



INFORME DE GESTIÓN ANUAL

PAMC-22-2022

**PLAN DE TRABAJO ANUAL Y PRESUPUESTO
PLAN ESTRATÉGICO**

>Tabla de contenido

| | |
|--|-----------|
| I. OBJETIVO | 3 |
| II. AUDITORÍA INTERNA | 3 |
| III. EJECUCIÓN DEL PTA-2023 Y DEL PLAN ANUAL OPERATIVO | 4 |
| A. ACUERDOS PENDIENTES DE JUNTA DIRECTIVA | 6 |
| B. DENUNCIAS PENDIENTES DE AÑOS ANTERIORES | 12 |
| C. DENUNCIAS QUE INGRESARON EN EL AÑO 2021: | 12 |
| D. DENUNCIAS QUE INGRESARON EN EL AÑO 2022: | 14 |
| E. HECHOS IRREGULARES | 16 |
| F. AUDITORÍAS PROGRAMADAS PERÍODOS ANTERIORES | 16 |
| F. AUDITORÍAS PROGRAMADAS EN EL PTA 2022 | 18 |
| G. SERVICIOS PREVENTIVOS | 20 |
| H. SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES | 23 |
| III. PROGRAMA DE ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD (PAMC): | 24 |
| IV. LIQUIDACIÓN PRESUPUESTARIA Y MODIFICACIONES | 25 |
| V. EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO | 27 |
| • PERSPECTIVA CLIENTE..... | 28 |
| • PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS..... | 32 |
| • PERSPECTIVA DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO, APRENDIZAJE Y T.I..... | 34 |
| • PERSPECTIVA GESTIÓN (PRESUPUESTARIA)..... | 35 |
| VI CONCLUSIÓN | 36 |
| VII ANEXOS | 39 |

INFORME GESTIÓN ANUAL 2022

AUDITORÍA INTERNA

I. OBJETIVO

Cumplir con el acuerdo N.º 2021-500 del 09 de noviembre 2021, con el cual la Junta Directiva conoce el Plan Estratégico de la Auditoría Interna 2022-2026 y solicita presentar informes trimestrales del Plan Estratégico y Plan de Trabajo Anual (PTA) 2022.

II. AUDITORÍA INTERNA

Este informe tiene como objetivo comunicarle a la Junta Directiva, la gestión realizada, el grado de cumplimiento del PTA 2022, del Plan Estratégico, la cobertura al universo de auditoría, y asuntos relevantes sobre la gestión de todo el equipo de la Auditoría Interna. Responde a los requerimientos establecidos en el artículo 22, inciso g) de la Ley General de Control Interno N.º8292, así como lo establecido en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.

La Auditoría Interna está conformada por seis unidades. Como se muestra en el siguiente cuadro, una de las limitaciones en la ejecución del Plan de Trabajo Anual, fue que algunas áreas tenían plazas vacantes (por jubilación, renuncia, incapacidad o despido).

Cuadro Nro. 1
Detalle de las denuncias admitidas en el 2022 investigadas por Área
al 31 de diciembre 2022

| Área | Ejecutivos Expertos | Ejecutivo Avanzados | Ejecutivo General A y B | Gestores | Total | Ejecutivos expertos-vacantes o con personal incapacitado |
|---------------------------|---------------------|---------------------|-------------------------|----------|----------------|--|
| Pagos y Contratos | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 |
| Tecnología de Información | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 ¹ |
| Auditoría Operativa | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 ² | 0 |

¹ Dos Ejecutivos Expertos estaban incapacitados. Uno de ellos fue despedido, después del debido proceso. Se logró contar con personal interino de abril a diciembre

² Por un tiempo la Ejecutiva Experta del Área de Auditoría Operativa tuvo apoyo de una Especialista, la cual se trasladó al Área de Auditoría Financiera para apoyar a otra Ejecutiva Experta

| Área | Ejecutivos Expertos | Ejecutivo Avanzados | Ejecutivo General A y B | Gestores | Total | Ejecutivos expertos-vacantes o con personal incapacitado |
|--------------------------------|---------------------|---------------------|-------------------------|----------|-----------|--|
| Auditoría Financiera | 4 | 1 | 0 | 0 | 5 | 1 ³ |
| Auditoría Comercialización GAM | 5 ⁴ | 0 | 0 | 1 | 6 | 1 |
| ASADAS y Regionales | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 ⁵ |
| Aseguramiento | 0 | 1 | 2 | 0 | 3 | 0 |
| Abogado | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Auditora Interna | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 |
| Total | 17 | 2 | 3 | 3 | 25 | 4 |

Para poder cumplir con el PTA 2023, el Subauditor Interno debió asumir el seguimiento de las recomendaciones del Área de Asadas y Regionales con el apoyo de un Ejecutivo General de esa Área. Ese Ejecutivo General, fue trasladada temporalmente al Área de Auditoría Operativa y al Área de Administración y Finanzas para apoyar.

La Auditora Interna tuvo que asumir en el I semestre la labor de seguimiento de la Ejecución de PTA 2023, para apoyar al Subauditor Interno. A su vez tuvo, que ser la Encargada de la Auditoría de carácter especial de la Gestión de la Ética y la Integridad, por la falta de plazas en las áreas.

La Auditoría de carácter especial de la Gestión de la Ética y la Integridad se realizó en el primer semestre, con la finalidad de aprovechar las entrevistas con el Presidente y los miembros de Junta Directiva anterior, lo cual atrasó la ejecución de la Autoevaluación de la actividad de la auditoría interna, porque dicho servicio presentó complejidad y existió atrasos en las respuestas por parte de la Administración Activa.

III. EJECUCIÓN DEL PTA-2023 Y DEL PLAN ANUAL OPERATIVO

Con memorando AU-2021-00822 del 30 de setiembre 2021, se remitió el Plan de trabajo correspondiente al 2022. Con el acuerdo N.º2021-201, de fecha 04 de noviembre 2021, fue comunicado y aprobado el PTA 2022.

³ El Área de Auditoría Interna, tuvo una vacante por renuncia de un Ejecutivo Experto, lo que afectó el PTA-2023. Para apoyar el área el Director General del Área de Asadas y Regionales apoyó el Área Administrativa Financiera con la atención de dos denuncias. Por un tiempo la Ejecutiva Experta del Área de Auditoría Financiera tuvo apoyo de una Especialista.

⁴ Una de las plazas de Ejecutivo Experto queda vacante por jubilación. Además, su labor estuvo enfocada con el apoyo del archivo permanente y el archivo de gestión.

⁵ La plaza de Director de Asadas quedó vacante por jubilación.

El PTA del 2022, durante el año tuvo dos modificaciones, las cuales fueron presentadas a la Junta Directiva, para su conocimiento, en cumplimiento con las Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público. La Junta Directiva toma los siguientes acuerdos: 2022-327 (20 de julio 2022) y 2022-476 (13 de octubre 2022).

El PTA 2022 tiene actividades que se dividen en:

- a. Acuerdos pendientes de Junta Directiva (2021 y 2022)
- b. Denuncias pendientes de años anteriores: al 1° de enero 2021, estaban pendientes de atención 18 denuncias. Al cierre 2022, quedaban en proceso tres denuncias.
- c. Denuncias que ingresan en el 2021: 51 denuncias recibidas entre el 01 de enero al 31 de diciembre 2021. Quedaron pendientes denuncias de atención para el 2022.
- d. Denuncias que ingresan al 31 de diciembre 2022. Total 22 denuncias
- e. Hechos irregulares por solicitud de un director de área, la Auditora Interna o la Junta Directiva
- f. Auditorías programadas en el PTA 2021 que se trasladaron para el PTA 2022
- g. Auditorías programadas en el PTA 2022
- h. Servicios preventivos 2022
- i. Programa de Aseguramiento y Mejora de la actividad de la auditoría interna
- j. Seguimiento de recomendaciones. Se programaron para el 2022, tres seguimientos al 100% de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y seguimiento de las recomendaciones de los auditores externos que llegaron a nuestro conocimiento

En los siguientes apartados se detalla la gestión durante el 2022:

A. ACUERDOS PENDIENTES DE JUNTA DIRECTIVA

**Cuadro Nro.2
Detalle de cumplimiento de acuerdos de Junta Directiva
al 31 de diciembre 2022**

| ACUERDO | FECHA COMUNICACIÓN | FECHA DE VENCIMIENTO | DESCRIPCIÓN | CÓDIGO DE SERVICIO | ÁREA | EJECUTADO AI 30-12-2022 |
|--|--|---------------------------------|--|---|---------------------------------|---|
| 2020-260 2021-366 2021-428 2021-454 | 18-08-2020 25-08-2021 30-09-2021 20-10-2021 | 18-11-2020 N/A N/A N/A | Esta Junta Directiva acoge la moción presentada por el director Fabio Vincenzi y acuerda solicitarle a la Auditoría Interna que en el plazo de 3 meses y medio realice una investigación preliminar para determinar la procedencia o no de la contrademanda presentada contra la empresa Acciona Agua por parte de la Unidad Ejecutora PAPS y de cualquier otra observación que surja de la investigación. | ES-02-2020 Auditoría de Carácter Especial Laudo arbitral contra el AyA | Auditoría Financiera | 100% cumplido IRH-001-2021 IRH-002-2021 IRH-003-2021 IRH-004-2021 IRH-008-2021 Con el oficio AU-2022-00204 del 17-02-2022 se da cumplimiento de los acuerdos. Al 31 de diciembre 2022, la Junta Directiva no ha instruido el órgano del procedimiento administrativo disciplinario de la IRH-08-2021, que fuese notificada por esta Auditoría Interna desde el 17-02-2022 con el oficio AU-2022-00203. Es importante que la Junta Directiva, realice un análisis de los resuelto por el Órgano Decisor de los procedimientos para las IRH-001-2021 (en proceso en diciembre), IRH-002-2021, IRH-003-2021 y IRH-004-2021; a partir de lo recomendado por el órgano director del procedimiento administrativo. Es fundamental que la Junta Directiva como máximo jerarca y solicitante de la investigación preliminar por la pérdida de recursos públicos, de seguimiento a lo resuelto. |

