirección de Capital Humano cumpla con su responsabilidad en asesorar a dichas unidades en los temas referentes a la gestión del capital humano y poder así eliminar la práctica actual de reclutamiento y selección utilizada en estas UE. (ver punto 2.3)	
	4.4 Instruir a quien corresponda para que, en un plazo de tres meses, dentro de los procedimientos de Reclutamiento y Selección se disponga de un documento contractual para el personal contratado por servicios especiales en las UE, que permita establecer los acuerdos vinculantes entre las partes, que proporcione seguridad y protección a ambos, respecto a todos los términos y condiciones del empleo. (ver punto 2.4).	Pendiente
	4.5 Girar las instrucciones a la encargada de la Unidad de Control Interno, para que, en un plazo de tres meses, de conformidad con sus competencias asignadas en la normativa vigente, coordine con los responsables de las Unidades Ejecutoras y sus respectivos enlaces, a fin de que se ejecuten las acciones para que se cumpla con la Ley General de Control Interno, en sus artículos 14, 18 y 19, así como lo establecido en las Directrices Generales para el Establecimiento y Funcionamiento y el Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) D-3-2005-CO-DFOE, respecto a la valoración de aquellos riesgos vinculados al capital humano, conforme también a la metodología y procedimientos institucionales. (ver punto 2.5)	Pendiente
	4.6 Instruir a quien corresponda, para que, en un plazo de cuatro meses, se tomen las acciones pertinentes y los mecanismos necesarios para que se cumpla con lo establecido en el artículo 16 de la Ley General de Control Interno, referente al sistema de información, el cual debe permitir controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en las Unidades Ejecutoras, en el desarrollo de sus actividades y con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados. Dicha gestión documental deberá estar estrechamente relacionada con la gestión de la información, en la que deberán contemplarse las bases de datos y las demás aplicaciones informáticas, las cuales se constituyen en importantes fuentes de la información registrada. Lo anterior en aras de disponer de toda la información de los Programas/Proyectos, desde su creación hasta su fin, así como para los requerimientos que realicen los entes de fiscalización, reguladores u otros interesados, así como fuente de información confiable, pertinente y oportuna para la toma de decisiones gerenciales. (ver punto 2.6)	Pendiente
	4.7 Girar las instrucciones a quien corresponda para que se realicen las evaluaciones del desempeño por resultado, al personal de las UE, al menos una vez al año, con el fin de determinar los adecuados niveles y estándares de desempeño y productividad, así como herramienta para determinar su permanencia o no, en el puesto. De igual forma que se formalice en el expediente de cada uno, toda la documentación de interés, la cual servirán de base para la evaluación del desempeño y la justificación, en caso de solicitud de prórrogas a la STAP. (ver punto 2.7).	Pendiente
	4.8 Girar las instrucciones para que se establezcan los mecanismos y controles necesarios para que, en adelante, cualquier cambio en el alcance de los programas y proyectos de las UE, deben tomarse las previsiones y la planificación oportuna del capital humano con el fin de evitar los problemas que se han suscitado, en especial lo sucedido en el PAPS, al modificar su alcance integrando los dos componentes de agua potable en zonas rurales y peri urbanas. (ver punto 2.8)	Pendiente
	4.9 Instruir a quien corresponda para que se establezcan las medidas de control y de supervisión adecuados, para que se atiendan y corrijan	Pendiente

**AUDITORIA INTERNA**

	los aspectos señalados en el punto 2.9, referente a la administración del capital humano del PAPS, de conformidad con la normativa que regula esta materia. Asimismo, que, en adelante, no se repitan dichas prácticas. (ver punto 2.9)	
	4.10 Gestionar lo pertinente para que, en un plazo de 3 meses, se revisen y analicen los puestos en las Unidades Ejecutoras y que instauraren los mecanismos de control para el seguimiento y monitoreo de cada una de las plazas, aprobadas por la Autoridad Presupuestaria, con el fin de que se pueda determinar si están acorde con los términos contratados y con la programación de cada fase de los proyectos, hacer un uso racional del capital humano y poder así determinar el grado de cumplimiento o brechas existentes respecto a los avances de los programas/proyectos, tal y como lo solicitan los entes externos. (ver punto 2.10).	Pendiente
