



**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 29 DE JULIO DEL 2022**



SE-2022-002

12 de agosto, 2022



Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	5
1.1 Origen de la auditoria.....	5
1.2 Objetivo	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.º8292	7
2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	9
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.....	12
2.4 Estado de seguimiento a denuncia penal.....	13
2.5 Estado de recomendaciones (auditoría externa)	13
Fuente: AU-2022-01002 del 09 agosto 2022, Auditoría Financiera.....	14
2.6 Seguimiento informes de instituciones de control y fiscalización	15
2.7 Recomendaciones importantes pendientes de cumplimiento	16
2.8 Oportunidades de mejora en la información contenida en el Sistema Matriz de Cumplimiento (SIMACU).	18
2.9 Estado de las recomendaciones emitidas en el primer informe de seguimiento SE-2022-001 del 11 de febrero de 2022:.....	18
3. CONCLUSIÓN.....	22
4. RECOMENDACIÓN	23



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 12 de agosto 2022, de conformidad con el programa de seguimiento del 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 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.



12 de agosto del 2022
SE-2022-002

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES,
ADVERTENCIAS, RELACIONES DE HECHOS Y DENUNCIA PENAL EMITIDAS
POR LA AUDITORÍA INTERNA
AL 29 DE JULIO 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.º 50, 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.º 73 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.

Cabe indicar que el segundo seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones emitidas en los informes de control interno de la Auditoría Interna y asignadas a través de la herramienta institucional SIMACU¹, estaba programado del 30 de mayo al 10 de junio 2022, sin embargo, se modificó la fecha por única vez y a petición de la administración del 18 al 29 de julio 2022.

1.2 Objetivo

- 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.
- 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 2022, 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 2022.

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.

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-1-2007²), se debe remitir

¹ Sistema de información desarrollado e implementado por la Unidad de Control Interno.

² Publicada en el Diario Oficial “La Gaceta” N.º 126 del 2 de julio de 2007.



al jerarca (Junta Directiva) el estado de seguimiento de las disposiciones giradas por la CGR al 31 de diciembre del 2022, 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 cumplimiento al acuerdo 2022-148 del 06 de abril de 2022, se efectuaron reuniones con la Unidad de Control Interno y la Dirección Jurídica para seguimiento al estado de las recomendaciones y relaciones de hechos. (Ver anexos N.º1 y 2)

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 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.

[...]



INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADO AUDITORÍA INTERNA

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.

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 de AyA, por medio de la prestación de sus servicios de auditoría y preventivos. De los servicios brindados 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 el estado de los servicios brindados:

2.1 Estado de recomendaciones (auditores internos)

Los servicios brindados 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.

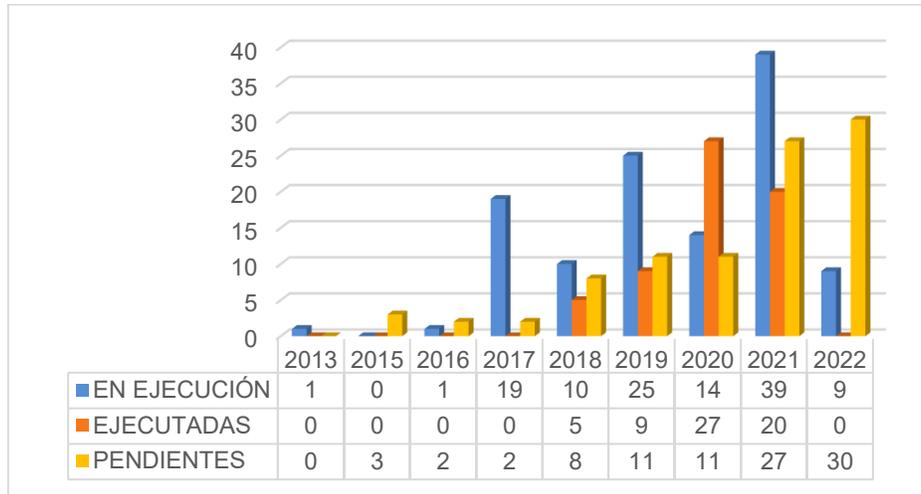
Del seguimiento de recomendaciones con fecha de corte 29 de julio 2022, se determinó que existe un avance en el cumplimiento de las recomendaciones, algunas presentan un atraso considerable, según el plazo establecido por la Administración Activa para su debido y oportuno cumplimiento.

