



**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y  
ALCANTARILLADO**

**AUDITORÍA INTERNA**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL ESTADO DE LAS  
RECOMENDACIONES, ADVERTENCIAS, RELACIONES DE  
HECHOS Y DENUNCIA PENAL EMITIDAS POR LA AUDITORÍA  
INTERNA**



**AL 11 DE FEBRERO DEL 2022**

**SE-2022-001**

**11 de marzo, 2022**



## Contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>5</b>
1.1 Origen de la auditoria.....	5
1.2 Objetivos .....	6
1.3 Alcance de la Auditoría .....	6
1.4 Generalidades .....	7
1.5 Metodología Aplicada.....	7
1.6 Aspectos de la Ley General de Control Interno N.°8292 .....	7
<b>2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO .....</b>	<b>9</b>
2.1 Estado de recomendaciones (auditores internos).....	9
2.2 Estado de las advertencias.....	11
2.3 Estado de seguimiento a las Relaciones de Hecho.....	13
2.4 Estado de seguimiento a denuncia penal.....	14
2.5 Recomendaciones importantes pendientes de cumplimiento .....	14
2.6 Oportunidades de mejora en las actividades de control relacionadas con el componente de monitoreo o seguimiento del sistema de control interno.....	20
<b>3. CONCLUSIÓN.....</b>	<b>23</b>
<b>4. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>23</b>



## RESUMEN EJECUTIVO

### **¿Qué examinamos?**

*El cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, auditores externos y comunicación del cumplimiento de las disposiciones del Órgano Contralor al 11 de febrero del 2022, de conformidad con el programa de seguimiento del año 2022 y en atención de lo establecido en el artículo 22, inciso g) de la Ley General de Control Interno (LGCI) (Ley No 8292), que dicta:*

*“Elaborar un informe anual del estado de las recomendaciones de la auditoría interna, de la Contraloría General de la República y de los despachos de contadores públicos; en los últimos dos casos, cuando sean de su conocimiento, sin perjuicio de que se elaboren informes y se presenten al jerarca cuando las circunstancias lo ameriten”*

### **¿Por qué es importante?**

*La Junta Directiva del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA) y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del sistema de control interno, actividades permanentes y periódicas de seguimiento para valorar la calidad del funcionamiento de los elementos del sistema a lo largo del tiempo, así como para asegurar que las medidas producto de los hallazgos de auditoría y los resultados de otras revisiones se atiendan de manera efectiva y con prontitud.*

*En el caso de las disposiciones, recomendaciones y observaciones emitidas por los órganos de control y fiscalización, la instancia a la cual éstas son dirigidas debe emprender de manera efectiva las acciones pertinentes dentro de los plazos establecidos.*

### **¿Qué encontramos?**

*La unidad de Control Interno realizó un esfuerzo coordinado con la Dirección de Sistema de Información para contar con un sistema de información que permitirá automatizar el cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, sin embargo, algunos responsables del cumplimiento de las recomendaciones o instruidos por la Junta Directiva o la Gerencia General no incluyeron en dicho sistema la información necesaria que permita validar el cumplimiento de lo recomendado.*

*Algunas recomendaciones están pendientes de cumplimiento, a pesar de que el plazo establecido por la Administración Activa está vencido. Dentro de esas recomendaciones existen algunas que se consideran muy importantes para el fortalecimiento del sistema de control interno.*



*Deben mejorarse algunas actividades de control para fortalecer el componente de seguimiento del sistema de control interno.*

***¿Qué sigue?***

*Que la Junta Directiva instruya a la Gerencia General y resto de titulares al cumplimiento oportuno de las recomendaciones y que se mejoren las actividades de control.*

*Con el presente informe la Auditoría Interna agrega valor al fortalecer el componente de seguimiento del sistema de control interno.*



11 de marzo del 2022  
SE-2022-001

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES,  
ADVERTENCIAS, RELACIONES DE HECHOS Y DENUNCIA PENAL EMITIDAS  
POR LA AUDITORÍA INTERNA  
AL 11 DE FEBRERO DEL 2022**

**1. INTRODUCCIÓN.**

**1.1 Origen de la auditoria.**

De conformidad con lo establecido en la Ley General de Control Interno, artículo 22, inciso g), le compete a la Auditoría Interna:

“ [...]”

g) Elaborar un informe anual de la ejecución del plan de trabajo y del estado de las recomendaciones de la auditoría interna, de la Contraloría General de la República y de los despachos de contadores públicos; en los últimos dos casos, cuando sean de su conocimiento, sin perjuicio de que se elaboren informes y se presenten al jerarca cuando las circunstancias lo ameriten”.

Asimismo, en el Reglamento de Organización y Funcionamiento para la Auditoría Interna de AyA en su artículo N.º50, inciso j), dispone que le corresponde a la Auditoría Interna:

“ [...]”

Comprobar que se cumplan los trámites y se observen los plazos en torno a los informes que emita y los requerimientos y gestiones que plantee la Auditoría Interna, para lo cual deberá hacer el seguimiento respectivo y documentarlo debidamente, sin perjuicio de los deberes que le corresponden al jerarca y a los titulares subordinados”.

Además, en el artículo N.º73 del reglamento antes citado dispone que la Auditoría Interna debe contar con un programa de seguimiento a las recomendaciones:

“El Auditor Interno formulará y ejecutará un programa de seguimiento de las recomendaciones giradas, en el que obtendrá la evidencia necesaria, suficiente y competente para comprobar que las recomendaciones ordenadas por la administración, se están aplicando en la práctica y dentro de los plazos establecidos; tal programa incluirá el seguimiento de las disposiciones contenidas en los Informes de la Contraloría



General de la República, Auditores Externos e instituciones de control, en cuando sean de su conocimiento”.

