

DESARROLLO DE LA EVALUACIÓN DEL SCI – ENFOQUE COSO

EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO – ENFOQUE COSO

- A. En relación con nuestro examen a los Estados Financieros Intermedios al 31 de diciembre de 2014 de la **ESSAP SA**, hemos revisado el Sistema de Control Interno de la entidad de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría. Nuestro análisis comprendió una revisión de la estructura de Control Interno adoptada por la **ESSAP SA**, con el objetivo de conocer la confiabilidad de tal estructura, para determinar la naturaleza, extensión y oportunidad de nuestras pruebas selectivas y no para emitir una opinión sobre tales controles internos.
- B. Nuestro estudio y evaluación de la Estructura de Control Interno no necesariamente cubre la totalidad de las debilidades eventualmente existentes en las áreas bajo revisión, ni se indican aquellos numerosos procedimientos correctamente establecidos. Si el objetivo de la revisión hubiese sido expresar una opinión sobre el Sistema de Control Interno, los procedimientos de evaluación habrían sido más extensos y específicos que los practicados. Por lo anterior, no se ha probado el cumplimiento y continuidad de todos los controles en uso y nuestras observaciones no incluyen necesariamente todas las posibles sugerencias que podrían ponerse de manifiesto, mediante un estudio especial sobre la materia. Como es de conocimiento de un adecuado Sistema de Control Interno es responsabilidad de la administración de la entidad.
- C. El objetivo del Sistema de Control Interno es proporcionar a la entidad una razonable, pero no absoluta seguridad, de que los activos están protegidos contra pérdidas por uso o disposición indebida y que las transacciones han sido efectuadas de acuerdo con las actualizaciones de las autoridades de la **ESSAP SA** y registradas adecuadamente para permitir la preparación de los Estados Financieros de acuerdo con normas contables vigentes en Paraguay.
- D. Elaboramos un resumen de las observaciones resultantes de los procedimientos de auditoría aplicados durante nuestro trabajo, utilizando el **Enfoque COSO** (Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Commission). Debemos señalar que no hemos hecho un análisis detallado de la eficiencia de todos los sistemas y procedimientos de la **ESSAP SA**. Nuestro trabajo sólo nos habilita para emitir comentarios y sugerencias tendientes a mejorar el Sistema de Control Interno vigente y no a descubrir y señalar desfalcos u otras irregularidades, razón por la cual, no podemos asumir responsabilidades en cuanto a su detección.
- E. Como parte de la ejecución de nuestro servicio de Auditoría Externa, entre el 16 de febrero y el 06 de marzo de 2015, se procedió a la revaluación del Sistema de Control Interno de la **ESSAP SA** utilizando el **Enfoque COSO** (Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Commission), adaptado a la operativa de la entidad, que consiste en la evaluación de la efectividad de los controles internos de la entidad, el cual se define como:

CYCA
CONTADORES Y CONSULTORES ASOC.
Dr. NELSON DIAZ ROJAS (Socio)

- Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios.
- Promover y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- Cumplir con las leyes, los estatutos, reglamentos, convenios y otras normas vigentes.
- Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad.

En este sentido, los funcionarios de nivel ejecutivo y el personal en general tienen la responsabilidad de utilizar los recursos con efectividad, eficiencia y economía, a fin de lograr los objetivos para los cuales fueron autorizados. Por lo tanto, dichos funcionarios son responsables de establecer, mantener y evaluar periódicamente un Sistema de Control Interno sólido para:

- Asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas previstos.
- Proteger apropiadamente los recursos.
- Cumplir las leyes y reglamentos aplicables.
- Preparar, conservar y revelar información financiera confiable.

- F.** Los componentes del Control Interno son funcionales y orgánicos. Los funcionales y la atribución de la ponderación de importancia que tiene cada componente en forma individual dentro de la organización se detallan en el siguiente cuadro:

Componente	Ponderación
Ambiente de Control	25
Valoración del Riesgo	20
Actividades de Control	25
Sistemas de Información	15
Monitoreo y Control	15
Total	100

- G.** La responsabilidad principal por el diseño, implantación, funcionamiento, evaluación y mejoramiento del Control Interno corresponde al Titular y los Directivos de la **ESSAP SA**, debiendo los niveles de jefaturas y funcionarios velar porque las medidas de control específicas relativas a su ámbito de acción sean eficientes, válidas y se apliquen adecuadamente en toda la organización.
- H.** Para efectuar nuestra evaluación del Sistema de Control Interno implementado por la **ESSAP SA**, aplicamos procedimientos propios de auditoría, consistentes en relevamiento de datos, investigaciones, consultas vía memorándums a los responsables de las áreas y revisiones de documentos operativos, entre otros.

CYCA
CONTADORES Y CONSULTORES ASOC.
Dr. NELSON DÍAZ ROJAS (Socio)

I. Para valorar el **Riesgo**, se estableció el siguiente criterio de puntaje:

- 1 **Riesgo Bajo**
- 2 **Riesgo Moderado**
- 3 **Riesgo Moderadamente Alto**
- 4 **Riesgo Alto.**

J. Para valorar el **Sistema de Control Interno (SCI)** implementado en la entidad, se estableció el siguiente criterio de puntaje:

- SCI Efectivo de 100 a 175 puntos (Riesgo Bajo)
SCI Confiable de 176 a 250 puntos (Riesgo Moderado)
SCI no Confiable de 251 a 300 puntos (Riesgo Moderado alto)
SCI no Confiable de 301 a 400 puntos (Riesgo Alto)

RESULTADO OBTENIDO DE LA EVALUACION ENFOQUE COSO

De la aplicación, evaluación y calificación del Sistema de Control Interno de la **ESSAP SA** utilizando el **Enfoque COSO** (Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Commission), se ha obtenido un resultado promedio final es de **225,26** puntos sobre una calificación más alta de 400 puntos, **calificando un Sistema de Control Interno Confiable (Riesgo Moderado)**.

*Cabe resaltar, que esta misma Evaluación del Sistema de Control Interno de la **ESSAP SA**, utilizando el Enfoque COSO, fueron realizadas entre:*

- ✓ El 01 y 07 de abril de 2014 obteniendo un resultado promedio final de **222,11**.
- ✓ El 13 y 17 de octubre de 2014 obteniendo un resultado promedio final de **219,63**, el cual, comparando con el resultado obtenido en la presente revaluación, se observa **una disminución en la calificación de la efectividad y confiabilidad del Sistema de Control Interno de 5,63 puntos**.

A continuación presentamos la Planilla de Resumen y la Gráfica de la Evaluación del SCI realizado:

CYCA
CONTADORES Y CONSULTORES ASOC.
Dr. NELSON DIAZ ROJAS (Socio)

Desarrollo de la Evaluación del Sistema de Control Interno

Los componentes del Control Interno que hemos considerado en nuestra evaluación basado en el **Enfoque COSO** con los correspondientes puntajes otorgados y explicaciones detalladas son los siguientes:

1. AMBIENTE DE CONTROL

Consistente en evaluar aspectos tales como la actitud global, conciencia, integridad y acciones de la entidad; así como la adhesión del mismo al cumplimiento de las políticas y procedimientos adoptados por la Dirección para la consecución de las metas y objetivos.