Tabla 1
Detalle del estado de las recomendaciones

AÑO	RECOMEND. VERIFICADAS	EN EJECUCIÓN	EJECUTADAS	PENDIENTES
2013	1	1	0	0
2015	3	0	0	3
2016	3	1	0	2
2017	21	19	0	2
2018	23	10	5	8
2019	45	25	9	11
2020	52	14	27	11
2021	86	39	20	27
2022	39	9	0	30
TOTAL	273	118	61	94

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

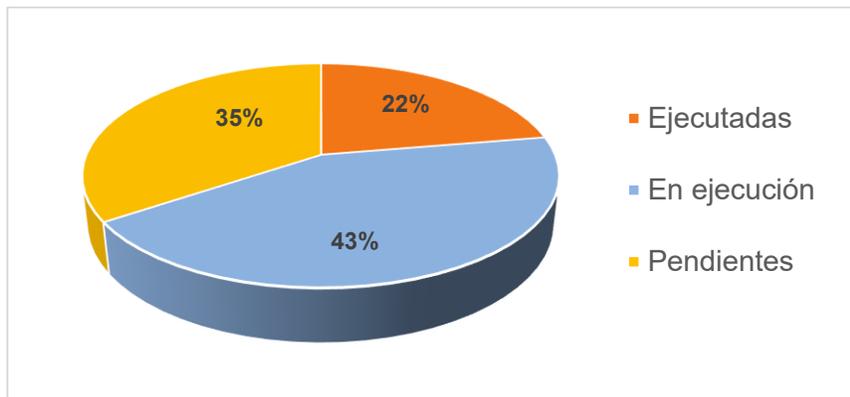
Gráfico N.º1
Detalle del estado de las recomendaciones



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

Del gráfico anterior, se destaca que de los informes emitidos entre los periodos 2013 y 2017, aún existen recomendaciones en ejecución y pendientes.

Gráfico N.º2
Estado recomendaciones al 29 de julio 2022



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

De las 273 recomendaciones revisadas en el seguimiento, quedan pendientes 94 recomendaciones que representan un 35%, aunado a 118 recomendaciones en ejecución que constituyen a un 43% y las 61 recomendaciones ejecutadas corresponden al 22%.



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 2022:

Tabla N.º2

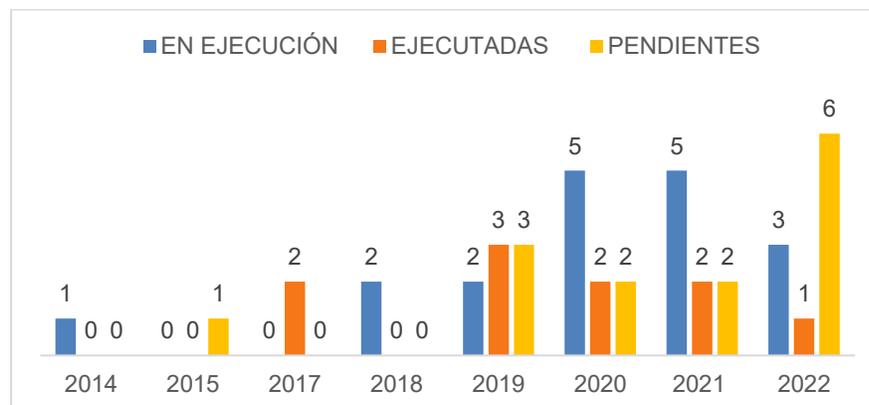
Detalle seguimiento del estado de las advertencias

AÑO	ADVERTENCIAS VERIFICADAS	EN EJECUCIÓN	EJECUTADAS	PENDIENTES
2014	1	1	0	0
2015	1	0	0	1
2017	2	0	2	0
2018	2	2	0	0
2019	8	2	3	3
2020	9	5	2	2
2021	9	5	2	2
2022	10	3	1	6
TOTAL	42	18	10	14

