

**Instituto Costarricense de Acueductos  
y Alcantarillados (AyA)**

Comunicado de Deficiencias de Control Interno  
Por el Año que Terminó al 31 de Diciembre de 2022

29 de abril de 2023

Señora  
Ana Cecilia Matamoros  
**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS (AYA)**  
Presente

Estimada señora:

En relación con nuestra auditoría de los estados financieros consolidados de **Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA)** ("la Compañía") por el año que terminó el 31 de diciembre de 2022, estamos emitiendo este comunicado de deficiencias en los términos que establece la NIA 265 "Comunicación de las deficiencias en el control interno a los responsables del gobierno y a la dirección de la entidad".

Hemos preparado los siguientes comentarios para ayudarlo a cumplir con su obligación de supervisar el proceso de preparación y revelación de información financiera del que es responsable la administración de la Compañía.

Los asuntos tratados aquí fueron considerados durante nuestra auditoría visita final al 31 de diciembre de 2022. En ese sentido informamos a ustedes:

1. El propósito de la auditoría fue que el auditor externo independiente que suscribe expresará una opinión sobre los estados financieros consolidados;
2. La auditoría tuvo en cuenta el control interno relevante para la preparación de los estados financieros consolidados con el fin de diseñar los procedimientos de auditoría adecuados a las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno;
3. Las cuestiones sobre las que informamos se limitan a las deficiencias que hemos identificado durante la realización de la auditoría y sobre las que hemos llegado a la conclusión de que tienen importancia suficiente para merecer ser comunicadas a los responsables del gobierno de la Compañía.

Conforme a la NIA 265 mencionada, el objetivo del auditor es comunicar adecuadamente a los responsables del gobierno de la Compañía y a la dirección las deficiencias en el control interno y deficiencias identificadas durante la realización de la auditoría.

En el Apéndice adjunto incluimos las deficiencias de control interno correspondientes a nuestra evaluación del control interno, tomando en cuenta el tipo de deficiencias como sigue:

- A. Comunicación de deficiencias significativas.
- B. Comunicación de deficiencias de menor magnitud que deficiencias significativas.
- C. Comunicaciones relativas a otros asuntos relacionados con el control interno.

# Deloitte.

Este informe es únicamente para la información y uso de la administración de la Compañía, y de otros dentro de la organización y no pretende ser y no debe ser utilizado por ninguna otra parte distinta a las especificadas, excepto por su comunicación con el plan de acción preparado por la Administración que contengan las medidas preventivas y correctivas para atender las deficiencias.

Las respuestas de la Administración a las deficiencias no forman parte de nuestra auditoría, por lo que no tomamos responsabilidad sobre ellas.

No hemos realizado ningún procedimiento de auditoría después de la fecha de nuestro reporte sobre los estados financieros consolidados, por lo que este reporte está basado en nuestro conocimiento a esa fecha y debe ser leído con esa consideración.

Estamos a sus órdenes para cualquier aclaración o ampliación sobre el contenido de este informe.

Atentamente,



Licda. Anayancy Porras Barrientos - C.P.A. No.2863  
Póliza No.0116 FIG 7  
Vence: 30 de setiembre de 2023  
Timbre de Ley No.6663, ¢50,00  
Adherido y cancelado en el original



**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS (AYA)**

**DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022**

**SECCIÓN I - DEFICIENCIAS SIGNIFICATIVAS**

Consideramos si las siguientes deficiencias en el control interno de la Compañía sobre los informes financieros son deficiencia significativa al 31 de diciembre de 2022:

| Descripción   | Comentarios Seguimiento 2022   |
|---|--|
| <p><b>DEFICIENCIA EN BASE DE FACTURACIÓN</b></p> <p>Al 31 de diciembre de 2022 se realizó un recálculo en la base de facturación del período 2022 que incluye todos los números de medidores y consumos de la institución, considerando las diferentes tarifas que mantiene la institución aprobadas por la Entidad Reguladora (ARESEP); se determinó una diferencia con respecto al registro de los ingresos que mantiene la entidad al 31 de diciembre de 2022 en un monto aproximado de ₡35.554.551.625.</p> | <p>Se realizará la revisión correspondiente para brindar las explicaciones que procedan.</p>   |
| <p><b>Impacto</b></p> <p>El no contar con controles preventivos documentados en donde se incluyan todas las diferencias entre la base de datos de facturación con los ingresos, las tarifas y los consumos, los mismos podrían presentar una sub o sobre valuación de los ingresos al cierre de cada período.</p>   |  |
| <p><b>Recomendación</b></p> <p>Se le recomienda a la Institución tomar las medidas necesarias en el área comercial que les permita implementar controles preventivos y así obtener seguridad razonable sobre ingresos del período.</p>  |  |
| <p><b>DEFICIENCIAS EN EL CONTROL DE LECTURA DE CONSUMO DE CUBICAJE DE CLIENTES</b></p> <p>Al 31 de diciembre de 2022 se realizaron pruebas de diseño e implementación de controles sobre los procesos de lectura de metros cúbicos de consumo de clientes y se identifica y que el control no está siendo aplicado de forma estandarizada en todas las áreas del</p>  | <p>Con el oficio UEN-SC-GAM-2023-00132 del 26 de abril del 2023. por parte de la Subgerencia GAM, Sub-Gerencia Periféricos y la Dirección Comercial indican que la Institución, ha invertido recursos en la compra de dispositivos de última generación, adoptando una nueva plataforma más tecnológica y de mayor capacidad, con cambios de apoyo a los</p> |

| Descripción  | Comentarios Seguimiento 2022  |
|--|---|
| <p>país (GAM y Periféricas) ya que de acuerdo a las reuniones con el área comercial y financiera que los procesos de revisión no están estandarizados.</p>   | <p>lectores con la introducción de cámaras para el respaldo y toma de evidencias de las lecturas.</p>   |
| <p>El diseño del control debe robustecerse de manera que incluya como mínimo lo siguiente: asegurarse la segregación de funciones, establecer cuáles son las variaciones que se deben de investigar, establecer la documentación que debe de quedar de las mismas y de las conclusiones a las que se llegue.</p>   | <p>Durante la implementación de estos nuevos dispositivos y plataforma, se han programado una serie de capacitaciones en las diferentes subgerencias GAM y Periféricas, durante el presente año; esperando concluir estas actividades de capacitación en el mes de setiembre 2023.</p>  |
| <p>Por otra parte, se solicitó a la Institución la documentación de dos rutas realizadas en el mes de diciembre del 2022 tanto en el GAM como área Periférica estando en revisión la oficina 2111 y 1213.</p>  | <p>La nueva aplicación de lectura (SLAM), tiene un cambio sustancial en donde el sistema exige el ingreso de una lectura al servicio o una anomalía de salto, que justifique la lectura del mes, de esta forma se evitaría posibles estimaciones sin justificación.</p>   |
| <p>Durante la revisión se determinó lo siguiente:</p>  | <p>Además, la aplicación se está trasladando de una local a una centralizada, en donde los encargados de centros de lecturas pueden tener acceso desde cualquier computadora; mientras esté en la red de AYA; facilitando de esta manera la accesibilidad y gestión del proceso de lectura.</p>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Institución cuenta con reportes de anomalías, donde se puede determinar si existen hidrómetros dañados, lecturas erróneas, hidrómetros que requieran un reemplazo, etc.</li> <li>• De estos reportes no se identificó procesos de revisión para asegurar que el consumo indicado por el personal de campo para toda la población de clientes es el correcto.</li> <li>• Tampoco se identificó documentación probatoria sobre el seguimiento de las situaciones identificadas en los reportes arriba mencionados.</li> <li>• No existe un nivel de aprobación de las situaciones y conclusiones que se llegan de los puntos anteriores, adicional a que si no se investigan las lecturas se suben al sistema comercial con posibles errores y esa es la información que llega al sistema para la facturación correspondiente.</li> <li>• Igualmente no existe un control sobre los casos donde por razones diversas incluyendo la seguridad del personal de lectura, no se hacen las lectura mensualmente y se determina un promedio de las lecturas anteriores.</li> </ul> | <p>Se ha planteado el requerimiento número RF-168837, denominado optimización y alertas ventanas de anomalías de facturación y retiro de medidor, que viene a identificar los altos consumos y mejorar la gestión.</p> <p>Además, se va a continuar con las capacitaciones de anomalías de facturación, las cuales son el resultado de lecturas con variaciones de consumo con rangos establecidos para la atención durante este año.</p> |

**Impacto**

El no contar con controles estandarizados y con todos los elementos de revisión para todas las áreas no se llega al aseguramiento sobre los consumos para la totalidad de los clientes de la institución puede conllevar a lecturas erróneas y por consiguiente una sobre o subvaluación de los ingresos.