La evaluación comprendió los aspectos siguientes:

- Filosofía y estilo operativo de la administración.
- Valores éticos y de conducta interna.
- Estructura organizacional de la entidad incluyendo la función de Auditoría Interna, políticas de personal, incentivos y motivaciones y procedimientos y adecuada segregación de funciones.
- Conflictos de interés.

La calificación promedio de la valoración del **Ambiente de Control** es de 2,22 sobre la calificación más alta de 4,00 y se considera en promedio de Riesgo Moderado, determinando que este componente tiene un **Sistema de Control Interno Confiable**.

Comentarios sobre los principales aspectos analizados

1.1 Valores Éticos y de Conducta Interna (Calificación Riesgo Moderado)

Este aspecto obtuvo una calificación promedio de 1,92 puntos sobre 4,00.

Cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo y un Contrato Colectivo que regula la conducta, obligaciones y derechos de los integrantes de la organización.

Se tienen seis sindicatos activos y dos en proceso de aprobación.

No se cuenta con el Código de Ética ni el de Buen Gobierno (MECIP). Las conductas impropias son penalizadas generalmente solo a funcionarios y a contratados. La selección y contratación de nuevos empleados o sus promociones no se hacen siguiendo las normas técnicas e imparciales de la ley de contratación pública (Concurso de Méritos y Condición Apropiaada).

CYCA
CONTADORES Y CONSULTORES ASOC.
Dr. NELSON DIAZ ROJAS (Socio)

1.2 Estructura Organizacional (Calificación Riesgo Moderado)

Este aspecto obtuvo una calificación promedio de 2,38 puntos sobre la más alta de 4,00.

Cuentan con un Organigrama General actualizado aprobado por el Directorio, pero el mismo requiere ajustes para adecuarse a las funciones y necesidades de la entidad.

Informe actualizado del Cliente

El último Organigrama General emitido y aprobado por el Directorio es de marzo/2015.

La estructura de la organización está sobredimensionada, sobre todo en el área administrativa y fue remarcada la falta de personal en las áreas operativas de trabajo de campo.

Las funciones y procedimientos importantes se encuentran descriptos en manuales de organización, funciones y procedimientos, el cual fue aprobado en el año 2007, por lo que deben ser actualizados.

La definición de los puestos de trabajo, el perfil y sus funciones y responsabilidades se hallan desactualizados y no son entregados bajo acuse de recibo al momento de incorporación a un cargo.

En junio 2014 se aprobó el Manual de Descripción y de Perfil de Cargos pero falta el Manual de Salarios.

1.3 Filosofía y Estilo de Operación (Calificación Riesgo Bajo)

Este aspecto obtuvo una calificación promedio de 1,00 puntos sobre 4,00.

Ya se tiene aprobado y en ejecución el Plan Estratégico 2014/2018 aprobado para la entidad.

La Dirección de la entidad es conservadora para la aceptación de convenios o negocios de alto riesgo. Monitorea de cerca el cumplimiento de los objetivos estratégicos así como de la normativa aplicable.

1.4 Selección del Personal (Calificación En Riesgo)

Este aspecto obtuvo una calificación promedio de 3,00 puntos sobre 4,00.

La selección del personal para la promoción interna o la incorporación de nuevos empleados aún no lo están realizando por Concurso de Méritos y Condición Apropriada, y aún no se tiene previsto su implementación.

CONTADORES Y CONSULTORES ASOC.
Dr. NELSON DIAZ ROJAS (Socio)

Varios legajos del personal se encuentran con recaudos mínimos faltantes.

Informe actualizado del Cliente

A la fecha podemos afirmar que todo movimiento administrativo a partir de setiembre de 2013 a enero 2015 se halla registrado y/o asentado en su totalidad en el legajo del personal de cada funcionario de la institución. De igual manera, a partir de enero de 2015, se empezó a informatizar los datos existentes en el legajo del personal, tanto de funcionarios nombrados y/o contratados de la empresa, previendo la culminación de dicho trabajo en el segundo semestre del corriente año.

No se efectúan procesos formales de inducción y el entrenamiento de la tarea se da en los puestos de trabajo.

Las relaciones laborales se encuentran adecuadamente formalizadas en los contratos de trabajos. (Contrato Colectivo).

1.5 Motivación e Incentivos (Calificación En Riesgo)

Este aspecto obtuvo una calificación promedio de 3,75 puntos sobre 4,00.

No se tiene un programa escrito de políticas de incentivos y motivación para mejorar la formación técnica y el rendimiento individual y grupal; y tampoco se evidencia que se realice un seguimiento de estos aspectos.

No se evidencia en forma escrita con una Política Salarial y de Beneficios para el personal, salvo las generales del Contrato Colectivo. El salario mínimo de ESSAP SA está por encima del Salario Mínimo oficial, pero no están en un nivel competitivo en el sector.

1.6 Administración de sanciones (Calificación Riesgo Bajo)

Este aspecto obtuvo una calificación promedio de 1,00 puntos sobre 4,00.

Se establecen sanciones por llegadas tardías repetitivas, ausencias injustificadas y por conductas impropias, según lo previsto en el Reglamento Interno de Trabajo. Las sanciones son comunicadas a la Autoridad del Trabajo. El Directorio de la entidad es el único que puede levantar una sanción impuesta, según sea el caso.

1.7 Capacitación (Calificación En Riesgo)

Este aspecto obtuvo una calificación promedio de 2,63 puntos sobre 4,00.

No se encuentra definida por escrito la política interna sobre capacitación.

CYCA
CONTADORES Y CONSULTORES ASOC.
Dr. NELSON DÍAZ ROJAS (Socio)

No se hace evaluación del desempeño del personal. Tampoco se planifica la capacitación del personal para mejorar su desempeño y productividad. Últimamente no se están realizando capacitaciones, según indican por motivos de índole financiero o retardo en los pagos a las capacitadores.

Es de resaltar, que según informaciones recibidas más del 80% de plantel del personal no tienen título universitario.

1.8 Manejo de conflictos de interés (Calificación Riesgo Moderado)

Este aspecto obtuvo una calificación promedio de 2,25 puntos sobre 4,00.

El Directorio constituye la máxima autoridad para resolver los conflictos que surjan en la entidad. Por disposición estatutaria, los miembros del Directorio se encuentran impedidos del voto en las decisiones que impliquen sus intereses personales y familiares de cualquier tipo.

En general, se respeta el principio de autoridad por parte de los funcionarios de mayor nivel, cuando una decisión es legítima y adecuadamente dispuesta por un funcionario de menor nivel.

La Auditoría Interna tiene la suficiente independencia frente a la Administración de la institución, pero no está constituido el Comité de Auditoría, que respalde y agilice la actividad de la Auditoría Interna.

