**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente estudio consistió en auditar el proceso relacionado con la apertura, resolución y cierre de reclamos de la facturación, gestionados en la UEN Servicio al Cliente de la Subgerencia Gestión de Sistemas GAM.

Conviene mencionar, que la atención de reclamos permite conocer las quejas presentadas por los clientes ante cualquier gestión efectuada por AyA en lo que respecta al servicio prestado.

Con el propósito de verificar el cumplimiento del marco regulatorio vigente en esta materia, se efectuó un análisis de las principales actividades del proceso y tratamiento de los reclamos.

Se realizaron pruebas de auditoría, entre las cuales se acudió al software denominado: Lenguaje de Consulta para Auditoria “ACL”; el cual interactúa con los datos del Sistema Comercial Integrado OPEN, obteniéndose con esto parte de los resultados requeridos en el análisis del presente estudio, y tomándose como fecha de corte el 27 de marzo de 2019. Asimismo, se efectuaron pruebas selectivas y se toma como referencia para los efectos de dichas pruebas, el periodo que va del 08 de marzo al 26 de abril 2019. Igualmente, se efectuaron entrevistas con funcionarios de la UEN Servicio al Cliente GAM.

Como resultado de la auditoría efectuada, se evidenciaron debilidades de control interno de las cuales cabe citar: falta de cierre de reclamos para finalizar el procedimiento; varios recibos ligados a un solo reclamo, inclusive si previamente dicho recibo ya se encontraba en estado “resuelto improcedente” con otro número de reclamo; reclamos duplicados y poco aprovechamiento de la agenda de observaciones.

En razón de lo antes expuesto, se remite el informe en el cual se exponen los resultados, las conclusiones y las recomendaciones pertinentes, con el fin de efectuar las oportunidades de mejora que se consideren necesarias para atender aquellos aspectos que requieren ser subsanados, cuya implementación favorece a que esta gestión comercial se enfoque hacia el logro de sus objetivos con una mayor eficiencia, eficacia y economía.

Preparado por: Aprobado por:

Licda. Fiorella Varela Hernández MBA. Alfonso Segura Hidalgo

Licda. Jacqueline Vargas Rodríguez

MBA. Rocío Torres Hernández, Coordinadora

Fecha: Hora:

12-07-2019 2:53 pm