



**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS**

**AUDITORIA INTERNA**

## **ANEXO VI**



**SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECOMENDACIONES  
FORMULADAS A LA ADMINISTRACIÓN, INFORME DE LA  
AUDITORÍA EXTERNA  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018.**



**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS**

**AUDITORIA INTERNA**

| <b>Carta de Gerencia CG1-2018 al 31 de diciembre 2018 del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados.</b> |   |   |
|--|---|---|
| <b>N.º HALLAZGO</b>  | <b>ASUNTO</b>   | <b>ESTADO DEL CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES</b> |
| 1  | El Archivo Central presenta debilidades de control.   | Pendiente   |
| 2  | Falta de timbres de ley en los Estados Financieros  | Pendiente   |
| 3  | El sistema informático no incorpora la opción para generar libros contables digitales   | Pendiente   |
| 4  | Se mantiene cuenta corriente en el banco popular y de desarrollo comunal  | Pendiente   |
| 5  | Obras en diseño y construcción sin movimientos durante varios periodos  | Pendiente   |
| 6  | Los pasivos presentan partidas pendientes de depuración contable  | Pendiente   |
| 7  | Falta de una matriz de inventario de procedimientos   | Pendiente   |
| 8  | Falta de una comunicación a contabilidad de las recepciones de servicios donados  | Pendiente   |
|  |   |   |
| <b>Seguimiento Carta de Gerencia auditoría 2017</b>  |   |   |
| 1  | Deficiencias presentadas en las cuentas por cobrar  | En proceso  |
| 2  | Materiales sin rotación en la bodega del almacén central  | <b>Cerrada</b>  |
| 3  | Obras en diseño y construcción sin movimientos durante varios periodos  | Pendiente   |
| 4  | Identificación y valoración de los activos propiedad, planta y equipo   | En proceso  |
| 5  | Técnicas de determinación del valor razonable de los activos  | En proceso  |
| 6  | Antigüedad superior a los 180 días en las cuentas por pagar de servicios provisionales  | En proceso  |
| 7  | Deficiencia de control en el registro de garantías por servicios provisionales.   | Pendiente   |
| 8  | Inexistencia de elementos de control que garanticen la razonabilidad del saldo para la cuenta transitoria interface comercial código contable número 11501201 | Pendiente   |
| 9  | Registro erróneo de la cuenta de donaciones   | <b>Cerrada</b>  |
| 10   | No se realiza una conciliación entre el presupuesto y la contabilidad   | <b>Cerrada</b>  |



| <b>INFORME AUDITORÍA DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN. CARTA DE GERENCIA 2018</b>   |  |   |
|---|--|---|
| <b>N.º HALLAZGO</b>   | <b>ASUNTO</b>  | <b>ESTADO DEL CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES</b> |
| <b>Aunque se cuenta con un marco estratégico, en este no se evidencia de manera formal el análisis y actualización requeridos.</b>  |  |   |
|   | 1. Incluir en el Marco una sección que especifique claramente el control de cambios y su justificación, considerando fecha, responsable, apartado y inclusión/modificación realizada (si no se realiza ningún cambio, especificar que fue revisado y se mantienen las estipulaciones originales).<br>Esto con el fin de que permita respaldar que se da un debido seguimiento y valoración a las especificaciones incluidas en este marco, así como su vigencia. | Pendiente   |
|   | 2. Cuidar las relaciones de fechas y períodos del Marco estratégico, de forma tal que mantengan una adecuada relación con la vigencia de este documento (por ejemplo, en el encabezado principal indica 2015-2017, aunque se indica que ya está alineado al PEI 2017-2020)   | Pendiente   |
| <b>Se cuenta con una política general para la gestión de calidad. Se observa que se cuenta con mucha documentación que ha sido elaborada hace más de 5 años y aún permanece vigente. Sin embargo, en general no se registra el control de revisión/actualización de sus disposiciones. Esta situación incide en la valoración</b> |  |   |
|   | 1. Aplicar prácticas adecuadas que permitan disponer de un respaldo adecuado de las actividades relacionadas con la revisión, actualización y control de versiones de la documentación. Este control (identificado normalmente como "Control de Cambios"), debe incluir, el número de versión, fecha de realización, cambio/actualización realizada, responsable de elaboración y de aprobación.   | Pendiente   |
|   | 2. Debe mantenerse adecuadamente documentado todas las actividades relacionadas con la revisión y seguimiento de pruebas, incidencias y otras propias de la gestión de tecnologías de información. Para esto, debe establecerse un documento plantilla que incluya la  | Pendiente   |



