



INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

AUDITORÍA INTERNA

**AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL PARA EVALUAR LOS
SUBPROCESOS: GESTIÓN DE LA FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO SANITARIO E HIDRANTES; CONTROL
DE CALIDAD DE LA FACTURACIÓN, ASÍ COMO LA APLICACIÓN DEL
TRANSITORIO APROBADO MEDIANTE AN-2021-154 Y SU MODIFICACIÓN.
(ES-008-2021)**



INFORME PARCIAL ICI-2021-007

2021

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	5
1.1 Origen de la auditoria.....	5
1.2 Objetivo general.....	6
1.3 Objetivos específicos.....	6
1.4 Alcance de la Auditoría.....	6
1.5 Criterio de auditoría.....	7
1.6 Metodología Aplicada.....	7
1.7 Limitaciones que afectaron la ejecución de la auditoría.....	7
1.8 Aspectos de la Ley General de Control Interno Nro. 8292.....	8
1.9 Conferencia final de los resultados de la Auditoría.....	9
1.10 Antecedentes creación y automatización del transitorio.....	10
2. RESULTADOS.....	13
2.1 Falta de aplicación de procedimiento e inexistencia de control asociado al Formulario COM-71-01-F1 “Aviso de alto consumo” del subproceso “Gestión de la facturación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado e Hidrantes” COM-71-01-P.....	13
2.2 Oportunidades de mejora en los controles del procedimiento “Control de Calidad de la facturación” COM-71-02-P.....	16
2.3 Limitaciones en la cantidad de personal dedicado al análisis de la facturación.....	24
2.4 Falta de estandarización e/o inexistencia de informes de avances de casos resueltos.....	27
2.5 Procedimiento transitorio incompleto, instrucción de trabajo: “Aplicar ajuste transitorio a las facturaciones con consumos fuera de parámetros”. COM-73-01-I11.....	29
2.6 Omisión de pasos en la aplicación del procedimiento, instrucción de trabajo COM-73-01-I11 “Aplicar ajuste transitorio a las facturaciones con consumos fuera de parámetros”......	37
2.7 Omisión de mantenimiento de histórico para estimación en facturaciones que fueron modificadas por la aplicación de ajuste por transitorio.....	54
2.8 Emisión de recibos con consumos estimados de forma consecutiva.....	58
2.9 Incumplimiento del plan de acción para atender las causas propias de los procesos de medición, lectura, facturación y mantenimiento de hidrómetros que dieron origen a facturaciones fuera de los parámetros de los consumos normales de los servicios prestados por la Institución. AN-2021-154 y el AN-2021-235.....	61
3. CONCLUSIONES.....	65
4. RECOMENDACIONES.....	67
5. Anexos.....	70

Contenido de figuras

<i>Figura 1</i>	20
<i>Figura 2</i>	23
<i>Figura 3</i>	25
<i>Figura 4</i>	25
<i>Figura 5</i>	26
<i>Figura 6</i>	38
<i>Figura 7</i>	38
<i>Figura 8</i>	39
<i>Figura 9</i>	40
<i>Figura 10</i>	40
<i>Figura 11</i>	41
<i>Figura 12</i>	42
<i>Figura 13</i>	42
<i>Figura 14</i>	44
<i>Figura 15</i>	44
<i>Figura 16</i>	45
<i>Figura 17</i>	45
<i>Figura 18</i>	46
<i>Figura 19</i>	47
<i>Figura 20</i>	47
<i>Figura 21</i>	48
<i>Figura 22</i>	49
<i>Figura 23</i>	49
<i>Figura 24</i>	50
<i>Figura 25</i>	55
<i>Figura 26</i>	55
<i>Figura 27</i>	56
<i>Figura 28</i>	56
<i>Figura 29</i>	57
<i>Figura 30</i>	57
<i>Figura 31</i>	60
<i>Figura 32</i>	60

Contenido de tabla

<i>Tabla 1</i>	30
<i>Tabla 2</i>	31
<i>Tabla 3</i>	32
<i>Tabla 4</i>	32
<i>Tabla 5</i>	33
<i>Tabla 6</i>	33
<i>Tabla 7</i>	41
<i>Tabla 8</i>	48
<i>Tabla 9</i>	50
<i>Tabla 10</i>	51
<i>Tabla 11</i>	51
<i>Tabla 12</i>	59

RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué examinamos?

La Auditoría tuvo como propósito evaluar los controles asociados a los subprocesos de “Gestión de la Facturación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes” y “Control de Calidad de la Facturación”. A su vez, la auditoría de carácter especial evaluó la aplicación del transitorio a la “Modificación Integral al Reglamento de Prestación de los Servicios de AyA” aprobado mediante AN-2021-154 y su modificación AN-2021-235 para verificar que se realicen en cumplimiento del marco regulatorio y sanas prácticas y evaluar las actividades de controles establecidas por la Administración Activa, para aplicar el transitorio.

¿Por qué es importante?

La auditoría se efectuó en virtud de la importancia de ejecutar las actividades de lectura y resolución de facturas anómalas de una manera precisa, oportuna y confiable para la facturación de los servicios que presta AyA. Así mismo, en cumplimiento a lo dispuesto en los numerales 3 y 8 del informe IN-0008-IA-2020 de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, se procedió con la creación de una norma transitoria dentro del Reglamento para la Prestación de los Servicios de AyA, que corresponde a una nueva medida gerencial, cuyo impacto en la facturación depende de los hábitos de consumo de los usuarios, y ha implicado una serie de cambios en parámetros y variables a nivel nacional.

En lo que respecta a las actividades de control para la implementación del ajuste por transitorio, aprobado con el acuerdo de Junta Directiva AN-2021-154, establece que las Subgerencias de Gestión de Sistemas Periféricos y GAM, junto con la Dirección del Sistema Comercial Integrado y los encargados del Proceso de Facturación y Servicio al Usuario, deberán elaborar los procedimientos de gestión, formularios, instructivos y demás acciones asociadas al proceso de facturación necesarios para su aplicación.

¿Qué encontramos?

Para el informe parcial se pudo evidenciar que no se ha definido en el procedimiento COM-71-01-P “Gestión de la Facturación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado e Hidrantes”, las pautas, controles y el adecuado uso que se le debe brindar al formulario COM-71-01-F1 “Aviso de alto consumo”.

Debe señalarse que la cantidad de analistas de la facturación disponible en la institución es limitada, por cuanto requiere de colaboración continua de otros funcionarios y jefaturas para dicha gestión, especialmente en las regiones se destaca la polifuncionalidad. No obstante, se destaca el esfuerzo realizado por la Administración Activa para aplicar el transitorio.

AUDITORÍA INTERNA

Adicionalmente, existen debilidades vinculadas con la carencia de un control o formulario aprobado y/o automatizado para determinar la eficacia del trabajo ejecutado por los analistas que sea de aplicación uniforme en todas las oficinas de AyA.

La institución no cuenta con una base de datos actualizada, que permita, en caso de ser necesario, localizar a los usuarios de forma efectiva.

Se presentan diferencias entre la Subgerencia Gestión de Sistemas GAM y la Subgerencia Gestión de Sistemas Periféricos con respecto a la emisión de informes de avances de la cantidad de casos resueltos, para determinar la labor desarrollada por los analistas de facturación.

Considerando que es un cambio a los subprocesos, se denota debilidades en la interpretación y unificación de criterios entre los funcionarios que resuelven anomalías de facturación, ante ciertas circunstancias que se puedan presentar en el desempeño de esa labor. La problemática señalada pone de manifiesto la actualización de procedimientos en los temas que deben ser objeto de una revisión a la luz de la normativa aplicable y de criterios de control que promuevan la calidad, oportunidad y eficiencia para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

De la muestra analizada a 65 servicios distribuidos a nivel nacional, los resultados obtenidos indican que 41 de éstos, no cumplen a cabalidad con todas las actividades establecidas en la instrucción de trabajo COM-73-01-I11 “Aplicar ajuste transitorio a las facturas con consumos fuera de parámetros”.

Falta de mantenimiento al histórico para estimación en el momento que realizan una modificación a determinado consumo.

Incumplimiento a lo que establece el artículo 94 del Reglamento Técnico: “Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes AR-PSAyA-2015”, en virtud que, en algunos servicios se han emitido dos facturaciones consecutivas de forma estimada.

A la fecha de emisión del informe, la Administración Activa, no había actuado en forma oportuna ni brindado el apoyo que amerita lo planteado por las Subgerencias Gestión Sistemas Periféricos y GAM, en relación con la aprobación del “Plan de Optimización de Procesos Comerciales” (POPC).

¿Qué sigue?

Con fundamento en lo descrito y con el propósito de fortalecer los procesos y subprocesos, se giran recomendaciones a la Gerencia General para que se definan mecanismos que permitan solventar oportuna y eficazmente las situaciones identificadas en cada uno de los resultados obtenidos, en procura de su buen funcionamiento y contribución en el alcance de los objetivos institucionales, que permitan una mejora en las medidas de control, conforme lo normado en la Ley



INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

AUDITORÍA INTERNA

General de Control Interno Nro. 8292, las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), la “Modificación Integral al Reglamento de Prestación de los Servicios de AyA” y “Reglamento Técnico: “Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes (AR-PSAyA-2015)”

5 de noviembre del 2021

ES-008-2021

INFORME PARCIAL Nro.ICI-2021-007

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL PARA EVALUAR LOS SUBPROCESOS: GESTIÓN DE LA FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO SANITARIO E HIDRANTES; CONTROL DE CALIDAD DE LA FACTURACIÓN, ASÍ COMO LA APLICACIÓN DEL TRANSITORIO APROBADO MEDIANTE AN-2021-154 Y SU MODIFICACIÓN.

1. INTRODUCCIÓN.

1.1 Origen de la auditoria.

La auditoría se efectuó de conformidad con las competencias conferidas a la Auditoría Interna en la Ley General de Control Interno Nro. 8292, en cumplimiento del Plan de Trabajo Anual 2021 y a solicitud de la Junta Directiva del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA) mediante acuerdo Nro. 2021-134 BIS, respecto al proceso de facturación de los servicios prestados por AyA, en el que se solicita:

“Esta Junta Directiva solicita a la Auditoría Interna que efectúe una auditoría de carácter especial respecto al proceso de facturación por los servicios prestados por AyA a los abonados, otorgándole la máxima prioridad en el plan de trabajo anual de la unidad.”

La Auditoría Interna valoró la solicitud de la Junta Directiva y contempló aceptarla y modificar el Plan de Trabajo Anual 2021, considerando que este órgano fiscalizador emitió informes en el período anterior, respecto a las altas facturaciones durante la pandemia, el riesgo alto de los procesos y las competencias de la Auditoría Interna en materia de riesgos, controles y dirección. En el caso de los controles, el transitorio indica:

*[...]
Para la implementación de este transitorio las Subgerencias de Gestión de Sistemas Periféricos y GAM, junto con la Dirección del Sistema Comercial Integrado y los encargados del Proceso de Facturación y Servicio al Usuario, deberán elaborar los procedimientos de gestión, formularios, instructivos y demás acciones asociadas al proceso de facturación necesarios para su aplicación.
[...]*

1.2 Objetivo general.

Evaluar los subprocesos de gestión de la facturación de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario e hidrantes, control de calidad de la facturación y aplicación del transitorio aprobado mediante AN-2021-154 y su modificación, para asegurar que se cumpla con la normativa y los controles de calidad.

1.3 Objetivos específicos.

- a) Precisar los controles ejercidos en los subprocesos “Gestión de la Facturación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado e Hidrantes” y “Control de calidad de la facturación”, incluyendo las actividades automatizadas y manuales. Así como las acciones efectuadas a partir de la vigencia del transitorio a la “Modificación Integral al Reglamento de Prestación de los Servicios de AyA” tomado en acuerdos de junta directiva AN-2021-154¹ y AN-2021-235² (en adelante transitorio).
- b) Evaluar que los dispositivos de lectura se encuentren en condiciones óptimas, así como la adecuada capacitación a los lectores.
- c) Analizar el proceso de la generación y atención oportuna de anomalías de lectura.
- d) Determinar y analizar los servicios con facturas identificadas por el Sistema Comercial Integrado como anómalas previo al proceso de facturación, por presentar un comportamiento fuera de los parámetros establecidos en relación con los datos históricos de facturación, para una muestra seleccionada estadísticamente.

1.4 Alcance de la Auditoría

La auditoría abarcó las operaciones comprendidas del 01 de enero de 2021 al 31 de octubre de 2021. En lo que fuera de interés se amplía el periodo de análisis a efectos de cumplir con el objetivo del estudio.

El presente informe parcial corresponde específicamente al cumplimiento del objetivo específico a) relacionado con los subprocesos “Gestión de la Facturación de los servicios de agua potable, alcantarillado e hidrantes” y “Control de Calidad de la facturación”. Así como las acciones efectuadas a partir de la vigencia del transitorio que fuera aprobado por el Jerarca con los acuerdos AN-2021-154 y AN-2021-235.

¹ Publicado en el Diario Oficial La Gaceta N°81 el 28-04-2021.

² Publicado en el Diario Oficial La Gaceta N°109 el 08-06-2021

1.5 Criterio de auditoría

Los criterios de auditoría relativos a los subprocesos: “Gestión de la facturación de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario e hidrantes”; “Control de calidad de la facturación”, así como la aplicación del transitorio y su modificación fueron presentados en fecha 31 de agosto de 2021. Posteriormente se remitieron los criterios a la Gerencia General con el oficio AU-2021-00700 del 03 de setiembre de 2021 y no se recibió observación alguna.

1.6 Metodología Aplicada.

La auditoría se realizó de acuerdo con lo establecido en la Ley General de Control Interno Nro.8292, las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y Manual de Políticas y Procedimientos de la Auditoría Interna de AyA.

La metodología empleada se enfocó en la aplicación de técnicas de auditoría, tales como: solicitudes de información, revisión y análisis de documentos y respuestas aportadas en las encuestas aplicadas a 101 funcionarios de todo el país entre el 27 de setiembre y el 04 de octubre de 2021, por personal que efectúa labores propias de análisis de la facturación y otros funcionarios que colaboran con dicha actividad.