Informe actualizado del Cliente

No se ha constituido un Comité de Auditoría Interna, por ser una sociedad anónima cuyo capital es del Estado Paraguayo, por tanto, estamos sujetos a ser auditados y controlados por la Auditoría General del Poder Ejecutivo (AGPE) y la Contraloría General de la República (CGR), que son los encargados de desarrollar y normatizar técnicamente el control interno y la auditoría interna para los organismos y entidades públicas. Igualmente son funciones del Poder Ejecutivo reglamentar, planificar, coordinar y supervisar la Auditoría Interna institucional.

CYCA
CONTADORES Y CONSULTORES ASOC.
D. NELSON DÍAZ ROJAS (Socio)

2. EVALUACION DEL RIESGO

Consiste en la identificación y análisis de los riesgos de mercado, créditos, tasas de interés, liquidez, operativos, legales y la capacidad de la **ESSAP SA** para reaccionar ante los cambios o posibles cambios que surjan, y en cómo se mitigan y administran los mismos, que son relevantes para la consecución de los objetivos institucionales.

La Dirección de la entidad debe determinar en base a sus análisis y proyecciones cuánto riesgo es prudente aceptar y debe esforzarse en mantenerlos dentro de esos límites.

La calificación promedio de la valoración de la **Evaluación del Riesgo** es de 2,30 sobre la calificación más alta de 4,00 y se considera en promedio de Riesgo Moderado, determinando que este componente tiene un **Sistema de Control Interno Confiable**.

Comentarios sobre los principales aspectos analizados

2.1 Objetivos Estratégicos (Calificación Riesgo Moderado)

Este aspecto obtuvo una calificación promedio de 2,25 puntos sobre 4,00.

Ya se cuenta con un Plan Estratégico 2014/2018, que fue aprobado en el mes de marzo 2014. Para su elaboración participaron la gerencia y funcionarios claves en el establecimiento de los objetivos de las actividades de las cuales son responsables.

A nivel de personal superior son conocidos los objetivos y las metas generales y estratégicas. Hay consistencia entre los objetivos y metas con los presupuestos operativos.

Es responsabilidad de la Dirección de la **ESSAP SA** el establecimiento y cumplimiento de las políticas y procedimientos para identificar y administrar adecuadamente los distintos riesgos que la entidad afronta en el cumplimiento de sus objetivos.

No se cuenta con un Comité de Evaluación de Riesgos, quienes en forma específica se dediquen a la tarea permanente de identificar, evaluar, controlar y sugerir al Directorio las medidas de mitigación y administración de los riesgos que enfrente o pueda enfrentar la entidad y el sector donde se desenvuelve.

CYCA
CONTADORES Y CONSULTORES ASOC.
Dr. NELSON DIAZ ROJAS (Socio)

No están identificados y priorizados los riesgos en función a su relevancia e impacto para el óptimo cumplimiento de los objetivos institucionales.

Informe actualizado del Cliente

Existe un Comité Gerencial, quienes son convocados por el Presidente de acuerdo a las necesidades.

2.2 Factores Externos (Calificación Riesgo Moderado)

Este aspecto obtuvo una calificación promedio de 2,45 puntos sobre 4,00.

La **ESSAP SA** tiene como entes contralores directos a la Contraloría General de la República, a la ERSAN y a la Auditoría General del Poder Ejecutivo.

No se observa evidencia escrita sobre el conocimiento y evaluación de las necesidades y expectativas que tienen los empleados y supervisores de la entidad. Tampoco se ha realizado una investigación sobre el nivel de satisfacción que tienen los empleados y supervisores sobre la institución.

La **ESSAP SA** fue constituida como una persona jurídica mixta, una Sociedad Anónima cuyo único propietario es el Estado Paraguayo. Tiene Estatutos Sociales por los cuales se rige. Pero las leyes de administración financiera, patrimonial y de función pública son aplicadas parcialmente, y esta indefinición genera confusión operativa, de procedimientos y hasta de formularios utilizados.

Informe actualizado del Cliente

Es debido a la condición de Sociedad Anónima con capital mayoritario del Estado.

También, con una muy larga data, está pendiente de negociación y finiquito final el proceso de transferencia de activos y pasivos de la Ex Corposana a la **ESSAP SA**, que involucra varios valiosos inmuebles y otros bienes así como también la deuda que se está abonando contraída por la entidad anterior, cuya contabilización se registra como una cuenta a cobrar al Ministerio de Hacienda. El resultado final de este proceso, tendrá significativo impacto en los Estados Financieros de la **ESSAP SA**.

Informe actualizado del Cliente

Pendiente. Depende de la promulgación del Decreto Reglamentario de la Ley 3684/08.

No se evidencia que se haya realizado por escrito un Plan de Contingencia para casos de enfrentamientos a situaciones críticas, condiciones económicas difíciles del sector, desastres naturales, etc.

CYCA
CONTADORES Y CONSULTORES ASOC.
Dr. NELSON DÍAZ-ROJAS (Socio)

2.3 Factores Internos (Calificación Riesgo Bajo)

Este aspecto obtuvo una calificación promedio de 1,71 puntos sobre 4,00.

Como debilidad importante se señala que el sistema informático de gestión financiero, administrativo y contable de la Entidad aplica un lenguaje de programación Cobol, que tiene un alto grado de obsolescencia, así como la discontinuidad del soporte y la poca disponibilidad de profesionales conocedores de la herramienta de programación.

Debido a esta situación no se pueden desarrollar los demás sistemas informáticos integrados propios, como por ejemplo el de Patrimonio, Contabilidad, Gestión Administrativa, Gestión Financiera, Gestión Comercial, Administración de Recursos Humanos, etc.

El proceso de migración informático tiene un avance muy lento y no se cuenta con un Plan Directorio escrito donde se detallen las prioridades y las necesidades de inversión y recursos que se requieran.

En el mes de octubre 2014, se incorporaron al Directorio dos nuevos Miembros, siendo actualmente tres con el Presidente. Asimismo, se cambió el Síndico Titular.

La Auditoria Interna actualmente está conformada por personas cuya formación académica está relacionada con las actividades de la entidad. La AI es la encargada de analizar, verificar y hacer seguimiento de las disposiciones emanadas por el Directorio y de la información sensitiva que surge de los gastos de viaje de ejecutivos principales y directivos, demandas, trámites judiciales, denuncias e informes de los entes contralores y auditores externos.

Por Resolución 11 Acta 823/15 de fecha 20/02/15 fue designado en el cargo de Auditor Interno de la ESSAP SA el Lic. Roberto Rojas, en reemplazo del Econ. Javier Leiva, quien pasa a desempeñarse como Sub-Auditor Interno, dependiente de la Auditoria Interna de la ESSAP SA.

2.4 Manejo del Cambio (Calificación Riesgo Moderado)

Este aspecto obtuvo una calificación promedio de 2,50 puntos sobre 4,00.

Los riesgos y las oportunidades relacionadas con los cambios no son evaluados por un Comité de Evaluación de Riesgos, y administrados rigurosa y periódicamente por los niveles más altos de la organización en forma colegiada.