| ACUERDO | FECHA COMUNICACIÓN | FECHA DE VENCIMIENTO | DESCRIPCIÓN | CÓDIGO DE SERVICIO | ÁREA | EJECUTADO AI 30-12-2022 |
|----------|--------------------|----------------------|---|--|----------------------|---|
| | | | | | | |
| 2021-062 | 11-02-2021 | | Esta Junta Directiva conoce y aprueba la moción presentada por la directora Yolanda Acuña Castro y acuerda: 1. Solicitar a la Auditoría Interna que realice un estudio especial de eficiencia, eficacia, economía y efectividad de los diferentes programas de inversión que se han ejecutado en los últimos cinco años en el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA), en el cual se evalúe la inversión pública ejecutada en las unidades ejecutoras y áreas encargadas de la inversión de proyectos de construcción, dando un especial énfasis en los costos reales de los proyectos y las razones por las cuales existen variaciones. Para lo cual se le solicita a la Auditoría Interna que en el plazo de dos semanas establezca e informe a este despacho la metodología y plazos para abordar este requerimiento. | ES-02-2021 Auditoría de Carácter Especial de la eficacia de los diferentes programas de inversión que se han ejecutado en los últimos 5 años. (AJD-2021-62 de 09/02/2021) | Auditoría Financiera | 100% cumplido El informe final ICI-2022-04 fue remitido mediante el memorando AU-2022-00838 del 06 de julio 2022. Con el Acuerdo No. 2022-360 del 05 de agosto 2022, la Junta Directiva da por conocido el informe ICI-2022-04. |
| 2021-317 | 28-07-2021 | N/A | Conoce esta Junta Directiva la solicitud de reestructuración parcial para la Auditoría Interna, remitido con el memorando N.º AU-2021-00416 y acuerda: 1. Trasladar el memorando N.º AU-2021-00416 a la Comisión de Reestructuración | PAMC-01 PAMC-02 PAMC-03 | Auditora Interna | 100% cumplido (en espera de lo que resuelva el Ministerio de Planificación y Con el AU-2022-01207 del 06 de octubre 2022, se remite para aprobación de la Junta Directiva la reorganización administrativa parcial de AyA, específicamente de la Auditoría Interna. |

| ACUERDO | FECHA COMUNICACIÓN | FECHA DE VENCIMIENTO | DESCRIPCIÓN | CÓDIGO DE SERVICIO | ÁREA | EJECUTADO AI 30-12-2022 |
|-----------------|--------------------|----------------------|---|--|----------------------------------|---|
| | | | <p>para que sea incorporada la solicitud en el proceso de reestructuración institucional.</p> <p>2. Solicitar a la Dirección de Gestión de Capital Humano que valore la procedencia de un Manual de Clases independiente de la administración activa para la Auditoría Interna.</p> <p>3. En caso de que el proceso de reestructuración institucional no sea aprobado antes del 31 de diciembre 2021, la Presidencia Ejecutiva valorará un proceso de reestructuración parcial para la Auditoría Interna, y presentará los requerimientos que sean necesarios ante MIDEPLAN</p> | | | <p>La Junta Directiva conoció en la sesión ordinaria No. 2022-49 del 18-10-2022 la propuesta de la Auditoría Interna y aprobado con el acuerdo No. 2022-490 del 19 de octubre de 2022.</p> <p>La Gerencia General con el oficio GG-2022-04332 del 07 de noviembre 2022, emite al Ministro de Ambiente y Energía la reorganización parcial para contar con el aval respectivo.</p> <p>Con el GG-2022-04626 del 01 de diciembre 2022, la Gerencia General autoriza a la Dirección de Planificación Estratégica la remisión de la reestructuración parcial a Mideplan.</p> |
| 2021-500 | 9-11-2021 | 30-03-2022 | <p>La Junta Directiva conoce el Plan Estratégico de la Auditoría para el quinquenio 2022-2026 y acuerda solicitar a la Auditoría Interna presentar informes trimestrales del Plan Estratégico y plan anual de trabajo 2022.</p> | PAMC-21 | Toda la Auditoría Interna | <p>100% cumplido III trimestre</p> <p>Con el memorando AU-2022-00416 del 21 de abril 2022 se presentan el Informe de Gestión I Trimestre 2022.</p> <p>Con el memorando AU-2022-00833 del 06 de julio 2022 se presentan el Informe de Gestión II Trimestre 2022.</p> <p>Con el memorando AU-2022-01190 del 04 de octubre de 2022, se remite el Informe de Gestión III Trimestre 2022.</p> |
| 2022-56 | 16-02-2022 | N/A | <p>Seguimiento al acuerdo No. 2021-317</p> <p>Solicitar a la Auditoría Interna coordinar con la Dirección de Gestión del Capital Humano la actualización de las funciones y perfiles de los puestos que la conforman, para que estén acorde con la realidad y necesidad de la Auditoría Interna conforme las mejores</p> | PAMC-01 PAMC-02 PAMC-03 | Auditoría Interna | <p>90% cumplido</p> <p>Queda pendiente la aprobación de parte de la Junta Directiva</p> <p>Con el AU-2022-01232 del 13 de octubre de 2022, se remite a la Dirección Gestión Capital Humano la propuesta de modificación del Manual de cargos.</p> |

| ACUERDO | FECHA COMUNICACIÓN | FECHA DE VENCIMIENTO | DESCRIPCIÓN | CÓDIGO DE SERVICIO | ÁREA | EJECUTADO AI 30-12-2022 |
|------------------------------------|--------------------------|----------------------|--|--------------------|--|--|
| | | | prácticas y perfiles profesionales que correspondan. | | | |
| 2022-148 | 06-04-2022 | N/A | Solicitar a la Auditoría Interna corroborar con la Dirección Jurídica la información del apartado 2.3, sobre el estado de seguimiento a las relaciones de hechos correspondientes a los años 2014 y 2018. | SE-2022-02 | Auditora Interna | 100% cumplido Se efectuó el II seguimiento al estado de las recomendaciones, relaciones de hecho y denuncia penal del 18 al 29 de julio 2022. La minuta de la reunión sostenida con la Dirección Jurídica fue remitida con el AU-2022-01012 del 12 de agosto de 2022, en el anexo No. 2 del informe de seguimiento SE-2022-02. Se efectuó el III seguimiento al estado de las recomendaciones, relaciones de hecho y denuncia penal del 01 al 15 de diciembre de 2022. La reunión sostenida con la Dirección Jurídica se efectuó el 20 de diciembre de 2022. |
| 2022-301 2022-361 | 06-07-2022 04-08-2022 | N/A | Solicitar a la Auditoría Interna que realice una investigación preliminar del proceso de licitación 2021LN-000003-0021400001 "Servicios de Centro de Contactos para atención Omnicanal de Usuarios de AyA" a efectos de que se determine si existen elementos suficientes para la apertura de un procedimiento administrativo disciplinario a quienes se determinen como presuntos responsables por los incumplimientos durante este proceso. Se deberá informar al órgano colegiado el plazo requerido para cumplir con esta solicitud. | HI-2022-01 | Auditoría Comercial Metropolitana | 33% cumplido Con el memorando AU-2022-00840 del 08 de julio 2022, se emite respuesta a la Junta Directiva indicándole: "una vez que el área de Auditoría Comercial GAM concluya la investigación de una denuncia en proceso y las auditorías programadas (una de ella en proceso) se continuará con la investigación solicitada por la Junta Directiva, con el Acuerdo No.2022-301." Con el acuerdo No. 2022-361 del 04 de agosto 2022, la Junta Directiva solicita establecer un plazo preliminar para atender la solicitud planteada con el acuerdo N.º 2022-301. Con el AU-2022-01041 del 24 de agosto 2022, se le comunica "se estima iniciar en octubre 2022, |

| ACUERDO | FECHA COMUNICACIÓN | FECHA DE VENCIMIENTO | DESCRIPCIÓN | CÓDIGO DE SERVICIO | ÁREA | EJECUTADO AI 30-12-2022 |
|-----------------|--------------------|----------------------|---|--------------------|-------------------------|---|
| | | | | | | salvo que ingresen una cantidad de denuncias, que en cumplimiento al principio de oportunidad se deban atender". La investigación fue asignada a la Auditoría Comercial Metropolitana el 20 de octubre 2022, con el código HI-2022-01 , la investigación se encuentra en proceso. |
| 2022-317 | 21-07-2022 | N/A | Traslado de denuncia | N/A | Auditora Interna | 100% cumplida No procede el traslado en el tanto existe una comisión investigadora instruida desde el 2021 por la Gerencia General. El nombramiento fue ratificado por la Junta Directiva. Se da por atendido el acuerdo con el oficio AU-2022-00892 del 22 de julio de 2022. |
| 2022-344 | 04-08-2022 | 25-08-2022 | Solicitud de criterio | N/A | Auditora Interna | 100% cumplida Con el PRE-UCI-2022-00137, del 25 de agosto del 2022 Control Interno remite el análisis conjunto realizado por Control Interno y la Auditoría Interna. |
| 465 | 13-10-22 | | Solicitud de criterio sobre informe enviado por la Comisión de Investigación Preliminar sobre la denuncia planteada en el oficio LCA-068-2021 | N/A | Auditora Interna | Con el AU-2022-01253 del 20 de octubre de 2022, comunica a la Junta Directiva que la Auditoría Interna no pudo emitir el criterio solicitado con el AN-2022-465, conforme lo que norman los Lineamientos generales para el análisis de presuntos Hechos Irregulares emitidos por la Contraloría General de la República. Además, para futuras peticiones de la Junta Directiva, que puede implicar una modificación del Plan de Trabajo Anual 2023, se consideren que la solicitud debe estar debidamente fundamentada, en busca del beneficio institucional y hacerse, en lo posible, de |

| ACUERDO | FECHA COMUNICACIÓN | FECHA DE VENCIMIENTO | DESCRIPCIÓN | CÓDIGO DE SERVICIO | ÁREA | EJECUTADO AI 30-12-2022 |
|---------|--------------------|----------------------|-------------|--------------------|------|--|
| | | | | | | <p>manera oportuna para no afectar el plan de trabajo en ejecución. La eventual modificación del plan de trabajo de la Auditoría Interna a solicitud de la Administración Activa también debe justificarse en la información que brinde el Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI), de tal forma que nos permita valorar la modificación del Plan de Trabajo Anual, a partir del recurso humano dotado por el máximo jerarca a la Auditoría Interna.</p> |

B. DENUNCIAS PENDIENTES DE AÑOS ANTERIORES

Al 1° de enero del 2021, estaban pendientes de atención 18 denuncias, una de ellas solamente faltaba el cierre y su expediente.

Cuadro Nro.3
Detalle de ejecución denuncias años anteriores
al 31 de diciembre 2022

| Área | Proceso | Cerradas⁶ | Total |
|--------------------------------|----------------|-----------------------------|--------------|
| Pagos y Contratos | 0 | 3 | 3 |
| Tecnología de Información | 0 | 2 | 2 |
| Auditoría Operativa | 0 | 2 | 2 |
| Auditoría Financiera | 0 | 1 | 1 |
| Auditoría Comercialización GAM | 0 | 5 | 5 |
| Regional y ASADAS | 0 | 2 | 2 |
| Abogado | 0 | 2 | 2 |
| Subauditor ⁷ | 0 | 1 | 1 |
| Total | 0 | 18 | 18 |

Al 31 de diciembre 2022, se investigaron todas las denuncias pendientes de períodos anteriores.

C. DENUNCIAS QUE INGRESARON EN EL AÑO 2021:

Al 31 de diciembre 2022, el estado de investigación de las 51 denuncias que ingresaron en el 2021 es el siguiente:

⁶ Se realiza la investigación hasta la emisión del producto (relación de hechos, denuncia penal o desestimación)

⁷ Documentar el cierre, sin investigación.