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

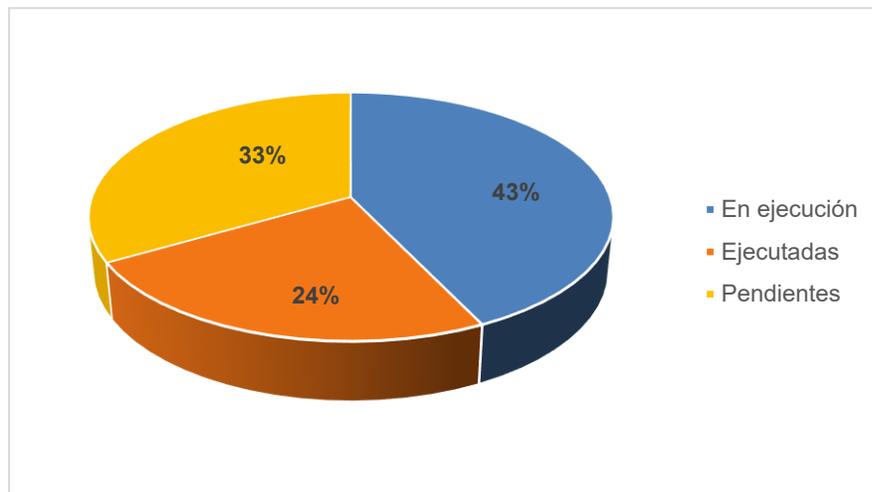
Gráfico N.º3

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 a las 42 advertencias que abarcan los periodos del 2014 al 2018, quedan pendientes 14 que representan un 33%, aunado a 18 advertencias en ejecución que constituyen a un 45% y 10 advertencias ejecutadas que corresponden a un 24%.

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

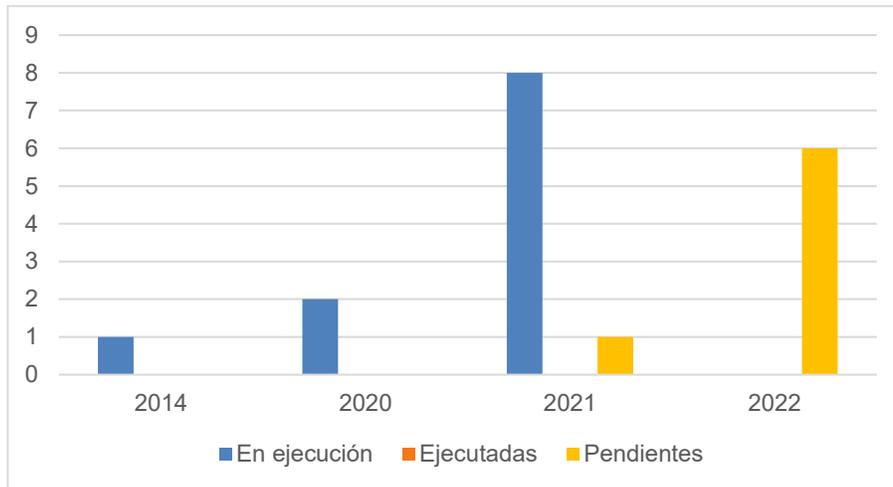
Detalle seguimiento del estado de las Relaciones de Hecho

AÑO	EN EJECUCIÓN	EJECUTADAS	PENDIENTES
2014	1	0	0
2020	2	0	0
2021	8	0	1
2022	0	0	6
TOTAL	11	0	7

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



Gráfico N.º5
Estado de los informes de relaciones de hechos



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

En la reunión efectuada el 03 de agosto 2022 con la Dirección Jurídica, se tomó el acuerdo de enviarnos la información de las relaciones de hecho de los periodos 2014 y 2020, posteriormente la Auditoría Interna recibe el 10 de agosto 2022, por parte de esa Dirección el PRE-J-2022-03070 del 09 de agosto 2022. Por lo anterior, a criterio de la Auditoría Interna se encuentran ejecutadas, sin embargo, queda pendiente los oficios de cierre.