AUDITORIA INTERNA

|  | información mínima como: fecha, responsable de ejecución y validación, lineamiento asociado, descripción de la actividad realizada, recurso tecnológico implicado, prácticas aplicadas, resultados obtenidos y acciones a aplicar según sea requerido  |  |
|--|--|--|
| <b>Se cuenta con plan para la gestión de evaluación del control interno al nivel de la DSI. Sin embargo, no se dispone de evidencia de su aplicación</b> |  |  |
|  | 1. Realizar la aplicación y documentación formal del plan de acción respectivo   |  |
| <b>Carta de Gerencia 2017</b>  |  |  |
| N.º HALLAZGO   | ASUNTO   | ESTADO DEL CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES |
| <b>1</b>   | <b>Existencia de cuentas genéricas en el active directory.</b>   |  |
|  | 1. Verificar los usuarios genéricos existentes en los directorios de usuarios, con la finalidad de analizar si es requerido la existencia de dichas cuentas y si actualmente se encuentra en uso. En caso de existir cuentas genéricas que no se encuentren en uso, inhabilitar las mismas de modo que no puedan ser utilizadas. | No procede                                     |
|  | 2. Mantener un proceso periódico de revisión de la actividad de las cuentas genéricas de modo que se puedan identificar oportunamente las cuentas que cesan su uso para inhabilitarlas.  | Pendiente                                      |
| <b>2</b>   | <b>Existencia de tickets abiertos, caducados y sin cerrar en la herramienta desk manager.</b>  |  |
|  | 1. Verificar las solicitudes de incidente con estados abierto, asignado, espera, proceso y registrados, para determinar si fueron atendidas y proceder con el cambio de estado ha solucionado.   | Atendida                                       |
|  | 2. Incorporar medidas de control a la herramienta, con la finalidad de alertar a los encargados cuando el tiempo de respuesta de un ticket caduca o está pronto a vencer.  | Atendida                                       |
| <b>3</b>   | <b>Ausencia de una priorización en las capacitaciones de la dirección de sistemas de información.</b>  |  |
|  | 1. Priorizar las capacitaciones de acuerdo con las necesidades de los colaboradores, de modo que se ejecuten las capacitaciones más críticas según la  | Atendida                                       |



AUDITORIA INTERNA

|          |  |                       |
|----------|--|-----------------------|
|          | importancia dada.  |                       |
| <b>4</b> | <b>Debilidades en la planeación estratégica de TI del AyA.</b>   |                       |
|          | 1. Asegurarse que el Plan Estratégico de TI que se encuentra en proceso, contenga las necesidades tecnológicas identificadas en el Plan Estratégico Institucional, así como una alineación entre ambos planes.   | No procede            |
|          | 2. Mantener alineados los planes estratégicos de la institución y TI tanto en objetivos como en vigencia, de tal forma que facilite el seguimiento a ambas partes.   | No procede            |
|          | 3. Dar seguimiento al plan estratégico de TI por parte del Comité de TI o su equivalente al menos semestralmente, de modo que se pueda tener un control del avance de las iniciativas propuestas en el plan y realizar cambios de manera oportuna cuando se requiera.                      | No procede            |
| <b>5</b> | <b>Debilidad en el procedimiento de restauración de datos.</b>   |                       |
|          | 1. Incluir en los procedimientos de restauración de datos la periodicidad de las pruebas.  | Atendida              |
|          | 2. Asegurar que todos los sistemas, o al menos los críticos, posean procedimientos de recuperación de datos.   | Atendida              |
|          | 3. Asegurar que se realicen pruebas de recuperación de la información al menos mensualmente o de acuerdo con la criticidad de la información.  | Atendida parcialmente |
| <b>6</b> | <b>No se evidenció un continuo seguimiento de la estrategia de TI por parte del consejo de Gerencia, ni un reglamento asociado a dicho consejo.</b>  |                       |
|          | 1. Elaborar un reglamento interno para el funcionamiento del Consejo de Gerencia incorporando todos los lineamientos que deben cumplir respecto a la gestión de las tecnologías de la información a nivel institucional y actualizarlo de acuerdo con las necesidades y funciones del AyA. | Atendida              |
|          | 2. En caso de decidir reactivar el Comité de Tecnologías de Información para la toma de decisiones en materia tecnológica y tratar temas exclusivos de TI  | No procede            |
| <b>7</b> | <b>Posibles inconsistencias en los registros almacenados en la base de datos de clientes.</b>  |                       |
|          | 1. Designar recursos humanos y técnicos para determinar las causas de las  | Atendida              |



