



## **RESUMEN EJECUTIVO**

De conformidad con el plan de trabajo de 2017, se efectuó la presente auditoría, con el objetivo de analizar si las condiciones que presentan los hidrómetros instalados y administrados por la Subgerencia Gestión de Sistemas GAM, permiten ejecutar una lectura acorde al consumo real.

Como herramienta de trabajo y para el desarrollo de cuadros, estadísticas y demás informes o resultados presentados en este documento, se acudió al software denominado: Lenguaje de Consulta para Auditoria "ACL"; el cual permite interactuar con los datos del sistema de información, obteniéndose con esto parte de los resultados requeridos en el análisis del presente estudio, y tomándose como fecha de corte del 01 de enero al 10 de octubre de 2017. Asimismo, se efectuaron entrevistas con funcionarios de la UEN Servicio al Usuario GAM (áreas de comercial y medición); así como de la Dirección Sistema Comercial Integrado.

Un elemento importante en el proceso de la lectura, es la identificación y adecuado control de anomalías asociadas con cada hidrómetro; en tal sentido, el estudio realizado permitió demostrar que, en cuanto al reporte de anomalías por parte del lector, se deduce que, en algunos casos, no hay uniformidad de criterios de la condición real del hidrómetro en el campo, por cuanto, por un periodo prolongado no se registra lectura y en su lugar, se observan diferentes claves de anomalías. Aunado a esto, se observó que existen hidrómetros que fueron sustituidos y en las próximas visitas el lector continúa digitando claves. Lo anterior, hace presumir que no hay una lógica que permita determinar el estado real en que se encuentra el hidrómetro.

Al mismo tiempo, se pudo determinar que, a octubre de 2017, aún existen instalados en el campo 45,065 hidrómetros con un consumo acumulado mayor a los 3000m<sup>3</sup>, 140,850 que sobrepasan los siete años de instalación y 41,032 que mantienen ambas condiciones, escenario que incumple con lo estipulado en



# INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

San José, Costa Rica

Apartado 1097-1200

Teléfono 2242-5050

el acuerdo de junta directiva AN-2002-148, los cuales podrían estar reportando mensualmente anomalías o debilidades en su funcionamiento que incrementan el volumen de órdenes de servicio.

Cabe agregar, que las diferentes actividades que implica el mantenimiento de los hidrómetros conlleva a contar con recursos vehiculares en óptimas condiciones. Sin embargo, las unidades que tiene a disposición el Área de Mantenimiento de Conexiones de La Uruca no son las más adecuadas, tomando en consideración que dicha área asume la atención de tres de las cuatro zonas que conforman la GAM; producto de esto, son los 22,810 trabajos que se dejaron de ejecutar en el transcurso de enero 2016 a febrero 2017, según correo electrónico del día 20 de marzo de 2017 enviado por el Lic. Douglas Mora Chavarría, encargado del área de Mantenimiento de Conexiones.

Finalmente, en este informe se emiten los resultados, las conclusiones y recomendaciones, con el objetivo de informar a la administración superior la situación real de los hidrómetros instalados en el campo y valore el destinar más recursos que son prioritarios a las áreas que tienen a cargo el mantenimiento correctivo de las conexiones, de tal manera que se propicie una mayor efectividad y eficiencia en la captura de información que registra cada hidrómetro, garantizando de este modo que al usuario se le cobre el monto justo por el agua que consume.

Preparado por:

Lic. Carlos Bolaños Porras

Licda. Fiorella Varela Hernández

Lic. Marco A. Palma Carvajal

Aprobado por:

MBA. Alcides Vargas Pacheco

Fecha:

16-05-2018

Hora:

2:48 pm