1.7 Limitaciones que afectaron la ejecución de la auditoría

A continuación, se detallan las limitaciones presentadas durante la ejecución de la auditoría:

Como parte de la estrategia de análisis para cumplir con los objetivos, se tenía disponible el utilizar la herramienta tecnológica para el análisis de datos: Audit Consulting Language por sus siglas en Ingles (ACL), sin embargo, a partir del 16 julio 2021, no fue posible continuar con la extracción de los registros de las tablas provenientes del Sistema Comercial Integrado Open (en adelante Open SCI), que se consideraban las necesarias para efectuar el análisis estadístico y de auditoría. Así mismo, no fue posible realizar evaluaciones a la totalidad de la población de las anomalías que permiten la aplicación del transitorio.

No obstante, se contó con la colaboración de la Dirección de Sistemas de Información para extraer la información del Open SCI.

Por otra parte, debido a la falta de aprobación y formalización, la Auditoría Interna no logró validar la razonabilidad del plan de acción para atender las causas propias de los procesos de medición, lectura, facturación y mantenimiento de hidrómetros que dieron origen a facturaciones fuera de los parámetros de los consumos normales de los servicios prestados por la Institución, solicitado en el acuerdo de Junta Directiva

AN-2021-154 y su modificación AN-2021-235.

En lo que respecta al informe del segundo trimestre de aplicación del transitorio al Reglamento para la Prestación de los Servicios de AyA en atención al mandato establecido en el acuerdo de Junta Directiva AN-2021-154, se efectuó una consulta a las Subgerencias Gestión Sistemas Periféricos y GAM, quienes emiten la siguiente respuesta:

“El segundo informe ya fue remitido en tiempo a la Sra. Vanessa Castro, Subgerente General, todo de acuerdo con los términos y condiciones instruidos por la JD. Quien debe programar la presentación a la JD de este es la GG.”

A la fecha de esta auditoría no se conocieron los resultados del informe del segundo trimestre de aplicación del transitorio.

1.8 Aspectos de la Ley General de Control Interno Nro. 8292

En atención a recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República y en aras de cumplir con la legislación vigente, sobre todo con el fin de fortalecer los canales de información entre los titulares subordinados y la Auditoría Interna, se transcribe los artículos Nro. 36, 38 y 39 de la Ley General de Control Interno, publicada en La Gaceta Nro.169 del 4 de setiembre de 2002.

[...]

ARTÍCULO 36. —*Informes dirigidos a los titulares subordinados. Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:*

- a) *El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados.*
- b) *Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto*

AUDITORÍA INTERNA

en los artículos siguientes.

El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.

“ARTÍCULO 38. — *Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República. Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas.*

La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de setiembre de 1994.”

“ARTÍCULO 39. — *Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios.*

El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos incurrirán en responsabilidad administrativa, cuando debiliten con sus acciones el sistema de control interno u omitan las actuaciones necesarias para establecerlo, mantenerlo, perfeccionarlo y evaluarlo, según la normativa técnica aplicable”.

1.9 Conferencia final de los resultados de la Auditoría

Los resultados de la auditoría se expusieron en reunión virtual el día 25 de noviembre de 2021, a las 10:00 a.m. En la reunión estuvieron presentes los siguientes funcionarios públicos: Licda. Ana Cristina Pereira Meneses y Licda. Paola Campos Torres en representación de la Gerencia General; Lic. Armando Rodríguez Angulo de la Dirección Sistema Comercial Integrado; Ing. Alejandro Calderón Acuña de la Subgerencia Gestión Sistemas Gran Área Metropolitana (GAM), Ingra. Natalie Montiel Ulloa, Ing. Eduardo Solano Campos, Ing. Alexander Lozada Díaz y Licda. Yaritza Sibaja Espinoza todos de la Subgerencia Gestión Sistemas Periféricos; Ing. Sergio Núñez Rivera de la Unidad Estratégica de Negocios (UEN) de Optimización de Sistemas Periféricos; Ingra. Adriana Zamora Amador, Lic. Luis F. Cubillo Lobo ambos

AUDITORÍA INTERNA

de la UEN Servicio al Cliente GAM y MPS. Roxana Salazar Cambroner, miembro de Junta Directiva de AyA.

Con el oficio AU-2021-01012 del 25 de noviembre de 2021, se remitió a la Gerencia General el informe borrador.

Las observaciones realizadas fueron suministradas con el memorando GG-2021-04613 del 09 de diciembre de 2021, recibido por este órgano fiscalizador en la misma fecha, en el cual se efectuaron observaciones a las recomendaciones de la 4.1 a la 4.13, éstas fueron analizadas en el Anexo Nro. 2 “Observaciones de este informe”.

1.10 Antecedentes creación y automatización del transitorio

Producto de la emergencia sanitaria por Covid-19, la Intendencia de Agua (IA) y la Dirección General de Atención al Usuario (DGAU) de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), sometieron al AyA a un proceso de fiscalización. Como resultado, mediante el informe IN-0008-IA-2020, en sus numerales 3 y 8 dispone:

“3. El AyA debe revisar el sistema para que alerte al abonado en aquellos casos en que se den incrementos sustanciales en el consumo (superiores al 100% de su histórico de consumo o al porcentaje que se llegue a determinar), con el fin de que el abonado pueda detectar a tiempo casos de fugas internas u otro tipo de problemas, además de que se advierta sobre la necesidad de la revisión del medidor por parte del operador en estos casos.

8. AyA debe presentar una propuesta a la Autoridad Reguladora en el plazo máximo de 30 días hábiles, con el fin de corregir en definitiva los problemas presentados en las facturaciones de período marzo – junio 2020 y que aún estén pendientes de resolver y que implican estimaciones y los efectos derivados de ellas; de manera que se aplique en esos meses un consumo promedio normal tal como lo establece el reglamento PSyA-2015 (artículos 5 y 108). Lo anterior con el fin de responder de manera expedita a la multitud de quejas presentadas ante esa Institución y se garantice al abonado una respuesta oportuna a su gestión. Igual se debe proceder en casos que lleguen a presentar a futuro con similares circunstancias”.

Mediante el memorando PRE-J-2021-01082 del 24-03-2021, la Dirección Jurídica, emitió un criterio legal sobre la creación de un transitorio en el Reglamento para la Prestación de los Servicios de AyA y concluye lo siguiente:

“De conformidad con lo dispuesto por la ARESEP en los puntos No. 3 y No. 8 del Informe de Fiscalización IF-0008-IA-2020, así como con fundamento en los argumentos técnicos, de costo beneficio, escenarios financieros y la invocación de los artículos 11 de la Constitución Política, 4 y 11 de la Ley General de la Administración Pública, artículos 2 y 5 de la Ley Constitutiva del AyA, que sustentan el “Proyecto de creación de un Transitorio en el Reglamento para la Prestación de los Servicios de AyA, aprobado mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 442 del 8 de diciembre de 2020 y publicado en la Gaceta No. 27

AUDITORÍA INTERNA

del 9 de febrero del 2021 para regular la aplicación de ajustes a las facturaciones con consumos fuera de parámetros normales de cada servicio”, corresponde a AyA aprobar conforme a sus competencias dictadas por Ley Especial, las regulaciones necesarias para atender inconsistencias en las facturaciones de los servicios, previendo de forma paralela, las medidas tendientes a identificar y resolver las causas que hayan generado el escenario actual, con el fin de que no se reitere esta situación. Por consiguiente, el Proyecto de cita, cuenta con la motivación y sustento que todo acto administrativo debe contener de conformidad con lo que establece el artículo 136 de la Ley General de la Administración Pública.”

El acuerdo de Junta Directiva Nro. 2021-154, publicado en La Gaceta Nro. 81 del 28-04-2021, señala que la Subgerencia Gestión de Sistemas Gran Área Metropolitana (GAM) y la Subgerencia Gestión Sistemas Periféricos identificaron y determinaron una serie de parámetros y variables a nivel nacional que sustentan la creación de una norma transitoria dentro del Reglamento para la Prestación de los Servicios de AyA. Dichos parámetros se obtuvieron a partir de un análisis de costo-beneficio y capacidades instaladas de procesamiento actuales.

Dentro de las condiciones para aplicación del transitorio, así modificado en el AN-2021-235 publicado en La Gaceta Nro.109 del 08-06-2021, indica:

“AyA podrá ajustar de oficio a las facturaciones en la tarifa domiciliar, así como en la tarifa empresarial para aquellos servicios utilizados en inmuebles destinados a actividades comerciales o industriales, donde el agua no es materia prima para la actividad que desarrollan; que presenten consumos fuera de los parámetros que se consideran normales del servicio en estudio (...).”

Ante consulta relativa a la participación de la Dirección Sistema Comercial Integrado en la redacción del transitorio, efectuada con el AU-2021-00467 del 29-06-2021 y atendida con el GG-SCI-2021-00473 del 07-07-2021, señala que ningún funcionario de la Dirección del Sistema Comercial Integrado participó en la redacción del acuerdo de Junta Directiva 2021-154. Llama la atención que no se tomara en consideración el criterio de dicha dirección, que en definitiva es un área con una participación fundamental y como parte del equipo cuenta con grado de responsabilidad en la aplicación y seguimiento del transitorio tal y como lo menciona la Gerencia General en el GG-2021-02196 del 05-07-2021.

Tal es el caso, que para cumplir con el acuerdo de Junta Directiva 2021-154, según el GG-SCI-2021-00473 del 07-07-2021, la Dirección Sistema Comercial Integrado debió generar cambios a nivel de operativa tales como:

- a) Creación de cargos varios NC ajuste transitorio agua (VA654) y NC ajuste transitorio alcantarillado (VA656)
- b) Automatización de los cálculos de nota de crédito asociados al ajuste por transitorio en la que el usuario una vez analizado la situación del caso y

AUDITORÍA INTERNA

velando el cumplimiento de los alcances del acuerdo de Junta Directiva 2021-154, valora la aplicación de ajuste según transitorio y decide aplicar dicho ajuste.

En este punto, cabe resaltar lo siguiente:

“Se realizó el análisis y el esfuerzo por ofrecer una solución lo más automatizada posible, no obstante, no fue factible por la condición establecida en el inciso c del por tanto para cada tarifa (domiciliar y empresarial (ordinaria y reproductiva), del acuerdo de Junta Directiva 2021-154, en cuanto dice lo siguiente:

“c. Que el consumo fuera de los parámetros normales del servicio no se haya originado por la variación en los hábitos de consumo, actividad ocasional, fugas intradomiciliarias y consumos estacionales, lo cual se verificará en los registros y base de datos del Sistema Comercial Integrado (OPEN) existentes al momento de la aplicación del ajuste.” (el color negrita y subrayado no es del original)

El algoritmo no puede evaluar variación en los hábitos de consumo, actividad ocasional, fugas intradomiciliarias y consumos estacionales, además que en el acuerdo de Junta Directiva se indica que dichas condiciones se verificarán en los registros y en base de datos del Sistema Comercial Integrado (Open), existentes al momento de la aplicación del ajuste, para lo cual se tiene que hacer una revisión de la pantalla de observaciones y órdenes de servicios en la aplicación del Open SCI”

- c) Mejoramiento y optimización de detección de parámetros de anomalías de facturación.

“Se mejoró el proceso de detección de registros (potenciales facturas), denominada “anomalías de facturación”, para la categoría de “consumo fuera de limite”, para impedir que se emitan facturas cuando se detecte una desviación adicional al 100% del consumo promedio. Antes de pandemia estaba en un 150% adicional.

Se mejoró en el proceso de detección de anomalías de facturación, para utilizar el factor de los últimos 12 meses, ya que antes de pandemia se utilizaba el valor de los últimos 6 meses.

En el proceso de detección de anomalías de facturación con la entrada del Acuerdo de Junta Directiva 2021-154, se implementó las siguientes mejoras adicionales:

- a. *Inclusión de parámetro de tarifa, para aplicar los criterios de rango superior y rango inferior: Para cada tipo de tarifa vigente en la herramienta Open SCI, se agregó el criterio de rango mínimo y rango máximo.*

AUDITORÍA INTERNA

- b. *Se incorporó el criterio de consumo limite. Este valor implica que la detección de anomalía de facturación es a partir de dicho consumo asociado a cada tarifa.”*

Tarifa	Rango Mínimo	Rango Máximo	Consumo Límite
Domiciliar	50%	125%	15m ³
Empresarial (ordinaria y reproductiva)	50%	200%	25m ³
Preferencial	50%	125%	15m ³
Gobierno	50%	125%	15m ³
Agua Gran Volumen	50%	125%	15m ³

Con el memorando AU-2021-00782 del 21-09-2021, se consultó a la Gerencia General acerca de la proyección que tiene planificada la administración en relación con la facturación, una vez transcurridos los dos años de vigencia del transitorio, para lo cual con el GG-2021-03991 del 21-10-2021 anexa el memorando SG-GSGAM-2021-01987 del 18-10-2021, cita como principio teórico que todos los procedimientos formales de pronóstico implican el entendimiento de las experiencias del pasado para proyectarlas hacia el futuro y señala lo siguiente:

[...] La aplicación del Acuerdo Transitorio corresponde a una nueva medida gerencial, cuyo impacto en la facturación depende de la conducta de los usuarios, por lo que se carece de datos históricos suficientes. para generar proyecciones que permitan realizar pronósticos (sic) y/o visualizar los escenarios, y que estos pronósticos reflejen con un nivel aceptable, el efecto del acuerdo transitorio en la facturación, una vez completada su aplicación. [...]

En cuanto a aspectos de planificación y toma de decisiones, la Subgerencias Gestión de Sistemas GAM y Periféricos, se encuentran consolidando un “*Plan de Optimización de Procesos Comerciales*” (POPC) con aplicación a nivel nacional, donde se planifican acciones a corto, mediano y largo plazo.

2. RESULTADOS

2.1 Falta de aplicación de procedimiento e inexistencia de control asociado al Formulario COM-71-01-F1 “Aviso de alto consumo” del subproceso “Gestión de la facturación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado e Hidrantes” COM-71-01-P.

Con el propósito de verificar el uso de este boletín y sus controles asociados, se efectuaron consultas a la GAM y a todas las cantonales del país:

Según lo indicado por la UEN Servicio al Cliente GAM, la entrega del aviso de alto consumo está dictada solo por procedimiento y no se estableció una medida de control que garantice la entrega efectiva al cliente.