Cuadro Nro. 4
Estado de las denuncias que ingresaron en el 2021
al 31 de diciembre 2022

| Detalle | Cantidad |
|----------------------|-----------|
| Cerradas | 29 |
| Traslado | 21 |
| En proceso | 0 |
| Sin iniciar | 0 |
| Archivo ⁸ | 1 |
| Total | 51 |

A continuación, del total de las denuncias cerradas y en proceso, se realiza el detalle por área:

Cuadro Nro. 5
Detalle de las denuncias admitidas en el 2021 investigadas por Área
al 31 de diciembre 2022

| Área | Proceso | Cerradas ⁹ | Archivo | Total |
|--------------------------------|---------|-----------------------|---------|-------|
| Pagos y Contratos | 0 | 5 | | 5 |
| Tecnología de Información | 0 | 0 | | 0 |
| Auditoría Operativa | 0 | 1 | | 1 |
| Auditoría Financiera | 0 | 5 | | 5 |
| Auditoría Comercialización GAM | 0 | 3 | | 3 |
| ASADAS y Regionales | 0 | 0 | | 0 |
| Abogado | 0 | 10 | | 10 |
| Subauditor ¹⁰ | 0 | 1 | | 1 |

⁸ Realmente no corresponde a una denuncia, sino a una solicitud de realizar una auditoría en una asada, pero la Presidencia en el 2021, conformó comisiones para apoyar a la Asada en forma conjunta con la Subgerencia Delegados.

⁹ Se realiza la investigación hasta la emisión del producto (relación de hechos, denuncia penal o desestimación)

¹⁰ Por la pensión del Director del Área de ASADAS y Regionales, el Subauditor está apoyando y el resto de área las denuncias de esta Área

| Área | Proceso | Cerradas ⁹ | Archivo | Total |
|------------------|----------|-----------------------|----------|-----------|
| Auditora Interna | 0 | 4 | 1 | 5 |
| Total | 0 | 29 | 1 | 30 |

D. DENUNCIAS QUE INGRESARON EN EL AÑO 2022:

Al 31 de diciembre 2022 la Auditoría Interna había recibido 26 denuncias. De las 15 denuncias admitidas, 5 están en proceso de investigación.

Cuadro Nro. 6
Estado de las denuncias que ingresaron en el 2022
al 31 de diciembre 2022

| Detalle | |
|--------------|-----------|
| Cerradas | 8 |
| Traslado | 11 |
| En proceso | 5 |
| Sin iniciar | 2 |
| Total | 26 |

A partir del 1 de octubre todo el personal de la Auditoría Interna tenía auditorías o investigaciones de denuncias, por lo que no podrá atender más denuncias en el año 2022.

Cuadro Nro. 7
Detalle de las denuncias admitidas en el 2022 investigadas por Área
al 31 de diciembre 2022

| Área | Proceso | Cerradas | Sin iniciar | Traslado | Total |
|--------------------------------|---------|----------|-------------|----------|-------|
| Pagos y Contratos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Tecnología de Información | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Auditoría Operativa | 2 | 5 | 1 | 0 | 8 |
| Auditoría Financiera | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Auditoría Comercialización GAM | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |

| Área | Proceso | Cerradas | Sin iniciar | Traslado | Total |
|--------------------------|----------|----------|-------------|-----------|-----------|
| ASADAS y Regionales | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Abogado | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Subauditor ¹¹ | 0 | 0 | 0 | 11 | 11 |
| Auditora Interna | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Total | 5 | 8 | 2 | 11 | 26 |

Cuadro Nro. 8
Informes emitidos por investigación de denuncias
al 31 de diciembre 2022

| Área | Relación de Hechos | Denuncia Penal | Total |
|--------------------------------|--|----------------|----------|
| Pagos y Contratos | IRH-2022-02 IRH-2022-03 | 0 | 2 |
| Tecnología de Información | 0 | 0 | 0 |
| Auditoría Operativa | IRH-2022-01 | IDP-2022-003 | 2 |
| Auditoría Financiera | IRH-2022-08 | IDP-2022-001 | 2 |
| Auditoría Comercialización GAM | IRH-2022-04 IRH-2022-05 IRH-2022-06 IRH-2022-07 | 0 | 4 |
| ASADAS y Regionales | 0 | 0 | 0 |
| Ejecutivo Experto en Derecho | 0 | IDP-2022-002 | 1 |
| Total | 8 | 3 | 1 |

¹¹ Por la pensión del Director del Área de ASADAS y Regionales, el Subauditor está apoyando y el resto de área las denuncias de esta Área, hasta el nombramiento del nuevo Director.

E. HECHOS IRREGULARES

El Área de Auditoría de Tecnología de Información, solicitó la apertura de la investigación preliminar por presuntas irregularidades en una contratación administración. La Auditora Interna realiza la apertura de la investigación con el código HI-02-2022. La investigación fue realizada por la Ing. Sayra Rojas Ríos quien la desestimó, a partir del criterio emitido por un ente externo.

F. AUDITORÍAS PROGRAMADAS PERÍODOS ANTERIORES

**Cuadro Nro.9
Avance de las auditorías programadas de años anteriores que se trasladaron al PTA 2022
al 31 de diciembre 2022**

| Código | Nombre de la Auditoría | Área de Auditoría | Estado de ejecución |
|------------|--|-------------------|--|
| ES-03-2020 | Auditoría de la contratación de servicios en la actividad de conserjería de la Región Pacífico Central. El estudio se encuentra en fase de examen. Se debe realizar gira para actualizar pruebas de campo. | Pagos y Contratos | 67% Actividad de planificación Se está ejecutando como parte de la auditoría ES-02-2022. Ya se realizó el análisis de la contratación y se espera a emitir el informe |
| ES-05-2020 | Auditoría de los recursos provenientes del Programa de Asignaciones Familiares. (2019 y 2020) | Financiera | 100% ICI-2022-001 Emitido con el oficio AU-2022-00323 del 29-03-2022 |
| ES-01-2021 | Auditoría de carácter especial para validar los procedimientos de contrataciones administrativas realizadas para obras y proyectos del cantón de Coto Brus (área de pagos y contratos) ¹² | Pagos y Contratos | 40% Actividad de planificación Se está ejecutando como parte de la auditoría ES-02-2022 |
| ES-03-2021 | Auditoría de los avances presupuestarios y físicos, además de la rentabilidad y algunas cuentas del programa de agua no contabilizada y mejoramiento RANC-EE. | Financiera | 100% ICI-2021-002 |

¹² Esta auditoría se abrió en el 2021 por un requerimiento de la Presidencia. No fue posible realizarla porque el Área de Pagos y Contratos no contaba con personal.

| Código | Nombre de la Auditoría | Área de Auditoría | Estado de ejecución |
|-------------------|--|---|---|
| | | | La conferencia final fue realizada el 18-03-2022 y el informe final se remitió con el oficio AU-2022-00470 del 18-05-2022 a la Junta Directiva y el oficio AU-2022-00471 del 6 de mayo del 2022 a la Gerencia General y la Unidad Ejecutora |
| ES-05-2021 | Auditoría de los avances presupuestarios y físicos, además de algunas cuentas del programa de agua potable y saneamiento financiado por el JBIC-BID. | Financiera | 95% Con el oficio se remitió el informe borrador. Solamente queda pendiente de emisión el informe final, que no recibió observaciones de la Administración Activa |
| ES-06-2021 | Auditoria en las contrataciones administrativas tramitadas en el Plantel Tanques del Sur (Sujeto a contar con el nuevo personal). | Pagos y Contratos | 40% Actividad de planificación Se está ejecutando como parte de la auditoría ES-02-2022 |
| ES-10-2021 | Auditoria del análisis de las conexiones fraudulentas en la Región Central Oeste. | Comercial Metropolitana | 0% Por la cantidad de denuncias que está ingresado en el 2022 se trasladará para el 2023 |
| ES-09-2021 | Auditoria de Carácter Especial de los Sistemas de Comercialización (Sistema OPEN y otros). | Tecnologías de Información Contraloría General de la República | 100% la parte de la Auditoría Interna en el 2021%¹³ ICI-2021-004 (07-12-2021) La Contraloría General de la República comunicó que lo van a efectuar en el año 2023 |

¹³ Para el 2023 se espera realizar la auditoría del Sistema Open, por parte de la Contraloría General de la República, con el apoyo de la Auditoría Interna.

F. AUDITORÍAS PROGRAMADAS EN EL PTA 2022

Cuadro Nro.10
Avance de las auditorías programadas en el 2022
al 31 de diciembre 2022

| Código | Nombre Auditoría | Área de Auditoría | Estado de ejecución |
|-------------------|--|-----------------------------|--|
| ES-01-2022 | Auditoría de carácter especial para evaluar el sistema STAR-H (DE-05-2020). | Auditoría de T.I. | 100% ICI-2021-006 |
| ES-02-2022 | Auditoría de carácter especial para una muestra de contrataciones directas adjudicadas en el periodo 2021 (se incluye Tanques del Sur y San Vito). | Auditoría Pagos y Contratos | 40% |
| ES-03-2022 | Auditoría de carácter especial para evaluar el Plan Estratégico de Tecnologías de Información, el avance de planificación de proyectos del portafolio de TI y el Marco de tecnología y gobernanza. | Auditoría de T.I. | 40% ¹⁴ Se encuentra en la actividad de examen |
| ES-04-2022 | Auditoría de carácter especial del subproceso de la verificación del estado de la micro medición. | Auditoría Comercial | 100% Informe ICI-2022-007 |
| ES-05-2022 | Auditoría de carácter especial para evaluar la eficacia de los proyectos con recursos provenientes del Programa de Asignaciones Familiares. (2021). | Auditoría Financiera | Se traslada para el 2023 ¹⁵ |
| ES-06-2022 | Auditoría de carácter especial para evaluar la eficacia de los proyectos con recursos provenientes del BCIE. | Auditoría Financiera | Se traslada para el 2023 |
| ES-07-2022 | Auditoría financiera para evaluar la capitalización de las obras en proceso durante el año 2020. | Auditoría Financiera | Se traslada para el 2023 |
| ES-08-2022 | Auditoría de carácter especial para evaluar el Proceso de Atención de Incidencias y soporte que realiza Tecnologías de Información, a las dependencias Institucionales. | Auditoría de T.I. | Se traslada para el 2023 |
| ES-09-2022 | Evaluación de seguimiento informático (Antivirus, Firewall). | Auditoría de T.I. | Se traslada para el 2023 |
| ES-10-2022 | Auditoría de la ética. | Aseguramiento de calidad | 100% ICI-2021-005 |

¹⁴ El desarrollo de esta auditoría de carácter especial se ha visto afectada por la incapacidad de un funcionario.