2.4 Estado de seguimiento a denuncia penal.

Conforme el seguimiento efectuado, se cuenta con dos denuncias penales:

- IDP-001-2021 del 08 de abril 2021, en proceso
- IDP-001-2022 del 13 de julio 2022, en proceso

2.5 Estado de recomendaciones (auditoría externa)

Tabla N.º4

Carta de Gerencia de AyA emitida por la Auditoría Externa, Deloitte & Touche.
Como resultado del análisis efectuado a las acciones tomadas por los responsables para dar atención a las recomendaciones hechas por la Auditoría Externa, en Carta de Gerencia para el período que terminó el 31 de diciembre 2021 realizada por el Despacho Deloitte & Touche, esta Auditoría Interna considera se cumplió razonablemente con las recomendaciones contenidas en dicha Carta de Gerencia,



Carta de Gerencia de AyA emitida por la Auditoría Externa, Deloitte & Touche.

con excepción de las siguientes recomendaciones las cuales quedan en ejecución y que corresponden a los siguientes hallazgos:

1. Hallazgo Nro. 5: Gasto y pasivo no cumplen con el criterio de devengo
2. Hallazgo Nro. 6: Deficiencia de control en las bajas de activo fijo
3. Hallazgo Nro. 8: Activos con depreciación errónea y valores cero

Por lo anterior, se da por concluido el proceso de seguimiento correspondiente a dicha Carta de Gerencia, quedando en proceso las recomendaciones de los hallazgos ya mencionados, y se le comunica a la Gerencia General.

Fuente: AU-2022-01002 del 09 agosto 2022, Auditoría Financiera.

Tabla N.º5

Seguimiento Carta de Gerencia de AyA, emitida por la Auditoría Externa, Deloitte & Touche, para el período que terminó el 31 de diciembre 2021.

Se remitió el AU-2022-00540 del 31 de mayo 2022, posteriormente se analizará la respuesta remitida por la Gerencia General emitida con el memorando GG-2022-02931 del 28-07-2022.

Fuente: AU-2022-00987 del 01 agosto 2022, Auditoría Comercial Metropolitana.

Tabla N.º7

Seguimiento “Matriz de avance de cumplimiento hallazgos informe final Auditoría Deloitte 2021_Sistema R/3 de SAP”:

HALLAZGOS	EVIDENCIAS
Hallazgo N.º1 y N.º2 Deficiencia en el proceso de Recertificación de usuarios en SAP R3 y SCI.	En ejecución Los procesos de recertificación del periodo 2022 están programados para el 01 de junio mismo que ya se llevó a cabo según consta en la evidencia enviada a esta auditoría, quedando pendiente la recertificación de diciembre para dar por cumplida la recomendación, evidencias en correo adjunto.
Hallazgo N.º3. Se recomienda realizar una actualización de los sistemas a versiones actualizadas y vigentes, las cuales cuenten con el soporte de los proveedores, así como actualizaciones o parches de mejora en temas relacionados a funcionalidad y	En ejecución Contratación del proyecto de actualización de la plataforma tecnológica. Fecha compromiso enero 2025. Mediante resolución de Gerencia no. GG-2021-0236 del 10 de mayo 2021, la licitación número 2020LN-000005-0021400001 se dejó sin efecto.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADO
AUDITORÍA INTERNA

HALLAZGOS	EVIDENCIAS
específicamente a la seguridad de los sistemas, así como parámetros, configuración y logs de auditoría estándar del sistema. La actualización de la versión del sistema permitiría configurar los parámetros del sistema a las mejores practica recomendadas. Se recomienda no aplicar el ajuste en los parámetros de contraseña de acceso al sistema SAP.	Informe de análisis de factibilidad técnica de cambiar parámetros de contraseñas BD y Sistema Operativo Unix Requerimiento 072-2022, memorando GG-SIFS-2022-00018) evidencias en correo adjunto.
Hallazgo N.º4. Deficiencia en parámetros de contraseña en SCI y Oracle.	Ejecutada Informe de análisis de factibilidad técnica de robustecer los parámetros de contraseñas en base de datos y sistema operativo. (Requerimiento 349-2021 y 324-2021, memorando GG-SIFS-2022-00007). Requerimientos: 126-2022 del 29.04.2022, y 133-2022 del 03 de mayo 2022. evidencias en correo adjunto
Hallazgo N.º5. Deficiencia en asignación de usuarios privilegiados	Ejecutada Según AU-2022-00228
Hallazgo N.º6. Deficiencia en la configuración de mandante	Ejecutada Según AU-2022-00228

Fuente: AU-2022-00934 del 28 de julio 2022 Auditoría Tecnologías de Información.