AUDITORIA INTERNA

|           |   |           |
|-----------|---|-----------|
|           | inconsistencias de la base de datos de clientes, en donde se considere formar un equipo de trabajo conformado por administradores y usuarios del sistema, además del soporte técnico requerido.   |           |
|           | 2. Ejecutar y documentar las acciones requeridas para eliminar las causas que producen las inconsistencias de la base de datos de clientes.   | Pendiente |
|           | 3. Establecer mecanismos de monitoreo y revisión periódica de los procesos que requieran acceder y manipular la información de la base de datos de clientes, con el fin de asegurar la exactitud de su contenido.   | Pendiente |
| <b>8</b>  | <b>Ausencia de acuerdos de nivel de servicio para los servicios de soporte a la base de datos e infraestructura de TI del AyA.</b>  |           |
|           | 1. Elaborar un marco para la gestión de acuerdos de nivel de servicio para cada uno de los servicios adquiridos y brindados por terceros.   | Pendiente |
|           | 2. Revisar y documentar periódicamente el cumplimiento de los SLAs, así como medir el servicio a través de las métricas definidas, de tal modo que se puede determinar si se cumple con las responsabilidades definidas en el dicho acuerdo.                          | Pendiente |
| <b>9</b>  | <b>Dificultad para conciliar los saldos a favor de los clientes.</b>  |           |
|           | 1. Incorporar un control interno para que se muestre en algún tipo de documento o reporte el saldo real (considerando los créditos a favor) de la factura del cliente para su respectiva revisión o trámite, disminuyendo los saldos que año tras año van en aumento. | Pendiente |
| <b>10</b> | <b>Existencia de remesas desbalanceadas.</b>  |           |
|           | 1. Plantear y verificar la implementación a la brevedad posible las mejoras técnicas en el sistema OPEN para evitar el desbalance de remesas.   | Pendiente |
| <b>11</b> | <b>Diferencias provenientes entre el Datamart y el SAP.</b>   |           |
|           | 1. Incorporar al saldo de cuentas por cobrar del Sistema Comercial Integrado el importe de los créditos a favor de los clientes tanto facturados como pendientes de facturar.   | Pendiente |