En cumplimiento con lo anterior, la Auditoría Interna estableció una programación trimestral para dar seguimiento a las recomendaciones, advertencias y relaciones de hechos, en los meses de febrero, junio y noviembre.

Como parte de este proceso, en colaboración con la Unidad de Control Interno, a partir del año en curso se utiliza el Sistema de información Matrices de Cumplimiento (SIMACU)<sup>1</sup> para efectuar el seguimiento a las recomendaciones de los informes de la Auditoría Interna.

La Auditoría Interna reconoce el esfuerzo de la Unidad de Control Interno con el apoyo de la Dirección de Sistema de Información para contar con un sistema de información institucional, que permite automatizar el proceso y conformar un expediente digital.

## 1.2 Objetivos

a. Verificar el grado de cumplimiento de las advertencias, recomendaciones, informes de relación de hechos y denuncias penales emitidos por la Auditoría Interna, auditorías externas u otros órganos de fiscalización, estas últimas si son del conocimiento de la Auditoría Interna al 30 de enero de 2022<sup>2</sup>.

b. Informar al Jerarca el estado del seguimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República (CGR) al 31 de diciembre del 2021, en cumplimiento a la normativa aplicable.

## 1.3 Alcance de la Auditoría

El seguimiento abarcó las acciones emprendidas por la Administración Activa para el cumplimiento de las recomendaciones pendientes y en proceso emitidas por la Auditoría Interna desde el 2013 al 2021.

En el caso de las recomendaciones de los auditores externos, se evaluarán los dictámenes y los informes con recomendaciones para mejorar el sistema de control interno, incluyendo las recomendaciones de tecnología de información.

No se incluyen los informes de auditorías externas relacionados con proyectos con créditos ni las disposiciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

---

<sup>1</sup> Sistema de información desarrollado e implementado por la Unidad de Control Interno.

<sup>2</sup> Para el seguimiento se consideraron las acciones realizadas por la Administración Activa y fueron comunicadas a la Auditoría Interna hasta el 30 de enero del 2022.



En cumplimiento al artículo 22 inciso g) de la LGCI y en atención a lo establecido en el punto 7) de las “Directrices que deben observar las auditorías internas para la verificación del cumplimiento de las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República” (resolución del Órgano Contralor N.º R-SC-1-20073), se debe remitir al jerarca (Junta Directiva) el estado de seguimiento de las disposiciones giradas por la CGR al 31 de diciembre del 2021, que fuese obtenido del sistema de información del Órgano Contralor.

#### **1.4 Generalidades**

La Auditoría Interna debe establecer, mantener y velar porque se aplique un proceso de seguimiento de las recomendaciones, observaciones y demás resultados derivados de los servicios de la Auditoría Interna, para asegurarse que las acciones establecidas por las instancias competentes se hayan implementado eficazmente y dentro de los plazos definidos por la administración.

Ese proceso también debe contemplar los resultados conocidos por la Auditoría Interna, de estudios de auditores externos, la CGR y demás instituciones de control y fiscalización que correspondan.

En el caso de las disposiciones de la CGR, únicamente se debe someter a conocimiento de la Junta Directiva el informe enviado a partir del sistema de información de la CGR.

#### **1.5 Metodología Aplicada.**

Para llevar a cabo el presente estudio se analizó la información incluida en el SIMACU, por parte de los responsables de cumplimiento de las recomendaciones o los instruidos por estos. En los casos que fue necesario se realizó una coordinación con la Encargada de Seguimiento de la Gerencia General.

Para la ejecución del estudio y la emisión del informe se cumplió con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (R-DC-64-2014) y las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público (R-DC-119-2009), específicamente en cuanto a la norma 2.11.

#### **1.6 Aspectos de la Ley General de Control Interno N.º8292**

En atención a recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República y en aras de cumplir con la legislación vigente, sobre todo con el fin de

---

<sup>3</sup> Publicada en el Diario Oficial “La Gaceta” N.º 126 del 2 de julio de 2007.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADO  
AUDITORÍA INTERNA

fortalecer los canales de información entre los titulares subordinados y la Auditoría Interna, se transcribe los artículos N.º36, 38 y 39 de la Ley General de Control Interno, publicada en la Gaceta N.º169 del 4 de setiembre de 2002.

“[...]”

**ARTÍCULO 36.** —*Informes dirigidos a los titulares subordinados. Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:*

a) *El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados.*

b) *Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes. El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.*

**“ARTÍCULO 38.** —*Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República. Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas.*

*La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de setiembre de 1994.”*

**“ARTÍCULO 39.** — *Causales de responsabilidad administrativa.*

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





## INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADO AUDITORÍA INTERNA

*El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos incurrirán en responsabilidad administrativa, cuando debiliten con sus acciones el sistema de control interno u omitan las actuaciones necesarias para establecerlo, mantenerlo, perfeccionarlo y evaluarlo, según la normativa técnica aplicable”.*

### **2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO**

La Auditoría Interna ha emitido diferentes informes respecto a las evaluaciones efectuadas, a la efectividad en los procesos del AyA, por medio de la prestación de sus servicios, a saber: servicios de auditoría y servicios preventivos. De los servicios prestados se emitieron asesorías, advertencias, autorización de libros e informes de control interno, con recomendaciones para promover oportunidades de mejora del sistema de control interno (SCI), todo ello en aras del estricto cumplimiento del bloque de legalidad aplicable y de la consecución de los objetivos establecidos por la institución.

A continuación, se detalla la cantidad de recomendaciones emitidas por los servicios prestados:

#### **2.1 Estado de recomendaciones (auditores internos)**

Los servicios prestados por la Auditoría Interna conforme a sus competencias, como órgano que ejerce una actividad independiente, objetiva y asesora a fin de contribuir al logro de los objetivos institucionales, han generado un aporte positivo en el sistema de control interno institucional, en sus procesos de control, riesgo y dirección conforme al bloque de legalidad. Con la implementación de las recomendaciones formuladas por la Auditoría Interna y las acciones adoptadas por la Administración Activa con motivo de sus advertencias y asesorías, para subsanar las debilidades detectadas y sus causas o bien prevenir situaciones no deseadas, se evidencia el valor agregado de los informes de auditoría.