Se requiere desarrollar un mecanismo que permita identificar y reaccionar con oportunidad y eficiencia a los cambios que tienen implicaciones con los objetivos institucionales.

CYCA
CONTADORES Y CONSULTORES ASOC.
Dr. NELSON DIAZ ROJAS (Socio)

Hace falta desarrollar una fuente de información más oportuna y segura sobre los cambios de legislación aplicable a la institución.

Informe actualizado del Cliente

Si bien no existe propiamente el Comité de Evaluación de Riesgos, está el Comité Gerencial.

2.5 Riesgo de Mercado (Calificación Riesgo Moderado)

Este aspecto obtuvo una calificación promedio de 2,27 puntos sobre 4,00.

La **ESSAP SA** cancela oportunamente sus vencimientos de pago en fecha.

No se evidencia que se hayan diseñado y aplicado últimamente sondeos para conocer la opinión de los funcionarios y/o de los usuarios sobre la calidad y oportunidad de los servicios que presta la entidad.

Informe actualizado del Cliente

Existen canales establecidos para llegar a los usuarios como son el Centro Atención a los Usuarios, en los cuales éstos pueden presentar sus opiniones, sugerencias y reclamos, en forma telefónica y/o personal. Asimismo a través de las redes sociales, como Fan Page del Facebook de la **ESSAP SA**, Twitter, WhatsApp. Así también se han realizado charlas de concienciación del uso racional de agua con los representantes de los asentamientos y usuarios, realizándose 57 charlas durante el año 2014.

Actualmente está restringida la capacidad operativa tecnológica para atender con eficacia a los usuarios actuales y potenciales por la falta de actualización del parque de medidores de consumo que deberán ser adquiridos en gran cantidad para conseguir un registro cierto de los metros cúbicos consumidos que impactará en el monto de facturación de la entidad. Así mismo, deberá desarrollarse los equipos lectores adecuados y el entrenamiento del personal a cargo.

Informe actualizado del Cliente

Dentro del marco del Proyecto de Modernización del Sector Agua y Saneamiento - Convenio de Préstamo BIRF-7710PY Componente 2.LPI N° 01/2013 Provisión e instalación de medidores de agua potable, se han adquirido 109.310 medidores con instalación incluida que está en plena etapa de instalación.

Los funcionarios de contacto y atención al público son periódicamente entrenados acerca de los servicios al usuario.

Las instalaciones de la Casa Central no están habilitadas por la Municipalidad de Asunción, por varios motivos, entre ellos, la falta de un Sistema de Prevención de

Incendios y las condiciones del taller que funciona en las mismas. Pueden ser mejoradas las comodidades y disposición de los locales de atención para prestar los servicios en forma eficiente y oportuna.

Informe actualizado del Cliente

Se halla previsto en el Presupuesto de la entidad correspondiente al presente año, las mejoras edilicias del Centro de Atención a Usuarios.

Se requiere desarrollar una mejor y más oportuna fuente de información adecuada y suficiente sobre los factores que pueden influir en las estrategias de mercadeo de la entidad.

Informe actualizado del Cliente

Se halla previsto en el Presupuesto 2015 y terminado el Pliego de Bases y Condiciones para la contratación de una empresa que lleve adelante la modernización de la Gestión Comercial.

2.6 Riesgo Legal y Operativo (Calificación En Riesgo)

Este aspecto obtuvo una calificación promedio de 2,64 puntos sobre 4,00.

Se cuentan con varios procedimientos escritos operativos de las áreas claves de Créditos, Compras y Contratación, Tesorería, Contabilidad, Activos Fijos, Inversiones, pero las instrucciones no son trasladadas de manera escrita y documentada a los responsables bajo acuse de recibo. También necesitan ser actualizados.

Informe actualizado del Cliente

Los procedimientos son remitidos al correo electrónico del personal involucrado por vía intranet.

Falta desarrollar por escrito otros procedimientos importantes como Fraccionamiento de Pago, Stock Mínimo de existencias, Actualización de catastro, reorganización de Reclamo de Usuarios y su seguimiento, Manual de Cuentas Contables, etc. Falta mayor formalización de gestión del depósito de Viñas Cué.

Informe actualizado del Cliente

Se concluyó recientemente el Manual de Procedimiento de Procedimientos para que las gerencias y sus dependencias elaboren por escrito los en primer lugar los macro procesos y luego los procedimientos, los cuales serán revisados y confirmados por el Area de Planeamiento y Gestión y aprobados finalmente por el Directorio. A tal efecto, se están planificando cursos de adiestramiento para los funcionarios de las distintas áreas que realizarán esta tarea.

CYCA

CONTADORES Y CONSULTORES ASOC.

Debe mejorarse el procedimiento de entrega de combustible para los vehículos de la entidad y aquellos afectados a la misma por su utilización.

Informe actualizado del Cliente

El Área de Planeamiento y Gestión indica que no fue debidamente informada de las debilidades que deberían mejorarse en el proceso y en el Manual de Procedimientos de Uso de Combustible, actualmente aprobado y en vigencia.

Los formularios y las solicitudes de usuarios fueron revisados por el área de O&M y no se evidencia que hayan sido revisados por los Asesores Legales.

Actualmente se está en trámite de revisión y evaluación de los procesos más importantes.

Están definidas las firmas autorizadas aprobantes para cada proceso y se cumplen normalmente. Las responsabilidades y funciones de cada cargo no son entregadas por escrito a los designados bajo acuse de recibo.

Se realizan pruebas trimestrales de cuadros de las cuentas de valor, dejándose evidencias del control, pero se requiere una mayor formalización de la realización de las mismas. Se hacen seguimientos hasta su regularización en caso de diferencias.

3. ACTIVIDADES DE CONTROL

Consisten en las acciones que se adoptan para asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas identificadas como necesarias para manejar los riesgos. Las mismas se categorizan en actividades de operaciones, de información financiera o de cumplimiento. Las actividades de control incluyen actividades como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, evaluaciones de desempeño, seguridad de activos, segregación de funciones y responsabilidades, entre otras.

La calificación promedio de la valoración de las **Actividades de Control** es de **2,05** sobre la calificación más alta de 4,00 y se considera en promedio de Riesgo Moderado, determinando que este componente tiene un **Sistema de Control Interno Confiable**.

Comentarios sobre los principales aspectos analizados

3.1 Contabilidad (Calificación Riesgo Moderado)

Este aspecto obtuvo una calificación promedio de **1,76** puntos sobre 4,00.

CYCA
CONTADORES Y CONSULTORES ASOC.
Dr. NELSON DIAZ ROJAS (Socio)

Al ser una entidad mixta, no están adheridas al SICO ni a la SIAF. Se utiliza un Plan de Cuentas Contables propio, pero no se cuenta con un Manual de Cuentas Contables. Las operaciones se contabilizan en orden cronológico en el día de su realización, en un sistema de contabilidad informatizado. Algunos subsistemas operativos no se hallan integrados al principal, y requieren repetir las cargas en los otros sistemas.