**Recomendación**

Se le recomienda a la Institución diseñar e implementar controles con el detalle necesario para que los mismos permitan obtener seguridad razonable sobre la lectura de cubicajes de los clientes y que los mismos se encuentren estandarizados a nivel nacional.

**RECONOCIMIENTO DE PASIVOS DIFERIDOS**

Al 31 de diciembre de 2021 y períodos anteriores el Instituto no contempló el registro de Impuestos Diferidos en sus estados financieros de acuerdo con lo establecido por la NIC 12 "Impuesto a las Ganancias".

El Instituto está afecto a la declaración de renta, y no está exonerado del pago de impuesto sobre la renta en caso de presentar rentas gravables de acuerdo a lo que establece la ley de Impuesto de Renta en Costa Rica.

Los pasivos diferidos no reconocidos se originan en las diferencias temporales por la no deducibilidad de los gastos por depreciación de los activos revaluados y cualquier estimado contable que pueda generar una diferencia temporal.

**Seguimiento al 31 de Diciembre de 2022**

Al 31 de diciembre de 2022, la entidad no ha registrado en sus estados financieros, los impuestos diferidos de acuerdo con los criterios de la NIC 12 "Impuesto a las Ganancias".

**Impacto**

Como parte del proceso de auditoría se determinaron que el Impuesto sobre la Renta Diferido no reconocidos en los estados

La Dirección de Finanzas procedió a revisar y actualizar el Manual de Políticas Contables del AyA esta actividad se realizó en el segundo semestre del año 2022 y fue aprobado por el Sistema de Calidad de la Institución mediante el oficio GG-DF-2022-02337. En lo referente a lo mencionado en este hallazgo sobre el tema del reconocimiento de los pasivos diferidos la Política contable No.5.16 establece:

"En el Estado Financiero del AYA no se reconocerán pasivos diferidos asociados a la depreciación de la revaluación y su efecto en el superávit por revaluación, por cuanto esta depreciación es un gasto que no se incluye a nivel de la declaración del Impuesto sobre la Renta, de ahí que se considera innecesario e impropio el tratamiento diferido que señala la NIC 12.

La política del AyA es registrar el 100% de la revaluación a la cuenta de superávit y no hacer la diferenciación del tratamiento fiscal en virtud de ese registro más bien ocasiona distorsiones importantes en los indicadores asociados al total del pasivo, por cuanto es una suma relevante que en realidad no cumple las condiciones de una obligación para AyA.

| Descripción  | Comentarios Seguimiento 2022   |
|--|--|
| <p>financieros al 31 de diciembre de 2022 es de aproximadamente ¢93.531.752 miles y al 31 de diciembre de 2021 por un monto de ¢102.146.359 miles.</p>   | <p>Según criterio técnico de la Dirección General de Contabilidad del Ministerio de Hacienda, en su oficio DCN-UCC-1118-2020 del 24 de setiembre del 2020, se dictamina no registrar pasivos por impuestos diferidos mientras no exista una expectativa de cancelarlo a futuro. Por qué el reconocimiento de cualquier pasivo está inherente la expectativa de que el monto correspondiente sea liquidado, en futuros períodos, por medio de una salida de recursos, que incorporen beneficios económicos.</p> |
| <p>Consideramos que los estados financieros están afectados por dicha suma, por lo que desconocemos la existencia de cualquier otro ajuste o revelación por este concepto que pueda afectar los estados financieros a la fecha de este informe.</p>  | <p>Conforme a lo señalado en el párrafo 24 de la NIC 12, se reconoce un activo por impuestos diferidos, por causa de todas las diferencias temporarias deducibles, en la medida en que resulte probable que la entidad disponga de ganancias fiscales futuras contra las que cargar esas diferencias temporarias deducibles.</p>   |
| <p><b>Recomendación</b></p>  | <p>Considerando de guía los párrafos 35 y 36 de la NIC 12, la existencia de pérdidas fiscales no utilizadas puede ser una evidencia para suponer que, en el futuro, no se dispondrá de ganancias fiscales. En la medida en que no sea probable disponer de ganancias fiscales contra las que resulte factible utilizar las pérdidas o créditos fiscales no utilizados, no se procederá a reconocer los activos por impuestos diferidos como se indica en la Política No. 5.16.3 Impuesto sobre la Renta.</p>   |
| <p>Se recomienda al Instituto analizar a la luz de la NIC 12, los impactos sobre este registro contable, y a partir de ahí diseñar una política adecuada para el reconocimiento del pasivo por Impuesto sobre la Renta Diferido con base en los criterios establecidos por la NIC 12. Asimismo, establecer controles adecuados para prevenir, detectar y corregir posibles incorrecciones producto de la aplicación de una nueva política.</p> | <p>De igual forma, conforme al párrafo 24 de la NIC12, se reconoce un activo por impuestos diferidos, por causa de todas las diferencias temporarias deducibles, en la medida en que resulte probable que la entidad disponga de ganancias fiscales futuras contra las que cargar esas diferencias temporarias deducibles. Para ello al final de cada período contable el AyA debe realizar un estudio que permita evidenciar la probabilidad que a futuro se dispondrá de ganancias fiscales”.</p>            |

| Descripción | Comentarios Seguimiento 2022 |
|-------------|------------------------------|
|-------------|------------------------------|

Como complemento en el apartado "5.16.6 Revelación" de la misma política se establece los lineamientos de información que se debe presentar en el Estado Financiero de la Institución por tanto en el Estado Financiero al 31 de diciembre de 2022 en la Nota 15: Activos y Pasivos por Impuesto Diferido se puede visualizar el detalle de los pasivos diferidos, los activos por impuestos diferidos, así como la conciliación fiscal de los arrendamientos de la NIIF 16 en cumpliendo con la normativa NIIF, Contabilidad Nacional y Políticas Contables del AYA, sin que deba realizarse el asiento contable por lo dispuesto en los párrafos 35 y 36 de la NIC 12.

**ADOPCIÓN DE LA NORMA INTERNACIONAL DE INFORMACIÓN FINANCIERA No.9, INSTRUMENTOS FINANCIEROS**

En la revisión de las Cuentas por Cobrar y las Inversiones del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados al 31 de diciembre de 2021 y 2020 se determinó que el Instituto no había realizado el análisis de las pérdidas crediticias esperadas que requiere la NIIF 9.

***Seguimiento al 31 de Diciembre de 2022***

A partir del período 2022, la Institución implementó la política contable para el cálculo de las pedidas crediticias esperadas de acuerdo con lo que establece la NIIF 9, por tanto se incluyen los ajustes correspondientes en 2022. Sin embargo, hasta el año 2021 la institución aplicó la estimación de cuentas por cobrar con una metodología distinta a la NIIF 9 y que se realizaba el ajuste bajo la expectativa de antigüedad de saldos (pérdidas incurridas), sin considerar las perdidas esperadas. La corrección del ajuste de la estimación se realiza en el mes de junio del 2022 y para el mes de diciembre se realiza una nueva estimación.

***Impacto***

En lo correspondiente se establece que para el año 2021, no fue determinado en el momento de la estimación el monto de pérdida esperada por

La institución al cierre de cada ejercicio realiza el cálculo y registro de la estimación para las cuentas por cobrar. Hasta el año 2021 se realizó bajo la metodología de pérdidas incurridas, registrando en el estado de resultados lo correspondiente, pero se tomaba en cuenta lo vencido desde el año 1 hasta el año 10 o más. Para el año 2022, atendiendo los hallazgos de auditoría, se actualiza la estimación bajo la metodología de pérdidas esperadas. Por tal motivo, se reajusta la estimación de acuerdo a la NIIF 9, incluyendo en los cálculos lo no vencido y los arreglos de pago más lo vencido desde el año 1 hasta el 10 o más. Estos cálculos se hacen sobre el total de las cuentas por cobrar, por lo que se estima sobre el 100% del saldo de las cuentas por cobrar y tomando en cuenta toda la base de datos que suministra el sistema Comercial, por lo que se está aplicando conforme a la NIIF 9.

| Descripción | Comentarios Seguimiento 2022 |
|-------------|------------------------------|
|-------------|------------------------------|

la facturación de lo no vencido y los arreglos de pago. Considerando lo siguiente: "De acuerdo con lo que establece la NIIF 9 en el párrafo 5.5.1 una entidad reconocerá una corrección de valor por pérdidas crediticias esperadas sobre un activo financiero que se mide al costo amortizado o al valor razonable, una cuenta por cobrar por arrendamientos, un activo de contrato o un compromiso de préstamo y un contrato de garantía financiera a los que les aplica los requerimientos de deterioro de valor de acuerdo con los párrafos 4.2.1(c) o 4.2.1(d)".