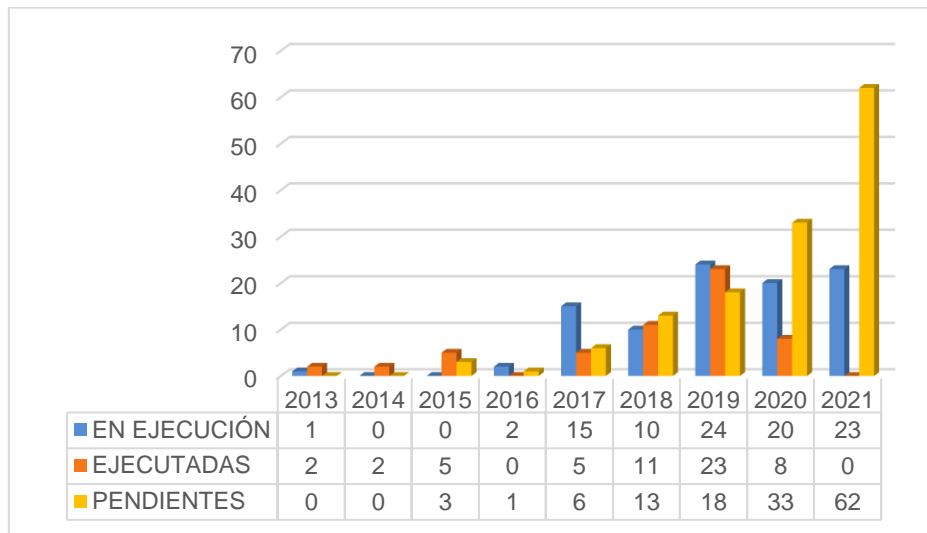
Del seguimiento de recomendaciones con fecha de corte 11 de febrero del 2022, se determinó que existe un avance en el cumplimiento de las recomendaciones, pero algunas presentan un atraso considerable, considerando el plazo establecido por la Administración Activa para su debido y oportuno cumplimiento.

**Tabla 1**  
**Detalle del estado de las recomendaciones**

AÑO	EN EJECUCIÓN	EJECUTADAS	PENDIENTES
2013	1	2	0
2014	0	2	0
2015	0	5	3
2016	2	0	1
2017	15	5	6
2018	10	11	13
2019	24	23	18
2020	20	8	33
2021	23	0	62
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>58</b>	<b>136</b>

**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo con los resultados del seguimiento.

**Gráfico N.º1**  
**Detalle del estado de las recomendaciones**

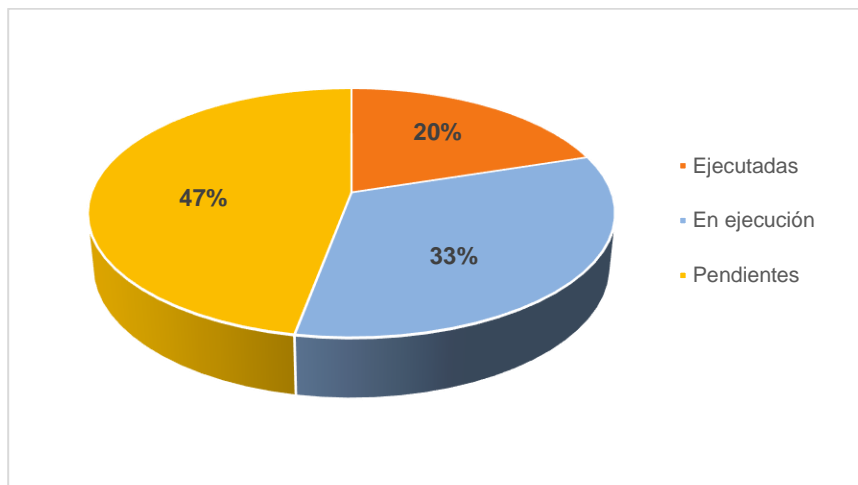


**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo con los resultados del seguimiento.

Del gráfico anterior, se destaca que aún existen recomendaciones en ejecución y pendientes de informes emitidos entre los periodos 2013 y 2016. Solamente se ejecutaron ocho recomendaciones correspondientes a esos periodos.

**Gráfico N.º2**

**Estado recomendaciones al 11 de febrero 2022**



**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo con los resultados del seguimiento.

El seguimiento se efectuó a un total de 289 recomendaciones de las cuales quedan pendientes 136 recomendaciones que representan un 47% del total de estas, aunado a un 33% que se encuentran en ejecución.

## 2.2 Estado de las advertencias

Las advertencias forman parte de los servicios preventivos que brinda la Auditoría Interna, que consiste en alertar a los órganos pasivos de la fiscalización incluida la Junta Directiva, para prevenir sobre las posibles consecuencias o la exposición a riesgo por una decisión, hecho o situación, con el sustente jurídico y técnico pertinente.

Este servicio preventivo se ejecuta sobre asuntos que llegan a su conocimiento dentro del ámbito de acción y sin que se menoscabe ni se comprometa la independencia y la objetividad, cuando posteriormente realice los servicios preventivos.