No se evidencia que exista una estructurada Contabilidad de Costos por centro y línea, que permita llevar un registro comparativo de los gastos incurridos con relación al volumen de producción registrado, tanto en las plantas de tratamiento como de los pozos profundos, y así poder determinar con mayor exactitud el costo del servicio prestado, que ayude en la toma de decisiones de manera más oportuna y eficiente.

Existen partidas activas y pasivas que corresponderían a la **ESSAP SA** originarias de la EX Corpusana, pendientes de la promulgación de un Decreto Reglamentario de la Ley 3864/08 para su aplicación, que no están reflejadas en la contabilidad, así como también los posibles efectos que tendrán en el Cuadro de Resultados.

Las operaciones se contabilizan diariamente en el día de su realización, con excepción de algunas de los centros del interior. Los comprobantes ingresados a la Contabilidad llevan la firma de la persona que realizó el registro, de quien controló y quien autorizó.

La Contadora controla las operaciones y la aplicación correcta de las obligaciones impositivas.

Se investigan las diferencias que se presentan en las conciliaciones, pero al cierre del 31/12/14, se observan varias partidas pendientes de larga data.

La documentación contable se conserva por el tiempo legal exigido. Está prohibida la destrucción de los comprobantes anulados por errores. Una vez registrados los datos al sistema contable y luego de cerrado el ciclo mensual, ya no se pueden alterar los asientos ingresados.

Se emiten balances mensuales con retraso por no contar con la documentación en forma oportuna de las áreas operativas. Estos atrasos se registran mes a mes y principalmente para el cierre del ejercicio. Se requiere formalizar los plazos máximos de remisión a Contabilidad de la documentación respectiva de cada área y sus responsables para los cierres mensuales y de ejercicio, para que se puedan procesarlos y emitir los informes en fecha oportuna.

Informe actualizado del Cliente

Se informan por circulares mensuales a las distintas áreas los plazos máximos para recepción de documentos en Contabilidad.

CYCA
CONTADORES Y CONSULTORES ASOC.
Dr. NELSON DIAZ ROJAS (Socio)

El archivo físico de la documentación contable se tiene en la Casa Central y en Viñas Cué.

3.2 Presupuestos (Calificación Riesgo Bajo)

Este aspecto obtuvo una calificación promedio de 1,55 puntos sobre 4,00.

Se tiene un presupuesto general anual aprobado por el Directorio y Asamblea General de Accionistas. El mismo está vinculado al Plan Operativo Anual.

No se cuenta con un módulo informático integrado para la elaboración y seguimiento de la ejecución del presupuesto. Actualmente se utilizan Planillas Excel, lo cual no otorga suficiente seguridad a su proceso.

El sistema de presupuestos y ejecución se lleva en un sistema no conectado a Contabilidad. El Plan de Cuentas que utiliza la Contabilidad y las partidas presupuestarias son diferentes, lo que dificulta su análisis, composición y aplicación.

Está asignada un área del seguimiento, control e informe al Directorio de la ejecución periódica del presupuesto, indicando y explicando las desviaciones. Dentro de sus programas de revisiones, Auditoria Interna realiza pruebas de cumplimiento al presupuesto.

Los ajustes son aprobados en forma previa por el Directorio, bajo informe posterior a la Asamblea de Accionistas.

3.3 Administración de Seguros (Calificación En Riesgo)

Este aspecto obtuvo una calificación promedio de 4,00 puntos sobre 4,00.

Bajo aprobación del Directorio y Licitación Pública, se contratan los seguros con Compañías que operan en el país. Las pólizas de seguros son abonadas de una vez al contado en la emisión y los originales se encuentran custodiados en la Gerencia Financiera.

Las pólizas de seguros que habían sido contratadas por ESSAP SA con vencimiento 02/09/2014 fueron extendidas 73 días más en su coberturas hasta el 14/11/2014. Luego de producido ese nuevo vencimiento de las pólizas de seguros, ya no fueron extendidas ni contratadas otras nuevas en su reemplazo, por lo tanto, desde el 14/11/14 hasta la fecha de cierre de los trabajos de campo de esta Auditoria, la entidad no contaba con cobertura de seguros sobre riesgos patrimoniales y adicionales, que implica que en caso de siniestros la entidad no dispondrá de la reposición de los bienes perdidos y/o deberá hacer frente a erogaciones en descarga de la responsabilidad civil.

Con respecto a las pólizas que estuvieron vigentes hasta el 14/11/14, se observan como debilidades importantes:

CYCA
CONTADORES Y CONSULTORES ASOC.
Dr. NELSON DIAZ ROJAS (Socio)

- Falta aumentar las coberturas contratadas de los riesgos cubiertos de incendios, como por ejemplo los de contenido de edificios, contra robo de los valores (recaudación diaria) en tránsito (a través de un patio público interno) de Caja a Tesorería.
- Hay coberturas no contratadas como por ejemplo Riesgos Técnicos (equipos informáticos), cristales, Responsabilidad Civil, Accidentes Personales de guardias, de choferes, operarios, etc. cumpliendo funciones dentro y fuera de la institución.

Informe actualizado del Cliente

Está en proceso de inclusión el aumento de las coberturas contratadas de los riesgos cubiertos de incendio y contra robo de los valores.

En cuanto a las coberturas que no están contratadas como los Riesgos Técnicos, Cristales, Responsabilidad Civil, Accidentes Personales de Guardias, Choferes, Operarios, etc., nunca tuvimos eventos que ameriten la contratación de estos seguros.

3.4 Disponibilidades (Calificación Riesgo Bajo)

Este aspecto obtuvo una calificación promedio de 1,30 puntos sobre 4,00.

Los ingresos diarios de Caja están previstos ser depositados intactos al día siguiente de su percepción en las cuentas bancarias de la entidad bajo medidas de seguridad a través de una empresa de blindados tercerizada, cubiertas por los bancos operantes.

Los cheques diferidos, títulos de Inversiones, garantías, chequeras sin utilizar, cheques girados no retirados por los beneficiarios, cheques rechazados a recuperar, poderes otorgados y otros documentos de valor, son resguardados en el área de Tesorería.

Los formularios de Caja son impresos a la medida de su utilización y son expedidos bajo firma y sello de la persona encargada de ejecutarlos. Se realizan periódicamente arquezos de valores por la Auditoría Interna.

No se emiten cheques al portador ni cheques adelantados. Los cheques se giran a nombre de los beneficiarios bajo una Orden de Pago. Los cheques son firmados por el Gerente Financiero y el Presidente de la entidad. Los firmantes no tienen reemplazantes interinos en casos de ausencia o vacaciones.

Informe actualizado del Cliente

La designación de firmantes reemplazantes interinos está a criterio del Directorio.

CYCA
CONTADORES Y CONSULTORES ASOC.
Dr. NELSON DIAZ ROJAS (Socio)

La concesión inicial y los posteriores reembolsos de Caja Chica, se hacen por medio de cheques a nombre de los custodios. Los comprobantes de la Caja Chica, a excepción de los de Tesorería, no son cancelados apropiadamente con el sello de Pagado por Caja Chica.