**Recomendación**

Se recomienda al Instituto vigilar que se mantenga actualizada la política contable de acuerdo con el modelo de pérdidas crediticias esperadas, según los criterios de la NIIF 9. Asimismo, establecer controles adecuados, para prevenir, detectar y corregir cualquier incorrección en el transcurso de los siguientes períodos.

**DEPURACIÓN DE LA CUENTA TRANSITORIA DE INTERFASE COMERCIAL**

Al cierre del período fiscal, al 31 de diciembre de 2021 y 2020, el Instituto mantiene un saldo de ₡1.288.097.401 y ₡1.172.716.210 colones en la cuenta No.11501201 "Cuenta Transitoria de Interfase Comercial", el cual corresponde principalmente a pagos duplicados recibidos de clientes que no han sido ajustados.

De acuerdo con las indagaciones con la administración del AyA, estas cuentas se originan en pagos recibidos de más de clientes y que no son aplicados, debido a las limitaciones existentes a nivel de los sistemas de información ya que las interfases no se comunican pueden quedar los pagos aplicados a un mismo recibo pagado en dos plataformas diferentes.

**Seguimiento al 31 de Diciembre de 2022**

Al cierre del período fiscal, 31 de diciembre de 2022, el Instituto mantiene el saldo de ₡1.319.396.133 en la cuenta No.11501201 "Cuenta Transitoria de Interfase Comercial", el cual corresponde principalmente a pagos duplicados recibidos de clientes que no han sido ajustados.

Con el oficio GG-SCI-2023-00250 del 26 de abril de 2023, la Dirección Comercial, indica que se ha realizado una revisión sobre la naturaleza de las transacciones que conforman la cuenta transitoria, trabajo que se ha venido realizando entre la Dirección Comercial y la Dirección de Finanzas, sin embargo, dicho estudio no se ha podido concluir ya que es necesario fortalecer a la Dirección Comercial con más personal para cumplir este hallazgo, debido a que el estudio de la cuenta transitoria es un trabajo minucioso, y se requiere de mucho tiempo y comprensión de los flujos de información.

Para el año 2022 el saldo de la cuenta aumenta en ₡31.379.882.13, por lo cual en el primer trimestre 2023 se realiza un estudio de la misma con el objetivo de revisar la operaciones comerciales contra la información contable, del estudio se determinó que varios registros que se aplicaron a la cuenta no correspondían por que se debía hacer a otras cuentas contables los cuales corresponden a los registros:

| Descripción  | Comentarios Seguimiento 2022   |
|--|--|
| <p><b>Impacto</b></p> <p>El Instituto cuenta en sus libros con un pasivo en una cuenta transitoria que, de acuerdo con los sistemas contables, no le es permitido asignar a sus abonados, y que va creciendo año con año. Esto mantiene una sobrevaluación en sus pasivos y posiblemente también en los activos a los cuales no se les ha aplicado.</p>  | <p>122017295,122017229,122017287 y 122022021 por un monto total de ₡20.777.187.88, además se pudo comprobar que se debe realizar un estudio particular para las operaciones comerciales OC600 y OC650 denominadas de Cobros Erróneos, ya que estas operaciones se concilian entre ellas y al cierre del período tienen una diferencia de ₡12.millones de colones, se espera concluir todos los estudios y planteamiento de ajustes al cierre del primer semestre del año 2023.</p> |
| <p><b>Recomendación</b></p> <p>Se recomienda modificar los sistemas contables, o establecer controles manuales de depuración de saldos, para aplicar los cobros de más aplicados a los clientes a los recibos de un mes específico conforme se vayan identificando, manteniendo el debido control sobre las aplicaciones. Esta situación se puede aplicar una vez que se haya realizado un estudio exhaustivo de las partidas, el cual puede ser fragmentado ya sea por antigüedad de registro o por montos.</p>   | <p>Además para el segundo semestre del 2023 se continuarán los respectivos análisis y estudios desde la vista comercial, para lo cual la Dirección Comercial ha solicitado dos requerimientos a la empresa que desarrolla los informes de la base de datos en el sistema "SIGETI" que son RPC-2021-1227 y RPC-2021-1228.</p>   |
| <p><b>DEFICIENCIA EN EL PROCESO DE RECERTIFICACIÓN DE USUARIOS EN SAP R3 Y SCI</b></p> <p>Durante nuestra revisión del proceso de Recertificación de usuarios en el sistema SCI, confirmamos que se cuentan con políticas/procedimientos, evidencia del envío y recepción de los usuarios y sus permisos, cambios a realizar, sin embargo no fue posible observar documentación sobre la extracción de la información, donde se observen los filtros, cifras control, etc.</p>   | <p><b>Responsable de Remediación:</b> Armando Rodriguez/Moy Ching - Equipo SCI</p> <p><b>Fecha Compromiso:</b> 31 de agosto del 2023</p> <p><b>Plan de Acción:</b> Diseñar, desarrollar e implementar en el sistema de seguridad del OPEN de un reporte para extraer por medio de filtros y cifras de control la información de usuarios de perfil para solicitar la recertificación.</p>  |
| <p><b>SISTEMAS OBSOLETOS EN APLICATIVOS, BASES DE DATOS Y SISTEMAS OPERATIVOS (SAP R3 UNIX (SAP R3 / SCI)</b></p> <p>Durante nuestra revisión del Aplicativo SAP, Base de datos Oracle (SAP y SCI) y Sistemas operativos UNIX (SAP y SCI) identificamos que estos se encuentran en una versión obsoleta, derivando así los siguientes elementos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Parámetros de contraseñas en Sistema Operativo de SAP R3.</li> <li>• Actualizaciones a las Bases de Datos Oracle que soportan los aplicativos SAP R3.</li> </ul> | <p><b>Responsable de Remediación:</b> Miguel Cordero Leiva - Dirección Sistemas de Información.</p> <p><b>Plan de Acción:</b> Actualmente se están realizando esfuerzos para poner en marcha el proyecto "Modernización de la plataforma tecnológica para los procesos de negocio del AyA", que vendría a solventar la deficiencia mencionada.</p>   |

| Descripción  | Comentarios Seguimiento 2022  |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tablas/campos en las Bases de Datos Oracle que soportan los aplicativos SAP R3.</li> <li>• Parámetros de sistema y contraseña en el aplicativo de SAP R3.</li> <li>• Logs de cambios en el aplicativo de SAP R3.</li> </ul>   |   |
| <p><b>PARÁMETROS DE CONTRASEÑA CONFIGURADOS CON UN NIVEL BAJO DE SEGURIDAD</b></p>   | <p><b>Responsable de Remediación:</b> Milena Núñez/Equipo SAP.</p>  |
| <p>Durante nuestra revisión de los parámetros de contraseña en los diferentes sistemas que soportan la información financiera, confirmamos que se cuentan con políticas/procedimientos que detallan los parámetros de contraseña, sin embargo para el aplicativo SAP R3 y SCI, así como para las Bases de Datos Oracle estos no se encuentran configurados de manera correcta con base a las políticas debido a:</p>   | <p><b>Fecha Compromiso:</b> 31 de agosto 2023.</p>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existen parámetros configurados en sistema no definidos.</li> <li>• Existen parámetros configurados en sistema diferente a lo establecido en política.</li> <li>• Existen parámetros configurados en sistema que no se describen en política.</li> <li>• Existen cuentas en Oracle del aplicativo SCI que no han rotado contraseña en al menos un año.</li> <li>• Si bien el sistema operativo del aplicativo SCI fue actualizado no se cuenta con parámetros de contraseña definidos, adicional no fue posible evaluar las cuentas del sistema, estatus, ultimo cambio de contraseña y fecha de creación.</li> </ul> | <p><b>Plan de Acción:</b> Incorporar dentro de las políticas las condiciones especiales de configuración de los parámetros de contraseña de Base de Datos.</p>  |
| <p><b>AUSENCIA DE UN MONITOREO DE USUARIOS CON PRIVILEGIOS ESPECIALES</b></p>  | <p><b>Responsable de Remediación:</b> Armando Rodriguez/ Moy Ching.</p>   |
| <p>Durante nuestra revisión de usuarios con privilegios SAP_ALL, SAP_NEW y Debug si bien se encuentran identificadas y autorizadas, así como se cuenta con un desarrollo que permite identificar las actividades ejecutadas, no se cuenta con un monitoreo periódico sobre las mismas, en la cual se extraiga el log total, se revise y se deje documentado el uso de cada una de ellas.</p>   | <p><b>Fecha Compromiso:</b> 31 de agosto 2023</p>   |
|  | <p><b>Plan de Acción:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mejorar el procedimiento de rotación de contraseña en algunos roles que se ha identificado que las contraseñas no han rotado fuera de las políticas establecidas.</li> <li>2. Crear un mecanismo para que las cuentas del sistema, estatus, último cambio de contraseña y fecha de creación para que puedan ser validadas por las instancias fiscalizadoras.</li> </ol> |
|  | <p><b>Responsable de Remediación:</b> Milena Núñez/Equipo SAP.</p>  |
|  | <p><b>Fecha Compromiso:</b> 31-08-2023</p>  |
|  | <p><b>Plan de Acción:</b> Definir procedimiento de Monitoreo de usuarios con privilegios especiales.</p>  |