Se efectuó el seguimiento de 100% de las advertencias emitidas por la Auditoría Interna durante los periodos 2014 al 2021:



**Tabla N.º2**

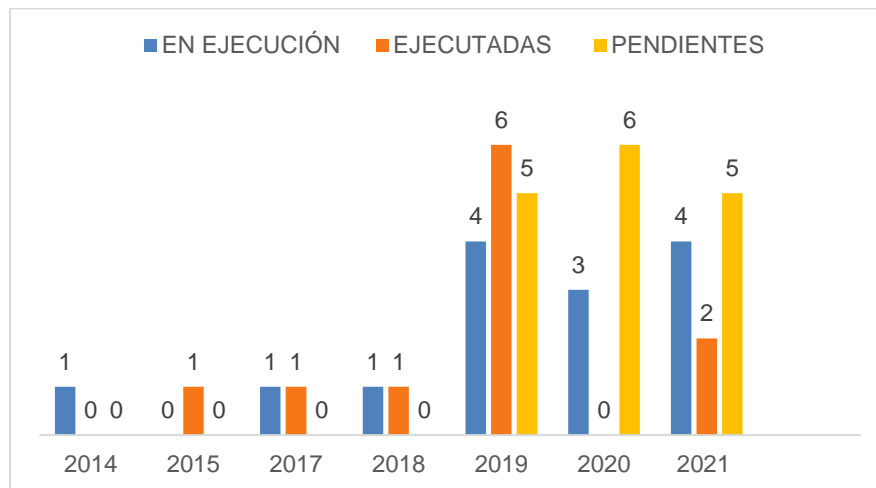
**Detalle seguimiento del estado de las advertencias**

AÑO	EN EJECUCIÓN	EJECUTADAS	PENDIENTES
2014	1	0	0
2015	0	1	0
2017	1	1	0
2018	1	1	0
2019	4	8	3
2020	3	1	5
2021	4	2	4
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>16</b>

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con los resultados del seguimiento.

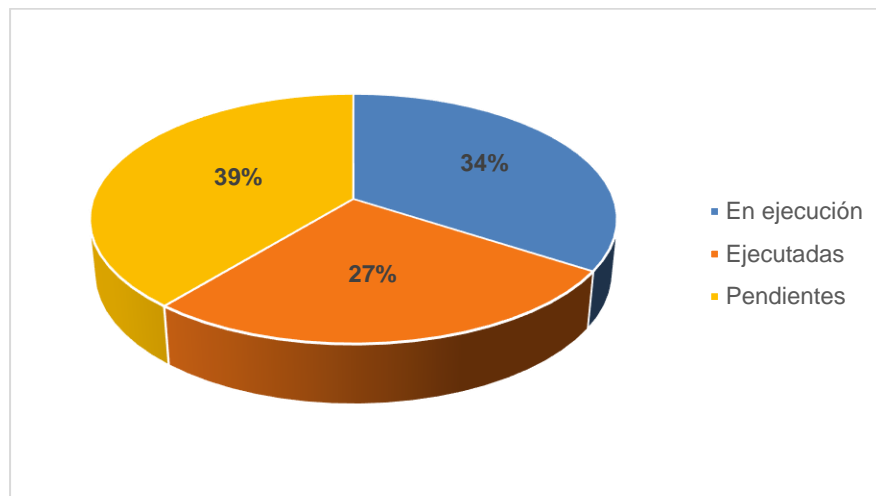
**Gráfico N.º3**

**Estado de las advertencias emitidas desde 2014 al 2022**



Fuente: Elaboración propia de acuerdo con los resultados del seguimiento.

**Gráfico N.º 4**  
**Estado de las advertencias emitidas**



**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo con los resultados del seguimiento.

De acuerdo con el seguimiento efectuado del periodo que comprende del 2014 al 2018, aún continúan tres (3) advertencias en ejecución. Asimismo, para los periodos del 2019 al 2021, se encuentran once (11) advertencias en ejecución y doce (12) pendientes.

Del total de advertencias emitidas, para el seguimiento del primer trimestre se ejecutaron once (11) advertencias que representan un 27%.

### 2.3 Estado de seguimiento a las Relaciones de Hecho

Por la investigación de presuntos hechos irregulares la Auditoría Interna emite informes de relación de hechos y los remite a quien ostenta el régimen disciplinario.

**Tabla N.º 3**  
**Detalle seguimiento del estado de las Relaciones de Hecho**

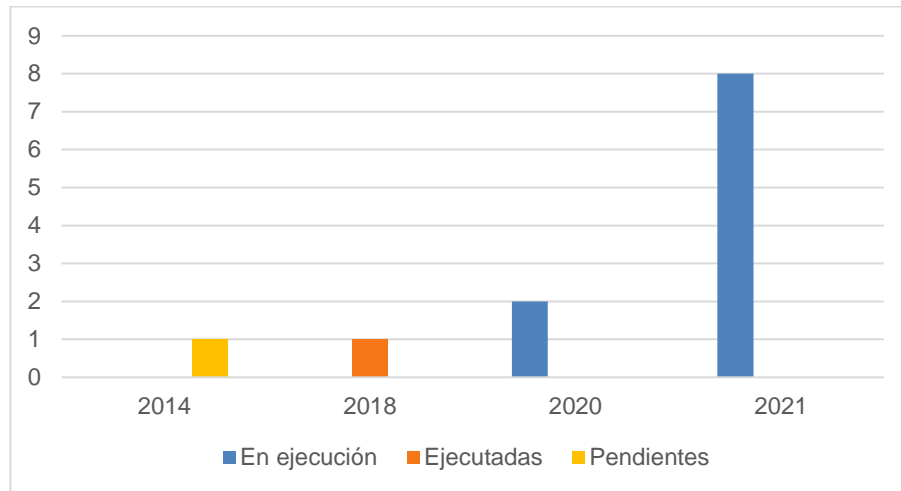
AÑO	EN EJECUCIÓN	EJECUTADAS	PENDIENTES
2014	0	0	1
2018	0	1	0
2020	2 <sup>4</sup>	0	0
2021	8	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo con los resultados del seguimiento.

<sup>4</sup> En el caso de uno de los informes de relación de hechos faltan resoluciones del órgano decisor en el caso de algunos eventuales responsables para el cierre. En el caso del otro informe de relación de hechos emitido en el 2020, solamente la Administración Activa remitió la resolución de órgano director, y no la del decisor, por lo que no puede cerrarse.