Informe actualizado del Cliente

Todos los comprobantes de las Cajas Chicas cuentan con el sello Tesorería-Pagado.

3.5 Cuentas por Cobrar (Calificación Riesgo Moderamente Alto)

Este aspecto obtuvo una calificación promedio de 2,67 puntos sobre 4,00.

Existe un inventario en el sistema informático de las Cuentas a Cobrar del Area Metropolitana y Ciudades del Interior, que se relacionan a las facturas impagas por parte de los usuarios del consumo e instalaciones. La cartera tiene un índice de morosidad muy elevado del 78%, siendo 58% con antigüedad de mora igual o mayor a tres años y un 20% con antigüedad de mora de 6 meses hasta 3 años.

A tal efecto, en el mes de noviembre de 2013, el Directorio aprobó un Plan de Recuperación de la cartera morosa dividido en etapas, con exoneración de intereses moratorios en pagos al contado y fraccionados, con entregas del 20%, con posterior reducción de estos beneficios si no se presentan a regularizar.

También se ha implementado las Patrullas de Corte para los usuarios morosos que no regularizan su situación. Por último, las deudas que continúen en morosidad serán reclamadas judicialmente.

Por Res. N° 530/2014 del 03/07/14 el Presidente del Directorio de ESSAP SA se estableció una nueva y más apropiada escala de Previsiones sobre Créditos de Dudoso Cobro, que contempla el 100% de previsión para tres o más años de mora, el 80% sobre la mora de dos a tres años, el 50% sobre la mora de un a dos años y el 10% sobre la mora de 180 días a un año.

3.6 Activos Fijos (Calificación Riesgo Moderado)

Este aspecto obtuvo una calificación promedio de 2,47 puntos sobre 4,00.

No se cuenta con un Comité de Activos Fijos.

Las compras se hacen por vía licitación pública.

Existe un sector encargado del control y mantenimiento de los bienes del activo fijo de la **ESSAP SA**, pero el mismo está bajo la dependencia directa del Area Contable, cuando debería depender de la Gerencia Administrativa.

CYCA
CONTADORES Y CONSULTORES ASOC.
Dr. NELSON DÍAZ ROJAS (Socio)

Se rigen parcialmente por el Decreto N° 201232/03 de Administración de Bienes del Estado. También existe un Manual de Procedimientos del área de administración de los activos fijos, pero que requiere ser actualizado.

El valor de las reparaciones y mantenimiento es cargado a gastos, siempre que no supera el 40% del valor original. Las mismas son realizadas bajo necesidad y no en forma preventiva.

En general, los activos fijos en uso están en estado bueno de conservación. Los procedimientos de revalúo y depreciación se hace acorde a las disposiciones legales.

Se analizan y evalúan las necesidades específicas y generales y las proyecciones de compras según un plan elaborado y acorde a la situación financiera de la entidad.

Se realizan anualmente arqueos físicos parciales de los Activos Fijos de la entidad, en la Casa Central y en Viñas Cué. Las diferencias de importancia entre los inventarios físicos y los registros, son informados oportunamente a la Gerencia y al Directorio.

Se formalizan regularmente las transferencias de activos fijos de una unidad a otra a través de los formularios internos diseñados, no utilizando los FC, pero que se hallan ajustados a los mismos.

Aproximadamente sólo una parte de los bienes están rotulados y marcados, de manera a facilitar su identificación con los registros detallados.

Informe actualizado del Cliente

Pendiente el 100%. Actividad en proceso.

3.7 Cuentas y Documentos por Pagar (Calificación Riesgo Bajo)

Este aspecto obtuvo una calificación promedio de 1,67 puntos sobre 4,00.

Las obligaciones a pagar contraídas con terceros están debidamente autorizadas.

Se tiene un inventario permanente de cuentas a pagar, generalmente relacionadas a pagos a proveedores de bienes y servicios y también para el fondeo de las financiaciones que recibió la entidad. La porción de corto y largo plazo del pasivo se realiza bajo cumplimiento de la Resolución N° 173.

La ejecución y los saldos del Proyecto BIRF 7710/09 Modernización Sector Agua y Saneamiento y Fortalecimiento institucional de la ESSAP SA deberían ser certificados por una Auditoria Externa.

En los formularios de Comprobantes de Pagos, son insertadas las medias firmas de elaboración, verificación y aprobación, acompañadas de los sellos de identificación personal de los firmantes.

Existen partidas pasivas que corresponderían a la **ESSAP SA** originarias de la EX Corporana, pendientes de la promulgación de un Decreto Reglamentario de la Ley 3864/08 para su aplicación, que no están reflejadas en la contabilidad.

Tampoco se halla constituida la Provisión del Pasivo Laboral, consistente en la gratificación extraordinaria, según años de servicios, que corresponde a los empleados que se jubilen.

3.8 Patrimonio (Calificación Riesgo Bajo)

Este aspecto obtuvo una calificación promedio de **1,00** puntos sobre 4,00.

Actualmente la entidad no recibe donaciones.

4. INFORMACION Y COMUNICACION

La información se requiere en todos los niveles de una organización para operar la entidad, controlarla y moverla hacia la consecución de los objetivos institucionales en todas las categorías de operaciones, información financiera, administrativa y comercial y su cumplimiento. Deben identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y oportunidad que facilite al personal a cumplir sus responsabilidades.

La calificación promedio de la valoración de la **Información y Comunicación** es de **3,07** sobre la calificación más alta de 4,00 y se considera en promedio de Riesgo Alto, determinando que este componente tiene un **Sistema de Control Interno no Confiable**.

Comentarios sobre los principales aspectos analizados

4.1 Normatividad Interna (Calificación Riesgo Bajo)

Este aspecto obtuvo una calificación promedio de **1,29** puntos sobre 4,00.

La entidad cuenta con Estatutos Sociales de fecha 25 de marzo de 2002. También dispone de un Plan Estratégico 2014/2018 con la misión, visión y filosofía de accionar de la entidad. Se halla en vigencia el Reglamento Interno de Trabajo debidamente homologado y además cuentan con un Contrato Colectivo de Trabajo con los seis sindicatos reconocidos, cuya aplicación se extiende a todo el personal. Los mismos están puestos a conocimiento de los responsables y es monitoreado el

cumplimiento de toda la normativa vigente. Se sancionan los incumplimientos de la normativa interna y externa.

No se otorgan préstamos al personal.

Fue aprobado un Reglamento de Fondos Fijos, que reemplazó al anterior vigente, pero el mismo fue preparado por la Auditoría Interna sin la participación de O&M, quienes deberían ser los encargados de la redacción.

El Manual de Organización y Funciones fue aprobado en el 2007. En junio 2014 se aprobó el Manual de Descripción y de Perfil de Cargos pero falta el Manual de Salarios. La última versión del Organigrama fue aprobada en marzo 2015.