En lo que respecta al compilado de respuestas correspondiente a Periféricos, en la mayoría de los casos es entregado por el lector en el momento de la lectura, pero en otras cantonales, esa función la ejerce el inspector mediante una orden de servicio, o bien, en algunas cantonales se omite la entrega.

De las cantonales que entregan el boletín, en ocasiones cuando el usuario es localizado, se solicita la firma de recibido si es posible. En caso de que el usuario no se encuentre, se deja en la propiedad.

En lo relativo a controles, en términos generales, las oficinas cantonales indican:

- No existe informe o registro;
- Se anota en las observaciones del lector (IL015 Anomalías y Observaciones reportadas por el Lector) en Open SCI;
- En algunos casos poseen un control propio.
- Llama la atención que en el caso de la cantonal de Matina el lector ingresa en observaciones la letra “A” para ser valorado por el encargado del centro de lectura para verificación y generación del boletín de alto consumo.

Finalmente, de la verificación efectuada en la auditoría, se determinó que ninguno de los “Avisos de alto consumo” cuenta con un consecutivo para controlar e identificar la cantidad entregada.

Cabe indicar que a pesar de las modificaciones que se realizaron al Reglamento para la Prestación de los Servicios de AyA y las condiciones establecidas para la aprobación del transitorio en el acuerdo de Junta Directiva Nro. 2021-154 y su modificación Nro. 2021-235, así como en las instrucciones de trabajo; no se evidencia actualización de la regulación en cuanto a la manera en que debe ser aplicado el formulario COM-71-01-F1 “Aviso de alto consumo”, tal y como lo indicaba la directriz GG-2020-05046 del 04-12-2020 (que sustituye el GG-2020-04997 del 03-12-2020) “Lineamientos para el análisis y la resolución de las facturaciones cuyo consumo leído presenta un incremento del 100% o más respecto al consumo promedio del servicio, sin que se evidencie alguna justificación de consumo real o aspectos técnicos”, en lo relativo a la boleta de alto consumo, apartado III. “Lineamientos”, punto 1., se señala lo siguiente:

“Al momento de leer el hidrómetro e identificar el alto consumo por parte del lector, se deberá avisar al usuario mediante boleta que se entrega en el acto, en el cual deberá constar el recibido por parte del usuario, en caso de que el usuario no se encuentre, deberá dejar el formulario en la propiedad, dejando constancia en el documento. Además, cuando el usuario cuente con correo electrónico registrado en las bases de datos del

AUDITORÍA INTERNA

AyA, el área que define la UEN de Servicio al Usuario, deberá enviarle un correo al informando (sic) de la situación. Una vez enviado el correo y en un plazo de dos días no se reciba respuesta alguna por parte del interesado, se procederá a contactarlo vía telefónica lo cual deberá de consignarse en la agenda del OPEN.”

En lo que respecta al **Formulario COM-71-01-F1: “Aviso de alto consumo”**, el procedimiento COM-71-01-P “Gestión de la facturación de los servicios de agua potable, alcantarillado e hidrantes”, únicamente lo menciona como parte de las referencias en el apartado 6, por cuanto, no se indica qué tipo de controles se deben ejercer para su implementación, no especifica la manera ni el momento en que debe ser entregado, así como el funcionario encargado, tal y como lo menciona la directriz.

Entre los comentarios emitidos por las cantonales acerca del uso del formulario COM-71-01-F1 “Aviso de alto consumo”, señalan que es muy general y no cuenta con un espacio para consignar un recibido por parte del usuario.

Algunas de las razones para no entregar el “aviso”, es por el atraso que sufre la labor del lector cuando el usuario es localizado y le interroga. Así mismo, se indica que es cuestionable el uso de este boletín para cumplir con los objetivos propuestos.

En virtud de lo anterior, las cantonales lo coordinan de manera diferente, o bien omiten la entrega. En la mayoría de los casos no existen controles y en las que sí hay es porque son generados propiamente en la oficina, para otros el control es la observación del lector en el TPL o una fotografía del lugar donde lo dejó.

El hecho de entregar un boletín de aviso de alto consumo en el momento de la lectura podría generar un efecto adverso para el usuario, ya que, si eventualmente se presenta a una plataforma comercial, y el lector no anotó ninguna observación y no se encuentra puesto al cobro lo correspondiente a ese mes, en ese caso el funcionario de plataforma no contaría con la información pertinente para atender la gestión que presente el usuario.

Llama la atención parte de lo señalado en el boletín, que a la letra dice:

“[...] En caso de ser necesario, en los siguientes días, le estaremos visitando para identificar las posibles causas del incremento en el consumo, mediante revisión hasta el hidrómetro (medidor). [...]”

Lo anterior puede causar confusión al usuario, por cuanto puede interpretar que la visita será efectiva. Por otra parte, es contradictorio con la aplicación de un posible transitorio que se ejecuta sin necesidad de efectuar una orden de servicio.

2.2 Oportunidades de mejora en los controles del procedimiento “Control de Calidad de la facturación” COM-71-02-P.

Es conveniente indicar que el procedimiento COM-71-02-P fue analizado en la versión que rige a partir del 30 de abril del 2021, sin embargo este fue actualizado en su versión 03 y está vigente a partir del 21 de octubre del 2021.

Con el AU-2021-00705 dirigido a la UEN Servicio al Cliente GAM y mediante memorandos del AU-2021-00718 al AU-2021-00722 del 06 de setiembre del 2021 remitidos a las cantonales de las cinco regiones a nivel institucional (Brunca, Huetar Caribe, Central Oeste, Pacífico Central y Chorotega), se solicitó información referente al procedimiento “Control de Calidad de la facturación” COM-71-02-P. Así mismo, se confeccionó una encuesta, para ser aplicada a los analistas de facturación y a otros funcionarios que brindan apoyo a esta actividad, seleccionados de conformidad con consulta previa efectuada a cada una de las jefaturas en todas las regiones del ámbito institucional.

Como resultado del análisis de las respuestas brindadas, se detalla lo siguiente:

221 Falta de uniformidad en los controles ejercidos para determinar la eficacia del trabajo realizado por los analistas

En lo que respecta a los controles ejercidos para determinar la eficacia del trabajo realizado por los analistas y efectuar el respectivo seguimiento, mayoritariamente las cantonales mencionan que se realiza una revisión de anomalías pendientes en el Open, así mismo proceden con la revisión del “ISC01 Detalle de facturas puestas al cobro”.

En las siguientes cantonales no se verifica:

- En Golfito debido a que con los rangos establecidos por la Dirección Comercial todo servicio con un aumento del 25% sale como anómalo y se le realiza el procedimiento por el encargado de control de calidad.
- En Cañas, Bagaces y La Cruz porque no hay área de análisis de la facturación.

Las demás cantonales señalan que sí realizan las verificaciones, en algunos casos no por las jefaturas de análisis de la facturación sino por otros funcionarios (analista, encargado comercial, encargado centro de lecturas o centro técnico).

Seis cantonales (Coto Brus, Alajuela, Acosta, Turubares, Los Chiles, San Ramón) mencionan que la gestión se ve perjudicada, por cuanto el Open no logra procesar el total de transacciones durante la noche (pase “Batch”), por lo que el informe al día siguiente no está disponible, tarda varios días; o bien, está disponible hasta

AUDITORÍA INTERNA

las horas de la tarde, casi cuando ya el funcionario finaliza su jornada laboral, afectando esto la ejecución a tiempo de los análisis respectivos.

En lo concerniente a la GAM, a partir del 14 de junio del 2021, se implementa una bitácora con el registro de control de anomalías, donde cada analista presenta un informe diario de las actividades realizadas y se detalla para cada anomalía los siguientes aspectos:

- Generación de ordenes de servicio.
- Facturar con estimación.
- Facturar con confirmación.
- Resolver sin facturar.
- Aplicación modificaciones para poder facturar: Ajuste Art 95, Ajuste Transitorio, Alto Consumo Acumulado (A.C.A), Fuga con perjuicio (FK), Prueba Volumétrica (PV), Refacturación u otra rectificación.
- Información adicional: Lectura acumulada hidrómetro mayor a 3000 m3, Revisión Domiciliar, Registra consumo posible fuga, cambio de medidor reciente, si se debe dar seguimiento, anomalías resueltas, anomalías pendientes y observaciones.

Ahora bien, en lo que respecta a la consulta relacionada con la utilización del formulario COM-71-02-F1 “Formulario Anomalías Resueltas”, este no es conocido por las regiones. Sin embargo, la UEN Servicio al Cliente GAM brinda su criterio al respecto:

“El formulario no está aprobado por el área “Sistemas Gestión de la Calidad”, lo anterior debido a que no se realiza la gestión de solicitud de aprobación por dicha dependencia, al estar pendiente una solicitud ante la dirección del Sistema Comercial Integrado (No.UEN-SC-GAM-2021-00259), para la automatización de dicho instrumento, no obstante, su implementación se realiza a partir del mes de julio del 2021, cuyos informes resultados se anexan a este procedimiento.”

Con el memorando UEN-SC-GAM-2021-00259 del 27 de agosto de 2021, efectivamente se solicita una mejora relacionada con la factibilidad para que el control de calidad de cumplimiento de las condiciones en la aplicación de ajuste al transitorio, se puedan realizar en forma automatizada con el Open. Sin embargo, al consultar al director de la UEN Servicio al Cliente Comercial GAM, indicó que dicha automatización aún no se ha concretado y se continúa con los formularios manuales que incluye entre otros datos número de Nis, órdenes generadas, tipo de facturación (leído o estimado), tipo de resolución de anomalías (facturado o resuelto sin facturar), tipo de movimientos aplicados (ajuste transitorio, ajuste artículo 95, alto consumo acumulado entre otros), rango de lectura acumulada del hidrómetro (menor a 3000 o mayor a 3000), orden de servicio por verificación de fugas y antigüedad del hidrómetro instalado.

AUDITORÍA INTERNA

En lo relativo a formularios y su correcto uso, las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), regula:

“4.4.2 Formularios uniformes *El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer lo pertinente para la emisión, la administración, el uso y la custodia, por los medios atinentes, de formularios uniformes para la documentación, el procesamiento y el registro de las transacciones que se efectúen en la institución. Asimismo, deben prever las seguridades para garantizar razonablemente el uso correcto de tales formularios.”*

“4.5.1 Supervisión constante *El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos.”*

En lo atinente al seguimiento de facturas puestas al cobro, el procedimiento “Control de Calidad de la facturación” COM-71-02-P, menciona:

“7.14 Da seguimiento de facturas puestas al cobro

La jefatura de Análisis de Facturación verifica en el reporte del SCI ISC01 “Detalle de Facturas puesta al cobro”, diariamente, las facturas emitidas con montos igual o superiores a 150.000 colones, filtrando por tipo de cliente y monto; esta verificación es para asegurar la calidad de facturación y evitar la emisión de montos no procedentes y su afectación en el IVA.

De encontrarse montos iguales o superiores a 200.000 colones que superen el 100% de consumo promedio, facturados sin que se hayan generado anomalías de la facturación se deberá comunicar vía correo electrónico a la Dirección del Sistema Comercial Integrado con copia al Director (a) Comercial o Cantonal y Director (a) de UEN Servicio al Cliente.”

En relación con lo anterior, en algunas cantonales no se verifica dicho informe por falta de una jefatura de análisis de la facturación, en otras, esa función recae sobre otros funcionarios. Cabe señalar la observación brindada por seis cantonales donde se indica la afectación en esa gestión, en el sentido que el Open no logra procesar el total de transacciones, ya que este proceso está relacionado con el pase “Batch” y el informe tarda en estar disponible, afectando la ejecución oportuna de los respectivos análisis.

Sobre este particular, se consultó criterio a la Dirección Sistema Comercial Integrado, relacionado con la hora estimada por día para conocer la totalidad de anomalías de facturación que emite el Sistema Comercial Integrado Open, en cuya respuesta emitida con el GG-SCI-2021-00649 del 27-09-2021, se indica lo siguiente:

AUDITORÍA INTERNA

“Respuesta Dirección Sistema Comercial Integrado:

Una vez concluido el proceso de facturación diario se puede conocer la cantidad de anomalías total generadas. Lo que no se puede saber con precisión es una hora específica de finalización del proceso de facturación, no obstante, la mayoría del tiempo este proceso concluye después del mediodía por las capacidades tecnológicas de la infraestructura que esperamos mejore con la Contratación servicio sustitución plataforma tecnológica de hardware actual 2020LN-000003-0021400001.”

Lo anterior genera atrasos significativos en el caso específico de los plazos de atención de anomalías de facturación como en la revisión del reporte ISC01 “Detalle de Facturas puesta al cobro”.

222 Debilidades en la aplicación de la descripción del procedimiento 7.8 “Comunica al Usuario” del COM-71-02-P “Control de Calidad de la Facturación”

Para la auditoría se realizaron consultas a la GAM y Periféricos, relacionada con la organización de los analistas para cumplir con el procedimiento 7.8. Cabe aclarar que, en el momento de solicitar la información, aplicaba el COM-71-02-P en su versión aprobada el 30 de abril del 2021. Por lo tanto, las respuestas van en función del procedimiento vigente en ese momento.

Según indica el procedimiento, cualquier modificación a la facturación deberá ser de conocimiento de los usuarios y debe ser notificado por medio electrónico u otro medio disponible. Sin embargo, en las respuestas de las cantonales se indica lo siguiente:

- Se cuenta con poco personal y gran carga laboral, además; con el cambio en los parámetros realizados en el OPEN SCI, la cantidad de anomalías han aumentado desde la entrada en vigor del transitorio, lo que impide que todas las modificaciones sean notificadas.
- La base de datos telefónica del Open, como los correos electrónicos, localizaciones y las direcciones están desactualizadas y obsoletas, y únicamente se actualizan paulatinamente cuando un usuario se presenta de manera presencial a la Plataforma de Servicios.
- Algunos notifican por medio de boleta de alto consumo.
- Cuando se envía verificación de lectura se informa de manera verbal o mediante carta.