**Gráfico N.º5**

**Estado de los informes de relaciones de hechos**



**Fuente:** Elaboración propia de acuerdo con los resultados del seguimiento.

De acuerdo con la información recabada del seguimiento aún queda pendiente (1) relación de hecho correspondiente al 2014. En el caso del periodo 2020 - 2021 quedan en ejecución diez (10) relaciones de hecho.

**2.4 Estado de seguimiento a denuncia penal.**

Conforme el seguimiento efectuado, solamente se cuenta con una denuncia penal IDP-001-2021 del 08 de abril de 2021, la cual se encuentra en proceso.

**2.5 Estado de recomendaciones (auditoría externa)**

**Tabla N.º4**

**Seguimiento a la Carta de Gerencia de AyA Deloitte & Touche, Informe sobre el Sistema de Control Interno al 31 de Diciembre de 2020 y Seguimiento del Informe de Control Interno al 31 de Diciembre de 2019.**

N.º	Hallazgos	Estado del cumplimiento de las recomendaciones
1	Corte de ingresos	En proceso
2	Reconocimiento de pasivos diferidos	No se adopta por parte de la administración.
3	Adopción de norma internacional de información financiera No.9, instrumentos financieros	En proceso



INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADO  
AUDITORÍA INTERNA

N.º	Hallazgos	Estado del cumplimiento de las recomendaciones
4	Registro de la estimación por obsolescencia de inventarios	Cumple razonablemente y a la espera del despacho considere una modificación en la redacción de este hallazgo.
5	Proyectos concluidos, operando y no capitalizados	En la evaluación a junio 2021 este hallazgo fue eliminado.
6	Depuración de la cuenta transitoria de interfase comercial	Pendiente
7	Gasto y pasivo no cumplen con el criterio de devengo	En proceso, para el I semestre del 2021 se contabilizaron todos los ajustes pendientes.
8	Deficiencia en la presentación del estado de cambios en el patrimonio	Desde el punto de vista de la administración no procede el asiento de ajuste de la auditoría externa.
9	Deficiencias auxiliar de cuentas por cobrar	Pendiente
10	Deficiencia de control en la revisión y aprobación de las acciones de personal en el proceso de contratación	En la evaluación a junio 2021 este hallazgo es eliminado.
11	Deficiencia de control en las bajas de activo fijo	En proceso
12	Deficiencias en el control de autorizados a nivel de cuentas bancarias	Este hallazgo fue solucionado por la Dirección de Tesorería en el primer trimestre del año 2021.
13	Sobrevaluación de las cuentas por pagar	Este hallazgo fue solucionado por la Dirección de Contabilidad durante el primer semestre del 2021.
14	Activos con depreciación errónea y valores cero	En proceso
15	Cuentas por cobrar sobrevaluadas	En proceso
16	Efectos en la cuenta de ingresos por prorrateo de tarifas y redondeos	En proceso
17	Provisión de vacaciones sobrevaluada	Conforme la información suministrada no hay diferencias en los saldos de las vacaciones, se está en la espera de la revisión por parte de la auditoría externa.
18	Deficiencias en el cumplimiento del reglamento de asadas	En proceso

Fuente: AU-2021-00556 del 27-07-2022 Auditoría Financiera.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADO  
AUDITORÍA INTERNA

Tabla N.º5

Seguimiento de las recomendaciones del Informe final Auditoría Sistemas Deloitte & Touche 2021-Sistema R/3 de SAP”:

N.º	Hallazgos	Estado del cumplimiento de las recomendaciones
1	Hallazgo N.º1 y N.º2 Deficiencia en el proceso de Recertificación de usuarios en SAP R/3 y SCI	En proceso, los procesos de recertificación del periodo 2022 están programados para el 01 de junio y 01 de diciembre del 2022, evidencias en anexo 1 y anexo 2.
2	Hallazgo N.º4 Deficiencia en parámetros de contraseña en SCI y Oracle	En proceso, análisis de factibilidad técnica de robustecer los parámetros de contraseñas en base de datos y sistema operativo y homologar a nivel de políticas los parámetros de contraseña de ORACLE y UNIX. Fecha de compromiso: 22 de agosto del 2022. Definir políticas parámetros de contraseña de base de datos ORACLE. Fecha compromiso: 22 de diciembre 2022. Evidencias en anexos 3,4 y 5.
3	Hallazgo N.º5 Deficiencia en asignación de usuarios privilegiados	Ejecutado 1-Mejorar el procedimiento para que en el formulario de solicitud de cambios de cuentas de usuario queden detallado los cambios realizados al usuario. Fecha de compromiso: 14 octubre 2021. 2-Eliminar privilegios de DEBUG, perfil Z-CUSTOMIZE AL usuario LBRENESM. Fecha compromiso: 13 de octubre 2021. Evidencias en anexos 6 y 7.
4	Hallazgo N.º6 deficiencia en la configuración de mandante	Ejecutado 1.Cambiar configuración del mandante 500 para poner la opción "Modificaciones de objetos válidos para todos los mandantes" en: "No Modificación objetos Repository". Fecha de compromiso: 13 de octubre 2021 2.Incorporar en la política establecida los parámetros de cambios a objetos independientes demandante. Fecha de cumplimiento: 31 de octubre 2021. Evidencias en anexos 8 y 9.

Fuente: AU-2022-00228 del 22-02-2022 Auditoría Tecnologías de Información.





## 2.6 Recomendaciones importantes pendientes de cumplimiento

De la verificación efectuada al seguimiento de las recomendaciones, se determina que existen recomendaciones pendientes y en ejecución que a criterio de la Auditoría Interna son importantes para mejorar el sistema de control interno y disminuir la exposición al riesgo por la falta de implementación de estas en forma oportuna.