| Descripción |                          | Comentarios Seguimiento 2022 |
|-------------|--------------------------|------------------------------|
| Cuenta      | Privilegios              |                              |
| DDIC        | SAP_ALL, SAP_NEW y Debug |                              |
| SAP*        | SAP_ALL, SAP_NEW y Debug |                              |
| LDELGADO    | DEBUG                    |                              |
| WECHAVARRIA | Debug                    |                              |

Adicional al usuario ASOLANO se le asignaron privilegios de Debug el 29 de julio de 2022 del cual no se cuenta con un monitoreo de las actividades ejecutadas.

### PARÁMETROS DE MANDANTE CONFIGURADOS DE MANERA INCORRECTA

Durante nuestra revisión de las configuraciones de mandate en el sistema SAP R3, identificamos las siguientes configuraciones:

| Parámetros   | Ambiente | Configuración   | Correcto  |
|--|----------|---|---|
| Modificaciones de objetos válidos para todos los mandantes         | 066      | Modificaciones sin grabación automática                                 | No se permiten modificaciones   |
|  | 001      | Grabación automática de modificaciones                                  |   |
| Modificaciones y transportes para objetos dependientes de mandante | 066      | No modificación de objetos customizing independientes de mandante       | No modificaciones de objetos y customizing independientes de mandante |
|  | 001      | Se permite modificar repository y customizing independiente de mandante |   |
|  | 000      | Se permite modificar repository y customizing independiente de mandante |   |

**Responsable de Remediación:**  
Milena Núñez/Equipo SAP.

**Fecha Compromiso:** 31-08-2023.

**Plan de Acción:** Analizar la factibilidad de ajuste de parámetros de mandante que no están en uso, en caso de ser factible realizar los ajustes recomendados e incorporar dentro de la política dicha configuración.

## SECCIÓN II - DEFICIENCIAS DE MENOR MAGNITUD QUE DEFICIENCIAS SIGNIFICATIVAS

Incluimos deficiencias que existen en el balance general que son de menor magnitud que una deficiencia significativa, que no han sido comunicadas previamente por escrito a la gerencia.

| Descripción  | Comentarios Seguimiento 2022   |
|--|--|
| <b>INEFICIENCIA EN EL SALVAGUARDO DEL INVENTARIO</b><br><br>Mediante la toma física del inventario al 31 de diciembre de 2021, efectuada en el centro 202 de Guadalupe, se observó que las instalaciones | Mediante correo electrónico de fecha 26 de abril del 2023, de la Dirección de Sistemas de Bombeo, remitido por la ingeniera Carol Rodriguez, se indican las acciones realizadas: |

| <b>Descripción</b> | <b>Comentarios Seguimiento 2022</b> |
|--------------------|-------------------------------------|
|--------------------|-------------------------------------|

mantiene el inventario tanto del centro 202 como del centro 203. Dicho espacio no cuenta con la rotulación y segregación adecuada de que inventario corresponde a cada centro, a pesar de que los productos estén identificados y pertenezcan a dos almacenes distintos, físicamente estos no están separados, es decir están distribuidos productos de ambos almacenes sin señalización en la misma una ubicación.

### **Seguimiento al 31 de Diciembre de 2022**

Al 31 de diciembre de 2022 se realizaron tomas físicas en dichas bodegas y se determinó que la situación persiste.

### **Impacto**

Lo anterior, expone a la Entidad al riesgo de usos inadecuados de los insumos y a o mal control de los inventarios de ambas bodegas.

### **Recomendación**

Se recomienda a la Administración, instalar dispositivos de almacenaje, que le permita tener segmentado cada uno de los centros, así como identificado el inventario que pertenece a cada uno, con el fin de salvaguardar las existencias, atendiendo las situaciones descritas anteriormente, así como implementando procedimientos de control que garanticen un mayor control y custodia de los artículos albergados en las instalaciones.

### **DEFICIENCIAS AUXILIAR DE CUENTAS POR COBRAR**

Al 31 de diciembre de 2021, el auxiliar de cuentas por cobrar aún no refleja correctamente el saldo por cobrar de los clientes. La institución para poder conciliar el saldo del auxiliar, con el saldo contable debe considerar el concepto del VA 136 y 137 por \$524.834.693. Estos datos se utilizan en el sistema OPEN para ver si existen montos a favor del cliente por algún ajuste comercial (ajustes en la facturación).

Los datos del auxiliar se utilizan en el sistema OPEN para ver si existen montos a favor del cliente por algún ajuste comercial (ajustes en la facturación).

Se coordinaron reuniones en el Plantel de Guadalupe para que el encargado de administrar dicho lugar nos indicara el espacio que podía ser utilizado para la construcción de la Bodega de Equipo de Bombeo usado.

Se coordinó la elaboración de un diseño por parte de la Dirección de Mantenimiento Civil a cargo del Ing. Alvaro Sibaja, según los requerimientos técnicos en cuanto al espacio requerido para el almacenamiento y manejo de los equipos de bombeo (adjunto propuesta de diseño).

De igual forma se definió la lista de materiales requeridos para la construcción de la Bodega de equipo usado y se solicitó a Almacenes la verificación de la existencia de dichos insumos en el Almacén 0202.

Una vez que se obtuvo respuesta se cotizaron los materiales que no estaban disponibles en la Bodega y se nos indicó por parte de Almacenes que se iban a realizar las acciones para la consecución de estos recursos y así proceder con la construcción del inmueble.

Se espera poder contar con el espacio requerido para finales del año 2023.

Con oficio GG-SCI-2023-00249 del 26 de abril del 2023 la Dirección Comercial informa que el 01 de agosto del 2022 se planteó ante la empresa el consorcio, Sonda e Indra el requerimiento No.16034431 de optimización y mejoramiento cálculo monto total a pagar en facturas puestas al cobro.

Actualmente se encuentra en proceso de desarrollo y se espera que termine a finales del segundo semestre del presente año.

Su naturaleza según indica la Administración, se da en los casos donde exista una o varias notas de crédito.

Adicionalmente, también se identificaron pagos realizados por los clientes de la Institución que no les han sido aplicados en el auxiliar (contablemente se encuentran registrados en la cuenta No.11500108 por un monto de ¢909.066.750), y, por lo tanto, no se está reflejados el saldo correcto en el auxiliar al 31 de diciembre de 2020.

### ***Seguimiento al 31 de Diciembre de 2022***

Al 31 de diciembre de 2022, el auxiliar de cuentas por cobrar aún no refleja correctamente el saldo por cobrar de los clientes. La institución para poder conciliar el saldo del auxiliar, con el saldo contable debe considerar el concepto del VA 136 y 137 por ¢1.780.841.626. Estos datos se utilizan en el sistema OPEN para ver si existen montos a favor del cliente por algún ajuste comercial (ajustes en la facturación).

### ***Impacto***

Esta situación genera que el auxiliar de las cuentas por cobrar se encuentre sobrevalorado, debido a los ajustes que se le deben de aplicar a los clientes, los cuales no se están viendo reflejados. Y revela una debilidad del control interno asociado a la aplicación de pagos en la fecha correspondiente, debido a que situaciones como esta pueden provocar un saldo de las cuentas por cobrar sobrevalorado a nivel de auxiliar.

### ***Recomendación***

Se recomienda al Instituto establecer un plan de mejora para evaluar el efecto al concepto del VA 136-137 en el auxiliar de cuentas por cobrar y fortalecer los controles asociados a la aplicación de los pagos de clientes en el auxiliar, con la finalidad de lograr que el saldo del auxiliar refleje la situación real de la Institución a cualquier fecha de consulta.