	4.11 Instruir a quien corresponda, para que, en un plazo de 6 meses, se cuente en las Unidades Ejecutoras con una herramienta o metodología que considere, un ponderado estándar respecto a los porcentajes de avance físico y financiero en relación con el período de ejecución de los programas/proyectos. Lo anterior con el propósito de mantener de forma correcta, ordena y transparente los datos, facilitar la toma de decisiones y la trazabilidad de la información a lo largo de la existencia de la UE y sus proyectos. Para esto es recomendable que se utilice una metodología que considere los datos de la programación y poder así realizar la valoración estándar de los porcentajes de estos avances. (Ver punto 2.11).	Pendiente
	4.12 Girar las instrucciones a quien corresponda para que, en un plazo de 3 meses, se realice un estudio técnico para que a partir de los hallazgos determinados en este informe, así como otros que podrían estar sucediendo, al margen de la normativa, en cada una de las Unidades Ejecutoras de AyA, se verifique y determine el estado actual del nombramiento de los funcionarios en las plazas por servicios especiales, con el fin de que aquellos casos que sean improcedentes o irregulares, se tomen las acciones correctivas necesarias. Asimismo, es responsabilidad de la Dirección de Capital Humano de garantizar que todos los funcionarios contratados cumplan técnica y legalmente con los requisitos del puesto, así como con los términos de contratación. (ver punto 2.9; 2.12; 2.16; 2.18; 2.20; 2.21; 2.22)	Pendiente
	4.13 Instruir a quien corresponda para que, de manera inmediata se regularicen los casos de nombramiento de Directores unipersonales o con solo un funcionario a cargo, en la Unidad Ejecutora PAPS, al margen de la normativa y que se realice una indagación de las razones por las cuales la Dirección de Gestión de Capital Humano realizó los trámites de dichos nombramientos, ya la Contraloría General de la República lo había señalado en un informe desde al año 2006, que no deben existir plazas de Directores o jefaturas de esta naturaleza, así como también la Auditoría Interna en su AU-2017 00395 del 18/10/2017, ya lo había indicado. Además, que se tomen las acciones pertinentes para que no se repita este tipo de práctica institucional. (ver punto 2.13)	Pendiente
	4.14 Girar las instrucciones para que, dentro de los procesos de reclutamiento y selección se consideren las lecciones aprendidas y las previsiones para evitar las causas que dieron origen a los cambios recurrentes en el puesto del Gerente de la Unidad Ejecutora PAPS, con el propósito de poder tomar acciones preventivas, que permitan una mayor estabilidad de estos puestos claves, a efectos de minimizar el riesgo por la alta rotación de Directores y que han afectado el accionar y el cumplimiento de los Programas/Proyectos de la UE. (ver punto 2.14)	Pendiente
	4.15 Instruir a quien corresponda, para que, en un plazo no mayor a tres meses, se determinen las causas de que los proyectos, de Matini-	Pendiente

**AUDITORIA INTERNA**

	<p>Ila, La Capri y Sector Sur de Escazú, hayan planificados y ejecutados por la Unidad Ejecutora BCIE 1725, sin embargo, se incorporaron también en la Ley N° 9167 de la integración en la UE PAPS.</p> <p>Según la normativa, cuando se dan modificaciones a la Ley, estas deben ser aprobadas por la Asamblea Legislativa y tener el consentimiento escrito de los Bancos. Asimismo, que se tomen las acciones inmediatas que procedan para regular y cumplir con lo establecido en la Ley del contrato préstamo. (ver punto 2.15)</p>	
	<p>4.16 Gestionar lo pertinente para que, en un plazo de dos meses, se indague, se analice y se tomen las acciones que correspondan para el mejoramiento del clima organizacional de la Unidad Ejecutora BCIE 1725, con el propósito de que el Director de esa UE, como responsable, vele por un ambiente laboral saludable, así como, aquellos otros aspectos que constituyan un riesgo para el logro de sus objetivos. (ver punto 2.17)</p>	Pendiente
	<p>4.17 Instruir a quien corresponda para que emita una directriz, lo antes posible, y que se tomen las acciones necesarias en las Unidades Ejecutoras, a fin de evitar la sub ejecución presupuestaria que evidencia los superávits que se han venido mostrando, de manera similar, en el período 2015-2018, y que en adelante se tomen las medidas pertinentes para aumentar esos porcentajes de ejecución presupuestaria anual en las UE que son parte fundamental en el desarrollo de los programas y proyectos en AyA. (ver punto 2.19 y 2.23).</p>	Pendiente