2.6 Seguimiento informes de instituciones de control y fiscalización

Tabla N.º6

Seguimiento informes de ARESEP
En relación con el seguimiento a los informes de ARESEP, posteriormente se les dará seguimiento ya que la información no fue suministrada en tiempo oportuno.
Nro. IN-0037-IA-2022 "Proyecto de verificación del funcionamiento del parque de medidores instalados por operadores de Acueductos y Alcantarillados, año 2021 (Contratación Directa no. 2020CD-000036-0008300001). GTI 2022-580."
IN-0022-IA-2021 de la ARESEP, "Informe Técnico: Proyecto de verificación del parque de medidores instalados por operadores de Acueductos y Alcantarillados,



AÑO 2020 (Contratación Directa N.º 2020CD-000036-0008300001). GTI 2021-2793”.

2.7 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:

- Informe AU-2016-038 16 de febrero de 2016, “Auditoría a la Gestión Servicio al Cliente en AyA”, la Administración Activa no ha cumplido con las recomendaciones 4.3 y 4.4.
- Informe AU-2017-395 de 18 de octubre de 2017, “Auditoría del Cumplimiento Funcional de Puestos en AyA”, las recomendaciones 4.2 y 4.3 aún continúan pendientes.

En ambos casos indicaron que las recomendaciones serían atendidas con la reestructuración institucional, lo cual representa un riesgo para AyA, por cuanto se trata de procesos sustantivos. Lo anterior, considerando que dicha reestructuración es incierta a la fecha y los informes se remitieron a la Gerencia General desde hace 6 y 5 años respectivamente.

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 Jерarca 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.

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 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”.

2.8 Oportunidades de mejora en la información contenida en el Sistema Matriz de Cumplimiento (SIMACU).

A partir de la verificación efectuada por la Auditoría Interna al estado de las recomendaciones en el sistema SIMACU, se presentaron algunos aspectos que se consideran deben mejorar para el siguiente seguimiento:

- Se emitieron algunas certificaciones de avance y cierre en las cuales no constaba la firma del Gerente General como responsable del cumplimiento de las recomendaciones.
- Algunos informes no contaban con la documentación soporte y sus anexos, certificaciones de avance y de cumplimiento, que respaldan el estado de la recomendación.

2.9 Estado de las recomendaciones emitidas en el primer informe de seguimiento SE-2022-001 del 11 de febrero de 2022:

Del seguimiento efectuado a las recomendaciones emitidas en el informe SE-2022-001 al cierre del periodo de seguimiento, se detalla lo siguiente:

Tabla N.º7



INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADO
AUDITORÍA INTERNA

Estado de las recomendaciones SE-2022-001		
Recomendación	Estado	Observación del seguimiento
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.	En ejecución	En el seguimiento efectuado el 27 de julio del 2022 se determinaron acciones de parte de la Administración Activa. No obstante, la recomendación queda en proceso por que la Junta Directiva solicitó al Gerente General que se revisen los plazos propuestos y lo devuelve con el acuerdo 2022-312. Hasta que el jerarca apruebe el Plan de Acción se procederá con el cierre.
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	En ejecución	Al 27 de julio del 2022, se determinan que la Junta Directiva emitió la instrucción. No obstante, a la fecha no se incluyen en SIMACU: a. Disposiciones del Órgano Contralor b. Recomendaciones auditores externos c. Disposiciones de la ARESEP En la documentación existe una certificación de cierre, pero esta Auditoría Interna entiende que es por la instrucción del jerarca. Pero falta que se realice la mejora del SIMACU y se incluya la certificación. Debe considerarse el producto, para que la Junta Directiva pueda dar por cerrada la recomendación: "Remitir copia a la Auditoría Interna del acuerdo de instrucción y del oficio con el que se implementan las mejoras al SIMACU" Este oficio debería ser emitido por la Administradora de SIMACU, que es la unidad de Control Interno y remitirlo a la Junta Directiva para que pueda emitir la certificación de cierre de la recomendación. Esta Auditoría Interna entiendo que



INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADO
AUDITORÍA INTERNA

Estado de las recomendaciones SE-2022-001		
Recomendación	Estado	Observación del seguimiento
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	En ejecución	Control Interno tiene que contratar la mejora del SIMACU El 27 de julio del 2022 se realiza el seguimiento de la recomendación. Si bien es cierto, la Unidad de Control Interno remitió el oficio PRE-UCI-2021-00057 de fecha 20 de octubre del 2021, con el cual solicita a los titulares subordinados asegurar que, la información correspondiente a las acciones de cumplimiento a las recomendaciones emitidas a través de los informes de Auditoría Interna y asignadas por la Administración, se encuentren actualizadas y disponibles a través del SIMACU, herramienta oficial para dar seguimiento a estos temas; en el II seguimiento se determinó por las diferentes Área de la Auditoría Interna algunas debilidades de la información que se incluya en el expediente digital (SIMACU): a. certificación de cierre sin fecha b. certificación sin número c. Certificación sin firma d. Validadores que no permiten evidenciar el cierre e. Emisión de certificaciones de cierre, sin asegurar el cumplimiento íntegro de la recomendación (las cuales deben eliminarse del expediente, por ser erróneas) La recomendación queda en proceso, hasta que la Gerencia General establezca las medidas de control, por ejemplo, revisiones, para asegurar que la documentación que consta en SIMACU (expediente digital del cumplimiento de cada



INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADO
AUDITORÍA INTERNA

Estado de las recomendaciones SE-2022-001		
Recomendación	Estado	Observación del seguimiento
		recomendación) se confiable e integro.
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.	Pendiente	Al 27 de julio del 2022, se determinan que la Junta Directiva emitió la instrucción. No obstante, a la fecha no cumple con la recomendación. Se destaca como positivo el seguimiento efectivo que realizó la Junta Directiva a su instrucción y la prevención que le da a la Gerencia General para que cumpla con el plazo.
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	Pendiente	Al 27 de julio del 2022 se da seguimiento y queda evidencia que a la fecha no formalizado: a. 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



INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADO
AUDITORÍA INTERNA

Estado de las recomendaciones SE-2022-001		
Recomendación	Estado	Observación del seguimiento
presentar el informe final de su gestión, para lo cual deberá efectuarse un análisis del proceso, del bloque de legalidad, de la 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.		obligados a presentar el informe final de su gestión: b. El análisis del proceso c. El análisis del bloque de legalidad d. Formalizar las medidas de control (previas, concomitantes y posteriores entre los involucrados del proceso) e. Formalizar el procedimiento Se destaca como positivo el seguimiento que realiza la Junta Directiva con el oficio JD-2022-00149 en junio del 2022 y la prevención que realiza al Gerente General para el cumplimiento. Debe entenderse que la recomendación es para mejorar un componente del Sistema de Control Interno y, por ende, debe darse prioridad. A pesar de que Control Interno realiza dos gestiones (Dirección Financiera y Dirección de Capital Humano) no se evidencian las respuestas. Es importante que la Gerencia General instruya una comisión con los involucrados en el proceso para asegurar el cumplimiento oportuno de los recomendado.

3. CONCLUSIÓN

Con base al seguimiento efectuado a las recomendaciones, advertencias, relaciones de hechos y denuncias penales, se determina que:

De las 273 recomendaciones revisadas en el seguimiento, quedan pendientes 94 recomendaciones que representan un 35%, aunado a 118 recomendaciones en ejecución que constituyen a un 43% y las 61 recomendaciones ejecutadas corresponden al 22%.

Asimismo, se efectuó el seguimiento del 100% de las advertencias emitidas por la Auditoría Interna durante los periodos 2014 al 2022, de las cuales quedan pendientes



14 que representan un 33%, aunado a 18 advertencias en ejecución que constituyen a un 45% y 10 advertencias ejecutadas que corresponden a un 24%.

En lo que respecta a las relaciones de hechos, en el periodo 2021, ocho se encuentran en ejecución y del 2022 quedan pendientes seis relaciones de hechos, además, dos denuncias penales una del 2021 y otra del 2022 ambas 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.

4. RECOMENDACIÓN

De conformidad con el artículo 12 inciso c) de la Ley General de Control Interno, N.° 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.°39 de la Ley General de Control Interno N.° 8292.

A la Junta Directiva:

- 4.1** Reiterar a la Gerencia General el cumplimiento de las recomendaciones emitidas en el informe SE-2022-001 del 11 de febrero 2022.