### **ACTIVOS CON DEPRECIACIÓN ERRÓNEA Y VALORES CERO**

Mediante la revisión del auxiliar de Propiedad, Planta y Equipo al 31 de diciembre se identificaron-activos con un valor en libros en cero, los cuales están siendo utilizados en los sistemas de acueducto conforme a la

La dirección Financiera a coordinado a principios del año 2023 reuniones con las oficinas regionales y el Área de Avalúos Administrativos, en las cuales se expuso la necesidad de que a partir del presente año (2023) y sub

**Descripción****Comentarios Seguimiento 2022**

NIC 16 puede ser relevante una nota explicativa de los activos totalmente depreciados y se encuentra todavía en uso.

| No. Activo | Nombre Componente                                 | Ini. Amon. | Vida Útil | Valor en Libros |
|------------|---|------------|-----------|-----------------|
| 100606-0   | TANQUE ALMACEN. HACIENDA VIEJA SISTEMA TEJAR      | 01.10.2015 | 5 años    | -               |
| 100607-0   | TANQUE ALMACEN. HIGUITO SISTEMA TEJAR DEL GUARCO  | 01.10.2015 | 5 años    | -               |
| 100614-0   | TANQUE DE ALMACENAMIENTO CACIQUE SISTEMA TEJAR    | 01.10.2015 | 5 años    | -               |
| 100664-0   | POZO SILO 1 ACUEDUCTO EL GUARCO-SISTEMA ELECTRICO | 01.10.2015 | 5 años    | -               |
| 100882-0   | ENRUTADOR, MARCA CISCO, MODELO 3925               | 01.01.2016 | 5 años    | -               |

**Impacto**

La situación descrita podría presentar una debilidad relevante de la presentación de la información de propiedad, planta y equipo asimismo, genera que la información del auxiliar puede que no refleje la situación real de los activos que mantiene la institución a la fecha de revisión.

**Recomendación**

Se recomienda a la Institución establecer un plan de revisión de auxiliares de forma oportuna y fortalecer los controles asociados a los activos que mantienen la Institución, para que los mismo sean adecuados para prevenir, detectar y corregir cualquier posible incorrección a nivel de los auxiliares contables.

**Seguimiento al 31 de Diciembre de 2022**

Al 31 de diciembre de 2022, la Institución se encuentra en el cronograma programado y se está en proceso de revisión de los activos que llegaron a su valor 0 y la condición actual se solicita de los mismos, se espera al 31 de diciembre de 2023 tener los ajustes respectivos.

**CUENTAS POR COBRAR SOBREVALUADAS**

Mediante la revisión de las cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2020, se identificó que la entidad mantiene registrada la factura No. #00100001010004919604, con fecha de 18/12/2020 y por un monto de \$416.925.418, la cual no representa un derecho real de la institución

siguientes, se realice como rutina un trabajo estructurado y coordinado a nivel institucional para que se determine el valor razonable de aquellos activos PPE que al 31 de diciembre del último período cerrado presenten valor en libros de cero y que se encuentren operando, con el fin de aplicar los ajustes contables respectivos y que estos activos muestren los valores razonables a nivel contable.

Posterior a estas reuniones se determinó en la base de datos de Activos PPE todos los que están completamente depreciados y que deben ser objeto de revaluación, se remitió esta lista la Unidad de Avalúos Administrativos para la determinación del valor razonable.

Para la ejecución de esta labor se establecen plazos de referencia con la condición particular que los ajustes deben quedar aplicados a nivel contable, máximo en el mes de Diciembre del 2023.

A partir del presente año esta labor será rutinaria y se iniciará a principio de cada año con la determinación de la base de datos de activos PPE con valor en libros en cero, posteriormente se comunicará a las diferentes dependencias con el objetivo de que se hagan las visitas de campo necesarias en el transcurso del año para que los activos con valor en libros en cero y operando queden debidamente ajustados al final del período; por otra parte, en caso de determinarse activos fuera de operación se establece que las bajas respectivas se realicen a más tardar en el mes que se determine dicha situación.

Con el oficio GG-SCI-2023-00249 del 26 de abril de 2023 la Dirección Comercial indica que a finales del mes de setiembre del año 2023 se realizará una serie de capacitaciones entre ellas el tratamiento de anomalías de la facturación para los funcionarios que se desempeñan en

| <b>Descripción</b> | <b>Comentarios Seguimiento 2022</b> |
|--------------------|-------------------------------------|
|--------------------|-------------------------------------|

y el 7 de enero de 2021 se le aplicó una nota de crédito por el mismo monto, dado que representaba un error en la facturación generado por el sistema el cual es detectado por la Administración y la factura no se remite al cliente.

### **Seguimiento al 31 de Diciembre de 2021**

Al 31 de diciembre de 2021 la observación se mantiene, dado que en enero del 2022 se realizaron notas de crédito por errores en facturación por \$471.004.164.

### **Seguimiento al 31 de Diciembre de 2022**

Se han mantenido capacitaciones en lo que respecta al período 2022, pero aún no se cumple con el 100% de las mismas. Se espera para el período 2023 solventar este hallazgo.

### **Impacto**

La situación descrita anteriormente, genera una sobrevaluación de las cuentas por cobrar y los ingresos de la institución.

### **Recomendación**

Se recomienda a la Institución establecer un plan para solventar las debilidades que presenta el sistema de facturación, a fin de mitigar la facturación errónea a los clientes, presentar adecuadamente el saldo de las cuentas por cobrar.

### **EFFECTOS EN LA CUENTA DE INGRESOS POR PRORRATEO DE TARIFAS Y REDONDEOS**

De acuerdo con la revisión de los ingresos para el período 2020, se identificaron inconsistencias sobre los recálculo de la facturación realizada sobre algunas de las muestras seleccionadas, dicha situación se produce en aquellas facturas donde se consideran dos tramos tarifarios debido a un cambio de tarifa, en este caso, únicamente se presentaron en facturas correspondientes al mes de enero del 2020, donde se contemplan consumos que provienen desde diciembre del 2019 a una tarifa autorizada que difiere a las de enero del 2020, al presentarse dos tarifas diferentes, el criterio técnico de la Entidad es prorratear los consumos y no las tarifas, por medio de la determinación de un factor de influencia, el cual captura los días de consumo correspondiente a cada mes y determinar un factor sobre el total de días que se está facturando.

esta labor tanto para la Subgerencias de los Sistemas GAM y como la Subgerencias de los Sistemas Periféricos.

Por otro lado, se ha realizado el requerimiento número RF-168837 sobre la optimización y alertas en las ventanas de anomalías de facturación y retiro de medidor ante la empresa consorcio Sonda e Indra, se espera que su desarrollo termine a finales del presente año.

Con el oficio GG-SCI-2023-00249 del 26 de abril de 2023, la Dirección Comercial indica que por diversas situaciones de priorización de actividades, tomando en cuenta las capacidades actuales de la Dirección, no se logró realizar la consulta descrita en el memorando GG-SCI-2022-00476 del 27 de julio 2022 a la Gerencia General. La consulta se realizará a más tardar en el mes de agosto del 2023 a fin de modificar el primer rango tarifario.

Adicionalmente, el 4 de enero 2023 se envió al consorcio Sonda NOC e Indra el ticket RF- 309299 para el análisis del cálculo de precios, cuando conviven dos pliegos tarifarios.

| <b>Descripción</b> | <b>Comentarios Seguimiento 2022</b> |
|--------------------|-------------------------------------|
|--------------------|-------------------------------------|

Factor de Influencia para tarifa 1: días de consumo mes 1 / sobre total de días a facturar.

Se espera por parte de empresa de mantenimiento del OPEN SCI una evaluación de este requerimiento para el primer semestre del presente año.

Factor de Influencia para tarifa 2: días de consumo mes 2 / sobre total de días a facturar.

Posterior, se aplica cada factor de influencia sobre el tramo de consumo, se redonda, y se aplican las tarifas autorizadas determinando el monto a factura por concepto de consumo de agua, alcantarillado e hidrantes.

### ***Seguimiento al 31 de Diciembre de 2021***

Al 31 de diciembre de 2021, se determinó que la deficiencia de control se sigue presentando, dado que se identificaron inconsistencias sobre los recálculos efectuados en la facturación realizada sobre algunas de las muestras seleccionadas, en su mayoría en aquellas facturas las cuales se ven afectadas debido al cambio tarifario ejecutado dentro del período de lectura de la factura.

