INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
San Jose, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono 2242-5050

RESUMEN EJECUTIVO

Dada la importancia del desarrollo de las áreas sustantivas de AyA, dentro de las cuales cobra relevancia la atención al cliente, esta Auditoría Interna contempló en su Plan de Trabajo 2015, una "Auditoría de la gestión de servicio al cliente", cuyo objetivo fundamental era el de determinar mejoras en sus procesos, que brinden una garantía razonable para la toma de decisiones del nivel superior y para garantizar un servicio de calidad a los usuarios, analizando el cumplimiento del bloque de legalidad aplicable, así como los mecanismos de control y supervisión establecidos.

Para tal efecto, se utilizaron las técnicas y procedimientos de auditoría como la aplicación de cuestionarios y entrevistas a los funcionarios que participan en la gestión de servicio al cliente, tales como: Subgerentes de Gestión Sistemas GAM y de Periféricos, Directores de UEN de Servicio al Cliente de ambas Subgerencias, a los Jefes Cantonales y de Agencias, Directores Comerciales de Regiones, y funcionarios de plataformas en general.

Asimismo se observó lo atinente, al Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y demás normativa técnica y legal aplicables tales como: la Constitución Política de Costa Rica, Ley General de la Administración Pública, Ley Constitutiva de AyA, Ley General de Control Interno, Ley de Protección al Ciudadano Contra el Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos N°8220, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios N°9158, la Directriz de la Contraloría General de la República de SEVRI, el Marco Orientador Institucional para el establecimiento de SEVRI, Reglamento de Prestación de Servicios a los Clientes, Manual Descriptivo de Puestos y el Manual de Organización Funcional de AyA, entre otros.
El empleo de la metodología y técnicas de revisión, así como la buena disposición de los funcionarios para otorgar la información, permitieron lograr el propósito de esta auditoría.

Luego de la auditoría correspondiente, se determinó que la gestión de servicio al cliente muestra una serie de inconsistencias que debilitan y atentan contra la calidad de la atención a los clientes, en aspectos tales como: la falta de cumplimiento a cabalidad de la normativa vigente (Ley General de Control Interno, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Reglamento de Prestación de Servicios, manuales, entre otros).

Falta de definición de procedimientos y protocolos que ayuden a hacer más eficientes los procesos (disponibilidades, fraudes, de comunicación interna y externa, entre otros).

Una estructura relacionada con la gestión de servicio al cliente que evidencia duplicidad de funciones y que agrega poco valor a la mejora continua y excelencia de la atención a los clientes, en donde se logró determinar además que no están cumpliendo, a cabalidad las funciones, por parte de los directores y jefaturas, referente al control y la supervisión por parte de quienes ostentan los puestos claves de dirección y que se fundamentan en los resultados de este informe. Es necesario que en el funcionamiento de las áreas, los roles y responsabilidades de quienes participan en el proceso, se cumplan tal y como se establecen en el Manual de Organización Funcional y en el Manual Descriptivo de Puestos de AyA. Que la coordinación y la articulación entre las diferentes dependencias sea la base fundamental para el mejoramiento continuo de esta gestión.

También se determinaron oportunidades de mejoras relacionadas con la tecnología, que esta coadyuve a atender la demanda de los clientes y que les permita cada vez más utilizar herramientas virtuales, con el fin de ahorrar tiempo y costos, así como el monitoreo, mejoramiento y actualización de la página web institucional para atender los requerimientos de los clientes.

Asimismo, es importante señalar que de acuerdo con la información suministrada, se logró evidenciar que existen brechas en el conocimiento, por parte de los funcionarios que brindan atención al público, relacionadas con la interpretación y aplicación de la normativa. También desconocen algunas normas como: Ley de Hidrantes, Ley General de Control Interno, Ley de Simplificación de Trámites, entre otras. Además, se encontraron casos de funcionarios que están realizando funciones sin contar con los requisitos para el puesto. Esta problemática tiene su origen en la falta de programas de capacitación continua, de inducción y de un plan de sucesión que fortalezca el conocimiento para el desempeño de las actividades diarias de los que ocupan puestos de atención al cliente. Asimismo, en algunas oficinas cantonales carecen de personal sustituto para incapacidades o vacaciones lo que hace que se tenga que recurrir a otros compañeros que no cuentan con el conocimiento y el perfil para ejercer el puesto.

Por su parte la valoración de riesgo no se ha realizado al proceso de gestión de servicio al cliente, como tal. Se han llevado a cabo algunos esfuerzos por áreas, cada una por separado, pero no se ha trazado como un solo proceso integral y participativo, pues los funcionarios vinculados a la atención al cliente manifiestan que no se les ha capacitado para atender esta normativa y tampoco se les ha considerado en la identificación y valoración de sus propios riesgos.

Por último, cabe mencionar que en algunas oficinas cantonales como en Puntarenas (Punto de atención en el Centro) y en Limón se evidenciaron problemas de infraestructura y de mobiliario, que afectan la imagen institucional, y el ambiente laboral de los funcionarios, se adjuntan fotografías.

Todos estos aspectos podrían incidir negativamente en la gestión del servicio al cliente, inconvenientes para el usuario de AyA.

Finalmente, se determinó que aunque han existido políticas y estrategias relacionadas con el servicio al cliente, calidad del gasto y gestión de proyectos, así como cambios en la estructura organizacional, aún no se ha logrado que se convierta en una ventaja competitiva y de excelencia en el enfoque a los clientes y partes interesadas, con el propósito de obtener mayor eficiencia y una disminución de costos en el manejo de esta temática, haciendo los procesos más eficientes, eficaces y económicos.

En consecuencia, esta Auditoría Interna remite este informe con los resultados, conclusiones y recomendaciones, a fin de garantizar una mayor calidad y excelencia en los procesos de la gestión de servicio para que de manera coordinada realicen un análisis del contexto, aplicando un mayor liderazgo y compromiso de los responsables de atender estas recomendaciones y de sistematizar la información para la toma de decisiones gerenciales que se deriven.