En lo que respecta a la GAM, los analistas envían el correo con la lista por Nis, solicitando la notificación y autorización por alto consumo para aplicación de ajuste al artículo 95 y/o notificación sobre la existencia de un alto consumo para que el usuario verifique el estado de sus instalaciones. A partir de esta solicitud

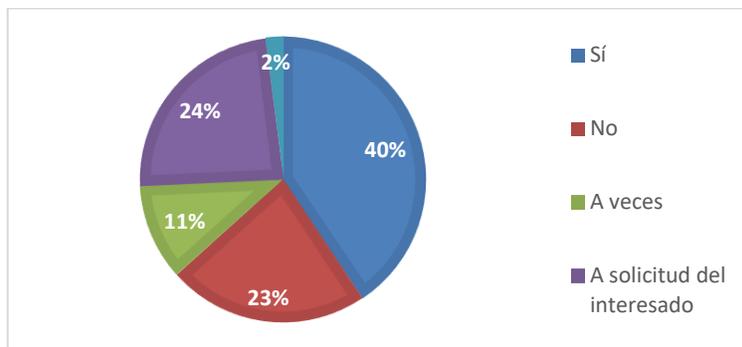
AUDITORÍA INTERNA

se realiza un registro de los casos a notificar, detallando los datos de cada servicio que incluye Nis, dirección, localización, nombre del usuario, número hidrómetro, zona, tarifa y se genera orden con revisión. Se completa matriz con los datos antes indicados y mediante correspondencia cruzada se emiten las notificaciones. Una vez entregada la notificación, se incluye la información de entrega en agenda.

En esta misma línea, en la encuesta aplicada, se consultó a los analistas y funcionarios que colaboran en la actividad de análisis de facturación la siguiente pregunta: ¿Comunica usted al cliente que ha recibido el ajuste por transitorio? En caso positivo, por cuál medio lo hace.

Figura 1

Comunica al cliente el ajuste por transitorio



Fuente: Encuesta aplicada entre el 27-09 y 04-10-2021

De la totalidad de funcionarios entrevistados, el 40% sí comunica al cliente, 23% no comunican el ajuste recibido, 11% a veces, 24% menciona que el ajuste se realiza a solicitud del interesado y para el 2% no les aplica o no les corresponde.

De las respuestas anteriores, cabe resaltar que gran cantidad de los funcionarios que responden afirmativamente y que mencionan que la comunicación se brinda porque es a solicitud del interesado, se ubican en la plataforma de servicios, por lo que emiten su respuesta en función de la actividad que realizan en atención al cliente.

De los comentarios brindados, llama la atención que muchos de los que son analistas de facturación coinciden en que no se le comunica al usuario dicho ajuste. Entre las opiniones se encuentran:

- No, en facturación únicamente aplicamos por oficio, no se le comunica, sería una recarga y atraso terrible, no se podría salir adelante. O se modifica y factura o se comunica.
- Los que se aplican desde anomalía no se informa a usuario, eso según procedimiento "son de oficio".

AUDITORÍA INTERNA

- No se notifica si se realiza desde anomalía, si es desde reclamo sí.
- Actualmente se aplica desde anomalías, usuario no se da cuenta que tuvo un alto consumo y se aplicó transitorio.
- Cuando se trata en anomalías no (por la cantidad), solo si se hacen por reclamo en cualquier vía.

En lo que respecta a la comunicación al usuario, el procedimiento: “Control de Calidad de la Facturación” COM-71-02-P en la versión 02 que rige a partir del 30 de abril del 2021 y versión 03 con vigencia a partir del 21 de octubre del 2021, en la descripción del procedimiento 7.8 respectivamente, señalan:

“7.8 Comunica al usuario (30-04-2021)”

El analista de facturación verifica si existe constancia de comunicados al usuario. En todos los casos que se realizan modificaciones a la facturación, deberán ser de conocimiento de los usuarios, para lo cual se enviará por medio electrónico u otro medio disponible el detalle y respaldo de los movimientos realizados. La comunicación debe ser por escrito, con un lenguaje comprensible y con la motivación necesaria para el entendimiento de cualquier usuario evitando el uso de claves propias del SCI o del lenguaje institucional propias de las áreas técnicas-operativas.”

“7.8 Comunica al usuario (21-10-2021)”

El analista de facturación verifica si existe constancia de comunicados al usuario. En los casos que se identifiquen altos consumos, así como una causa asignable al usuario (como una fuga no visible), deberá realizar el comunicado respectivo ya sea por medio electrónico u otro medio disponible. La comunicación debe ser por escrito, con un lenguaje comprensible y con la motivación necesaria para el entendimiento de cualquier usuario evitando el uso de claves propias del SCI o del lenguaje institucional propias de las áreas técnicas-operativas.”

Cabe mencionar que es compleja la labor de comunicar al cliente las modificaciones a la facturación (entre las cuales se encuentra el ajuste por transitorio), principalmente por la falta de recurso humano, de igual forma, cuando existe información de los usuarios, las bases de datos están desactualizadas.

En cuanto al cumplimiento de la descripción anterior, para las cantonales la actividad de notificar a los usuarios sobre todo movimiento aplicado a la facturación no es factible de realizar, debido al aumento en las anomalías, aplicación del transitorio y adicionalmente las notificaciones descritas que sugiere dicho procedimiento, generan un aumento en los tiempos de resolución. Se señala que la implementación de estos nuevos procedimientos nunca contempló la capacidad operativa, así como el recurso humano disponible para atender tales actividades.

A excepción de los reclamos, los cuales son presentados por los clientes por diferentes vías. Los transitorios que se están aplicando desde análisis de facturación, al ser previo a la facturación, se efectúan “de oficio” y por la cantidad de anomalías por resolver, en la mayoría de los casos no se le está notificando al cliente, por lo que no se está enterando del ajuste otorgado, solamente recibe el monto de lo que le corresponde cancelar por el servicio, por lo que se podría incurrir por parte del usuario en una percepción errónea de su consumo real. En caso, que el cliente estuviera presentando algún problema que requiera reparar, no se está enterando de manera oportuna.

223 Confusión de algunos funcionarios en la aplicación del paso 6 “Resolver la anomalía” de la instrucción de trabajo COM-71-02-I2

Para la auditoría se procedió a consultar a la GAM y Periféricos: ¿En qué casos se debe enviar a facturar y agregar una anomalía entre las “no detectables”?

En gran cantidad de las respuestas emitidas por las cantonales en el ámbito institucional, mencionan que este procedimiento no se aplica por que se encuentra bloqueado desde diciembre de 2020.

Sin embargo, en la instrucción de trabajo COM-71-02-I1 “Resolución de Anomalías de la Facturación” en el Paso 6 “Resolver la anomalía”, se identifica el uso de la “viñeta no detectar” y se especifica la descripción y las consideraciones generales en su anexo Nro. 2, así como los tipos de anomalías de facturación, tal y como lo expone la UEN Servicio al Cliente Comercial GAM:

“En ninguno de los casos se tiene por recibido que se debe enviar a facturar y agregar una anomalía entre las “no detectables”, ahora bien, se tiene la operativa de no determinar o incluir una anomalía como no detectable en forma temporal y funciona solo para el periodo de análisis. Esta última se aplica ya que casi siempre por ejemplo un consumo fuera de limite va de la mano de un importe fuera de limite y viceversa, si una anomalía por consumo fuera de limite se resuelve y no se agrega no detectar importe fuera de limite al día siguiente se genera una anomalía por importe fuera de limite”

Sobre este mismo tema, en la encuesta aplicada a 101 funcionarios que resuelven o apoyan la labor de anomalías de facturación, ante la pregunta: ¿En qué casos se ingresa la opción “no detectar” ?, se obtuvo el siguiente resultado:

- 55 utilizan la opción “no detectar” en todos los casos de análisis de anomalías, en el momento de facturar. Indican que cada vez que se resuelve una anomalía hay que agregar los no detectables que correspondan a la anomalía que se esté analizando.
- 5 mencionan que en ningún caso.
- 9 aducen que dicha opción fue deshabilitada del sistema comercial integrado Open.

AUDITORÍA INTERNA

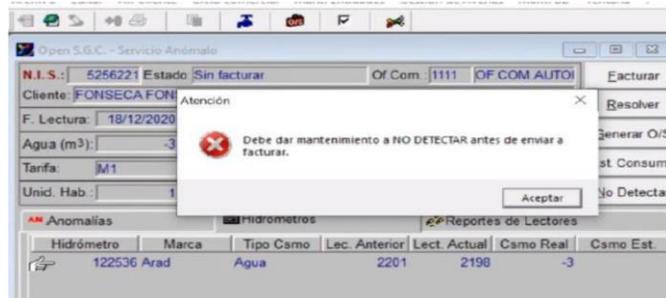
- 24 señalan que no resuelven anomalías o no saben.
- 8 indican otras opciones para utilizar el “no detectar”

Cabe destacar el siguiente comentario:

“De conformidad con oficio N°SG-GSP-SC-2020-00398 solo con autorización expresa de la Administración Superior.”

Al analizar dicho oficio, comunica la instrucción de no aplicar, en ninguna circunstancia, salvo autorización expresa de la Administración Superior, la función: *“Anomalías no detectables”*. Sin embargo, posteriormente se menciona lo siguiente:

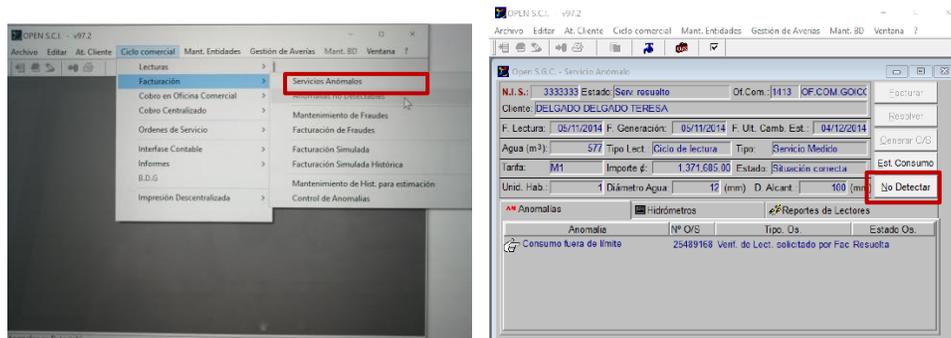
“Se debe de aclarar que la instrucción anterior, no aplica para la funcionalidad: “No detectables Temporales”, sin las cuales no se puede proceder a la facturación respectiva.”



Fuente: SG-GSP-SC-2020-00398

A continuación, se muestra, la diferencia de conceptos para lo cual se giró la instrucción de no aplicar, en ninguna circunstancia, salvo autorización expresa de la Administración Superior, la función *“Anomalías no detectables”* y la que se debe aplicar para proceder con la facturación:

Figura 2
Pantallas Open SCI



Fuente: Sistema Comercial Integrado

AUDITORÍA INTERNA

En lo referido a la utilización de la opción “no detectar”, el paso 6 “*Resolver la anomalía*” de la instrucción de trabajo COM-71-02-11 “*Resolución de anomalías de facturación*”, indica:

“El analista de facturación selecciona el menú de Ciclo Comercial/Facturación/Servicios Anomalos (sic) Consulta por NIS / Hidrómetro e ingresa el número de NIS y presiona la tecla “enter”.

Se ingresa en la viñeta no detectar, se debe tener identificado el tipo de anomalía (sic) que presenta el servicio.

Se despliega la pantalla lista de anomalías, para seleccionar las anomalías con las cuáles justifica que el servicio se puede facturar, se selecciona y se arrastra hacia el icono No detectables temporales la anomalía (sic) correspondiente en cada caso y se da click en “cerrar”.”

De lo anterior se desprende la falta de claridad o conocimiento por parte de algunas jefaturas y colaboradores acerca de la funcionalidad “no detectables temporales”, sin la cual no se podría proceder a la facturación respectiva.

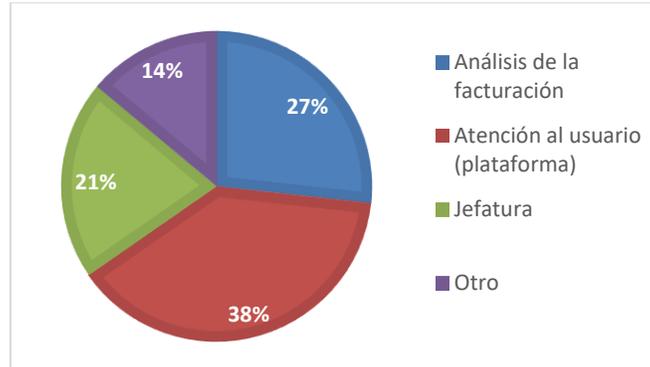
2.3 Limitaciones en la cantidad de personal dedicado al análisis de la facturación

En lo relativo a la cantidad de analistas con que cuenta la institución, en términos generales, cuatro cantonales no disponen de un analista de la facturación, en algunos casos quien cumple la función es personal de plataforma (atención al usuario) o bien la jefatura. Catorce cantonales mantienen una persona en dicha función, pero en algunos casos no de forma exclusiva. Seis cantonales cuentan con dos funcionarios, pero igualmente no exclusivos en esa función y una cantonal indica contar con tres analistas. En lo que respecta a la GAM son siete analistas dedicados exclusivamente a esa función, pero necesitan el apoyo de cinco funcionarios más que colaboran en esa labor.

Dentro de este marco y con el propósito de identificar el puesto que ocupa el personal encuestado, se plantearon las siguientes preguntas:

Figura 3

Puesto que ocupan los funcionarios

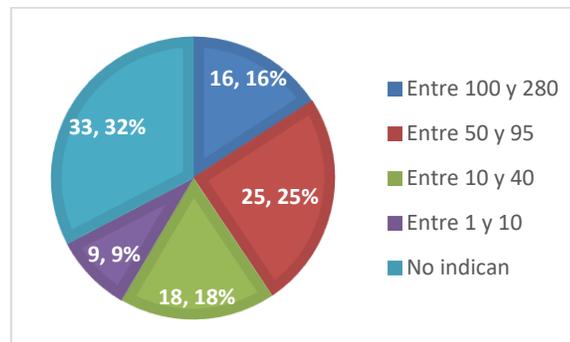


Fuente: Encuesta aplicada entre el 27-09 y 04-10-2021

De 101 funcionarios que aplicaron la encuesta, el 27% están asignados en análisis de la facturación, 38% pertenecen a atención al usuario, 21% corresponde a jefaturas que ejecutan o apoyan esa labor y 14% realizan otras funciones.