### ***Seguimiento al 31 de Diciembre de 2022***

La Compañía se mantiene en proceso de solventar dicha deficiencia, el requerimiento planteado en el SIGETI número RPC-2020-1102 sobre el cálculo del primer tramo tarifario, de esta forma se mejorará el prorrateo de las dos tarifas cuando hay aumentos tarifarios. Sin embargo, esto se encuentra en análisis.

### ***Impacto***

De acuerdo con nuestra revisión, y las inconsistencias detectadas en 42 de las 90 facturas seleccionadas, se procede a proyectar el error al total de la población y se genera una diferencia por ₡701.417.643.

### ***Recomendación***

Evaluar la parametrización del sistema y su sensibilización en situación de redondeos, para evitar inconsistencias en el proceso de facturación.

### **PROVISIÓN DE VACACIONES SOBREVALUADA**

Mediante la revisión de la provisión de vacaciones al 31 de diciembre de 2020, se identifican inconsistencias en los días provisionados. Se

La Dirección de Capital Humano con el oficio GG-DCH-2023-01081 del 26 de abril de 2023 indica:

| Descripción | Comentarios Seguimiento 2022 |
|-------------|------------------------------|
|-------------|------------------------------|

procedió a seleccionar una muestra de 12 colaboradores y validar los días provisionados vrs la información del expediente del colaborador. Por medio de esta revisión se determinó que los días provisionados de algunos de los empleados presentan diferencias con respecto a los días pendientes de disfrutar a derecho.

Se debe tomar en cuenta que en estos y muchos reportes, dependiendo de la fecha de su generación siempre se van a encontrar alguna diferencia, esto debido a que siempre existen boletas de vacaciones que se cargan en el sistema de forma tardía por diferentes razones.

### **Seguimiento al 31 de Diciembre de 2021**

Mediante la revisión de la provisión de vacaciones al 31 de diciembre de 2021, se determinó que aún se mantienen inconsistencias en los días provisionados.

Para tal efecto se tomó la decisión en conjunto con la Dirección de Finanzas de realizar los informes con un mes de antelación, es decir cerrar los semestres en mayo y noviembre respectivamente para tratar de que los datos que se generen sean los más exactos posibles. Situación que se aplicó para Diciembre del año 2022, sin embargo al reporte se le debe realizar una mejora para que las boletas de los últimos días de noviembre se registran en el mes de diciembre, paralo cual se revisará el procedimiento actual de registro de estas boletas para evitar que queden pendientes o que los pendientes sean los mínimos.

Se procedió a seleccionar una muestra de 5 colaboradores y validar los días provisionados vrs la información del expediente del colaborador mediante el sistema de Nómina. Por medio de esta revisión se determinó que los siguientes empleados presentan diferencias con respecto a los días pendientes de disfrutar a derecho, dado que los días del cierre de diciembre del 2021, no se registran hasta en el mes de enero del 2022, por lo tanto, el saldo de los días se encuentra sobrevaluado:

| Cédula    | Vacaciones Disponibles s/ Boleta del Sistema | Vacaciones Disponibles s/ Cálculo de la Administración | Diferencia Días |
|-----------|--|--|-----------------|
| 109490897 | 11   | 20   | 9               |
| 105650724 | 15   | 25   | 10              |
| 105860853 | -  | 9  | 9               |

### **Seguimiento al 31 de Diciembre de 2022**

Mediante la revisión de la provisión de vacaciones al 31 de diciembre de 2022, se determinó que aún se mantienen inconsistencias en los días provisionados.

Se procedió a seleccionar una muestra de 5 colaboradores y validar los días provisionados vrs la información del expediente del colaborador mediante el sistema de Nómina. Por medio de esta revisión se determinó que los siguientes empleados presentan diferencias con respecto a los días pendientes de disfrutar a derecho, dado que los días del cierre de diciembre del 2022, no se registran hasta en el mes de enero del 2023, por lo tanto, el saldo de los días se encuentra sobrevaluado:

| Descripción | Comentarios Seguimiento 2022 |
|-------------|------------------------------|
|-------------|------------------------------|

| Cédula    | Vacaciones Disponibles s/ Boleta del Sistema | Vacaciones Disponibles s/ Cálculo de la Administración | Diferencia Días |
|-----------|--|--|-----------------|
| 109550642 | 25   | 22   | 3               |
| 700511226 | 40   | 21   | 19              |
| 111700547 | 21   | 11   | 10              |

### **Impacto**

Lo anterior representa una sobrevaluación del saldo de la provisión de vacaciones.

A la fecha de revisión la entidad no ha cuantificado el efecto por diferencias en los días provisionados de vacaciones, por ende, no se ha tiene conocimiento del impacto generado sobre el pasivo y el gasto por vacaciones.

### **Recomendación**

Se recomienda a la Institución establecer un plan de revisión de los días pendientes de disfrutar para cada colaborador de la institución, a fin de reflejar la situación real de la misma.

### **DEFICIENCIAS EN EL CONTROL DE AUTORIZADOS A NIVEL DE CUENTAS BANCARIAS**

Mediante la revisión de las cuentas de efectivo al 31 de diciembre de 2021 y producto de las confirmaciones bancarias recibidas, se detectó que aparecen como firmas autorizadas personas que ya no laboran en la Institución. Esta situación se presenta, debido a que no se ha notificado a las Instituciones financieras la desincorporación de dichas firmas. Se detallan los casos identificados:

| Banco  | Firma Registrada       | Cédula      |
|--|------------------------|-------------|
| Banco de Costa Rica<br>Cta: 001-482431-8\$.- | Vega Quesada Elizabeth | 6-0147-0554 |

### **Impacto**

El hallazgo identificado corresponde a una deficiencia de control, las cuales, pueden generar representaciones erróneas asociadas a la partida de Bancos.

### **Seguimiento al 31 de Diciembre de 2022**

Al 31 de diciembre del 2022 aún existen los siguientes firmantes, los cuales no se encuentran laborando para la compañía:

Con el oficio GG-DF-2023-00805 del 26 de abril de 2023 la Dirección de Tesorería informa que en cuanto a la autorización en Bancos de la exfuncionaria Elizabeth Vega Quesada, el 3 de marzo del 2020 mediante oficios GG-2020-00903 y GG-2020-00902 se solicita la exclusión de todos los niveles de autorización en el Banco Nacional de Costa Rica y en el Banco de Costa Rica, respectivamente; no obstante, en la nota al Banco de Costa Rica por error involuntario se omitió incluir la cuenta corriente N°482431-8; mediante oficio GG-2023-00983 con fecha 31 de marzo del 2023, se tramita ante el Banco de Costa Rica la exclusión correspondiente, así como, la exclusión como firmantes de los exfuncionarios: Alan Eli Mico, Araya Montezuma German y Escobar Arroyo Kenneth; con respecto a estos tres exfuncionarios las cuentas corrientes donde estaban autorizados corresponden a fondos que administran en las Areas Financieras de las Direcciones Regionales, y a

| Descripción |  |  | Comentarios Seguimiento 2022 |
|-------------|--|--|------------------------------|
|-------------|--|--|------------------------------|

| Firma Registrada       | Cédula      | Observación      |
|------------------------|-------------|------------------|
| ALAN MICO ELI          | 6-0132-0229 | Jubilado en 2019 |
| ARAYA MONTEZUMA GERMAN | 1-0435-0266 | Jubilado en 2019 |
| ESCOBAR ARROYO KENNETH | 1-1069-0588 | Renuncia en 2021 |

**Recomendación**

Se recomienda a la Institución evaluar el proceso de notificaciones a los bancos oportunamente, a fin de mantener actualizadas las firmas autorizadas en las cuentas bancarias y evitar posibles inconvenientes.

**TRASLADOS DE SALDOS DE CAJA**

Al 31 de diciembre de 2022 a través de la revisión efectuada de las conciliaciones bancarias y se identificó que la Institución mantiene la cuenta 11222800 asignada a bancos con saldo contable 0 mientras que mantiene el banco sobre esta cuentas es de ¢125.024.500.

**Impacto**

Es importante que se analice y si es necesario realizar algún cambio de las clasificaciones de cuentas con el objetivo que la entidad mantenga los saldos correctos en las cuentas adecuadas.

**Recomendación**

Se le recomienda a la Institución mantener una cuenta específica para dicha caja que pueda mantener un control adecuado sobre los recursos con lo que se dota a la misma.

pesar de que tienen la instrucción de que soliciten las exclusiones cuando sea necesario, en estos casos no procedieron de acuerdo a lo recomendado, la dirección de Finanzas les hizo el llamado de atención correspondiente.