Las adquisiciones se realizan bajo licitaciones a cargo de la Unidad Operativa de Compras.

4.2 Arquitectura de Hardware y Software (Calificación En Riesgo)

Este aspecto obtuvo una calificación promedio de 2,67 puntos sobre 4,00.

El sistema informático de gestión financiero, administrativo y contable de la entidad aplica un lenguaje de programación Cobol, que tiene un alto grado de obsolescencia, así como la discontinuidad del soporte y la poca disponibilidad de profesionales conocedores de la herramienta de programación. Debido a esta situación no se pueden desarrollar los demás sistemas informáticos integrados, como por ejemplo el de patrimonio, contabilidad, gestión administrativa, gestión comercial, administración de recursos humanos, presupuestos, etc.

El proceso de migración informático tiene un avance muy lento y no se cuenta con un Plan Directorio escrito donde se detallen los planes de cambio de software y hardware, planes de la migración al nuevo sistema, las prioridades y las necesidades de inversión y recursos que se requieran. Según fuimos informados, se deben contratar cuatro nuevos programadores especializados en Postgresql y Java.

Informe actualizado del Cliente

En el Plan Maestro de la Gerencia de Tecnología Informática se registró por Estándares Internacionales como las normas del COBIT.

El sistema principal de la **ESSAP SA** está desarrollado en Cobol que hasta ahora se sigue utilizando y realizando el mantenimiento necesario.

La Gerencia de Tecnología Informática presentó al Directorio un Proyecto de Desarrollo de Sistema Integrado de Gestión, que consistía en migrar del sistema Cobol a una base de datos, desarrollando un Sistema Integrado Comercial y Financiero, con herramientas de software libre. Dicho proyecto no tuvo la aprobación por parte del Directorio, especialmente por el motivo de la compra de un sistema comercial. Tampoco nos brindaron los personales requeridos para terminar el desarrollo en tiempo y forma.

CYCA

CONTADORES Y CONSULTORES ASOC.

Dr. NELSON DIAZ ROJAS (Gobernador)

Con respecto al sistema financiero, se encuentra casi terminado y realizando las últimas modificaciones a pedido del Gerente Financiero.

Los equipos se asignan por escrito al responsable mediante un acta de entrega en el momento de la recepción. Existen deficiencias en los registros de asignación de equipos de oficina e informáticos cuando hay cambios de usuarios por traslados.

Informe actualizado del Cliente

Con respecto a las asignaciones y entregas de máquinas, se encarga la gente de Patrimonio, quienes son los que tienen registrados todos los movimientos de las máquinas.

No se dispone de políticas escritas sobre el licenciamiento de software. Los equipos nuevos se compran con licencias.

No se evidencia la existencia por escrito de restricciones para la utilización de programas no autorizados por la entidad.

Informe actualizado del Cliente

Con respecto a las restricciones para la utilización de programas no autorizados y puertos USB, la solución sería adquirir un servidor de dominio, el cual se está haciendo el pedido para su compra.

4.3 Plan Estratégico de Sistemas (Calificación En Riesgo)

Este aspecto obtuvo una calificación promedio de **3,00** puntos sobre 4,00.

La entidad no cuenta con un cronograma de mantenimiento preventivo para el hardware disponible, lo cual no permite asegurar el buen funcionamiento de los mismos. Si bien se elabora el presupuesto anual con rubros para el mantenimiento y actualización periódica del parque informático, el mismo no es preparado en base a un Plan Directorio a mediano y largo plazo.

No se firmaron acuerdos con los proveedores de equipos, para el reemplazo inmediato de componentes importantes en casos de averías y fallas.

Informe actualizado del Cliente

Con respecto al mantenimiento preventivo para el hardware disponible, no se tiene un presupuesto para ello, pero sí se tiene un plan de mantenimiento.

Con respecto a los acuerdos con los proveedores de equipos, si se tiene una garantía con los proveedores por 2 años.

No se evidencia que se hayan previsto en el presupuesto rubros para actualización de las UPS de los equipos principales ni la compra de un generador eléctrico que alimente al área de servidores en caso de corte de energía.

Informe actualizado del Cliente

Existe un Plan General de la ESSAP SA donde está incluido: La adquisición de nuevos equipos UP y nuevos generadores para la Central y Viñas Cué.

La entidad no cuenta con un mecanismo de evaluación permanente del personal TI, considerando conocimientos técnicos que son aplicados, como herramientas de programación, mantenimiento de la infraestructura tecnológica, base de datos, seguridad, entre otros.

No se evidencia una documentación formal que especifique la independencia en el manejo de datos así como en la responsabilidad de la generación de los mismos por cada área. La falta de definición clara en el manejo de los datos así como la falta de reglamentación, obliga al área de TI a realizar tareas impropias de su sector y por lo tanto, la responsabilidad no es asignada correctamente.

4.4 Desarrollo de Sistemas de Información (Calificación En Riesgo)

Este aspecto obtuvo una calificación promedio de **4,00** puntos sobre 4,00.

No se evidencia por escrito una guía de procedimientos diarios a realizarse en la operación del computador principal.

Informe actualizado del Cliente

Con respecto a los procedimientos diarios de los servidores, existe un procedimiento diario pero no por escrito.

No se evidencia que se disponga de un software analizador de datos para el control de las transacciones a nivel de datos generados por el sistema informático financiero, para evitar posibles manipulaciones de datos en el sistema o errores.

El Área de Informática no se encuentra a nivel de dirección, lo que no permite tener independencia ejecutiva en la toma de decisiones.

La administración del sistema informático financiero y la administración de Base de Datos se encuentran a cargo del Gerente de TI, no existiendo una persona exclusiva para dichas funciones, por lo cual se genera una alta dependencia sobre el mismo así como la no compatibilidad con la tarea de gerenciamiento del área. Además, dicha persona está próxima a acogerse a los beneficios de la jubilación.

Informe actualizado del Cliente

La administración de los sistemas y de la Base de Datos se encuentra a cargo del Gerente de TI, uno de los motivos principales para el cambio y la modernización del sistema de la ESSAP SA.

Existen deficiencias en la segregación de funciones dentro de TI. La entidad no cuenta con un Comité de Tecnología Informática donde se analicen necesidades y prioridades del sector. Tampoco se cuenta con un Oficial de Seguridad TI.

La base de datos y el back up correspondiente se guardan en el mismo edificio, bajo riesgos similares de destrucción o inutilización.

4.5 Respaldo de la Información (Calificación En Riesgo)

Este aspecto obtuvo una calificación promedio de 4,00 puntos sobre 4,00.

No se cuentan por escrito con planes de contingencia y de procedimientos de recuperación de respaldos en caso de siniestros y tampoco se hacen pruebas periódicas (simulación) de su funcionamiento.

No se cuenta con generador eléctrico para garantizar el funcionamiento sostenido de todos los servicios del área de TI en caso de cortes de energía eléctrica.

Los equipos principales y periféricos están protegidos con UPS, pero los mismos son antiguos y agotados, lo cual que no garantiza su funcionamiento eficiente cuando se los requieran.