¹⁵ Con el oficio AU-2022-00816 se comunica a la Junta Directiva la modificación del PTA 2022. Posteriormente, se le informará a la Contraloría General de la República

Cuadro Nro. 11
Informes de Control Interno
al 31 de diciembre 2022

| Área | Número | Auditoría | Total |
|----------------------------------|--------------|--|----------|
| Pagos y Contratos | 0 | | 0 |
| Tecnología de Información | ICI-2022-006 | ES-01-2022: Auditoría de carácter especial para evaluar el sistema STAR-H (DE-05-2020) | 1 |
| Auditoría Operativa | 0 | | 0 |
| Auditoría Financiera | ICI-2022-001 | ES-05-2020: Auditoría de carácter especial al “Programa de suministro de agua potable a las comunidades rurales financiados con recursos provenientes de la dirección social y asignaciones familiares para los años 2019 y 2020” | 4 |
| | ICI-2022-002 | ES-03-2021: Auditoría de carácter especial del proyecto reducción de agua no contabilizada y optimización de la eficiencia energética para los años 2020 y 2019 | |
| | ICI-2022-004 | ES-02-2021: Auditoría de carácter especial para evaluar la efectividad de los procesos institucionales de dirección, control y valoración del riesgo en los procesos de dirección de portafolio, dirección de programas y dirección de proyectos, para asegurar la eficacia en los proyectos. | |
| | ICI-2022-008 | ES-05-2022: Auditoría de carácter especial en la unidad ejecutora programa agua potable y saneamiento ¹⁶ . | |
| Auditoría Comercialización GAM | ICI-2022-003 | ES-08-2021: Auditoría de carácter especial para evaluar los subprocesos: gestión de la facturación de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario e hidrantes; control de calidad de la facturación, así como la aplicación del transitorio aprobado mediante an-2021-154 y su modificación | 2 |
| | ICI-2022-07 | ES-04-2022: Auditoría de carácter especial para evaluar los procesos de planificación, gestión de compras, aprovisionamiento de insumos e investigación y desarrollo atinentes al estado de la micromedicación | |
| ASADAS y Regionales | 0 | | 0 |
| Aseguramiento y Auditora Interna | ICI-2022-005 | ES-10-2022: Auditoría de carácter especial de la ética en la gestión pública e integridad | 1 |
| Total | | | 8 |

¹⁶ Se emitió en diciembre el informe borrador. En la tercera semana de enero del 2023, se emitirá el definitivo.

G. SERVICIOS PREVENTIVOS

A. Servicios preventivos:

Los servicios preventivos incluyen la asesoría, advertencia y autorización de libros (actas y contables).

- Servicios de Asesoría: El auditor interno debe asesorar oportunamente al Jerarca en materia de su competencia, sin perjuicio de las asesorías, que en esa materia a criterio del auditor correspondan a otros niveles de la organización, con el propósito de fortalecer el sistema de control interno institucional. Con el servicio preventivo de asesoría se provee a la Administración Activa criterios, opiniones, sugerencias, consejos y observaciones en asuntos que pertenecen estrictamente a nuestro ámbito de acción, que le permite fortalecer la toma de decisiones y la administración de riesgos.

Cuadro Nro. 12
Informes de asesorías
al 31 de diciembre 2022

| Código | Fecha | Oficio | Asunto |
|-------------|------------|--------------|---|
| AS-2022-001 | 25-01-2022 | AU-2022-0072 | Dietas miembros de la Junta Directiva |
| AS-2022-002 | 28-06-2022 | AU-2022-0815 | Modificación artículo 22 del Reglamento de la Junta Directiva, Presidencia Ejecutiva, y Órgano Gerencial de AyA |

- Servicios de Advertencia: La Auditoría Interna debe advertir a los Órganos Pasivos que fiscaliza, incluyendo al Jerarca, sobre las posibles consecuencias de determinadas conductas o decisiones cuando sean de su conocimiento. El servicio de advertencia alerta a la Administración Activa de posibles consecuencias de asuntos que llegan a conocimiento de la Auditoría Interna, sobre conductas u omisiones que podría exponer a la institución a un riesgo. Las advertencias emitidas en el **periodo 2022** son:

Cuadro Nro. 13
Informe de advertencias emitidas por investigación de denuncias
al 31 de diciembre 2022

| Código | Fecha | Oficio | Asunto |
|---------------------------|------------|---------------|--|
| AD-2022-01 | 18-03-2022 | AU-2022-00283 | Problemas de facturación |
| AD-2022-02 | 11-03-2022 | AU-2022-00269 | Los proyectos de sistemas de información corresponden a proyectos de inversión pública |
| AD-2022-03 | 21-03-2022 | AU-2022-00269 | Mejoras al proceso de reclutamiento y selección de personal |
| AD-2022-04 | 18-04-2022 | AU-2022-00397 | Advertencia del fondo de caja chica Cantonal de Cañas |
| AD-2022-05 | 18-05-2022 | AU-2022-00513 | Investigación de presuntos hechos irregulares en la gestión del traslado de la plaza Nro. 2916 a cargo de la Dirección de Gestión de Capital Humano |
| AD-2022-06 | 03-06-2022 | AU-2022-00560 | Control Interno en la ASADA Barrio San José Norte, San José Sur y parte de Santa Eulalia de Atenas. Destinatario: Junta Directiva de la ASADA |
| AD-2022-07 | 03-06-2022 | AU-2022-00561 | Control Interno en la ASADA Barrio San José Norte, San José Sur y parte de Santa Eulalia de Atenas. Destinatario: Subgerencia Gestión Sistema Delegados |
| AD-2022-08 | 29-06-2022 | AU-2022-00817 | Por el incumplimiento al guardo de las previsiones contenidas en los numerales 8 de la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, Nro. 8422 y el artículo 6 de la Ley General de Control Interno Nro. 8292 |
| AD-2022-009 | 12.07.2022 | AU-2022-00856 | Valoración del riesgo de los proyectos de inversión pública |
| AD-0022-010 | 22.07.2022 | AU-2022-00893 | Confidencial (denuncia presentada a la Junta Directiva) |
| AD-0022-011 | 25.08.2022 | AU-2022-01044 | Bloque de legalidad para celebrarse virtualmente las sesiones de Junta Directiva (Advertencia N.º 2022-011) |
| AD-2022-012 ¹⁷ | 14.09.22 | AU-2022-01129 | "Servicio integral de modernización de la plataforma tecnológica de acueductos y alcantarillados" y proyecto RANC-EE |
| AD-2022-013 | 07.11.22 | AU-2022-01310 | Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunes (Asada) de Tierra Blanca de Cartago |

¹⁷ Participaron las áreas: Comercialización GAM, Administrativo Financiero y Tecnología de Información

- Autorización de Libros: La Auditoría Interna realiza la apertura y cierre de libros de aquellos procesos de trabajo de su competencia, conforme la norma respectiva o criterio de conveniencia de la Administración de esta Dirección, lo que permite fortalecer el sistema de control interno. Durante el año 2022, se efectuaron ocho servicios de autorización: ocho aperturas y siete cierres. A continuación, se incluye una imagen del Sistema para control de actas digitales (SICAD):

Cuadro Nro. 14
Autorización de libros efectuadas
al 31 de diciembre 2022

| | PK | Cantidad Actas | Libro | Fecha creación | Fecha cierre | Responsable | Estado | Activo |
|--------------------------|--|----------------|--------------|----------------|--------------|------------------------------|---------|--------|
| <input type="checkbox"/> |  24 | 8 | LAD-2023-001 | 12/01/2023 | | KAREN LORENA ESPINOZA VINDAS | Abierto | Si |
| <input type="checkbox"/> |  23 | 8 | LAD-2022-008 | 17/11/2022 | 12/01/2023 | KAREN LORENA ESPINOZA VINDAS | Cerrado | Si |
| <input type="checkbox"/> |  22 | 8 | LAD-2022-007 | 21/10/2022 | 17/11/2022 | KAREN LORENA ESPINOZA VINDAS | Cerrado | Si |
| <input type="checkbox"/> |  21 | 8 | LAD-2022-006 | 23/08/2022 | 21/10/2022 | KAREN LORENA ESPINOZA VINDAS | Cerrado | Si |
| <input type="checkbox"/> |  20 | 8 | LAD-2022-005 | 18/07/2022 | 23/08/2022 | KAREN LORENA ESPINOZA VINDAS | Cerrado | Si |
| <input type="checkbox"/> |  19 | 8 | LAD-2022-004 | 24/05/2022 | 18/07/2022 | KAREN LORENA ESPINOZA VINDAS | Cerrado | Si |
| <input type="checkbox"/> |  18 | 8 | LAD-2022-003 | 01/04/2022 | 24/05/2022 | KAREN LORENA ESPINOZA VINDAS | Cerrado | Si |
| <input type="checkbox"/> |  17 | 8 | LAD-2022-002 | 24/02/2022 | 01/04/2022 | KAREN LORENA ESPINOZA VINDAS | Cerrado | Si |
| <input type="checkbox"/> |  16 | 8 | LAD-2022-001 | 24/01/2022 | 24/02/2022 | KAREN LORENA ESPINOZA VINDAS | Cerrado | Si |

También se efectuó el cierre del tomo número N.º25 del Libro de Actas de la Junta Administradora del Fondo de Ahorro Retiro y Garantía del AyA.

H. SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

Durante el período 2022 se efectuaron tres seguimientos, como a continuación se detalla:

Cuadro Nro. 15
Informes de seguimiento
al 31 de diciembre 2022

| Código | Fecha | Oficio | Asunto | Plazo |
|------------|--------------------------|------------------------------|-----------------|-----------------------------|
| SE-01-2022 | 11-03-2022 01-04-2022 | AU-2022-0268 AU-2022-0352 | I Seguimiento | 31 enero al 11 febrero 2022 |
| SE-02-2022 | 12-08-2022 | AU-2022-01012 | II Seguimiento | 18 al 29 de julio 2022 |
| SE-03-2022 | 19-01-2023 | AU-2023-00034 | III Seguimiento | 01 al 15 de diciembre 2022 |

Durante el seguimiento todo el personal de la Auditoría Interna colabora en el proceso, para asegurar que se cubran el 100% de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y los servicios de advertencia.

También se realiza el seguimiento de las recomendaciones dadas por los auditores externos. En el III seguimiento se dio seguimiento a las disposiciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y se comunica el seguimiento de las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República.

En los informes de seguimiento se dan recomendaciones al máximo jerarca para asegurar la mejora del componente de monitorio del sistema de control interno. Es fundamental que el máximo jerarca, asegure que las recomendaciones de la Auditoría Interna y los entes fiscalizadores externos se cumplan para la mejora de los procesos y aseguran el cumplimiento del bloque de legalidad y las sanas prácticas.

III. PROGRAMA DE ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD (PAMC):

Las Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público (NEAISP), disponen que el auditor interno debe desarrollar, aplicar, mantener y perfeccionar un programa de aseguramiento de la calidad que cubra todos los aspectos de la actividad de Auditoría Interna. Como parte del programa de aseguramiento de la calidad, las auditorías internas deben ejecutar evaluaciones periódicas internas y externas.