Figura 4

¿Cuántos casos para resolución de anomalías de facturación con transitorio o sin transitorio atiende su persona en promedio por día?



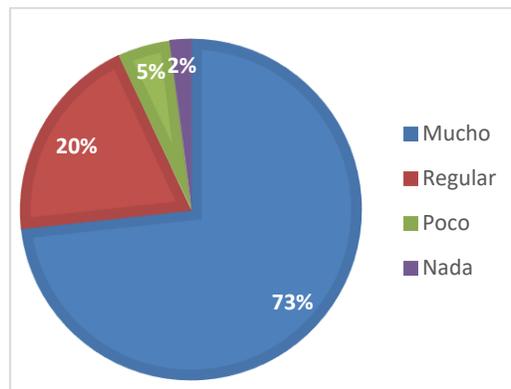
Fuente: Encuesta aplicada entre el 27-09 y 04-10-2021

De los 101 funcionarios, la cantidad en promedio que resuelven es muy variada:

- 16 resuelven entre 100 y 280 anomalías diarias.
- 25 entre 50 y 95 anomalías.
- 18 entre 10 y 40 anomalías.
- 9 entre 1 y 10 anomalías
- 33 no indican una cantidad específica, no les aplica porque no resuelven anomalías o lo hacen ocasionalmente.

Figura 5

¿Cuánto ha aumentado su carga de trabajo a partir de la aplicación del transitorio?



Fuente: Encuesta aplicada entre el 27-09 y 04-10-2021

De lo indicado por los funcionarios, 73% señala que su carga de trabajo ha aumentado significativamente, 20% regular, 5% muy poco y para un 2% no ha aumentado nada.

En lo concerniente a la cantidad y delegación de funciones, las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), regula lo siguiente:

“2.4 Idoneidad del personal

El personal debe reunir las competencias y valores requeridos, de conformidad con los manuales de puestos institucionales, para el desempeño de los puestos y la operación de las actividades de control respectivas. Con ese propósito, las políticas y actividades de planificación, reclutamiento, selección, motivación, promoción, evaluación del desempeño, capacitación y otras relacionadas con la gestión de recursos humanos, deben dirigirse técnica y profesionalmente con miras a la contratación, la retención y la actualización de personal idóneo en la cantidad que se estime suficiente para el logro de los objetivos institucionales.” El destacado no es del original.

“2.5.1 Delegación de funciones

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse de que la delegación de funciones se realice de conformidad con el bloque de legalidad, y de que conlleve la exigencia de la responsabilidad correspondiente y la asignación de la autoridad necesaria para que los funcionarios respectivos puedan tomar las decisiones y emprender las acciones pertinentes.”

De las situaciones expuestas, se desprende que en la mayoría de las cantonales se identifican con la figura de polifuncionalidad, por lo cual, deben recurrir a personal de apoyo. Esta situación presume falta de recurso humano para ejercer funciones de análisis de la facturación, lo que evidencia la ausencia de un estudio previo que determinara la cantidad de personal que debe encargarse de ejecutar el procedimiento

“Control de Calidad de la facturación” COM-71-02-P, cuyo objetivo señala:

“Asegurar que las facturas por emitir identificadas por el SCI como anómalas se resuelvan de manera eficaz para que se emitan conforme a las condiciones y uso del servicio.”

En el caso de algunas regiones, al no contar con personal dedicado al análisis de la facturación, los funcionarios de atención al cliente resuelven anomalías. Lo cual puede inducir a cometer errores, en virtud de que deben realizar varias funciones al mismo tiempo, restando atención o generando desconcentración en el lapso de análisis, tomando en consideración que esta actividad demanda tiempo y atención.

2.4 Falta de estandarización e/o inexistencia de informes de avances de casos resueltos

Con la información suministrada por la UEN Servicio al Cliente GAM y las cantonales de las cinco regiones del país a saber: Brunca, Chorotega, Central Oeste, Huetar Caribe y Pacífico Central, relacionada con los informes de avances del total de casos resueltos por los analistas de facturación, se obtuvo los siguientes resultados:

Subgerencia Gestión Sistemas GAM

De la información aportada diariamente por cada funcionario mediante bitácora, se emite un informe general que permite en forma mensual realizar valoraciones de eficacia del personal. De los informes mensuales se observan datos como: anomalías que no requieren ninguna modificación, aplicación transitorio, rectificaciones, ajuste por artículo 95, estimaciones, anomalías resueltas sin facturar y órdenes de servicio generadas. Ver Anexo Nro.1.

Subgerencia Gestión Sistemas Periféricos

De las respuestas facilitadas por las cantonales de las cinco regiones, que atendieron lo solicitado por la Auditoría Interna relacionado con los informes de avances de la cantidad de casos resueltos por los analistas de facturación, así como la existencia de un control de calidad de los ajustes aplicados por transitorio que garanticen que éstos se hayan apegado a la norma y sus respectivos informes, se muestran los siguientes resultados:

- En las regiones mayoritariamente no se emiten informes de avance de la cantidad de casos resueltos, lo que emplean en el caso de los ajustes aplicados por transitorio es el formulario COM-73-01-F5 “Control de ajustes a las facturaciones con consumos fuera de parámetros”. Es importante acotar que algunas cantonales utilizan: controles manuales, reportes del Open y Datamart, en otros casos sí existe evidencia de informes trimestrales, informes comerciales mensuales que incluyen transitorios y ajustes, así como

AUDITORÍA INTERNA

formularios elaborados en Excel, que en algunos casos son confeccionados propiamente en la oficina.

- Cabe destacar, que a pesar de que la instrucción de trabajo “*Aplicar ajuste transitorio a las facturaciones con consumos fuera de parámetros*” COM-73-01-111, en el paso 9 señala que se debe completar el formulario COM-73-01-F5 para el control de ajustes a las facturaciones con consumos fuera de parámetros, muchas de las oficinas como se indica en el párrafo anterior, confeccionan informes más elaborados y otras se limitan a completar el formulario.

En lo que respecta a controles y emisión de informes, la Ley General de Control Interno Nro. 8292, señala:

“Artículo 15. —Actividades de control.

Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

[...]

b)

iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución.

[...]

En esta misma línea, las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), en el apartado 4.4.1, indican:

“4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional.

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda.”

“5.7 Calidad de la comunicación

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer los procesos necesarios para asegurar razonablemente que la comunicación de la información se da a las instancias pertinentes y en el tiempo propicio, de acuerdo con las necesidades de los usuarios, según los asuntos que se encuentran y son necesarios en su esfera de acción. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y mejoramiento continuo.”

Mediante la verificación efectuada se constató que no existe una estandarización a nivel institucional de la forma en que se deben confeccionar los informes para determinar la cantidad de casos resueltos, con el fin de valorar los resultados de la labor desarrollada por los analistas de facturación.

Existe diferencia en los informes que son implementados tanto en la GAM como en Periféricos e inclusive entre las mismas cantonales, en el caso de las que sí lo efectúan. A raíz de los resultados y en términos generales esta situación podría generar en ciertos casos registros poco útiles, limitados o inexactos.

2.5 Procedimiento transitorio incompleto, instrucción de trabajo: “Aplicar ajuste transitorio a las facturaciones con consumos fuera de parámetros”. COM-73-01-I11

De la revisión efectuada a la instrucción de trabajo COM-73-01-I11, se encontraron situaciones que para este órgano fiscalizador constituyen posible debilitamiento de control interno. Por lo que se procedió con la elaboración de la advertencia Nro. 11-2021, gestionada con el AU-2021-00830 del 06-10-2021.

Como resultado de la citada advertencia, se evidenciaron algunos aspectos relacionados con el alcance; errores en los ejemplos de pantallas del Open; ausencia de glosario e insuficiente explicación para diversas situaciones que se puedan presentar en el análisis de la facturación.

Es del conocimiento de este órgano fiscalizador los ajustes efectuados a raíz de la emisión de la citada advertencia, relacionada a la instrucción de trabajo COM-73-01-I11 “Aplicar ajuste transitorio a las facturaciones con consumos fuera de parámetros”, remitidos con el memorando GG-2021-03994 del 21-10-2021, en el cual se anexa una nueva versión que, a la fecha de este informe no se encuentra debidamente firmada y publicada.

Sin embargo, en función de lo planteado y acorde con la instrucción de trabajo “*Aplicar ajuste transitorio a las facturaciones con consumos fuera de parámetros*”, este resultado se basa en las respuestas aportadas en las encuestas aplicadas a 101 funcionarios de todo el país entre el 27 de setiembre y el 04 de octubre de 2021, por personal que efectúa labores propias de análisis de la facturación y otros funcionarios que colaboran con dicha actividad. Para la compilación de la lista, previamente se consultó a las jefaturas cantonales.

Lo anterior, con el propósito de identificar los siguientes aspectos: capacitación brindada a los funcionarios, conocimientos y percepciones hacia la instrucción de trabajo COM-73-01-I11 (Ajustes a la facturación por transitorio), así como el planteamiento de algunos casos para análisis, que permita identificar uniformidad de criterios.

25.1 Diferencia de criterios entre los encuestados en referencia a la instrucción de trabajo COM-73-01-I11 “Aplicar ajuste transitorio a las facturaciones con consumos fuera de parámetros”.

En primera instancia es oportuno mencionar que, de un total de 101 funcionarios que aplicaron la encuesta, 97 señalan conocer la instrucción de trabajo aplicar ajuste al transitorio y 4 indican no conocerla. Ahora bien, con respecto a la claridad del COM-73-01-I11, se muestra el siguiente resultado:

Tabla 1

Es clara la instrucción de trabajo COM-73-01-I11 “Aplicar ajuste a transitorio” o a su criterio presenta dificultades. Considera usted que hace falta información en el sentido de cómo proceder ante algunas situaciones.

Cantidad de funcionarios	Respuesta
40	Concuerdan que es clara la instrucción de trabajo COM-73-01-I11.
25	Aseguran que no es clara dicha instrucción.
34	Opinan que presenta dificultades específicas.
2	No les aplica la pregunta.
101	

Fuente: Encuestas aplicadas entre el 27 de setiembre y el 04 de octubre 2021

Entre las opiniones externadas por los funcionarios que mencionan dificultades específicas en la instrucción de trabajo COM-73-01-I11, se pueden citar:

- *“Algunos casos son difíciles de decidir como proceder, se depende de la intuición e interpretación del analista.”*
- *“Ejemplificación de casos y modelado de situaciones. La ESTIMACIÓN de las rutas de lectura las que provocan las fallas y lo errores en la facturación del AyA. Así la aplicación del transitorio no es ni de cerca, la solución. Más bien es contraproducente al AyA y a los mismos usuarios (el desperdicio de agua es excesivo), el usuario no se preocupa en reparar sus fugas, cuando ve que “le arreglaron el recibo”. ”*
- *“Existen muchos escenarios diferentes y no todos están ahí, es un poco de más cuidado y a la vez confuso para su aplicación y la toma de decisión.”*
- *“No se especifican algunas situaciones y se deben analizar con el equipo de trabajo o con la jefatura.”*

AUDITORÍA INTERNA

- “El no requerir una revisión a la conexión hasta que se vaya a aplicar en una tercera ocasión genera muchas (sic) problemas porque perfectamente podría ser una fuga intradomiciliaria que afecto el servicio. Además a futuro cuando no se pueda aplicar el transitorio va a generar nuevamente una ola de reclamos de usuario (es algo que creo va a pasar) por que las personas se mal acostumbran a estos beneficios.”

Como complemento a lo anterior, se solicitó el análisis de casos para comprobar el conocimiento y criterios aplicados por los encuestados:

Tabla 2

Caso 1

Si después de aplicar 3 transitorios consecutivos, se normaliza el consumo del usuario, y en los siguientes meses, este mismo usuario vuelve a presentar altos consumos, ¿se puede aplicar nuevamente el transitorio?	
Cantidad de funcionarios	Respuesta
56	Sí se puede aplicar nuevamente el transitorio.
21	No se puede aplicar
22	No especifican un sí o un no. Principalmente señalan que se debe primero efectuar un estudio técnico y otros mencionan que siempre y cuando se cumpla con la directriz emitida en el AN-2021-154.
2	No les corresponde o no les aplica la pregunta.
101	

Fuente: Encuestas aplicadas entre el 27 de setiembre y el 04 de octubre 2021

De las 21 personas que no aplicarían transitorio, uno de los comentarios fue el siguiente:

“Si ya tuvo 3 ajustes por transitorios, al día de hoy, y se normaliza por 2 meses el consumo que sería octubre 29, noviembre 29, no se podría aplicar un nuevo ajuste transitorio porque no se estaría cumpliendo con el procedimiento que establece que tiene que transcurrir 12 meses para una nueva aplicación.”

El comentario anterior supone la interpretación de una aplicación para el ajuste a la facturación establecido en el artículo 95 del Reglamento para la Prestación de Servicios de AyA. No obstante, tal y como lo establece la citada norma, la periodicidad es de 18 meses y no de 12.