AUDITORIA INTERNA

| <b>Deficiencias identificadas en los sistemas de información del AyA.</b> |  |   |
|---|--|---|
| <b>12</b>   |  |   |
|   | 1. Evaluar la parametrización y configuración de la seguridad lógica de los sistemas de información  | Atendida  |
|   | 2. Realizar un proceso de revisión con las áreas usuarias con el fin de poder identificar las necesidades de integración y automatización de procesos, de modo que se pueda subsanar las deficiencias indicadas en la condición del hallazgo.  | Pendiente   |
|   | 3. Elaborar un procedimiento para la revisión de las bitácoras o pistas de auditoría de los sistemas de información, de modo que se verifique periódicamente que los procesos del negocio y los accesos se encuentran dentro de lo esperado. En caso de encontrar anomalías o transacciones dudosas, se debe notificar a la Dirección de Sistemas de Información o jefatura correspondiente de manera oportuna, de modo que se realice el análisis respectivo para determinar la causa de la anomalía y tomar las medidas respectivas. La revisión de las bitácoras se debe realizar periódicamente o cada vez que se identifiquen comportamientos atípicos en los sistemas. | Pendiente   |
| <b>Carta de Gerencia 2016</b>   |  |   |
| <b>N.º HALLAZGO</b>   | <b>ASUNTO</b>  | <b>ESTADO DEL CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES</b> |
| <b>2</b>  | La metodología de gestión de proyectos no define la documentación mínima que se debe generar para un proyecto de T.I.  | En proceso  |
| <b>3</b>  | Cumplimiento de la política de seguridad de la información   | Pendiente   |
| <b>4</b>  | Diferencias entre el inventario general de licencias y el inventario de licencias instaladas por equipo  | En proceso  |
| <b>5</b>  | Incumplimiento de los procedimientos para la gestión de incidentes y cambios.  | Atendida  |
| <b>6</b>  | Posibles inconsistencias en los registros almacenados en la base de datos de clientes.   | Pendiente   |
| <b>7</b>  | Diferencias provenientes entre el Datamart y el SAP  | No aplica   |
| <b>8</b>  | Dificultad para conciliar los saldos a favor de los clientes   | No aplica   |



**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS**

**AUDITORIA INTERNA**

|                               |  |   |
|-------------------------------|--|---|
| <b>9</b>                      | Existencia de remesas desbalanceadas   | No aplica   |
| <b>Carta de Gerencia 2015</b> |  |   |
| <b>N.º HALLAZGO</b>           | <b>ASUNTO</b>  | <b>ESTADO DEL CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES</b> |
| <b>06-2015-1</b>              | Implementar un sitio de procesamiento y almacenamiento alternativo para asegurar la continuidad de los servicios de TI y las operaciones del negocio minimizando los riesgos asociados     | En Proceso  |
| <b>7</b>                      | Cumplimiento parcial de las normas técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de información.  | Atendida  |
| <b>Carta de Gerencia 2014</b> |  |   |
| <b>N.º HALLAZGO</b>           | <b>ASUNTO</b>  | <b>ESTADO DEL CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES</b> |
| <b>02-2014-01</b>             | Revisar al menos una vez al año el plan de contingencia y continuidad de la Dirección de Tecnologías efectuando los ajustes que sean necesarios. Se debe dejar evidencia de esta actividad | Pendiente   |
| <b>02-2014-02</b>             | Realizar pruebas de las acciones establecidas en el plan de contingencia y continuidad y actualizar el plan, según los resultados de las pruebas   | Atendida parcialmente                                 |
| <b>02-2014-03</b>             | Capacitar al personal en el tema del plan de contingencia y continuidad, y verificar periódicamente el conocimiento sobre el tema  | Pendiente   |

|  |   |   |
|--|---|---|
| <b>Informe liquidación presupuestaria 2018</b> |   |   |
| <b>Carta de Gerencia 2018</b>                  |   |   |
| <b>N.º HALLAZGO</b>                            | <b>ASUNTO</b>                           | <b>ESTADO DEL CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES</b> |
| <b>1</b>                                       | Sobre la composición del superávit 2018 | Pendiente   |
| <b>Carta de Gerencia 2017</b>                  |   |   |
| <b>N.º HALLAZGO</b>                            | <b>ASUNTO</b>                           | <b>ESTADO DEL CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES</b> |
| <b>1</b>                                       | Sobre la composición del superávit 2017 | En proceso  |
| <b>2</b>                                       | Sobre la composición del superávit 2016 | En proceso  |
| <b>Carta de Gerencia 2015</b>                  |   |   |





**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS**

**AUDITORIA INTERNA**

|                               |  |   |
|-------------------------------|--|---|
| <b>2</b>                      | No se utiliza la plataforma de compras públicas MERK-LINK        | Pendiente   |
| <b>Carta de Gerencia 2014</b> |  |   |
| <b>N.º<br/>HALLAZGO</b>       | <b>ASUNTO</b>  | <b>ESTADO DEL<br/>CUMPLIMIENTO DE LAS<br/>RECOMENDACIONES</b> |
| <b>2</b>                      | Baja ejecución de los egresos presupuestados durante el período. | En Proceso  |
|                               |  |   |