**Cuadro N.º 16
Detalle de las actividades del programa aseguramiento y mejora de la calidad
al 31 de diciembre 2022**

| CÓDIGO | PROYECTO | EJECUTADA | EN EJECUCIÓN | PENDIENTE |
|----------------|---|-----------|--------------|-----------|
| PAMC-01 | Actualizar el Reglamento de Organización y Funcionamiento | X | | |
| PAMC-02 | Dar seguimiento a las iniciativas del Plan Estratégico Auditoría Interna | X | | |
| PAMC-03 | Actualizar Universo de fiscalización y riesgos | X | | |
| PAMC-04 | Formular la Planificación Anual y Presupuesto | X | | |
| PAMC-05 | Autoevaluación interna de calidad | X | | |
| PAMC-07 | Efectuar la valoración de riesgos de los procesos del macroproceso de fiscalización (Sevri) | X | | |
| PAMC-08 | Actualizar el Código de ética ¹⁸ | | X | |
| PAMC-09 | Actualizar Procedimientos | X | | |
| PAMC-10 | Actualizar Formularios | X | | |
| PAMC-11 | Presentar Informes de gestión | X | | |
| PAMC-12 | Ejecutar el Plan de desarrollo profesional (capacitación) | X | | |
| PAMC-13 | Formulación Plan desarrollo profesional | X | | |
| PAMC-14 | Inducción de personal | X | | |
| PAMC-15 | Control de activo fijo de la unidad | | | X |

¹⁸ Se realizó la revisión del Código, pero se espera contar con la formalización del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad de la Auditoría Interna en el 2023

| CÓDIGO | PROYECTO | EJECUTADA | EN EJECUCIÓN | PENDIENTE |
|----------------|--|-----------|--------------|-----------|
| PAMC-16 | Actualización sitio WEB | X | | |
| PAMC-17 | Archivo de gestión | X | | |
| PAMC-18 | Archivo permanente ¹⁹ | | X | |
| PAMC-19 | Sistematizar los indicadores Evaluación de desempeño y efectuar la evaluación de desempeño | X | | |
| PAMC-20 | Sistematizar los indicadores mensuales de ejecución del Plan Anual y Plan Estratégico | X | | |
| PAMC-21 | Evaluaciones trimestrales Plan Anual Operativo | X | | |
| PAMC-22 | Informe de gestión 2021 de la Auditoría Interna | X | | |

IV. LIQUIDACIÓN PRESUPUESTARIA Y MODIFICACIONES

Con el AU-2021-00327 del 18 de mayo 2021, se remite a la Junta Directiva el plan anual operativo y presupuesto 2022 para la Auditoría Interna y se toma el acuerdo No. 2021-236 comunicado el 27 de mayo 2022, con la aprobación de presupuesto 2022.

Es necesario destacar que, la Administración Activa realizó un recorte del presupuesto aprobado por la Junta Directiva, por la regla fiscal. El recorte fue de un total de ¢30.000.000.00.

Sin embargo, ese recorte debió ser analizado en forma conjunta por la Auditoría Interna y la Junta Directiva, a partir de los que norma el artículo 27 de la Ley General de Control Interno.

En el plan anual operativo se incluyen las tareas que nos llevarán a cumplir con las metas establecidas, por tanto, en el siguiente cuadro se presenta la ejecución presupuestaria al primer trimestre:

¹⁹ Se alistó la plataforma y queda por establecer un índice para cada tema de la Administración Activa y la Auditoría Interna

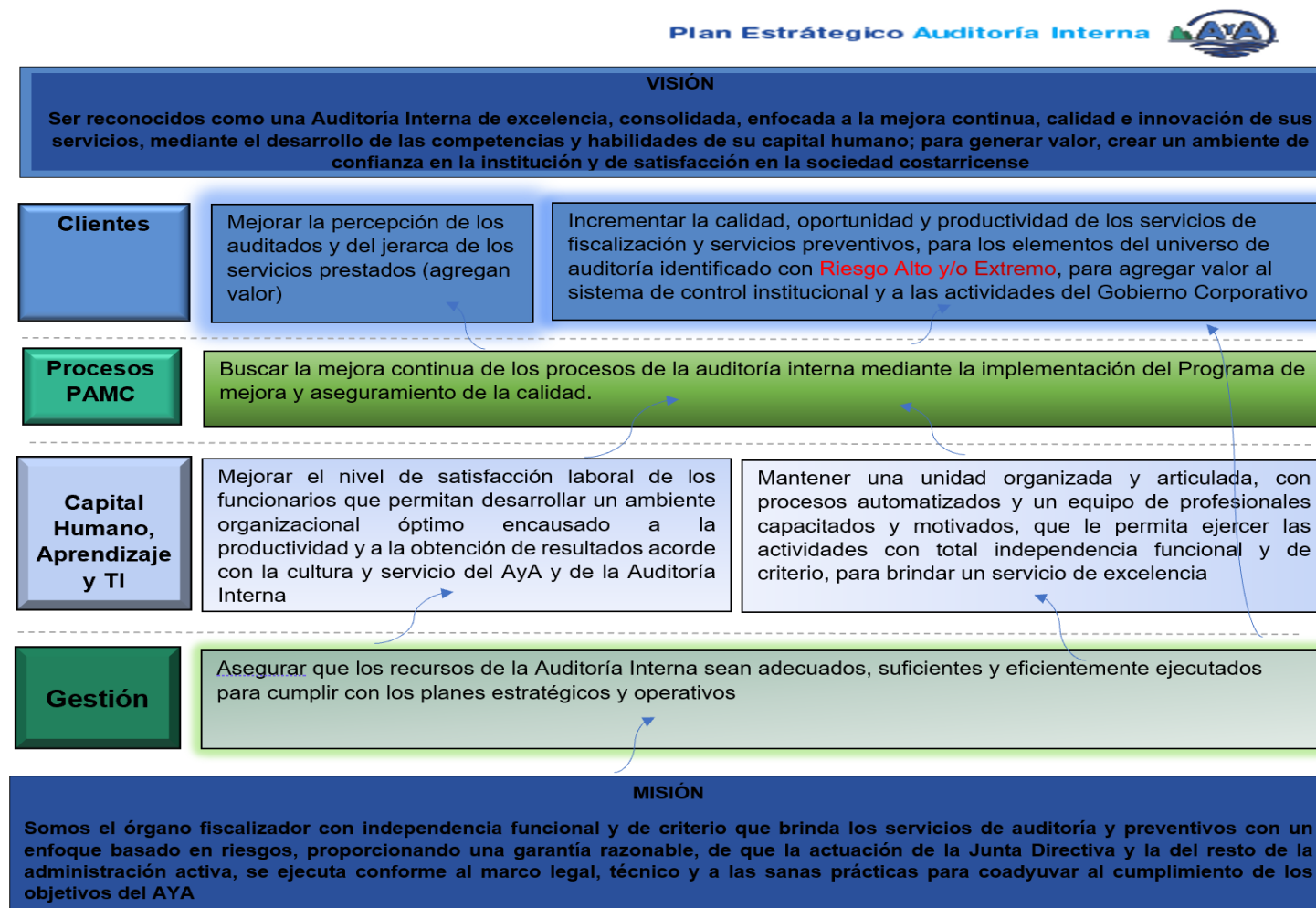
Cuadro N.º 17
Ejecución presupuestaria
al 31 de diciembre 2022

| Posición financiera | Detalle | Presupuesto Original | Total, egresos I Trimestre | Modificación (Traslado) | Presupuesto actual | Total, egresos II Trimestre | Total, egresos III Trimestre | Total, egresos IV Trimestre | Saldo |
|---------------------|------------------------------|-------------------------|----------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------------------|----------------------|
| 0 | Remuneraciones | 1,155,245,516.31 | 309,731,219.61 | | 1,052,537,087.25 | 146,785,036.30 | 200,636,603.93 | 349,438,592.56 | 45,945,634.85 |
| 1 | Servicios | 45,770,000.00 | 25,500.00 | 14,000,000.00 | 31,770,000.00 | 505,925.61 | 751,015.00 | 584,400.00 | 29,903,159.39 |
| 1.03 | Servicios Comer. y Fi | 250,000.00 | 0 | | 250,000.00 | 28,500.00 | 0.00 | 0.00 | 221,500.00 |
| 1.03.01 | Información | 200,000.00 | 0 | | 200,000.00 | 28,500.00 | 0.00 | 0.00 | 171,500.00 |
| 1.03.04 | Transporte de Bienes | 50,000.00 | 0 | | 50,000.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 50,000.00 |
| 1.04 | Ser. Gestión y Apoyo | 21,000,000.00 | 0 | | 7,000,000.00 | 28,500.00 | 0.00 | 0.00 | 6,971,500.00 |
| 1.04.03 | Ser. Ingenier. y Arquic | 7,000,000.00 | 0 | | 7,000,000.00 | 28,500.00 | 0.00 | 0.00 | 6,971,500.00 |
| 1.04.05 | Servicios informáticos | 14,000,000.00 | 0 | 14,000,000.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 1.05 | Gastos de Viaj. Y Tr | 10,200,000.00 | 25,500.00 | | 10,200,000.00 | 28,500.00 | 11,515.00 | 584,400.00 | 9,550,085.00 |
| 1.05.01 | Transporte dentro País | 200,000.00 | 0 | | 200,000.00 | 0 | 11,515.00 | 5,800.00 | 182,685.00 |
| 1.05.02 | Viáticos dentro País | 10,000,000.00 | 25,500.00 | | 10,000,000.00 | 28,500.00 | 0.00 | 578,600.00 | 9,367,400.00 |
| 1.07 | Capac. y protocolo | 12,320,000.00 | 0 | | 12,320,000.00 | 420,425.61 | 739,500.00 | 0.00 | 11,160,074.39 |
| 1.07.01 | Activ. Capacitación | 12,320,000.00 | 0 | | 12,320,000.00 | 420,425.61 | 739,500.00 | 0.00 | 11,160,074.39 |
| 1.08 | Mantenim. Y Reparac. | 2,000,000.00 | 0 | | 2,000,000.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 2,000,000.00 |
| 1.08.01 | Mant. Edif. Y Loc. | 2,000,000.00 | 0 | | 2,000,000.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 2,000,000.00 |
| 2 | Materiales y Sumini. | 500,000.00 | 0 | | 500,000.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 500,000.00 |
| 2.99 | Útiles, Mater. Y Sum. | 500,000.00 | 0 | | 500,000.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 500,000.00 |
| 2.99.01 | Útil. Y Mat. Ofic. y Cóm | 500,000.00 | 0 | | 500,000.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 500,000.00 |
| 5 | Bienes Duraderos | 3,000,000.00 | 0 | | 3,000,000.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 3,000,000.00 |
| 5.01 | Maqu, Equipo y Mobil | 500,000.00 | 0 | | 500,000.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 500,000.00 |
| 5.01.04 | Equ. Y Mob Oficina | 500,000.00 | 0 | | 500,000.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 500,000.00 |
| 5.99 | Bienes Duraderos Div | 2,500,000.00 | 0 | | 2,500,000.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 2,500,000.00 |
| 5.99.03 | Bienes Intangibles | 2,500,000.00 | 0 | | 2,500,000.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 2,500,000.00 |
| 6 | Transferencia Corr. | 13,967,199.45 | 2,503,795.31 | | 13,967,199.45 | 2,365,882.89 | 3,117,379.26 | 3,567,189.60 | 2,412,952.39 |
| 6.03 | Prestaciones | 13,967,199.45 | 2,503,795.31 | | 13,967,199.45 | 2,365,882.89 | 3,117,379.26 | 3,567,189.60 | 2,412,952.39 |
| 6.03.99 | Otras Pres. Ter. Pers. | 13,967,199.45 | 2,503,795.31 | | 13,967,199.45 | 2,365,882.89 | 3,117,379.26 | 3,567,189.60 | 2,412,952.39 |
| | Total | 1,218,482,715.76 | 312,260,514.92 | 14,000,000.00 | 1,101,774,286.70 | 149,656,844.80 | 204,504,998.19 | 353,590,182.16 | 81,761,746.63 |

Fuente: SAP

V. EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

Con el oficio AU-2021-0821 del 30 de setiembre 2021, se remitió para conocimiento de la Junta Directiva el Plan Estratégico de la Auditoría Interna de AyA, para el quinquenio 2022-2026, este se formuló considerando cuatro perspectivas del Cuadro de Mando Integral, como una metodología que le permitirá el seguimiento por medio de indicadores estratégicos. Asimismo, los objetivos estratégicos del Plan Estratégico de la Auditoría Interna se vinculan con el Plan de Trabajo Anual.