A continuación, se detallan los informes con recomendaciones sin atender:

- a. AU-2020-00099 “Auditoría en el avance y ejecución de algunos proyectos de inversión en el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados” remitido el 08 de abril de 2020, responsable Gerente General.

Las recomendaciones emitidas en dicho informe llevan 21 meses de haber sido comunicadas y no se ha evidenciado su cumplimiento, si bien la Subgerencia General solicitó su atención en varias oportunidades a los responsables para que atendieran las mismas, no se recibió respuesta alguna ni las acciones tomadas al respecto.

El no cumplir con las recomendaciones genera un riesgo importante de control interno, en este caso particular los riesgos se están materializando, el atraso dado en los proyectos y las debilidades encontradas tanto en ejecución presupuestaria como física, además de algunas debilidades en las actividades de control mencionadas en el informe permanecen, situación que ha perjudicado a la Institución tanto en su imagen, como en lo financiero, costos y tiempo, afectando lo originalmente planificado.

- b. AU-2019-598 “Auditoría de los avances presupuestarios y físicos, JBIC-BID” responsable Director de la Unidad Ejecutora. Con respecto a este informe las recomendaciones 4.1, 4.3, 4.5, 4.6 y 4.7 tienen más de un año y se encuentran en ejecución.
- c. AU-2020-240 “Auditoría de los Recursos Provenientes del Programa de Asignaciones Familiares 2018” responsable Subgerente de la Subgerencia Gestión Sistemas Delegados. Las recomendaciones 4.1 y 4.3 tienen más de un año de estar pendientes.
- d. AU-2020-605 “Auditoría realizada al Fondo de Ahorro Retiro y Garantía”. Las recomendaciones 4.1 y 4.4 tienen más de un año de estar pendientes.
- e. AU-2016-038 “Auditoría a la Gestión Servicio al Cliente en AyA”, las recomendaciones 4.3 y 4.4 se encuentran en ejecución.



- f. AU-2017-395 “Auditoría del Cumplimiento Funcional de Puestos en AyA”, las recomendaciones 4.2 y 4.3 se encuentran en ejecución.

En los informes mencionados en los puntos e. y f. para ambos casos se indicaron que serían atendidas con la reestructuración institucional, lo cual representa un riesgo para AyA, por tratarse de procesos sustantivos siendo que dicha reestructuración sigue en proceso<sup>5</sup> y estos informes se remitieron a la Gerencia General desde hace 6 y 5 años respectivamente.

- g. AU-2018-115 “Auditoría de carácter especial en el otorgamiento de disponibilidades para el Acueducto de Atenas” se mantiene en estado de pendiente de atención las recomendaciones del informe.

Durante los años 2019, 2020, 2021 no se ha cumplido con la totalidad de recomendaciones emitidas en el informe y en lo referente al cumplimiento de la recomendación 4.1, existe una completa oposición de atender la recomendación por parte del director regional y otros funcionarios de la Región Central Oeste.

En relación con el cumplimiento de recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna o auditorías externas y el cumplimiento de disposiciones del Órgano Contralor, es importante recordar los deberes del Jerarca y los titulares subordinados respecto al sistema de control interno. La Ley General de Control Interno en sus artículos 12 y 17, establece:

“Artículo 12.

[...]

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

“Artículo 17.

[...]

c) Que sean implantados los resultados de las evaluaciones periódicas que realizan la administración activa, la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y demás instituciones de control y fiscalización que correspondan, dentro de los diez días hábiles siguientes a su notificación”.

Con respecto a este tema las normas 6.1 y 6.4 de las Normas de Control Interno para el Sector Público, señalan lo siguiente:

“6.1 Seguimiento del SCI.

<sup>5</sup> Para lo cual deberá considerarse la Ley de Empleo Público en lo que corresponde.



El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, actividades permanentes y periódicas de seguimiento para valorar la calidad del funcionamiento de los elementos del sistema a lo largo del tiempo, así como para asegurar que las medidas producto de los hallazgos de auditoría y los resultados de otras revisiones se atiendan de manera efectiva y con prontitud”.

#### “6.4 Acciones para el fortalecimiento del SCI

[...]

En el caso de las disposiciones, recomendaciones y observaciones emitidas por los órganos de control y fiscalización, la instancia a la cual éstas son dirigidas debe emprender de manera efectiva las acciones pertinentes dentro de los plazos establecidos”.

El 16 de junio del 2016, se publicó en el Diario Oficial La Gaceta N.º 116, el Decreto Ejecutivo N°39753-MP “Deber de la Administración Central de cumplir con las obligaciones derivadas del Sistema de Control Interno”. Entre los artículos, que se destacan en este decreto ejecutivo, para mejorar el componente de seguimiento, encontramos:

“Artículo 1º-Todo jerarca y titular subalterno de las instancias que conforman la Administración Pública Central deberán tomar las medidas necesarias para establecer, mantener, ejecutar y perfeccionar el sistema de control interno de su dependencia. Este sistema deberá corresponder a la naturaleza, organización y finalidad de la institución, de tal manera que permita el cumplimiento de los objetivos propios de su función y garantice el buen uso de la Hacienda Pública”.

“Artículo 2º-Como parte del sistema de control interno, la Administración Pública Central deberá adoptar los mecanismos de control, planificación y verificación pertinentes que contribuyan a la evaluación del desempeño institucional, a garantizar la eficiencia y eficacia de sus operaciones y el manejo transparente de toda la información que forma parte de este sistema”.

“Artículo 4º-Será responsabilidad de la Dirección General y la Unidad de Planificación, o los departamentos internos equivalentes, contemplar en sus informes de desempeño las observaciones y recomendaciones emitidas en los informes de la Auditoría Interna, así como los avances realizados para su cumplimiento. **Será responsabilidad de la Unidad de Control o el departamento interno equivalente, dar seguimiento a la implementación de estas recomendaciones, dentro del ámbito de su competencia**”.