<p>AU-2019-00585 del 30-09-19</p> <p>Informe de Carácter Especial "Auditoría Especial por Denuncia Compra de Cuatro Perforadoras."</p>	<p>Es perentorio que la Administración Superior retome el análisis del caso de la perforadoras adquiridas mediante Licitación Pública 2014LN-000006PRI, para que en conjunto con la comisión asesora y demás dependencias que eventualmente hayan estado involucradas en la materia, se tome una decisión al respecto, según las opciones que desde un inicio se manejaron, cuando se planteó la posibilidad de un procedimiento ordinario contra la empresa EPIROC Central América S.A., representada por Corporación Font S.A., en virtud de los hechos que se le atribuyen respecto a los equipos adquiridos; no obstante, posteriormente se aceptó por única vez la propuesta presentada por dicha empresa en todos sus alcances, para la reparación y puesta en funcionamiento óptimo de los equipos. Lo anterior en vista de la serie de contratiempos que se han presentado y a los que se ha hecho alusión en el presente informe.</p>	Pendiente
<p>AU-2019-00598 del 04-10-19</p> <p>Auditoría de los avances presupuestarios y físicos, además de algunas cuentas del programa de agua potable y saneamiento financiado por el JBIC-BID"</p>	<p>4.1 Es necesario que mantenga control adecuado de la gestión realizada en el PAPS y de las acciones indicadas por la Gerencia de la Unidad Ejecutora, con el fin de apoyar y mejorar en cada una de las áreas que han presentado debilidades, ocasionado retrasos en la ejecución de las obras tanto físicas como presupuestarias, además de incumplimiento de plazos y poder tener un mejor aprovechamiento de recursos tanto materiales como humanos.</p>	Pendiente
	<p>A la Unidad Ejecutora PAPS</p> <p>4.2 Es importante atender las recomendaciones dadas por el contralor de la Unidad Ejecutora a las diferentes unidades que conforman el PAPS en el PRE-PAPS-2019-00109 del 15 de enero del 2019.</p>	Pendiente
	<p>4.3 Se debe actualizar la base de datos de los activos con el fin de que esta coincida, tanto en la ubicación como en el responsable de cada inmovilizado, en el SAP y en los auxiliares que lleva el encargado de activos, además se debe velar por que cada activo tenga el respectivo vale con las firmas correspondientes.</p>	Pendiente
	<p>4.4 Es recomendable el continuo análisis para la realización de la capitalización de las obras y las acciones correctivas con el fin de que las cuentas involucradas puedan mostrar de manera razonable los saldos en acatamiento a lo establecido en la Normas Internacionales</p>	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	de Información Financiera.	
	4.5 Se deben tomar las acciones correctivas, capacitando e informando a los funcionarios encargados del registro en el SAP para así evitar que sigan aplicando rubros en una cuenta a la que no corresponde de acuerdo con su naturaleza, así como sucedió con los gastos por intereses moratorios.	Pendiente
	4.6 Debe la Unidad Ejecutora trabajar en el cumplimiento de las medidas planteadas para subsanar las debilidades que se han presentado en el programa, poniendo en práctica las respuestas a las dificultades mencionadas por la Gerencia de esa Unidad y mejorar el desempeño en los avances físicos de manera que los resultados sean producto de mayor eficiencia y efectividad.	Pendiente
	4.7 Es recomendable que se haga un estudio de la situación de cada funcionario que se encuentra con vacaciones acumuladas mayores al plazo establecido o vacaciones en rojo, con el fin de disminuir riesgos o debilidades en la gestión.	Pendiente
AU-2019-00601 del 07-10-19	A la Gerencia General	Pendiente
Declaraciones Juradas presentadas ante la Contraloría General de la República	4.1 Girar instrucciones a la Dirección Gestión de Capital Humano, para que en coordinación con las demás dependencias involucradas en el proceso de presentación de declaración jurada de bienes ante la Contraloría General de la República, refuercen controles a efecto de acatar lo dispuesto en la normativa vigente que rige la materia, de manera tal que todos los funcionarios que tienen que cumplir con esa obligación, ya sea porque el perfil del puesto o las funciones desempeñadas lo demanden, estén debidamente incluidos como declarantes en las bases de datos respectivas.	