La Auditoría Interna lleva el control de los indicadores estratégicos en forma trimestral, con metas anuales. A continuación, se detalla el seguimiento de los indicadores trimestres y las metas anuales, para cada perspectiva del plan estratégico.

> PERSPECTIVA CLIENTE

| INDICADORES | I trimestre | | | II trimestre | | | III trimestre | | | IV trimestre | | | Anual |
|---|-------------|-------------|-----|--------------|-------------|------|---------------|-------------|------|--------------|-------------|------|-------|
| | NUMERADO | DENOMINADOR | % | NUMERADOR | DENOMINADOR | % | NUMERADO | DENOMINADOR | % | NUMERADOR | DENOMINADOR | % | |
| 1. auditorías ejecutadas/cantidad de subprocesos sustantivos (Riesgo Alto o Extremo) | 3 | 11 | 27% | 3 | 11 | 27% | 1 | 11 | 9% | 1 | 11 | 9% | 27% |
| 1. auditorías ejecutadas/cantidad de subprocesos estratégicos (Riesgo Alto o Extremo) | 3 | 6 | 50% | 2 | 6 | 33% | 4 | 6 | 67% | 4 | 6 | 67% | 67% |
| 2. auditorías ejecutadas /cantidad de subprocesos de apoyo (Riesgo Alto o Extremo) | 0 | 24 | 0% | 2 | 24 | 8% | 2 | 24 | 8% | 2 | 24 | 8% | 8% |
| 3. auditorías ejecutadas /cantidad de proyectos en el Plan de Inversión Anual (Riesgo Alto o Extremo) | 36 | 212 | 17% | 22 | 212 | 10% | 1 | 212 | 0% | 1 | 212 | 0% | 10% |
| 4. auditorías ejecutadas /cantidad de subprocesos de TI (Riesgo Alto o Extremo) | 0 | 2 | 0% | 2 | 2 | 100% | 2 | 2 | 100% | 2 | 2 | 100% | 100% |
| 5. auditorías ejecutadas /cantidad de sistemas de información en producción (Riesgo Alto o Extremo) | 0 | 5 | 0% | 1 | 5 | 20% | 1 | 5 | 20% | 1 | 5 | 20% | 20% |
| 6. auditorías ejecutadas /cantidad de sistemas de información en desarrollo (Riesgo Alto o Extremo) | 0 | 3 | 0% | 0 | 3 | 0% | 0 | 3 | 0% | 0 | 3 | 0% | 33% |
| 7. auditorías ejecutadas /cantidad de subprocesos (procesos de comercialización y tarifas) | 2 | 6 | 33% | 0 | 6 | 0% | 0 | 6 | 0% | 0 | 6 | 0% | 33% |
| 8. auditorías ejecutadas /cantidad de ASADAS con convenio de operación (C o D) | 0 | 1036 | 0% | 0 | 1036 | 0% | 0 | 1036 | 0% | 0 | 1036 | 0% | 0% |
| 9. auditorías financieras ejecutadas/ cantidad de cuentas de los estados financieros (Riesgo Alto) | 0 | 18 | 0% | 0 | 18 | 0% | 0 | 18 | 0% | 0 | 18 | 0% | 0% |
| 10. Σ Hechos irregulares investigados/ Σ hechos irregulares de años anteriores pendientes de atención | 6 | 48 | 13% | 11 | 48 | 23% | 13 | 48 | 27% | 13 | 47 | 28% | 28% |
| 11. Σ Hechos irregulares investigados/ Σ hechos irreg | 0 | 0 | 0% | 5 | 6 | 83% | 6 | 6 | 100% | 8 | 15 | 53% | 53% |

(Ver anexos N.º1 y N.º2)

| INDICADORES | IV trimestre | | | Anual | Meta | Diferencia |
|--|--------------|-----------|-----------|-------|------|------------|
| | NUMERADO | DENOMINAD | RESULTADO | | | |
| 1. Cantidad de miembros de la Junta Directiva que están “De acuerdo” / cantidad de miembros del órgano colegiado | 0 | 2 | 0% | 0% | 100% | -100% |
| 2. Cantidad de titulares auditados que están “De acuerdo” / cantidad de titulares auditados | 13 | 29 | 45% | 45% | 100% | -55% |

Estos indicadores solo pueden llevarse a cabo una vez realizada la autoevaluación de la actividad de la auditoría interna. En este caso, se valoró la respuesta respecto a la percepción que tiene los miembros de la Junta Directiva y los titulares subordinados respecto a la calidad de los servicios de auditoría. Por lo tanto, no se consideraron los servicios preventivos ni las otras preguntas que se realizan en la encuesta. En el caso de la Junta Directiva, solamente se pudo aplicar a los dos miembros que quedaban de la Junta Directiva del 2021, uno respondiendo parcialmente de acuerdo y el otro “no sabe o no responde”.

A continuación, se detallan las metas del año 2022, para cada iniciativa estratégica del Plan Estratégico. Como se muestra en los siguientes cuadros, la Auditoría Interna vio afectado el cumplimiento de las metas por dos factores:

- a. Cantidad de plazas vacantes (renuncia, incapacidad, despido y jubilación)
- b. La cantidad de denuncias pendientes de atención de años antes del 2022.

No obstante, se puede afirmar que se cumplieron las metas, salvo el programa de comunicación, que quedó pendiente para la formalización de reorganización parcial, que nos permita presentar a la institución una nueva Auditoría Interna, con una estrategia diferente, para agregar valor con la prestación de servicios, con un enfoque a los procesos, proyectos, cuentas de los estados financieros, Asadas y sistemas de información de mayor riesgo.

| INICIATIVAS ESTRATEGICAS | 2022 | | | | Responsable |
|---|------|-----------|------|---|--|
| | Meta | Ejecutado | % | | |
| 1. Prestar servicios de auditoría, asesorías y advertencia en forma oportuna, conforme el ciclo de (procesos sustantivos y estratégicos) | | | | | Director de Área de de Acueductos y Saneamiento |
| 2. Prestar servicios de auditoría, asesorías y advertencia en forma oportuna, conforme el ciclo de fiscalización (procesos de gestión de apoyo, estratégicos y FARG) | | | | | Director de Área de la auditoríade Administrativa Financiera |
| 3. Prestar servicios de auditoría, asesorías y advertencia en forma oportuna, conforme el ciclo de fiscalización (proyectos de inversión pública en obras de AyA y procesos relacionados con proyectos) | 2 | 3 | 150% | ES-05-2022 AD-2022-009 AD-2022-012 | Director de Área de auditoría de Proyectos de Inversión Pública |
| 4. Prestar servicios de auditoría, asesorías y advertencia en forma oportuna, conforme el ciclo de fiscalización (Sistemas de información – desarrollo y producción) | 2 | 3 | 150% | ES-01-2022 AD-2022-001 AD-2022-002 | Director del Área Auditoria Gobernanza de las TI, Análisis de Datos e Innovación |
| 5. Prestar servicios de auditoría, asesorías y advertencia en forma oportuna, conforme el ciclo de fiscalización (ASADAS) | | | | | Director del Área de auditoría de Gestión de servicios delegados |
| 6. Prestar servicios de auditoría, asesorías y advertencia en forma oportuna, conforme el ciclo de fiscalización (Estados Financieros) | 1 | 1 | 100% | AD-2022-04 (por la plaza vacante no fue posible realizar la Auditoría Financiera) | Director de Área de la auditoríade Administrativa Financiera |
| 7. Prestar servicios de auditoría, asesorías y advertencia en forma oportuna, conforme el ciclo de fiscalización (procesos de comercialización, nuevos servicios, medición y tarifas) | 2 | 1 | 50% | Por la insuficiencia de personal y las denuncias pendientes de años anteriores no fue posible cumplir con la meta | Director del Área de Gestión de Comercialización, Servicios Nuevos y Tarifas |
| 8. Mejorar la eficacia en la atención de hechos irregulares admitidos (pendientes de año anterior-hasta 2021-) | 80% | 100% | 100% | Se cerraron las denuncias pendientes de años anteriores y las del 2021 | Directores Área, Subauditor y Auditora Interna |
| 9. Mejorar la eficacia en la atención de hechos irregulares admitidos (admitidas en el año) | 60% | 53% | 53% | 5 denuncias quedaron un un avance superior al 80 | Directores Área, Subauditor y Auditora Interna |

| INICIATIVAS ESTRATEGICAS | 2022 | | | |
|--|------|-----------|--|---|
| | Meta | Ejecutado | Observaciones | Responsable |
| 1. Formular auditorías con alcances suficientes para satisfacer los objetivos correspondientes y los criterios, que permitan mayor oportunidad y velar por la eficacia en la ejecución de los planes por medio de metodologías ágiles. | 40% | 60% | El PTA tenía 10 servicios de auditoría. Se trasladaron 5 para el PTA 2023. De los 5 servicios de auditoría, solamente se alcanzaron 3, en un 100% | Directores de Área |
| 2. Cuidar la calidad en los servicios de auditoría y servicios preventivos y asegurar que las recomendaciones agreguen valor y que sean precisas, objetivas, claras, concisas, constructivas, completas y oportunas. | 40% | 100% | Para los servicios de auditoría de carácter especial, denuncias y hechos irregulares se formalizaron criterios de calidad. Que serán evaluados con la autoevaluación de calidad del 2022, en el 2023. Se indica un 100% porque todos los servicios prestados se les incluyó el criterio de calidad | Directores de Área |
| 3. Desarrollar un programa que contemple acciones para mejorar la percepción de la imagen de la auditoría interna y los servicios que presta: | | | | Jacqueline Vargas, Ana Rojas, Alfonso Segura y Karen Espinoza |
| a. Formular programa | 100% | 0% | Se realizaron publicaciones institucionales para dar a conocer la misión y visión de la Auditoría Interna y la importancia del componente de monitoreo o seguimiento del sistema de control interno. Pero no se formalizó el programa en espera de la reorganización de la Auditoría Interna | Jacqueline Vargas, Ana Rojas, Alfonso Segura y Karen Espinoza |
| b. Ejecutar | | | | Jacqueline Vargas, Ana Rojas, Alfonso Segura y Karen Espinoza |
| 4. Presentarse en las reuniones (partir de la potestad de libre acceso) de los comités o comisiones de Gobierno Corporativo, para dar advertencias o asesorías (si lo solicita el Jerarca) | | | | Alfonso Segura o Karen Espinoza (o sus representantes) |

> PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS

| INDICADORES | IV trimestre | | | Anual | Meta | Diferencia |
|---|--------------|-----------|-----------|-------|------|------------|
| | NUMERADO | DENOMINAD | RESULTADO | | | |
| 1. \sum en el cumplimiento NEAISP + \sum cumplimiento de las NGASP | | | 72% | 72% | 100% | -28% |
| 2 Actividades ejecutadas del plan de mejora / Actividades planificadas en el plan de mejora | 2 | 7 | 29% | 29% | 100% | -71% |

Para el primer indicador, se requiere los resultados de la Autoevaluación de la calidad de la actividad de la auditoría interna y se considera la calificación final del año 2021.