Tabla 3

Continuación Caso 1

¿Qué promedio tomaría para esa nueva aplicación del transitorio? ¿Se deben contar esos meses a los cuales se les aplicó el transitorio como nuevos promedios de consumo?	
Cantidad de funcionarios	Respuestas
11	Sí tomarían los meses a los cuales se les aplicó el transitorio como nuevos promedios de consumo. Algunas explicaciones en términos generales, porque se aplicó un consumo promedio sano.
54	No lo tomarían como nuevo promedio de consumo, porque consideran que hubo modificación.
2	No lo tienen claro.
9	No especifican si lo aplicarían o no.
13	No aplica la pregunta.
89	

Fuente: Encuestas aplicadas entre el 27 de setiembre y el 04 de octubre 2021

Tabla 4

Caso 2

A un servicio se le aplicaron dos transitorios consecutivos, se normaliza el consumo por dos meses y luego vuelve a presentar consumos donde se podría aplicar transitorio. ¿Cómo lo toma usted como un tercer transitorio o inicia como primera aplicación?	
Cantidad de funcionarios	Respuesta
26	Aplicarían un tercer transitorio.
50	Lo tomarían como una primera aplicación.
16	No emiten una respuesta concreta de lo consultado.
5	No se puede aplicar otro transitorio.
4	No saben.
101	

Fuente: Encuestas aplicadas entre el 27 de setiembre y el 04 de octubre 2021

Tabla 5
Caso 3

Si está trabajando con un caso donde el hidrómetro ha cumplido o sobrepasa más del doble su vida útil. En esta situación usted decide: ¿aplicar un transitorio o estimarlo y enviarlo a cambiar?	
Cantidad de funcionarios	Respuesta
42	Optarían por aplicar transitorio y posteriormente se envía a sustituir el hidrómetro.
16	Lo estimarían y lo envían a cambiar.
22	Lo enviarían a cambiar de inmediato.
4	Enviarían una prueba volumétrica para cambio.
5	Lo facturarían como consumo real.
10	Indican que primero analizarían el caso específico para determinar lo que aplicarían y tomar la decisión.
2	No les aplica la pregunta.
101	

Fuente: Encuestas aplicadas entre el 27 de setiembre y el 04 de octubre 2021

Tabla 6
Caso 4

Si un usuario tiene el hidrómetro detenido y le instalaron un nuevo medidor y experimenta alto consumo. ¿Usted aplicaría transitorio?	
Cantidad de funcionarios	Respuesta
12	Sí aplicarían transitorio.
38	No lo aplicarían
40	Analizarían el caso específico para tomar una decisión.
9	Optarían por aplicar ajuste 95 o 97 del Reglamento para la Prestación de los Servicios de AyA.
2	No les compete la pregunta.
101	

Fuente: Encuestas aplicadas entre el 27 de setiembre y el 04 de octubre 2021

Llama la atención un comentario externado, que a la letra dice:

AUDITORÍA INTERNA

*“Si se podría aplicar serian muchas la variantes, por que (sic) si el primer mes se viene alto y los otros que siguen le llega bajo se debería aplicar, pero si el consumo sigue igual de alto no se debe aplicar ya seria nuevos hábitos de consumos. **Si aclaro que esta pregunta se realizo(sic) en la capacitación y no pudieron dar la respuesta.**”* El resaltado es nuestro.

Como parte de las dudas existentes a raíz de la aplicación del transitorio, dentro de la documentación aportada como anexo al memorando UEN-SCC-GAM-2021-01806 del 08-09-21 de la UEN Servicio al Cliente Comercial GAM, se incluye una *“Minuta Reunión Análisis de Facturación”* del 19 de agosto del 2021, en la cual se indica lo siguiente:

“Otra consulta que tenían los analistas fue la siguiente: Si después de aplicados los 3 transitorios el servicio se normaliza, y vuelve la afectación, ¿entonces qué promedio se tomaría para esa nueva aplicación del transitorio? la respuesta del Lic. Luis F. Cubillo fue la siguiente: “se deben contar esos meses a los cuales se les aplicó el transitorio porque se toman como los nuevos promedios de consumo””.

A pesar del criterio anterior, el procedimiento no es claro, en relación con los promedios que se deben tomar si ya existen transitorios aplicados con anterioridad con nuevos promedios de consumo. Cabe destacar que dicha minuta no se encuentra debidamente firmada por los participantes.

Por otra parte, el acuerdo de Junta Directiva Nro. 2021-154, establece:

“TRANSITORIO ÚNICO: AyA podrá ajustar de oficio las facturaciones en las tarifas residenciales (Tarifa 1) y ordinarias (Tarifa 2), que presenten consumos fuera de los parámetros que se consideran normales del servicio en estudio, conforme al cumplimiento de las siguientes condiciones:

Para las tarifas residenciales (Tarifa 1)

a. Que la facturación afectada supere en un **25%** el consumo promedio normal del servicio, **calculado éste con base en las últimas doce facturaciones que no presenten distorsiones por situaciones anómalas de consumos o lecturas.** Para los servicios que no alcancen las doce facturaciones se utilizarán la cantidad de registros disponibles en el Sistema Comercial Integrado (OPEN). En el cálculo no se considerarán, por las razones expuestas, las facturaciones de los meses de marzo, abril, mayo y junio del año 2020.” El resaltado es nuestro.

En el caso referente al hidrómetro que ha sobrepasado su vida útil, de conformidad con el acuerdo de Junta AN-2002-148 *“Directrices del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados en materia de micromedición”*, el cual establece lo siguiente:

[...]

- 6- Se establece como **criterio operativo que los medidores domiciliarios deberán ser sustituidos al cumplir los siete años de su instalación o al alcanzar un acumulado de 3,000 m³**, para lo cual se otorgará un plazo de cinco años para alcanzar esta meta. El Departamento de Medición establecerá los programas de sustitución requeridos para dar cumplimiento a este punto. En relación con los otros tipos de medidores (mayores a 12 mm de diámetro) el Departamento de Medición deberá definir los criterios de sustitución que garanticen los objetivos de estas directrices.

[...]"

Sin embargo, la mayoría de los funcionarios, aplicarían en primera instancia el ajuste por transitorio, puesto que la instrucción de trabajo no especifica el accionar en un caso concreto como el descrito.

Cabe considerar por otra parte lo regulado en la Ley General de Control Interno Nro. 8292 en el artículo 8, incisos b, c y d:

“Artículo 8º-Concepto de sistema de control interno.

Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

(...)

- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.*
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.*
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.”*

Dentro de este marco, las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), señala en sus apartados 4.5 y 4.6:

“4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones *El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2.”*

“4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico *El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las actividades de control que permitan obtener una seguridad razonable de que la actuación de la institución es conforme con las disposiciones jurídicas y técnicas vigentes. Las actividades de control respectivas deben actuar como motivadoras del cumplimiento, prevenir la ocurrencia de eventuales desviaciones, y en caso de que éstas ocurran, emprender las medidas correspondientes. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales*

puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2.”

Los resultados obtenidos permiten evidenciar que no existe claridad ni uniformidad de criterios en la acción a ejercer respecto a la aplicación del transitorio, en situaciones específicas como las expuestas en los casos que se solicitó analizar.

Asimismo, se puede evidenciar la diversidad de opiniones de cómo resolverían los casos. De ahí se desprende la complejidad de la actividad y la interpretación que cada uno le brinde para determinar si aplica o no el transitorio.

De lo anterior, se puede interpretar que existen dudas por parte del personal hacia la instrucción de trabajo COM-73-01-I11 *“Aplicar ajuste transitorio a las facturaciones con consumos fuera de parámetro”*, lo cual es contraproducente, para los intereses institucionales, en virtud que no se tiene certeza que los procedimientos son aplicados de manera correcta por todos los funcionarios que ejercen o colaboran con el análisis de la facturación.

Los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas indican que no existe una instrucción específica que contemple los pasos a seguir en diversos escenarios que se pueden presentar para la atención de casos que requieran la aplicación del ajuste por transitorio, lo cual podría generar ineffectividad en el trabajo o inducir a error en el momento que se efectúe el análisis de la facturación.

Preocupa a la Auditoría Interna, la falta de claridad y de procedimientos adecuados en la aplicación del transitorio, ya que podrían estar afectando en forma directa las finanzas de la institución.

2.52 Oportunidades de mejora en la capacitación relativa a la aplicación del transitorio

De los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, relacionada con la capacitación para la aplicación de ajuste por transitorio, 23 de 101 funcionarios, mencionan que no recibieron capacitación formal.

De las opiniones emitidas por parte de los funcionarios que participaron en la capacitación, existen variedad de comentarios, algunos muy positivos en los cuales indican que adicionalmente se efectuaron sesiones de trabajo para analizar el ajuste al transitorio. Sin embargo, en otros casos mencionan que quedaron dudas, no se aprovechó por problemas en la red o sólo se recibió una parte por atender otras funciones.

Según los encuestados que recibieron capacitación, en su gran mayoría indican haber sido impartida por funcionarios de la Dirección Sistema Comercial Integrado, así como por el director comercial de la Subgerencia Gestión Sistemas Periféricos de ese momento. También mencionan haber recibido capacitación por parte de directores comerciales, jefaturas comerciales y cantonales y otros compañeros que han apoyado

en esa labor.

Al respecto la directriz de la Gerencia General GG-2020-05046 del 04-12-2020 “Lineamientos para el análisis y la resolución de las facturaciones cuyo consumo leído presenta un incremento del 100% o más respecto al consumo promedio del servicio, sin que se evidencie alguna justificación de consumo real o aspectos técnicos.”, en el apartado “Lineamientos”, en el punto 7 señala:

“7. Se instruye a la actualización inmediata de los procedimientos de forma que se ajusten a lo dispuesto en esta Directriz. Asimismo, a la comunicación y capacitación de todos los funcionarios involucrados.”

De los funcionarios que no recibieron capacitación formal, indican que obtuvieron la explicación por medio de otros compañeros o por un grupo de trabajo, en otros casos mencionan que recibieron información para aplicar el transitorio por correo o de forma impresa. Un pequeño porcentaje se encontraba de vacaciones o incapacitado.

De lo anterior, se determina que la falta de capacitación formal de algunos funcionarios podría generar incumplimiento de disposiciones importantes contenidas para la aplicación del transitorio, así como inseguridad en el cumplimiento del trabajo.

2.6 Omisión de pasos en la aplicación del procedimiento, instrucción de trabajo COM-73-01-I11 “Aplicar ajuste transitorio a las facturaciones con consumos fuera de parámetros”.

Del análisis efectuado a la documentación aportada por las seis regiones, referente a la aplicación de ajuste por transitorio, aprobado mediante AN-2021-154 y su modificación; se tomó una muestra de 65 NIS, 10 por cada Región: GAM, Chorotega, Huetar Caribe, Pacífico Central, Brunca y Región Central Oeste (en esta última región se analizó una muestra de 15 NIS), de los cuales se aplicó una prueba de cumplimiento para determinar si se acataron las disposiciones del transitorio y la instrucción de trabajo COM-73-01-I11 “Aplicar ajuste transitorio a las facturaciones con consumos fuera de parámetros”.

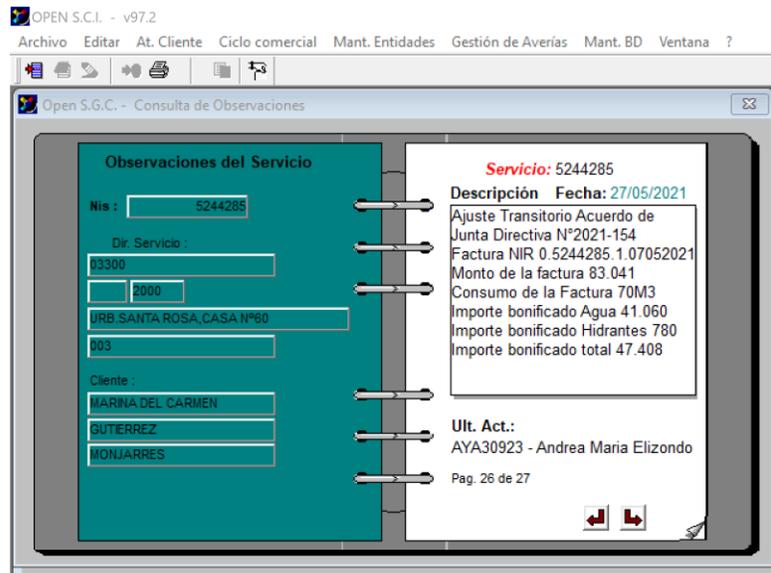
Del análisis efectuado, se pudo determinar que 35 de los servicios fueron ajustados por transitorio desde la plataforma de servicios, puesto que, existe reclamo asociado al recibo modificado en el sistema OPEN SCI. El resto de los servicios fueron modificados desde anomalías de facturación.

De los resultados obtenidos de la muestra, 41 servicios no cumplen a cabalidad con todas las actividades establecidas en la instrucción de trabajo COM-73-01-I11, a continuación, se procede a detallar cada uno de los pasos en los cuales se encontraron debilidades:

2.6.1 Omisión paso 4: Verificar los parámetros establecidos en la normativa para la aplicación de ajustes a la facturación.

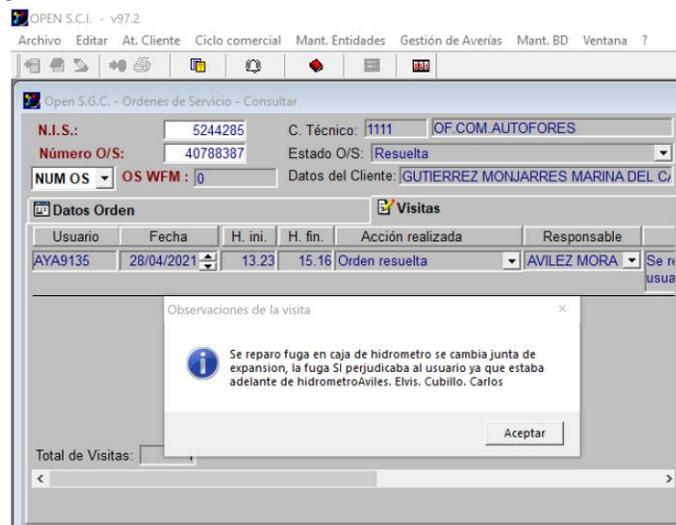
De la verificación efectuada a la muestra, se determinó que en dos de los servicios (NIS 5244285 y NIS 5292953) omitieron verificar que no existiera evidencia de que el alto consumo se originó por fugas intradomiciliarias y fugas en el hidrómetro. Tal y como se puede observar:

Figura 6
Caso NIS 5244285



Fuente: Sistema Comercial Integrado Open.

Figura 7
Caso NIS 5244285



Fuente: Sistema Comercial Integrado Open.