	A la Dirección Gestión de Capital Humano	Pendiente
	4.2 Es necesario depurar la base de datos de declaración jurada de bienes que se lleva en esa dirección, para tal efecto se debe realizar un cruce de información con la base de datos de la Contraloría General de la República, en procura de garantizar, en buena medida, la reciprocidad que debe existir entre ambas y detectar eventuales inconsistencias; tal es el caso, de los cuatro funcionarios que en mayo del presente año presentaron su declaración y no están registrados en AyA como declarantes.	
	4.3 Instar a las direcciones institucionales para que coordinen acciones, tanto con la Dirección Gestión de Capital Humano, como con las respectivas jefaturas que conforman su área, tendientes a mantener actualizado el registro del personal que debe presentar dicha declaración. Tener claro cuales funcionarios, por el perfil del puesto que ocupan o por la naturaleza de las funciones que desempeñan, tienen que cumplir con esa obligación; además, estar atentos a la solicitud de información que en esa materia hagan las distintas dependencias y a los movimientos de personal que eventualmente pudieran ocasionar cambios en el proceso de declaración jurada de bienes, a efecto de comunicarlos oportunamente a la Dirección Gestión de Capital Humano.	Pendiente
	4.4 Prestar especial atención al personal que reportan las distintas jefaturas a la Dirección de Proveeduría, con autorización para participar en el proceso de contratación administrativa, puesto que es ahí donde se da la mayor inconsistencia, debido a que el 40% de ese personal no está registrado como declarante.	Pendiente
AU-2019-00639 del 12-11-19	A la Gerencia General.	Pendiente
Traslado informe de la auditoría "Auditoría del Proceso en la adquisición de	4.1 Es necesario que la Administración Superior realice las acciones correspondientes y de manera urgente de dotar a la GAM y Periféricos, con la cantidad de hidrómetros que se requiere para satisfacer la demanda del programa de mantenimiento y operación del sistema de	



AUDITORIA INTERNA

hidrómetros a nivel institucional"	micromedición; para esto se debe tomar como referencia el informe del Ingeniero Rolando Araya Víquez, y así cumplir con la Norma AR-HSA-2008.	