En cuanto a las actividades del plan de mejora del 2020 se habían formulado 17 actividades, de las cuales 7, tenía plazo de cumplimiento al 31.12.2022. Es importante indicar que alcanzaron dos en un 100%, pero el resto de las actividades están en proceso, salvo el Plan de Comunicación.

En el siguiente cuadro, se muestran las metas para el 2022, que están relacionadas con las actividades del plan de mejora de las autoevaluaciones.

| INICIATIVAS ESTRATEGICAS | 2022 | | | |
|--|------|-----------|--|--|
| | Meta | Ejecutado | Observación | Responsable |
| 1. Reorganización de la Auditoría Interna. | 100% | 100% | Está pendiente aprobación de Mideplan | Auditora Interna |
| 2. Actualización anual del universo de auditoría y valoración de riesgos para cada Área | 100% | 100% | Esto es un proceso anual | Director de Área |
| 3. Actualización de normativa interna: Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, Reglamento para la atención de Denuncias planteadas ante la Auditoría Interna de AyA, Manual de Organización y Funciones, Código de Ética Profesional de la Auditoría Interna y Procedimiento de Abstención para los funcionarios de la Auditoría Interna. | 50% | 100% | Reglamento de organización y funcionamiento y Manual de Cargos | Expertos (especialidad en Derecho), Personal de las Áreas, PAMC, Subauditor y Auditora Interna |
| 4. Formulación del Programa de Aseguramiento de la Calidad. | 100% | 0% | No fue posible, la ejecutar la auditoría de carpacter especial de la gestión de la ética e integridad | PAMC, Subauditor y Auditora Interna |
| 5. Formular el Manual Organizacional de la Auditoría Interna de AyA. | 100% | 100% | Se fomuló el estudio técnico para aprobación de Mideplan, una vez aprobado se remitirá a la Dirección de Planificación Estratégica para la formulación en formato de AyA | PAMC, Subauditor y Auditora Interna |
| 6. Formulación del Manual de cargos de la Auditoría Interna. | 100% | 100% | Queda pendiente la aprobación de la Junta Directiva | Directores, PAMC, Subauditor y Auditora Interna |
| 7. Actualización del Manual de políticas y procedimientos de los servicios de la Auditoría Interna. | 20% | 20% | Se formalizaron 5 procedimientos | Comisiones, PAMC, Subauditor y Auditora Interna |
| 8. Asegurar el cumplimiento de los criterios de calidad para todos los procesos de la Auditoría Interna. | 60% | 60% | Es un proceso continuo y permanente que requiere la validación por medio de la autoevaluación. Se califica, por la existencia de los mismo en los proyectos ejecutados | Gestores, Ejecutivos, Directores, PAMC, Subauditor y Auditora Interna |
| 9. Establecer y mantener en forma sistemática indicadores que permitan medir la eficacia, eficiencia y la calidad de los servicios de auditoría. | 70% | 70% | La Auditoría y el Subauditor realizaron en el 2022 un seguimiento mensual | Directores y PAMC |
| 10. Establecer y mantener en forma sistemática los indicadores de fraude y corrupción y de Aguaraiting. | 20% | 100% | En el caso de aquaraiting se hizo anual, a partir del mensual de denuncias | Directores y PAMC |
| 11. Conformar el archivo permanente digital de la Auditoría Interna. | | 20% | Se realizó una labor de ordenamiento, actualización tabla de plazos y creación de repositorio digital | Directores, PAMC y Gestores |

> PERSPECTIVA DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO, APRENDIZAJE Y T.I.

| INDICADORES | I trimestre | | | II trimestre | | | III trimestre | | | IV trimestre | | | Anual | Meta | Diferencia |
|---|-------------|-------------|-----------|--------------|-------------|-----------|---------------|-------------|-----------|--------------|-------------|-----------|-------|------|------------|
| | NUMERADO | DENOMINADOR | RESULTADO | NUMERADO | DENOMINADOR | RESULTADO | NUMERADO | DENOMINADOR | RESULTADO | NUMERADO | DENOMINADOR | RESULTADO | | | |
| 1. Número de capacitaciones ejecutadas / Total de capacitaciones planificadas | 6 | 6 | 100% | 6 | 6 | 100% | 5 | 5 | 100% | 3 | 3 | 100% | 30% | 100% | -70% |
| 2. Número de módulos del sistema de información implementados / Total de módulos del sistema de información | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | #¡DIV/0! |

(Ver anexo N.º3)

En total se llevaron 20 cursos de capacitación, de los cuales 9 estaban en el Plan de Desarrollo Profesional, por lo que el mismo avanzó en un 30%. Para el segundo indicador se requiere que la contratación para el desarrollo del sistema de información fuera adjudicada o el desarrollo interno por parte de AyA.

| INICIATIVAS ESTRATEGICAS | 2022 | | | |
|--|------|-----------|---|---|
| | Meta | Ejecutado | Observaciones | Responsables |
| 1. Ejecutar el plan de desarrollo profesional. | 80% | 30% | Ver anexos. Se llevaron otros cursos. | Directores, Subauditor, Auditora Interna |
| 2. Planificar, desarrollar e implementar un sistema de información para los procesos de la Auditoría Interna: | 20% | 10% | Se realizó una análisis de sistemas de información en el mercado y se contacto con otras auditorias interna | Directores, PAMC, Subauditor y Auditora Interna |
| Porcentaje de avance de las actividades | | | | |
| • Año 1: Identificación de requerimientos y conocimiento de herramientas en el mercado y/o soluciones a lo interno 20% | | | | |
| • Año 1: Planificación 40% | | | | |
| • Año 2 y 3: Desarrollo 50% | | | | |
| • Año 4: Implementación 10% | | | | |

> PERSPECTIVA GESTIÓN (PRESUPUESTARIA)

| INDICADORES | I trimestre | | | II trimestre | | | III trimestre | | | IV trimestre | | | Anual | Meta | Diferencia |
|--|----------------|------------------|-----------|----------------|------------------|-----------|----------------|------------------|-----------|----------------|------------------|-----------|------------------|------------------|----------------|
| | NUMERADOR | DENOMINADOR | RESULTADO | NUMERADOR | DENOMINADOR | RESULTADO | NUMERADOR | DENOMINADOR | RESULTADO | NUMERADOR | DENOMINADOR | RESULTADO | | | |
| 1. Presupuesto formulado / Presupuesto aprobado | 0 | 0 | NA | 0 | 0 | NA | 34,375,000.00 | 34,375,000.00 | 100% | 0 | 0 | NA | 34,375,000 | 34,375,000 | 0 |
| 2. Cantidad de auditores aprobados / Cantidad de auditores solicitados | 0 | 0 | NA | 0 | 0 | NA | 0 | 0 | NA | 0 | 0 | NA | 0 | 0 | 0 |
| 3. Presupuesto Ejecutado / Presupuesto Ordinario Ajustado | 312,260,514.92 | 1,134,912,728.15 | 28% | 149,656,844.80 | 1,134,912,728.15 | 13% | 204,538,498.19 | 1,134,912,728.15 | 18% | 353,590,182.16 | 1,134,912,728.15 | 31% | 1,020,012,540.07 | 1,101,774,286.70 | -81,761,746.63 |

| INICIATIVAS ESTRATEGICAS | 2022 | | | |
|--|------|-----------|--|---|
| | Meta | Ejecutado | Observaciones | Responsable |
| 1. Promover ante la Junta Directiva la aprobación de recursos suficientes para la Auditoría Interna, conforme lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley General de Control Interno. | 100% | 100% | La Junta Directiva aprobó el presunto en forma íntegra | Auditora Interna |
| 2. Presentar el estudio técnico a la Junta Directiva con la solicitud para que analice la dotación de recursos que técnica y razonablemente se han determinado. | 0% | 0% | El estudio se suspende por la reorganización | Auditora Interna |
| 3. Dialogar con la Junta Directiva para convenir la dotación de recursos humanos que garantice que la Auditoría Interna se desempeñe de manera eficiente y eficaz, se cubran hasta donde sea posible sus necesidades reales y administrar parcialmente los riesgos por la falta de recurso humano para cubrir el universo auditable. | 0% | 0% | | Auditora Interna |
| 4. Ejecutar eficiente y eficazmente los recursos asignados a la Auditoría Interna, para prestar los servicios de auditoría y preventivos. | 85% | 93% | Afecto la ejecución, que en un momento indicaron una reducción por la regla fiscal, la cual no fue usada | Directores, Subauditor y Auditora Interna |

VI CONCLUSIÓN

El PTA 2022, lleva un avance conforme lo planificado. No obstante, existe una afectación para los siguientes trimestres por las siguientes razones:

- a. La cantidad de denuncias de años anteriores al 2022, que por principio de oportunidad se les debía dar prioridad
- b. El puesto de Director del Área de Asadas y Regionales, fue ocupado hasta el 16 de junio 2022.
- c. Una Ejecutiva Experta del Área de Administración y Finanzas renunció
- d. Un Ejecutivo Experto del Área de Comercialización GAM se jubiló
- e. El Área de Tecnología de Información tiene tres ejecutivos expertos, de los cuales uno se encuentra incapacitado y otro despedido. Se pudo realizar el nombramiento interino de una de las plazas, para poder mejorar la ejecución
- f. Se continúa con los planes de vacaciones
- g. Incapacidades de período
- h. La cantidad de denuncias que ingresan, a las cuales se debe dar prioridad.
- i. Los trámites para las capacitaciones, que superan en mucho los tiempos programados.

En cuanto a la ejecución del presupuesto fue de 93% anual, sin embargo, en la subpartida de capacitación quedó un saldo sin poder ejecutar, porque la Administración solicitó una rebaja del presupuesto por la regla fiscal, con el oficio PRE-PLA-2022-00255 del 26 de mayo 2022. La Auditoría Interna realizó la disminución de partidas, con el oficio AU-2022-00549 del 01 de junio 2022, por un total de ₡30 000 000, de los cuales ₡6 000 000, era de capacitación. No obstante, la administración no efectuó la disminución del presupuesto y tampoco informó a la Auditoría Interna, que podían usar los recursos, por lo que cual se afectó el Plan de Desarrollo Profesional 2022. Este Plan de Desarrollo Profesional se fundamenta en la gestión de competencias de cada cargo y el cierre de brechas con respecto a los resultados de la evaluación de desempeño de cada funcionario y la actualización de conocimientos permanente.

