**RESUMEN EJECUTIVO**

Esta auditoría comprendió la evaluación a la gestión efectuada en las principales actividades que complementan el proceso de modificaciones a la facturación en doce cantonales de la Región Chorotega, relacionadas con los niveles de autorización, correcta interpretación y aplicación del marco regulatorio y capacitación.

Conviene mencionar, que el procedimiento para gestionar un alto consumo establece las acciones requeridas para el tratamiento de reclamos de los usuarios, fundamentadas en la inconformidad por aumento en el consumo o importe facturado.

Es procedente modificar o rectificar los consumos facturados, cuando existan causas justificadas. Asimismo, se han establecido parámetros para la generación y aplicación de cargos varios que modifican los consumos y montos facturados.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el estudio permitió determinar una serie de debilidades que se comentan seguidamente:

* Se detectó incumplimiento de la normativa vigente que rige el accionar de los niveles de aprobación de ajustes a la facturación, por cuanto se localizaron algunas situaciones particulares que podrían no estar acordes con lo aprobado por la Junta Directiva de AyA, ya que se encontraron funcionarios que cuentan con perfiles que podrían no tener relación con las funciones asignadas.
* En lo relacionado con el proceso de ajustes y rectificaciones, en lo que se refiere a atención, resolución, seguridad en la aplicación de reglamentos, actualización de conocimientos y supervisión, no se dispone de una clara definición de las necesidades que son requeridas para gestionar adecuadamente este proceso.
* Se presentan debilidades y poco aprovechamiento de la agenda de observaciones del Open para dar claridad a lo que se aplica o formaliza en cada servicio.

Por último, las recomendaciones fueron dirigidas a la dirección Región Chorotega, para que emprenda las acciones que subsanen las debilidades detectadas conforme a sus competencias y a normas efectivas de control interno que implican medidas de ajuste adicionales para sustentar su gestión, en congruencia con los requerimientos normativos.

Preparado por: Aprobado por:

Licda. Fiorella Varela Hernández MBA. Alcides Vargas Pacheco

Lic. Walter González Altamirano

MBA Rocío Torres Hernández

Fecha: Hora:

16-01-2019 09:04 am