

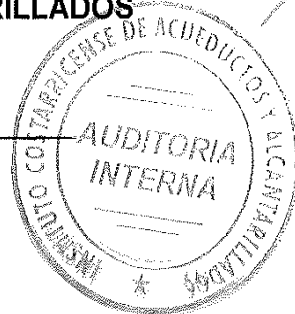
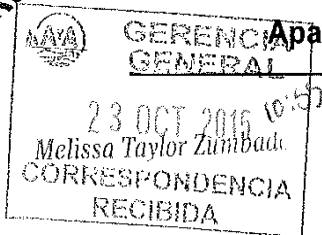


INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

San José, Costa Rica

Apartado 1097-1200

Teléfono 2242-5050



Memorando

PARA: Ing. José Alberto Moya Segura, MBA.
GERENCIA GENERAL

FECHA: 22-10-2015

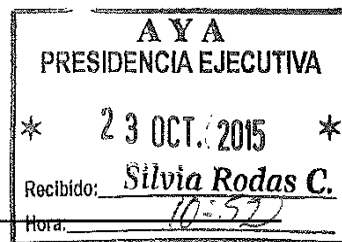
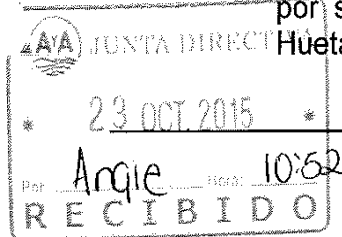
DE: Lic. Alcides Vargas Pacheco, MBA.
AUDITORÍA INTERNA

ORIGINAL FIRMADO

Alcides Vargas Pacheco

Al contestar referirse a este número
AU-2015-612

ASUNTO: Auditoría de las modificaciones a las facturas por servicios de agua potable en la Región Huetar Atlántica.



RESUMEN EJECUTIVO

Este Órgano Fiscalizador realizó la auditoría de las modificaciones a las facturas por servicios de agua potable en la Región Huetar Atlántica. Esta se llevó a cabo de conformidad con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, dictadas por la Contraloría General de la República, así como la Ley General de Control Interno (LGCI), Reglamento de Prestación de Servicio a los Clientes, procedimientos del Sistema Comercial Integrado (OPEN) y demás normas relacionadas con este tema.

El objetivo fue verificar la aplicación de la normativa vigente relacionada con la actividad comercial, concerniente a modificaciones de las facturas en la Región Huetar Atlántica y comprende el período del año 2011 al 2014.

La metodología empleada consistió en la aplicación de cuestionarios y entrevistas a los funcionarios encargados de realizar las modificaciones a las facturas en las oficinas cantonales y encargados de Servicio al Cliente de esa región. Con base en las respuestas, la documentación aportada y la información adicional obtenida por los fiscalizadores en la Dirección del Sistema Comercial Integrado (SCI) y la utilización del Sistema Comercial Integrado, en adelante OPEN, se elaboró este informe.

De acuerdo con el análisis de los resultados de esta auditoría, se determinó que en los últimos años se han realizado esfuerzos por parte de los responsables de aplicar las modificaciones a la facturación en las distintas oficinas cantonales de la región, sin embargo, se determinaron oportunidades de mejora, fundamentalmente relacionadas con el cumplimiento a cabalidad de la normativa vigente, así como el fortalecer la implementación de procesos sistemáticos de capacitación y de actualización que permitan un mejor desempeño a quienes realizan la labor. También referente a las mejoras en la supervisión y control tanto por parte de la jefatura cantonal como de los



INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono 2242-5050

encargados de Servicio al Cliente de la región y de la UEN de Servicio al Cliente de la Subgerencia de Gestión de Sistemas Periféricos, a efectos de monitorear y verificar la correcta aplicación de los procedimientos y normativa que regulan este proceso.

Así también se determinaron oportunidades de mejora en la gestión del Subgerente de Gestión de Sistemas Periféricos y del Director de la Región Huetar Atlántica para cumplir a cabalidad con las funciones y responsabilidades tipificadas para este puesto en el Manual de la Organización Funcional de AyA, en relación con la materia comercial concerniente a los resultados que se identificaron en este informe.

Esta Auditoria Interna, ha reiterado la importancia de aplicar los procedimientos adecuados y los procesos relacionados con la gestión comercial, en consonancia con los riesgos asociados a la imagen institucional.

En razón de lo antes expuesto, se remite el informe en el cual se exponen los resultados de esta auditoría, la conclusión y las recomendaciones pertinentes, con el fin de efectuar las mejoras que se consideran necesarias para atender los aspectos débiles y reforzar aquellos susceptibles de mejora, cuya implementación favorece a que la gestión comercial se enfoque hacia el logro de sus objetivos estratégicos con una mayor eficiencia, eficacia y economía.