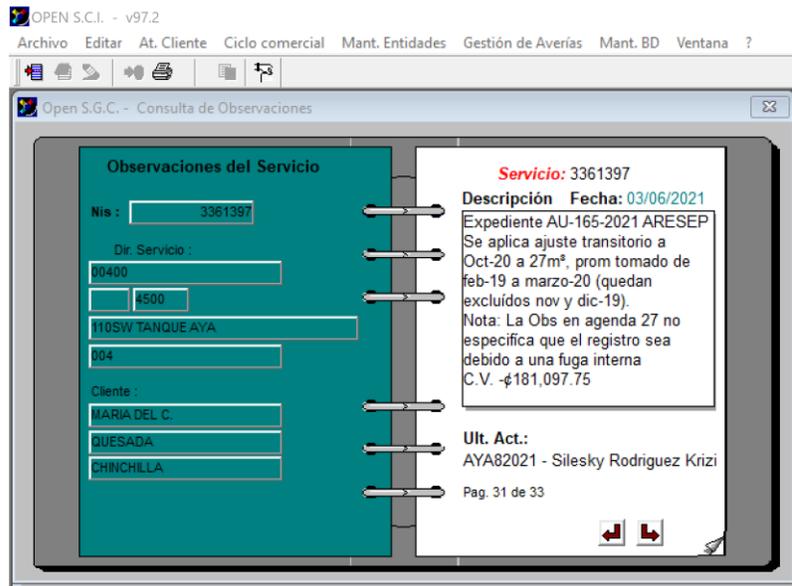
Del caso antes expuesto, se debía aplicar rectificación por fuga con perjuicio ya que se ubica orden de servicio 40788387 (Fuga en el hidrómetro reparada el 28/04/2021),

afectando consumo del mes de mayo 2021. Dicha rectificación es aplicable según el anexo Nro. 1 de la instrucción de trabajo COM-73-01-12 "Aplicar Modificaciones a la Facturación".

262 Inconsistencias en el paso 5: Calcular el promedio normal de consumo.

El periodo de meses tomados para el cálculo del promedio, en cinco del total de servicios analizados (65), no correspondía a consumo normal ya que, alguno de los meses considerados fue sujeto a modificación de conformidad con lo establecido en el Reglamento para la Prestación de Servicios de AyA o su modificación; o bien, no se debía considerar según lo instruido en el AN-2021-154. Los siguientes casos corresponden a los que presentan inconsistencia: NIS 3361397, 3354608, 3232215, 5292953, 5310976.

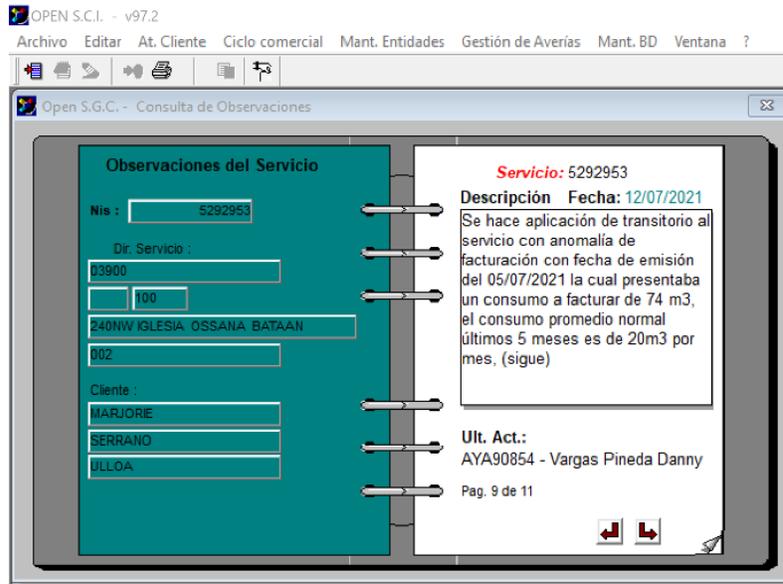
Figura 8
Caso NIS 3361397



Fuente: Sistema Comercial Integrado Open.

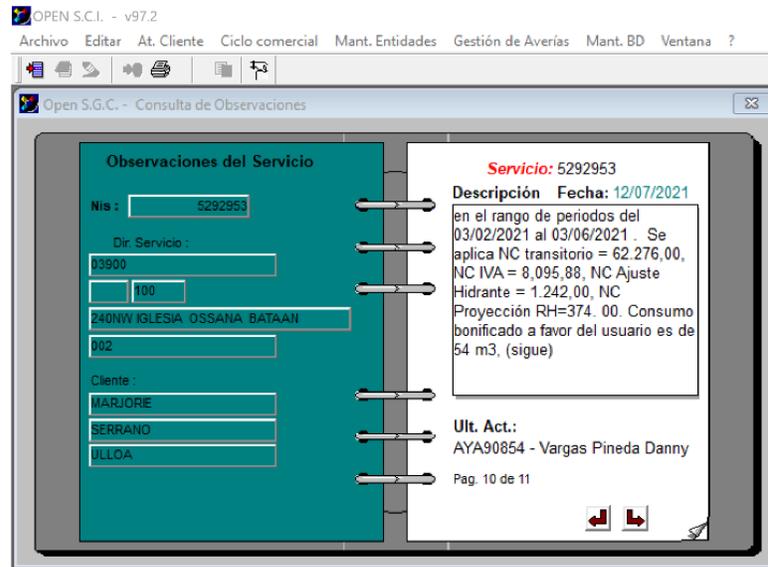
De acuerdo con la figura Nro. 8, se utilizó promedio de febrero 2019 a marzo 2020. No obstante, según instrucción de trabajo COM-73-01-111, una de las facturaciones que no se debe contar para calcular el promedio es la del mes de marzo 2020.

Figura 9
Caso NIS 5292953



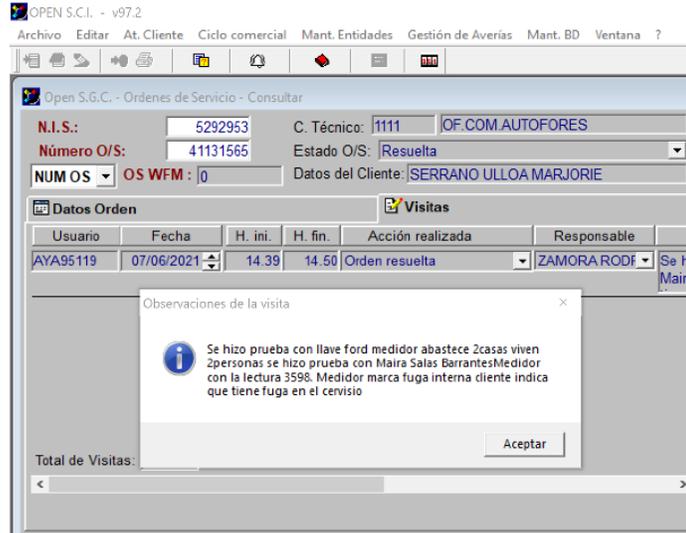
Fuente: Sistema Comercial Integrado Open.

Figura 10
Caso NIS 5292953



Fuente: Sistema Comercial Integrado Open.

Figura 11
Caso NIS 5292953



Fuente: Sistema Comercial Integrado Open.

De conformidad con las figuras Nros. 9, 10 y 11, se utilizó promedio de febrero 2021 a junio 2021. Según orden de servicio 41131565 por “Prueba de Abastecimiento”, el 07/06/2021 el medidor registraba en ese momento fuga interna y la usuaria ratificó que era en el servicio sanitario. Seguidamente con las órdenes de servicio 41188458 (del 18/06/2021) y 41355274 (del 08/08/2021), se indica que el hidrómetro ya no registra fuga interna. En el caso expuesto, según instrucción de trabajo COM-73-01-11 “Aplicar ajuste a la facturación”, se podía aplicar ajuste por artículo 95 del Reglamento para la Prestación de los Servicios de AyA.

263 Diferencias entre los montos del recibo y la facturación simulada histórica.

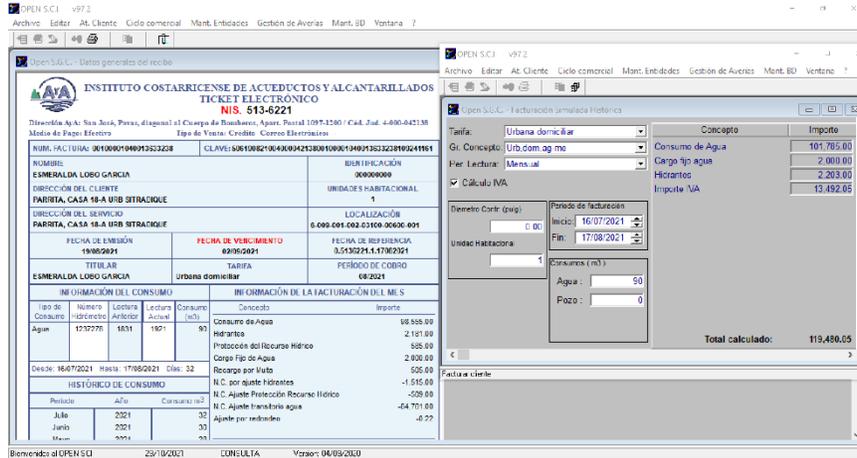
En lo concerniente al paso 7 “Generar el cargo vario en el Sistema Comercial Integrado”, se efectuó una revisión a los montos por cargos varios aplicados en la muestra y se pudo determinar que existen diez servicios en los cuales, los conceptos indicados en los recibos no coinciden con los montos que refleja la facturación simulada histórica a pesar de corresponder a las mismas fechas de facturación y condiciones (tarifas, si posee alcantarillado y la cantidad de unidades habitacionales):

Tabla 7
Diferencias en los cargos varios

Lista NIS	
5314360	3003773
5292953	2000486
5149494	5277088
5136221	5220322
4134554	4139980

A modo de ejemplo, se adjunta caso NIS 5136221.

Figura 12
Pantalla del Open SCI

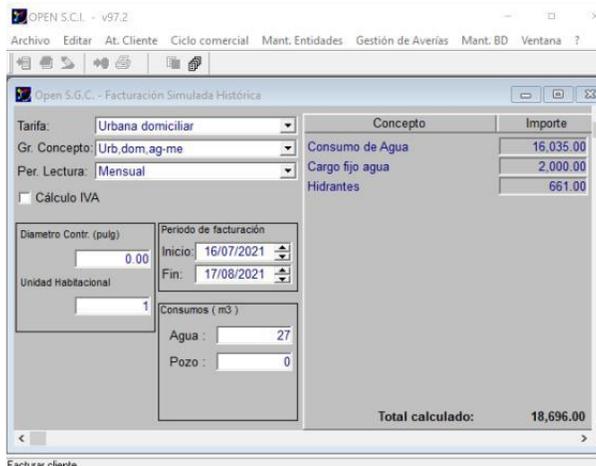


Fuente: Sistema Comercial Integrado Open.

Como se puede observar, los conceptos de consumo de agua e hidrantes son diferentes a pesar de corresponder a los mismos metros cúbicos y contener las mismas características.

Por lo tanto, en caso de que el analista o plataformista realice el cálculo que, para el caso en concreto se ajustó por transitorio a 27 metros cúbicos, la diferencia le podría dar dos resultados diferentes dependiendo del medio que utilice (facturación simulada histórica o verificación desde el recibo).

Figura 13
Facturación Simulada Histórica



Fuente: Sistema Comercial Integrado Open.

AUDITORÍA INTERNA

De la muestra analizada en la cual se aplicaron ajustes por transitorio, se consulta a los analistas de facturación o plataformistas sobre la operativa empleada en los 10 servicios que presentaron diferencias monetarias en los cargos varios.

De los 9 funcionarios a los cuales se consultó (dos de los ajustes por transitorio fueron aplicados por un mismo funcionario), 6 mencionan que efectuaron los ajustes desde la operativa automática, por ello, el sistema mismo es el que calcula los cargos varios. Los 3 funcionarios restantes no se encontraban disponibles.

Mediante entrevista realizada el 02/11/2021, se consulta al director del Sistema Comercial Integrado OPEN, lo siguiente:

Al utilizar la opción “*Facturación Simulada Histórica*” del OPEN SCI para calcular el monto por los metros cúbicos de determinado periodo y sus respectivos conceptos, en algunos casos el monto señalado no coincide con los conceptos indicados en el recibo, ¿por qué se da esta situación?

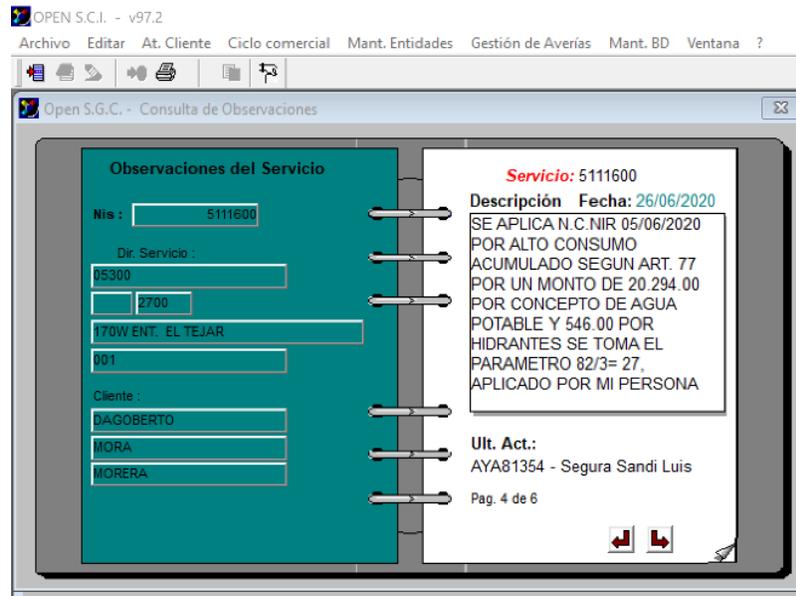
A lo cual menciona que esta diferencia se presenta porque el sistema calcula con base en la tarifa vigente, es decir, si el periodo ingresado se encuentra contemplado dentro de una tarifa anterior, la facturación simulada histórica igual lo calculará con la tarifa vigente.

Por otra parte, el 03 de noviembre de 2021 se procede a consultar vía *Microsoft Teams* de manera individual a una funcionaria analista de facturación de la UEN Servicio al Cliente GAM y al encargado comercial de la cantonal de Esparza, Región Pacífico Central, acerca de la forma en que se calculan los cargos varios en recibos ajustados por transitorio con operativa manual.

En el caso de la analista de facturación de la UEN Servicio al Cliente GAM, manifiesta que lo calcula utilizando la facturación simulada histórica y en el caso que requiera determinar el recurso hídrico, utiliza la facturación simulada, ya que solo en esta opción se muestra ese concepto.