Con el oficio GG-DF-2023-00805 del 26 de abril de 2023, la Dirección de Tesorería indica que la cuenta corriente N°212187-9 fue creada en el año 2022 con el propósito del pago de expensas de la GAM en el Sistema de Administración de Fondos Fijos (SIAFF) por lo cual se realizó el registro 1922011896 que afecta la cuenta 11222800 en el mes de junio del 2022, pero por disposiciones internas de la Dirección Finanzas, dicha cuenta bancaria no se utilizó para el pago de expensas.

Más bien dicha cuenta bancaria se dispuso a utilizar como una Caja Chica de la GAM, por lo cual con el registro 1922014341 se realiza el traslado de la cuenta 11222800 a la nueva cuenta de caja chica 11114863 dejando sin utilizar y con un saldo cero la cuenta contable 11222800 a su efecto existe el oficio GG-DF-2022-01142 del 23 de junio del 2022.

### SECCIÓN III - OTROS ASUNTOS RELACIONADOS CON EL CONTROL INTERNO

| Descripción  | Comentarios Seguimiento 2022   |
|--|--|
| <p><b>CUENTAS DE ORDEN</b></p>   |  |
| <p><b>DEFICIENCIAS EN EL CUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO DE ASADAS</b></p>   | <p>Con el oficio SG-GSD-2023-00774 del 27 de abril de 2023, la Sub Gerencia Gestión de Sistemas Delegados, indica:</p>   |
| <p>Como parte de la revisión de las cuentas de orden al 31 de diciembre de 2020 y 2019, se identificaron deficiencias en el cumplimiento del reglamento de ASADAS. A continuación, se detallan los principales asuntos:</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Departe de la UEN de Gestión de ASADA y las ORACs, este aspecto ha sido evidenciado y se han girado instrucciones mediante comunicados a las ASADAS sobre la obligación de presentar los estados financieros a las ORACs, a la fecha y tal como se comenta en este hallazgo no ha sido posible que se cumpla con esta normativa e instrucción, por lo cual se va continuar con la remisión de circulares a las ASADAS que no están entregando los estados financieros a las ORACs correspondientes, indicándoles lo establecido en el reglamento de ASADAS en su artículo 22 Inciso 3) Remitir a la Dirección de Sistemas Comunales mensualmente (cuando el sistema se encuentre en etapa de construcción) y a la Dirección Regional que corresponda (una vez que se ha finalizado y entregado la obra) un informe contable periódico, el cual debe estar firmado por el contador autorizado, el tesorero y el presidente de la ASADA.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, solo 294 y 248 ASADAS respectivamente de 1401 presentaron estados financieros a las oficinas regionales del AyA.</li> <li>• Solo un 80% de las ASADAS en el período 2020 y un 78% de las ASADAS en el 2019, mantienen un contador dentro de sus estructuras.</li> <li>• Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, un total de 918 y 868 ASADAS respectivamente mantienen una cuenta bancaria a nombre de la misma.</li> </ul> | <p>Es importante indicar que de acuerdo a la normativa vigente, así como lo establecido por la ARESEP, MEIC, CCP, CCP, las ASADAS deben de aplicar su contabilidad bajo la modalidad de Normas NIFF FULL, por lo que la Subgerencia de Gestión de Sistemas Delegados creó la Comisión de Contadores, quienes trabajan en la implementación de una guía para la presentación y revisión de estados financieros, de esta forma se podrá estandarizar los mismos y de alguna</p>  |
| <p>Estas cifras, reflejan un incumplimiento del Artículo No.22 del Reglamento de ASADAS, el cual indica:</p>   |  |
| <p><i>"Para llevar a cabo la gestión administrativa financiera y comercial del sistema de agua potable y alcantarillado sanitario, la ASADA deberá llevar un registro de los abonados, y deberá cumplir con los siguientes lineamientos:</i></p>   |  |
| <p><i>Inciso 1) Contratar servicios de contaduría y disponer de personal capacitado en el área de administración.</i></p>  |  |
| <p><i>Inciso 2) Señalar el lugar de recaudación para el cobro por concepto de prestación de los mismos y deberá la Junta Directiva de la ASADA velar porque los montos recaudados sean depositados a nombre de la Asociación Administradora en cualquier Banco del Sistema Bancario Nacional Público.</i></p>  |  |
| <p><i>Inciso 3) Remitir a la Dirección de Sistemas Comunales mensualmente (cuando el sistema se encuentre en etapa de construcción) y a la</i></p>   |  |

| Descripción  | Comentarios Seguimiento 2022   |
|--|--|
| <p><i>Dirección Regional que corresponda (una vez que se ha finalizado y entregado la obra) un informe contable periódico, el cual debe estar firmado por el contador autorizado, el tesorero y el presidente de la ASADA.(....)</i></p> <p><i>Inciso 5) Aplicar las tarifas aprobadas por la ARESEP para los sistemas comunales o en su defecto, elaborar y someter al AyA los pliegos tarifarios de sus servicios, así como las tasas, derechos de conexión y reconexión, quién hará las modificaciones que estime oportunas y los remitirá para su aprobación a la ARESEP. Para realizar modificaciones a las tarifas de los acueductos y/o alcantarillados sanitarios comunales, se deberá contar con el criterio técnico del AyA sobre el tema, previo envío a la ARESEP para el respectivo trámite."</i></p> | <p>manera facilitar la elaboración y entrega de los estados financieros por parte de las ASADAS.</p> <p>No obstante ante el incumplimiento de éstas no podemos ejercer los únicos instrumentos sancionatorios (asumir, integrar, fusionar), ya que al representar al casi 80 % de las ASADAS que no cumplen con esta disposición, no se cuenta con la capacidad institucional para llevar varios procesos simultáneos, menos que involucra otras Subgerencias.</p> |
| <p>Consecuentemente, en el Artículo No.35 del Reglamento de ASADAS, se tienen establecidos las obligaciones y derechos del AyA, entre los cuales se puede mencionar el inciso No.5, el cual indica: "Realizar auditorías, controles y evaluaciones de la gestión de las ASADA".</p> <p>Sobre este punto y de acuerdo con las indagaciones realizadas ante el director experto de la Subgerencia de Gestión de Sistemas Comunales, señor Rodolfo Ramírez, el AyA no mantiene mecanismos sancionatorios sobre las ASADAS para accionar el cumplimiento del Reglamento que las rige.</p>  | <p>También debe tomarse en cuenta que el caso de considerar el aplicar alguna vía judicial, son casos que normalmente la Dirección Jurídica desestima, porque el hecho de no presentar la información no implica que haya algún delito como malversación de fondos, enriquecimiento ilícito etc.</p>   |
| <p><b>Seguimiento al 31 de Diciembre de 2021</b></p> <p>Al 31 de diciembre de 2021 la observación de control se mantiene, dado que no se han implementado las correcciones respectivas del Reglamento en las ASADAS determinados al 31 de diciembre de 2020.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Otro aspecto que está en ejecución y permitirá facilitar el cumplimiento pendiente, es la aplicación de lo establecido por la ARESEP como Contabilidad Regulatoria, este aspecto no han sido implementado, dado que la ante la resolución se presentó una apelación en subsidio.</li> </ul>   |
| <p><b>Seguimiento al 31 de Diciembre de 2022</b></p> <p>Al 31 de diciembre de 2022, dado que no se han implementado acciones correctivas se mantiene.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Como medida correctiva para esta situación se tiene la aplicación de la herramienta PME (Planes de Mejora y Eficiencia) con el fin de identificar esta deficiencia en las ASADAS y que ellos la incluyan en su plan de trabajo y que subsanando esto logren una mejora en su categoría de ASADA, esta actividad está en ejecución.</li> </ul>   |
| <p><b>Impacto</b></p> <p>Lo anterior, se considera una deficiencia del control interno que presenta la Subgerencia de Sistemas Comunales, ya que no se han establecido mecanismos para controlar los recursos que se han destinado a las ASADAS, dado que éstas no realizan</p>  | <p>De las 7 ORAC, solamente 3 tienen 1 profesional en el Área financiero-contable que pueda dar revisión a los estados financieros de las ASADAS que si lo presentan, las 4 ORACs restantes no poseen este perfil</p>  |