“Artículo 7º-Las instituciones sujetas a este Decreto tienen el deber de publicar de forma oficiosa sus informes de desempeño en el sitio Web oficial o la plataforma electrónica análoga, para que las personas puedan acceder a estos sin necesidad de solicitud previa. En dichos informes deben considerarse las recomendaciones giradas por la Auditoría Interna y las acciones de implementación de las mismas. Para cumplir con este deber, las autoridades competentes deberán asegurar la confidencialidad de la información, según el ordinal 6º de la Ley General de Control Interno”.

## **2.7 Oportunidades de mejora en las actividades de control relacionadas con el componente de monitoreo o seguimiento del sistema de control interno**

En lo que respecta a la existencia de políticas, lineamientos o procedimientos en relación con el seguimiento a las recomendaciones, como se logró verificar la Gerencia General cuenta con el procedimiento CEG-13-04-P “Procedimiento Atención de informes y/o advertencias de Auditoría Interna y Externa”, cuyo objetivo es controlar y dar seguimiento a los informes emitidos por la Auditoría Interna y Externa, así como advertencias y denuncias; este procedimiento es propio de la Gerencia General, no del ámbito institucional.

Sin embargo, no se evidencia el establecimiento de políticas o lineamientos específicos por parte del Jerarca o la Administración Activa respecto al seguimiento y cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y demás órganos de control.

En cuanto a la existencia de sistemas para comprobar el cumplimiento de las recomendaciones, la Unidad de Control Interno implementó el uso de la herramienta Sistema Matriz de Cumplimiento (SIMACU), con el propósito de automatizar el seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones de la Auditoría Interna, lo anterior como una mejora establecida en la “Estrategia de Autoevaluación de Control Interno 2020”, aprobada mediante acuerdo de Junta Directiva N.º 2019-0491.

Es fundamental actualizar el procedimiento CEG-13-04-P “Procedimiento Atención de informes y/o advertencias de Auditoría Interna y Externa” a partir de la automatización del proceso.

En consulta realizada a la Unidad de Control Interno, se informó con el oficio PRE-UCI-2022-00030, que se desconocen si existen lineamientos o procedimientos, por parte de la Gerencia General para dar seguimiento a las recomendaciones de las auditorías externas y las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República. En este último caso, la Administrativa debe formalizar el procedimiento considerando lo normado por el Órgano Contralor con la resolución.



El 1° de enero del 2015 entran en vigor las Normas Generales de Auditoría Interna del Sector Público, emitidas por la CGR con la resolución N.° R-DC-64-2014<sup>6</sup> del 11 de agosto de 2014, en la norma de Seguimiento:

**“02. La Administración es responsable** tanto de la acción correctiva como de implementar y **dar seguimiento a las disposiciones y recomendaciones de manera oportuna y efectiva, por lo que deberá establecer políticas, procedimientos y sistemas para comprobar las acciones llevadas a cabo para asegurar el correcto y oportuno cumplimiento.** Las auditorías internas deberán verificar el cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que otras organizaciones de auditoría hayan dirigido a la entidad u órgano de su competencia institucional”. (el destacado no es del original)

Ahora bien, la Ley General de Control Interno norma en su artículo N.°12, inciso e), la responsabilidad que tiene la Junta Directiva y los titulares subordinados de presentar un informe de fin de gestión y realizar la entrega formal del ente o el órgano a su sucesor, de acuerdo con las directrices emitidas por la CGR y por los entes y órganos competentes de la administración activa.

La CGR al respecto emitió las Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión, según lo dispuesto en el inciso e) del artículo N.°12 de la Ley General de Control Interno (D-1-2005-CO-DFOE)<sup>7</sup>, la cual norma la responsabilidad de remitir como parte del informe de fin de gestión:

- Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la CGR.
- Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración.
- Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.

La Auditoría Interna le consultó a la Jefatura de Control Interno la coordinación que realiza la Dirección de Capital Humano del suministro de esta información y los controles para asegurar que se presente la información en forma íntegra y cierta, en el informe de fin de gestión, al respecto respondió con el oficio PRE-UCI-2022-00030:

“No se realizan acciones de coordinación con la Dirección Gestión de

<sup>6</sup> Publicado en La Gaceta N.° 184 del 25 de setiembre de 2014.

<sup>7</sup> Resolución N.° R-CO-61. Publicada en La Gaceta N.° 131 del 07 de julio del 2005.



## INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADO AUDITORÍA INTERNA

Capital Humano, con relación al estado de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y asignadas a funcionario que son sujetos a la presentación del Informe de Fin de Gestión.

Se hace la observación que, a pesar de que esta dependencia tiene a cargo la administración de las Matrices de Cumplimiento (MACU), el seguimiento a las recomendaciones lo ejecuta Gerencia General directamente.

Con la entrada en producción del nuevo módulo de SIMACU, como es de su conocimiento, el proceso se encuentra totalmente automatizado en todas sus fases (emisión, seguimiento y cierre), permitiendo un monitoreo en tiempo real de las recomendaciones asignadas a un funcionario en particular, lo cual constituye una mejora sustantiva, en el procedimiento para la elaboración del informe de fin de gestión, que deben presentar los funcionarios sujetos a esta directriz.

Respecto al procedimiento, debo mencionar que se trabajó con el Ing. Roberto Apuy cuando laboraba para la Dirección Gestión de Capital Humano, sin embargo, se desconoce si este se aprobó y/o se divulgó.”

De parte de la Encargada de denuncias y de Sistema de Gestión de Calidad nos informaron que no existe un procedimiento formalizado para la presentación del informe de fin de gestión.

Las Normas de control interno para el Sector Público, norman respecto a las actividades de control:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad”.