En el 2022, se realizó la autoevaluación de la actividad de la Auditoría Interna correspondiente al 2021, en cual se ve refleja de la mejora continua, se pasa de una calificación total de un 69% a un 72%, y esperamos que, con las acciones ejecutadas en el 2022, esta calificación mejore. El principal compromiso de todo el equipo de la Auditoría Interna es continuar fortaleciendo la cultura y conciencia de calidad, basada en una gestión integral que permita mejorar tanto el desempeño laboral como personal y social de todos los que funcionarios de la Auditoría Interna, a la vez que se agregue valor con los servicios que prestan a la institución, en forma objetiva e independiente. Garantizar la mejora continua requiere disciplina, tener un sentido crítico y objetividad; es por esto que, a cada procedimiento se le definen los criterios de calidad e indicadores que permitan determinar el nivel actual e identificar oportunidades de mejora.

Se destaca que es el primer año que la Auditoría Interna formaliza un programa integral de seguimiento de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, auditores externos y disposiciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. A su vez, le comunica una vez al año, el avance del cumplimiento de disposiciones de la Contraloría General de la República.

En cuanto al cumplimiento de metas, iniciativas en indicadores del Plan Estratégico, para el año 2022, se puede afirmar que en su mayoría se cumplió con las metas, salvo, lo que corresponde al Plan de Comunicación (que depende de la aprobación de la estructura) y la ejecución íntegra del Plan de Desarrollo Profesional.

A pesar de que, la Auditoría Interna tuvo en el año 2022 varias vacantes (jubilación, despido, incapacidad o renuncia, se destaca el esfuerzo de todo el equipo por avanzar con la investigación de las denuncias de años anteriores, las admitidas en el 2021 y 2022.

El Subauditor Interno tuvo que asumir el seguimiento de recomendaciones del Área de Asadas y Regionales y la Auditora Interna, asumir la unidad de Aseguramiento, que nunca contó con la plaza de Director. Gracias al compromiso del personal de esas Área se pudo emitir el informe de carácter especial de la ética en la gestión pública e integridad, formalización de cinco procedimientos, actualización del manual de cargos, avance en la conformación digital del archivo permanente, entre otras actividades que forman parte del plan de mejora de la Auditoría Interna, como resultado de las autoevaluaciones.

Desde el 2021, la Auditoría Interna está ejecutando un cambio en busca de la mejora. Se parte del informe del fin de gestión del Auditor Interno y las metas para asegurar el cumplimiento de la normativa para ejercicio de la actividad, las normas generales y sanas prácticas. La mejora continua, es un trabajo de parte de todo el equipo de Auditoría Interna, por ende, debe valorarse el esfuerzo individual para asegurar el esfuerzo colectivo.

En el 2023, se espera con la nueva estructura, el desarrollo de las áreas en cuando a planificación, dirección y control, aseguran la eficacia, eficiencia y economía de los recursos. Por su parte la Auditora Interna y Subauditor Interno, podrán retomar sus funciones estratégicas y de apoyo al máximo jerarca, asegurando la independencia y objetiva y en procura de fortalecer el Sistema de Control Interno, al Gobierno Corporativo de AyA y el concepto de que la Auditoría Interna es la tercera línea de defensa.

Reitero al máximo jerarca que la Auditoría Interna requiere contar con un cambio de su estructura, el personal suficiente y debidamente capacitado y un sistema de información que permita mejorar la eficiencia y cumplir con la normativa de archivo (digital).

Se agradece el apoyo dado por la Junta Directiva, con la aprobación de la reorganización parcial, para que la Auditoría Interna pueda contar con una estructura conforme lo que pide los cambios en el entorno y nuestro Plan Estratégico.

Karen Espinoza Vindas
AUDITORA INTERNA

VII ANEXOS

Anexo Nro.1: Cantidad de subprocesos auditados al 30 de setiembre 2022.

Anexo Nro.2: Cantidad de proyectos auditados al 30 de setiembre 2022.

Anexo Nro.3: Cantidad de cursos ejecutados del Plan de Desarrollo Profesional al 30 de setiembre 2022.



Anexo Nro.1
Cantidad de subprocesos auditados al 31 de diciembre de 2022

| PROCESO | CODIGO | SUBPROCESO | Riesgo absoluto | Riesgo controlado |
|---------------------------------------|---------|--|-----------------|-------------------|
| EST- Estratégico | EST-02 | Gestión de portafolio de inversiones | Extremo | Alto |
| | EST-03 | Control gerencial | Extremo | Moderado |
| | EST-05 | Cooperación y relaciones internacionales | Moderado | Leve |
| CEG - Control y Evaluación de Gestión | CEG-10 | Gestión de Programas | Extremo | Moderado |
| | CEG-12 | Control interno | Extremo | Extremo |
| DIN - Desarrollo de Infraestructura | DIN-31 | Formulación de proyectos | Extremo | Extremo |
| | DIN-32 | Diseño de obras | Extremo | Alto |
| | DIN-33 | Construcción de obras | Extremo | Alto |
| GNU - Gestión de Nuevos usuarios | GNU-42 | Incorporación de nuevos usuarios | Extremo | Extremo |
| COM - Comercialización | COM-71 | Facturación | Extremo | Moderado |
| | COM-72 | Cobranza | Extremo | Extremo |
| GTE - Gestión Técnica | GTE-106 | Investigación y desarrollo | Moderado | Leve |
| ALO - Apoyo Logístico | ALO-145 | Aprovisionamiento de insumos | Extremo | Moderado |
| ADM - Administrativo | ADM-91 | Gestión de compras | Extremo | Leve |
| | ADM-93 | Tecnologías de información | Extremo | Moderado |

Anexo Nro.2
Cantidad de proyectos auditados al 31 de diciembre de 2022

| Nro. | Nombre de proyecto |
|-------------|---|
| 1 | Mejoras al acueducto de Pérez Zeledón |
| 2 | Mejoras al Acueducto de Quepos y Manuel Antonio |
| 3 | Construcción del acueducto integral para Ario, Sta. Teresa y Mal País de Cóbano |
| 4 | Plan de Desarrollo y Optimización de Infraestructura del Acueducto Metropolitano AyA (PDOINFAM) |
| 5 | Construcción del Alcantarillado Sanitario en Puerto Viejo y Cocles |
| 6 | Mejoras al sistema de acueducto de Cóbano de Puntarenas, etapa II |
| 7 | Mejoras al sistema de acueducto de Pasito de Alajuela, etapa II |
| 8 | Mejoras al acueducto de Quepos y Manuel Antonio, etapa II |
| 9 | Ampliación y mejoramiento del sistema de alcantarillado sanitario de la Ciudad de Limón |
| 10 | Abastecimiento para el Acueducto Metropolitano-Quinta etapa |
| 11 | Abastecimiento de agua del sistema de San José de Upala |
| 12 | Abastecimiento de agua de La Virgen y Puerto Viejo de Sarapiquí |
| 13 | Agua potable en zonas periurbanas del AMSJ - El Llano de Alajuelita, San José |

| Nro. | Nombre de proyecto |
|------|---|
| 14 | Construcción de 26 pozos en las provincias de San José, Alajuela, Guanacaste, Puntarenas y Limón |
| 15 | Construcción de obra geotécnica para reforzar el talud en el tanque de La Guaria, Pandora, Limón. |
| 16 | Rehabilitación del sistema de agua potable de Colorado de Abangares. |
| 17 | Construcción de Estación de bombeo, Urbanización Casa de Campo San Miguel de Desamparados |
| 18 | Ampliación y Mejoramiento del Acueducto Sardinal-El Coco-Ocotol (Fase 2) |
| 19 | Construcción Alcantarillado Sanitario de la Ciudad del Coco-Sardinal, Guanacaste |
| 20 | Construcción del sistema de saneamiento para la comunidad de Tamarindo Guanacaste |
| 21 | Construcción del alcantarillado sanitario en Puntarenas |
| 22 | Proyecto Reducción de Agua no Contabilizada y Eficiencia Energética (RANC-EE). |
| 23 | Boca Arenal |
| 24 | Cajón de Pérez Zeledón II etapa |
| 25 | Mejoras al Sistema Horquetas |
| 26 | Nuevo Corredores |

| Nro. | Nombre de proyecto |
|------|---|
| 27 | Finca y Tapavientos |
| 28 | Pleyades |
| 29 | Zapatón de Puriscal |
| 30 | Coopevega |
| 31 | Bijagua Buena Vista Upala |
| 32 | Sibuju de Talamanca |
| 33 | Vertientes de la Cruz |
| 34 | Jerusalén Sarapiquí |
| 35 | Sándalo Puerto Jiménez |
| 36 | Amp. Sist. AP. San Pablo |
| 37 | Componente I del PAPS (ejecución del préstamo con el Banco Nacional de Costa Rica por US\$75 000 000) y los controles de cambio |

Anexo Nro.3
Capacitación
al 31 de diciembre de 2022

| Nro. | Programa | Impartido |
|-----------|---|--|
| 1 | Elaboración de solicitudes, SICOP | Proveeduría Institucional |
| 2 | Administrador de contrato, SICOP | Proveeduría Institucional |
| 3 | Administrador de contrato, SICOP | Proveeduría Institucional |
| 4 | Expedientes y adjudicaciones, SICOP | Proveeduría Institucional |
| 5 | Descubriendo mi nuevo yo | Dirección de Capital Humano |
| 6 | Trabajo en equipo | Dirección de Capital Humano |
| 7 | SAP | Dirección Sistema Integrado Financiero Suministros (SIFS) |
| 8 | Seamos Líderes | Dirección Gestión de Capital Humano (toda la unidad) |
| 9 | XXVI Congreso latinoamericano de Auditoría Interna (CLAI) | Instituto de Auditores Internos de Costa Rica |
| 10 | Formación para Auditores Internos | Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica |
| 11 | Oracle Database 12 c Program | Dirección de Sistemas de información |
| 12 | Oracle Database 12 c Workshop | Dirección de Sistemas de información |
| 13 | Charla y visita guiada a la planta de tratamiento de aguas residuales Los Tajos | Departamento de Operación y Mantenimiento Sistema de Tratamiento AyA |

| Nro. | Programa | Impartido |
|------|--|--|
| 14 | Seminario Taller Análisis Causa-Raíz | Instituto de Auditores Internos de Costa Rica |
| 15 | Redacción de Informes | Dirección de Investigación aplicada de la Subgerencia Administración e Investigación de Desarrollo AyA |
| 16 | Curso SICOP Elaboración de solicitudes | Dirección Proveeduría Institucional AyA |
| 17 | 10° Congreso Nacional de Gestión y Fiscalización de la Hacienda Pública 2022 | Contraloría General de la República |
| 18 | Taller Acoso sexual callejero | AyA- Teams |
| 19 | Construyendo Gobernanza Regional | Mideplan |
| 20 | Taller de mejora continua clima organizacional | Auditoría Interna/Capital Humano |