| Descripción  | Comentarios Seguimiento 2022  |
|--|---|
| <p>la presentación de estados financieros, la cual debería soportar contablemente y reflejar los aportes que la subgerencia ha destinado a cada ASADA y, por ende, afectar la presentación razonable de los saldos mantenidos en las cuentas de orden del AyA.</p> | <p>profesional. De momento a estas 4 ORACs, se le brinda un apoyo con los contadores disponibles en la Sede Central que dependen directamente de la Dirección de Fortalecimiento, pero no se pueden dedicar al 100% a estos temas porque tienen otras labores.</p>  |
| <p><b>Recomendación</b></p>  |   |
| <p>Se recomienda a la Entidad, establecer controles que permitan detectar, corregir y prevenir posibles incumplimientos del Reglamento en las ASADAS.</p>  | <p>Sobre el tema de las ASADAS que por diferentes razones no tienen los servicios contables contratados, se ha estado remitiendo circulares indicándoles el incumplimiento de lo establecido en el reglamento de ASADAS artículo 22 Inciso 1) Contratar servicios de contaduría y disponer de personal capacitado en el área de administración, así como recomendar a las ASADAS que se emita un comunicado a la población sobre el lugar y horario de recaudación. El alcance para el cumplimiento de la disposición es el mismo mencionado el punto anterior.</p> |
|  | <p>Además se estará girando instrucciones a las ASADAS que no tienen cuenta bancaria con el Sistema Bancario Nacional, las cuales se tienen debidamente identificadas, indicando que se está incumpliendo con lo establecido en el artículo 57 inciso F del reglamento de ASADAS el cual indica; f. Manejo de Ingresos: Las ASADAS deberán mantener el dinero en cuentas, títulos y valores o fondos de inversión, en los Bancos del Sistema Bancario Nacional Público.</p>   |
|  | <p>Con respecto a punto de cobro de tarifas, se estará coordinado con la ARESEP sobre el incumplimiento por parte de las ASADAS que no realizan el cobro adecuado de acuerdo a ley de ARESEP en sus artículos 5 y 38.</p>   |
|  | <p>Dado el desarrollo de los puntos anteriores se muestra efectivamente el incumplimiento de las ASADAS, que</p>  |

| <b>Descripción</b> | <b>Comentarios Seguimiento 2022</b> |
|--------------------|-------------------------------------|
|--------------------|-------------------------------------|

también refleja las pocas opciones reales que se cuentan para poder hacer cumplir los aspectos contables de las ASADAS, para esto se está recurriendo a modificaciones integrales en el modelo de gestión de los sistemas dados en delegación para que a través de la participación de las Asociaciones de Segundo Nivel, se ofrezca este servicio a las ASADAS y de esta manera mejorar en los aspectos señalados en el hallazgo, y fortalecer el control relacionado con el manejo financiero contable de las ASADAS.

**RIESGO DE FRAUDE**

En cumplimiento de la Norma Internacional de Auditoría (NIA) No.240 "Responsabilidades del auditor en relación con el fraude en una auditoría de Estados Financieros" y en cumplimiento con el enfoque de auditoría de Deloitte, lo cual nos lleva a aplicar procedimientos con el fin de prevenir y detectar errores materiales ya sean causados por fraude o por error que afecte a los estados financieros de la entidad y que los estados financieros estén libres de error materia ya sea por fraude o por error.

Como parte de un proceso de auditoría de acuerdo a las NIA diseñamos procedimientos guiados al cumplimiento de esta norma, tal y como se indica en la opinión a los estados financieros auditados, y según es requerido por las NIA en su conjunto.

La Norma Internacional de Auditoría No.240, Fraude, lo define en su Párrafo No.4 de la siguiente forma:

*"Acto intencional por parte de uno o más individuos de entre la administración, los encargados de mando, empleados o terceras partes, que implique el uso de engaño para obtener una ventaja injusta o ilegal"*

Igualmente nos establece como uno de los principales factores a considerar es el escepticismo profesional el cual lo define como:

*"una actitud que incluye una mentalidad inquisitiva, una especial atención a las circunstancias que puedan ser indicativas de posibles incorrecciones debidas a errores o fraudes, y una valoración crítica de la evidencia de auditoría"*

A continuación, enumeramos los procedimientos relacionados con la evaluación del riesgo de fraude y las posibles brechas existentes.

1. Se realiza la comprensión de la entidad y su entorno y se determinan aquellos factores de riesgo de fraude, factores como lo son:
  - a. cambios significativos en el entorno de la entidad,
  - b. cambios en las condiciones económicas,
  - c. cambios en la rentabilidad de los productos
  - d. cambios internos en el negocio
  - e. cambios en el perfil de los clientes
  - f. alta rotación de la dirección de la entidad
2. Realizamos procedimientos analíticos durante la auditoría que nos lleve a determinar si existe algún riesgo de fraude.
3. Realizamos un entendimiento del control interno de la entidad en aquellas áreas que se determinen como materiales para la entidad y se determinan los controles relevantes que tiene la entidad.
4. Pruebas de diseño e implementación de los controles relacionado con todo el proceso de COSO de la entidad y en los saldos de cuentas significativos.

5. Determinar los controles sobre los controles existentes relacionados con todo el proceso de revisión y aprobación de los mismos.
6. Efectuamos consultas a las bases de datos de los asientos de diario efectuados por el Instituto, en donde se interrogan estas bases de datos en aspectos como los abajo detallados, se seleccionan asientos y efectuamos revisión de la naturaleza, razonabilidad e identificación de alguna situación de fraude:
  - a. Asientos realizados por funcionarios que comúnmente no afectan los estados financieros.
  - b. Usuarios con pocos asientos durante el período.
  - c. Asientos realizados en fechas como feriados, sábados o domingos, que no correspondan a la operación normal del Instituto y que no estén justificados. En caso de que existiesen asientos de este tipo, verificar que cuenten con las autorizaciones respectivas.
  - d. Asientos con poca descripción.
  - e. Registros efectuados con palabras claves como "ajust", "reclasic", "anul" y "revers", entre otros.
  - f. Combinación de los criterios anteriores para tener un mejor filtro para detectar el riesgo, como, por ejemplo, los registros del punto e) anterior, hechos un feriado por un funcionario que usualmente no realiza asientos de diario.
7. Solicitamos las actas de Junta Directiva y de los distintos comités que tiene el Instituto, identificando los controles existentes sobre los estados financieros y determinando si las decisiones establecidas en dichos documentos están consideradas en los estados financieros de la Entidad.
8. Realizamos las indagaciones sobre las partidas relacionadas con estimaciones contables, tales como tasas de depreciación, estimación para cuentas de dudosa recuperación, estimaciones de obsolescencia de inventario, provisiones pasivas y ajustes importantes.
9. Realizamos indagaciones con el personal clave de la entidad en las diferentes áreas como finanzas, recursos humanos, auditoría interna, etc.
10. El riesgo de fraude se dirige también al reconocimiento de ingresos, por lo cual nuestras pruebas se dirigen a la determinación de la integridad, corte y exactitud de los ingresos.
11. Para cada muestra efectuada en nuestras pruebas de controles, se revisa la documentación soporte, el diseño y la implementación del control así como la razonabilidad y los niveles de aprobación.
12. Realizamos entrevistas a diferentes colaboradores en distintos niveles, efectuando indagaciones sobre el conocimiento del riesgo de fraude y temas relacionados con fraude. Los resultados de estos procedimientos son confidenciales entre el funcionario y el auditor.
13. Solicitamos los informes de auditoría interna con el fin de determinar posibles hallazgos, y comparar estos hallazgos con los nuestros y dirigir nuestras pruebas de auditoría.

14. En el levantamiento de los ciclos de negocio del negocio, realizamos indagaciones relacionadas con la adecuada segregación de funciones.
15. Hicimos revisiones en nuestras pruebas como efectivo, compras de activos y revisión de gastos, entre otros, en donde revisamos la existencia de aprobaciones en distintos niveles, aprobaciones de gastos y revisiones de caja chica, entre otros. Las observaciones resultantes de estos procesos, que pueden indicar brechas al respecto, se encuentran en los asuntos de control interno que se detallan en el Anexo No.1.
16. Nuestro proceso de auditoría es dinámico y está dirigida a la determinación del riesgo de fraude. La falta de controles en algunas áreas deja abierta la posibilidad de que existan posibilidades de fraude.
17. No hemos identificado asuntos relacionados con fraude, y de ser así, hubiesen sido discutidos con la Administración y revelados en nuestro informe a los estados financieros.
18. Como parte de las debilidades de control interno enumeradas en el Anexo No.1 a esta carta, se incluyen las principales brechas que podrían en algún momento, llevar a un riesgo de fraude.

\* \* \* \* \*