	<p>4.2 La Administración Superior, debe establecer como política institucional la acreditación del Laboratorio de Flujo de Agua, de acuerdo con lo que exige el Ente Costarricense de Acreditación (ECA), en función de las normas internacionales y la Ley 8279, Ley del Sistema Nacional para la Calidad.</p> <p>Además, analizar la conveniencia estratégica de trasladarlo de la UEN Investigación y Desarrollo a un área donde funcionalmente se ajuste a su naturaleza operativa.</p>	Pendiente
	<p>4.3 Girar las instrucciones a quien corresponda, para que en lo sucesivo se evite hacer uso de recursos financieros no autorizados en el presupuesto de ingresos, tal como ocurrió en la situación presentada en este informe, que fondos corrientes se utilizaron para cubrir pagos a proveedores debiendo ser lo correcto haber utilizado los fondos específicos vía préstamo proveniente del Bancrédito en su oportunidad, y que en la actualidad la acreedora de dicho préstamo lo tiene COOPEALIANZA por el cierre de operaciones del Banco Crédito Agrícola de Cartago.</p> <p>Por otra parte, se recomienda en lo futuro cumplir en un plazo razonable para el reintegro de esos recursos a fondos corrientes, evitando la afectación a otros programas presupuestarios, así como también al flujo de caja.</p> <p>Y finalmente, para una mejor gestión en el proceso de adquisición de hidrómetros, se recomienda que en la Comisión de Micromedición se involucre a un funcionario experto en presupuesto y finanzas, con el fin de contribuir a la de toma de decisiones.</p>	Pendiente
	<p>4.4 Girar las instrucciones a los encargados de ejecutar el presupuesto, en el sentido de elaborar adecuadamente la programación de los desembolsos para el pago a proveedores, coordinando con el área de presupuesto de la Dirección de Planificación.</p> <p>Por otra parte, se recomienda a la Administración Superior, evitar en lo sucesivo hacer compras de hidrómetros domiciliarios con recursos provenientes de empréstitos o créditos.</p>	Pendiente
	<p>4.5 Es importante que la administración superior gire las instrucciones pertinentes, a fin de efectuar un control exhaustivo de las condiciones del contrato de crédito suscrito en su momento con Bancrédito y en la actualidad pertenece a Coopealianza R.L, en relación con el plazo, la tasa de interés, monto del préstamo y el pago mensual. Por otra parte, en lo sucesivo controlar que los préstamos que tienen periodo de gracia vigente no se desaprovechen, y así evitar que se presenten situaciones similares a la encontrada con el préstamo de Bancrédito.</p> <p>Dar seguimiento a todos los contratos de crédito y pagarés suscritos, elaborar las tablas de amortizaciones y compararlas con la información de los acreedores.</p>	Pendiente
	<p>4.6 El estado del parque de medidores en el ámbito nacional es una situación crítica que requiere especial atención por la afectación del agua no contabilizada y las pérdidas financieras que tiene el Instituto, para la cual se recomienda dotar de los recursos presupuestarios necesarios para llevar a cabo este proceso sustantivo de la micromedición y además cumplir con el acuerdo AN-2002-148 de la Junta Directiva, el cual se refiere al mantenimiento correctivo y preventivo.</p>	Pendiente
	<p>4.7 La Administración Superior por los motivos anteriormente expuestos, debe considerar las acciones correspondientes a fin de retomar la actividad de reparación de hidrómetros para dar</p>	Pendiente



AUDITORIA INTERNA

	cumplimiento a la norma y a los objetivos institucionales.	
	<p>4.8 Girar las instrucciones a quien corresponda para establecer un procedimiento estandarizado y oficializado, basado en lo que indica el Artículo N°42 de la Normas Técnicas Hidrómetros para el Servicio de Acueducto, el cual debe ser acatado por el personal de operación y mantenimiento, así como los encargados de alimentar los registros de datos, para hacer ese proceso de trazabilidad y permitir tomar mejores decisiones, ya que el hidrómetro constituye un elemento esencial en la facturación e ingreso del Instituto.</p> <p>Es importante que la Institución se apegue a lo establecido en la norma para el desecho de medidores, de tal manera que se tenga claramente el motivo de retiro del hidrómetro, además, de contar con los registros adecuados para tomar las decisiones correspondientes en el uso que se debe de dar a los medidores, ya sea que se reparen y se reutilicen o bien que se envíen para su respectivo desecho. Así como también facilitar las decisiones de compra a los proveedores.</p>	Pendiente
	<p>4.9 La Administración Superior, debe establecer una estructura dentro del sistema de micromedición que permita consolidar los procesos de contratación para la compra de medidores, que cumplan con los requerimientos técnicos y legales; para que en futuras contrataciones se contemple en los carteles de licitación estrictamente lo que esta normado, así como prevenir eventuales situaciones en las cuales se evidencie la posibilidad de que surja un conflicto de intereses, y así evitar en lo futuro situaciones como la encontrada en este estudio y de esta forma impedirle a la institución problemas de imagen, financieros en los ingresos corrientes y legales. Cabe agregar, que la Ingeniera Adriana Zamora Amador, es del criterio y así lo hizo saber durante la discusión de este informe, de la conveniencia de realizar compras pequeñas de medidores para un mejor control de estos.</p>	Pendiente