Se evidencia que las unidades involucradas en el proceso de seguimiento y del informe de fin de gestión no se han coordinado para actualizar el procedimiento de cumplimiento de recomendaciones de Auditorías Internas o Externas o disposiciones, ni se ha formulado el procedimiento de presentación del informe de fin de gestión.

Una adecuada definición de procedimientos permitirá que éstos se constituyan en una guía de trabajo, para que las actividades se ejecuten de una forma más eficiente; asimismo, proporcionan uniformidad en la interpretación y aplicación de políticas, la coordinación y revisión constante sobre lo que se hace y facilitan la labor de supervisión y capacitación de las tareas. Por lo tanto, es importante, que el AyA, formule lineamientos y procedimientos uniformes para toda la institución a partir de un



análisis del proceso, del bloque de legalidad y de las particularidades que puedan tenerse. A su vez, debe asegurarse que ninguna práctica, procedimiento, lineamiento o costumbre administrativa, bajo el criterio de discrecionalidad administrativa, pueda constituirse contraria al ordenamiento jurídico. El no contar con este tipo de procedimientos, refleja una debilidad del sistema de control interno, específicamente en el componente de actividades de control.

### **3. CONCLUSIÓN**

Con base al seguimiento efectuado a las recomendaciones, advertencias, relaciones de hechos y denuncia penal, se determina que del total de recomendaciones un 47% se encuentran pendientes, el 33% se encuentran en ejecución; en el caso de las advertencias, un 39% se encuentran pendientes de atención y el 34% en ejecución.

Asimismo, continúan pendientes 2 relaciones de hechos y 10 se encuentran en ejecución, además, una denuncia penal en ejecución.

Por consiguiente, se evidencia que existen informes con recomendaciones de más de un año de haber sido emitidas y no implementadas, lo cual podría ocasionar un debilitamiento al sistema de control interno y la materialización de riesgos que son de conocimiento de la administración.

Por otra parte, si bien es cierto se ha implementado el uso del sistema SIMACU que permite automatizar el seguimiento a las acciones de cumplimiento de la administración a las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, no existe una política en relación con las acciones que debe seguir la administración activa y los titulares subordinados respecto a la implementación de las recomendaciones.

Con el presente informe la Auditoría Interna agrega valor al brindar recomendaciones para mejorar el componente de monitores o seguimiento del sistema de control interno de AyA.

### **4. RECOMENDACIONES**

De conformidad con el artículo 12 inciso c) de la Ley General de Control Interno, N.º 8292, se emiten las siguientes recomendaciones que se deberán cumplir dentro del plazo conferido. El incumplimiento no justificado constituye causal de responsabilidad.

La Auditoría Interna se reserva la posibilidad de verificar la efectiva implementación de las recomendaciones, así como valorar si pudiera existir responsabilidad, en caso de incumplimiento injustificado, según lo normado en el artículo N.º 39 de la Ley General de Control Interno N.º 8292.



**A la Junta Directiva:**

- 4.1 Instruir a la Gerencia General para que presente un plan de acción para cumplir con las recomendaciones pendientes de cumplimiento de los años del 2013 al 2021, que tengan los planes de acción vencidos. Remitir a la Auditoría Interna copia del acuerdo en que el jerarca conoce el plan de acción en el plazo máximo de dos meses.
- 4.2 Instruir a la Gerencia General para que presente un plan de acción para incluir en el SIMACU lo que corresponde a disposiciones de la Contraloría General de la República, recomendaciones de los auditores externos (incluyendo las auditorías externas de los proyectos de inversión pública) y disposiciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, con la finalidad de contar con una base de datos oportuna, integra, confiable y útil, para el componente de seguimiento (monitoreo) del sistema de control interno. Remitir copia a la Auditoría Interna del acuerdo de instrucción y del oficio con el que se implementan las mejoras al SIMACU.
- 4.3 Instruir a la Gerencia General para que presente a la Junta Directiva un informe con las acciones preventivas y correctivas para asegurar que en el SIMACU se incluya en forma oportuna e integra toda la documentación que soporta el seguimiento de las recomendaciones y disposiciones y que, a su vez, permitan validar el cumplimiento de estos. Remitir a la Auditoría Interna copia del acuerdo en que el jerarca conoce el informe en el plazo máximo de dos meses.
- 4.4 Instruir a la Gerencia General para que se actualice los lineamientos y el procedimiento para cumplir con las recomendaciones de la auditoría interna o auditorías externas y las disposiciones de la Contraloría General de la República y la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, para lo cual deberá efectuarse un análisis del proceso, del bloque de legalidad, de las medidas de control (previas, concomitantes y posteriores entre los involucrados del proceso) y de las particularidades que puedan tenerse. A su vez, debe asegurarse que ninguna práctica, procedimiento, lineamiento o costumbre administrativa, bajo el criterio de discrecionalidad administrativa, pueda constituirse contraria al ordenamiento jurídico. Remitir copia a la Auditoría Interna del oficio con el que se formaliza y divulgan los lineamientos y el procedimiento en el plazo de seis meses.
- 4.5 Instruir a la Gerencia General para que se formulen los lineamientos y el procedimiento para cumplir con el artículo N.º12, inciso e) de la Ley General de Control Interno y de las Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión, para lo cual deberá efectuarse un análisis del proceso, del bloque de legalidad, de las medidas de control (previas, concomitantes y posteriores entre los involucrados del proceso) y de las particularidades que puedan tenerse. A su vez, debe asegurarse que





## INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADO AUDITORÍA INTERNA

ninguna práctica, procedimiento, lineamiento o costumbre administrativa, bajo el criterio de discrecionalidad administrativa, pueda constituirse contraria al ordenamiento jurídico. Remitir copia a la Auditoría Interna del oficio con el que se formaliza y divulgan los lineamientos y el procedimiento en el plazo de seis meses.