Informe actualizado del Cliente

Existe un Plan General de la ESSAP SA donde está incluido: La adquisición de nuevos equipos UPS y nuevos generadores para la Central y Viñas Cue.

Una copia de respaldo de la información y de los programas se guarda periódicamente en la Gerencia Financiera, que se encuentra en el mismo edificio de la sala de servidores. No se cuenta con un back up externo.

La entidad no dispone de un servidor espejado que permita registrar en línea todos los datos del sistema, fuera del recinto de TI, lo cual pone en peligro la continuidad de los servicios TI en caso de algún siniestro en el Datacenter.

Informe actualizado del Cliente

Existe un Plan General de la ESSAP SA donde está incluido: La adquisición de nuevos servidores con gran capacidad en espejado en la Central con Viñas Cue, para tener respaldo por cualquier eventualidad.

CYCA

CONTADORES Y CONSULTORES ASOC.
Dr. NELSON DIAZ BOJAS (Socio)

4.6 Seguridad Física de la Información (Calificación En Riesgo)

Este aspecto obtuvo una calificación promedio de **4,00** puntos sobre 4,00.

Falta cámara de circuito cerrado sobre la entrada a la sala de servidores.

Existen detectores de humo y fuego, pero no se evidencia que se hagan pruebas de funcionamiento periódico. No se ha evidenciado la capacitación a los usuarios en el manejo de extintores.

La sala de servidores tiene una puerta de acceso que permanece abierta sin llave. No se observa una bitácora de registro de entrada, motivo, trabajo realizado y hora de salida. El ambiente de trabajo no está debidamente protegido contra la humedad y el polvo.

Para un mejor fortalecimiento de la sala de servidores, comunicaciones y servicios del área tecnológica, además considerar la aplicación de paredes especiales para la sala de servidores, con materiales contra incendios (ignífuga) e instalar pisos falsos adecuados a los requerimientos de un Datacenter. Se ha observado la disponibilidad de un Rack para servidores, pero se debería analizar mayor protección a la seguridad del recinto.

El acceso a internet está restringido, no así a los puertos USB.

Informe actualizado del Cliente

Existe un Plan General de la ESSAP SA donde está incluido: El montaje de una nueva sala de servidores con todas las normas y seguridad que debe tener, tanto para la Central como para Viñas Cue; el montaje de un circuito cerrado para la sala de servidores y paredes especiales con materiales contra incendio. En este plan la Gerencia de Tecnología Informática no está involucrada, lo maneja la Gerencia Técnica.

4.7 Seguridad Lógica de la Información (Calificación En Riesgo)

Este aspecto obtuvo una calificación promedio de **2,54** puntos sobre 4,00.

No están establecidas políticas escritas generales de seguridad y políticas de seguridad de los datos y la información y de toda el área afectada a TI.

Informe actualizado del Cliente

Con respecto a las políticas de seguridad si se necesita mejorar y deben estar escritas.

CYCA
CONTADORES Y CONSULTORES ASOC.
Dr. NELSON DIAZ-RODRIGUEZ (Socio)

No se han documentados claramente y por escrito las responsabilidades en el manejo y custodio de los datos, definiendo la responsabilidad directa de los datos almacenados en cada una de las tablas componentes de la base de datos de los sistemas a los usuarios operativos responsables de cada área, deslindando al área informática de la administración de los mismos. No se hallan definidos por escrito la propiedad y la custodia de datos.

Se registran deficiencias en caso de desvinculación o traslados de empleados usuarios del sistema debido a la falta de comunicación oportuna al área de TI, en relación a la desactivación de claves de atributos de acceso al sistema.

Informe actualizado del Cliente

Con respecto a los traslados de usuarios, la Gerencia de Talentos Humanos es la responsable de comunicar oportunamente.

No se evidencia la realización de encuestas de satisfacción del cliente usuario final de los servicios del área TI.

Existen evidencias de los accesos indebidos e intentos fallidos, pero los mismos no son informados o dispuestos para su investigación. El equipo se bloquea al tercer intento fallido de ingreso.

No hay un procedimiento obligatorio de cambio de claves de usuarios. Tampoco se bloquean las claves puestas por inactividad. Reportan varios casos de usuarios que dejan puestas sus claves para ausentar de su área operativa para hacer otras gestiones, ir a los sanitarios, almuerzo, etc.

No se cuenta con un Reglamento de Uso de Equipos donde se detallen las políticas y/o procedimientos para el uso de computadoras personales en la entidad, y tampoco se evidencia que existan procedimientos de respaldo de datos (back ups) de las mismas.

No se cuenta con un esquema para definir franjas horarias de accesos y las asignaciones a los diferentes usuarios.

No se evidencia que exista un documento firmado por los usuarios de compromiso y aceptación de las condiciones de acceso a la red de área local y sistemas de información.

Informe actualizado del Cliente

Con respecto a los pedidos de modificaciones en el sistema, todos son realizados por número de comunicación interna y son entregados por el por el mismo canal, respaldando el cambio en el sistema.

CYCA
CONTADORES Y CONSULTORES ASOC.
Dr. NELSON DIAZ ROJAS (Socio)

5. MONITOREO Y CONTROL

Los sistemas de control interno requieren que sean monitoreados por un proceso que valore la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Debido a que los procedimientos pueden tornarse menos efectivos y quizás no se desempeñen ampliamente.

Además, las circunstancias para las cuales se diseñó el sistema pueden también cambiar, originando que se llegue a ser menos capaces de anticiparse a los riesgos originados por las nuevas condiciones. Por consiguiente, la Dirección necesita determinar si el Sistema de Control Interno vigente continúa siendo relevante y capaz para manejar los nuevos riesgos.

El monitoreo asegura que el Control Interno continúa operando efectivamente. Este proceso implica la valoración por parte del personal apropiado, del diseño y la operación de los controles y la ejecución de las acciones necesarias.

La calificación promedio de la valoración del **Monitoreo y Control** es de 1,75 sobre la calificación más alta de 4,00 y se considera en promedio de Riesgo Bajo, determinando que este componente tiene un *Sistema de Control Interno Efectivo*.

Comentarios sobre los principales aspectos analizados

5.1 Actividades de monitoreo operacional (Calificación En Riesgo)

Este aspecto obtuvo una calificación promedio de 2,57 puntos sobre 4,00.

Las actividades de rutina incluyen actividades de supervisión y se deja evidencia de las mismas en la documentación de respaldo.

Las unidades operativas no emiten reportes detallados con cortes a los cierres mensuales para su comparación con los saldos contables.

Los datos registrados en los sistemas de información se comparan una vez por año los de Casa Central y Viñas Cué con los inventarios físicos y los registros contables, pero el procedimiento debe formalizarse.

Se practican conciliaciones bancarias mensualmente, pero existen partidas de arrastre con excesiva antigüedad de hasta seis años.

Se hacen revisiones posteriores por la Auditoría Interna, cuyas observaciones y recomendaciones en la mayoría de los casos son tenidas en cuenta.