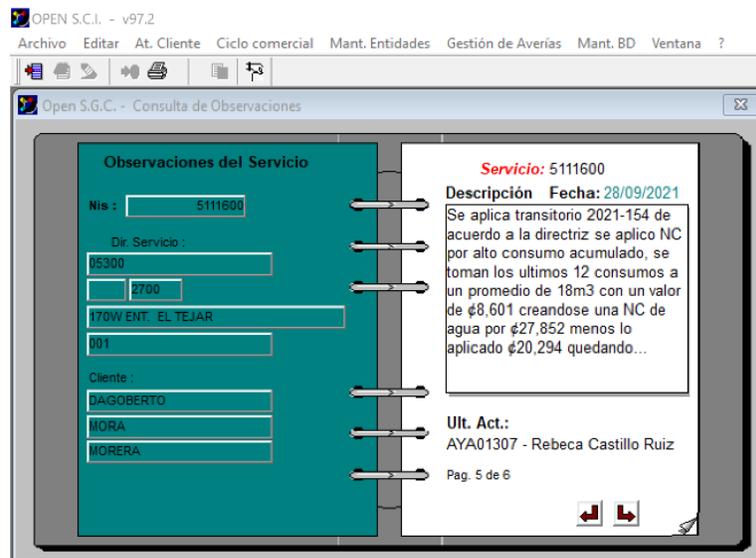
Por otro lado, el encargado comercial de la cantonal de Esparza señala que lo calcula empleando la facturación simulada. Asimismo, brinda como ejemplo un servicio en el cual aplicó un ajuste por transitorio utilizando dicha operativa:

Figura 14
Caso 5111600



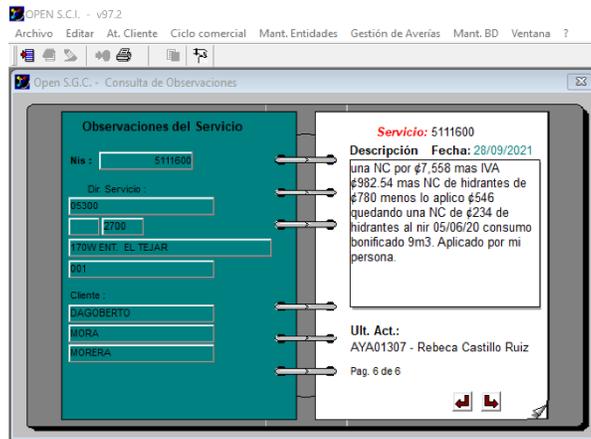
Fuente: Sistema Comercial Integrado Open.

Figura 15
Caso 5111600



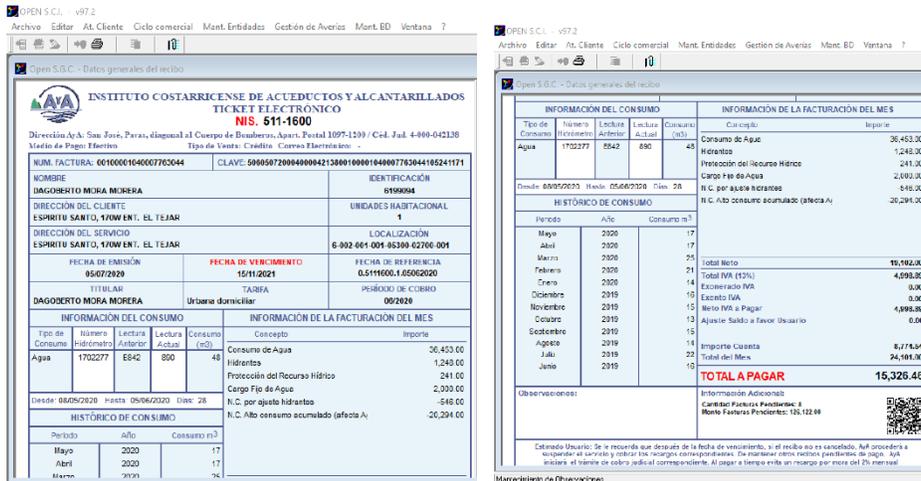
Fuente: Sistema Comercial Integrado Open.

Figura 16
Caso 5111600



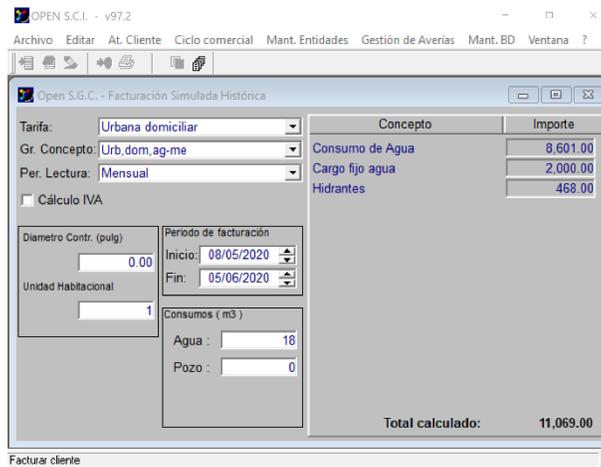
Fuente: Sistema Comercial Integrado Open.

Figura 17
Caso 5111600



Fuente: Sistema Comercial Integrado Open.

Figura 18
Caso 5111600



OPEN S.G.C.I. - v97.2

Archivo Editar At. Cliente Ciclo comercial Mant. Entidades Gestión de Averías Mant. BD Ventana ?

Open S.G.C.I. - Facturación Simulada Histórica

Tarifa: Urbana domiciliar
Gr. Concepto: Urb.dom.ag-me
Per. Lectura: Mensual
 Cálculo IVA

Dámetro Contr. (pulg): 0.00
Unidad Habitacional: 1

Período de facturación
Inicio: 08/05/2020
Fin: 05/06/2020

Consumos (m3)
Agua : 18
Pozo : 0

Concepto	Importe
Consumo de Agua	8.601.00
Cargo fijo agua	2.000.00
Hidrantes	468.00
Total calculado:	11.069.00

Facturar cliente

Fuente: Sistema Comercial Integrado Open.

A continuación, se detalla el cálculo efectuado para obtener el cargo vario del ejemplo anterior (NIS 5111600):

Cargo Vario Agua: $\text{C}27,852.00 - \text{C}20,294.00$ (aplicados en primera instancia por Alto Consumo Acumulado (ACA)) = $\text{C}7,558.00$

Cargo Vario Hidrantes: $\text{C}780.00 - \text{C}546.00$ (aplicados en primera instancia por ACA) = $\text{C}234.00$

El recibo original por concepto de agua es de $\text{C}36,453.00$ con un consumo de 48 metros cúbicos y el promedio al cual se ajusta el transitorio por concepto de agua corresponde a 18 metros cúbicos, es decir $\text{C}8,601.00$. Al aplicar la diferencia se obtienen $\text{C}27,852.00$, que corresponde al cargo vario que se debe registrar como ajuste transitorio agua (VA 654).

Es conveniente mencionar, que a dicho recibo anteriormente se le había aplicado una rectificación por alto consumo acumulado, registrando una nota de crédito por $\text{C}20,294.00$. Por lo anterior, se aplicó la diferencia entre los $\text{C}27,852.00$ y los $\text{C}20,294.00$, obteniendo un resultado de $\text{C}7,558.00$.

Figura 19
Caso 511600

Descripción	Estado C.V.	Factura el	Importe
Recargo por Multa	Facturado	27/10/2019	172.00
Recargo por Multa	Facturado	04/02/2020	152.00
Recargo por Multa	Facturado	05/03/2020	277.00
N.D. Ausie Protección Recurso Hídrico	Facturado	15/03/2020	42.00
N.C. por ajuste hidrantes	Facturado	07/05/2020	-616.00
N.C. Alto consumo acumulado (tafeta Aya)	Facturado	02/06/2020	-20,294.00
Tarifa de reconexión cañería	Facturado	26/10/2020	2,636.00
Tarifa desconexión servicio medido	Facturado	26/10/2020	2,636.00
Recargo por Multa	Facturado	02/11/2020	291.00
N.C. por anulación de O/S con C. V. Pase	Facturado	27/11/2020	-2,636.00

o Total	Incluido en	Amortización	Doc. Soporte	Núm. Remesa	Incluido	Usuario
172.00	//	0.00	05116000120181236	0	07/01/2020	batch
152.00	//	0.00	05116000120200107	0	09/02/2020	batch
277.00	//	0.00	05116000120200200	0	09/03/2020	batch
42.00	//	0.00	05116000107312020	0	09/04/2020	batch
-846.00	//	0.00	ART. 77	0	05/06/2020	batch
9294.00	//	0.00	ART. 77	0	05/06/2020	batch
2,978.68	//	0.00	0.00	0	09/11/2020	batch
2,978.68	//	0.00	0.00	0	09/11/2020	batch
291.00	//	0.00	05116000120201006	0	09/11/2020	batch
2,636.00	//	0.00	0.00	0	04/12/2020	batch

Fuente: Sistema Comercial Integrado Open.

Figura 20
Caso 511600

Descripción	Estado C.V.	Factura el	Importe
Tarifa desconexión servicio medido	Anulado	24/09/2021	2,636.00
Total:			474,480.00
Tarifa de reconexión cañería	Liquidado	24/02/2017	2,636.00
Tarifa desconexión servicio medido	Liquidado	24/02/2017	2,636.00
Tarifa de reconexión cañería	Liquidado	22/10/2019	2,636.00
Tarifa desconexión servicio medido	Liquidado	22/10/2019	2,636.00
N.C. por ajuste hidrantes	Liquidado	28/09/2021	-294.00
N.C. Ajuste transitorio agua	Liquidado	28/09/2021	-7,558.00
Total:			2,752.00

Factura el	Importe	IVA Neto	Monto Total	Incluido en	Amortización	Doc. So
24/09/2021	2,636.00	342.68	2,978.68	//	0.00	
Total:			474,480.00	10,955.76	485,435.76	
24/02/2017	2,636.00	0.00	2,636.00	//	0.00	
24/02/2017	2,636.00	0.00	2,636.00	//	0.00	
22/10/2019	2,636.00	342.68	2,978.68	//	0.00	
22/10/2019	2,636.00	342.68	2,978.68	//	0.00	
28/09/2021	-294.00	0.00	-294.00	05/09/2020	0.00	2021-154
28/09/2021	-7,558.00	-302.64	-7,860.64	05/09/2020	0.00	2021-154
Total:			2,752.00	-297.18	2,454.82	

Fuente: Sistema Comercial Integrado Open.

264 Omisiones detectadas en el paso 8: “Anotar la información del ajuste en el Sistema Comercial Integrado”

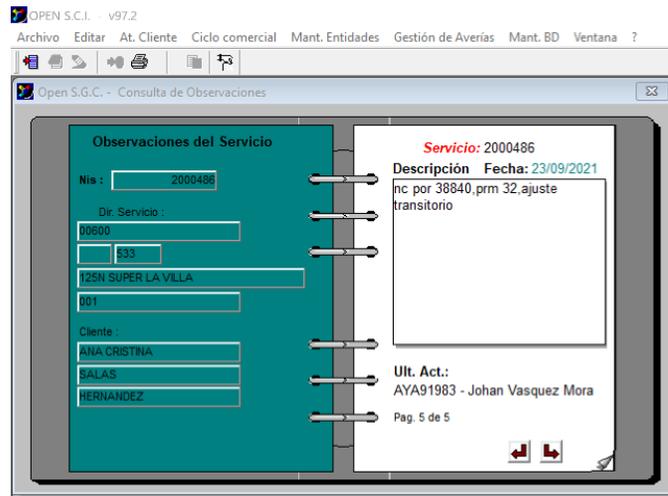
De la revisión efectuada a la agenda, se identificaron las siguientes debilidades:

2.6.4.1 Omisión completa de la agenda: (NIS 5220322, NIS 4139980) La aplicación de los ajustes por transitorio en estos servicios, se logró determinar mediante la revisión de cargos varios.

2.6.4.2 Omisión de factura ajustada por transitorio: 8 NIS (5207353, 2000486, 2001823, 2001934, 2006561, 5402646, 2010801, 2011718)

Al igual que el punto anterior, la factura a la cual se le aplicó ajuste por transitorio se logró identificar al revisar los cargos varios ya que, se omitió esta información en la agenda.

Figura 21
Caso 2000486



Fuente: Sistema Comercial Integrado Open.

En la figura Nro. 21 se aprecia la agenda incompleta, no se indica: factura ajustada, meses tomados para cálculo del promedio, cargos varios por separado, consumo bonificado y norma que lo fundamenta.

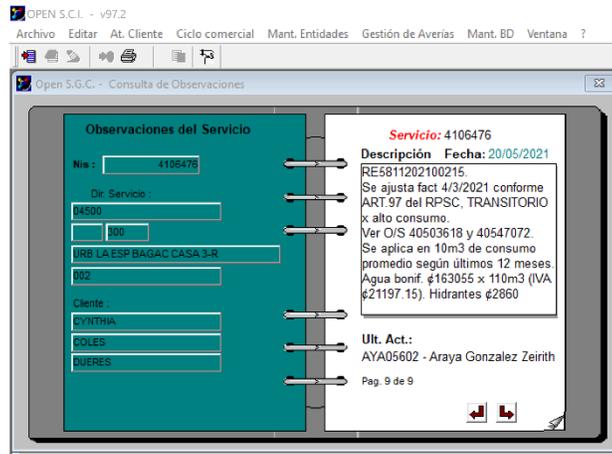
2.6.4.3 Omisión de consumo bonificado.

En dieciséis servicios se omitió indicar el consumo que se rebajó al recibo original, el cual se determina aplicando la diferencia entre el consumo inicial y el consumo obtenido una vez calculado el promedio:

Tabla 8
Detalle de omisión

Omisión consumo bonificado	
NIS 3361397	NIS 2006561
NIS 4106476	NIS 5402646
NIS 5174367	NIS 5406323
NIS 5307087	NIS 2010801
NIS 2000486	NIS 2011718
NIS 2001823	NIS 4114631
NIS 2001934	NIS 4112154
NIS 5277088	NIS 4111902

Figura 22
Caso 4106476



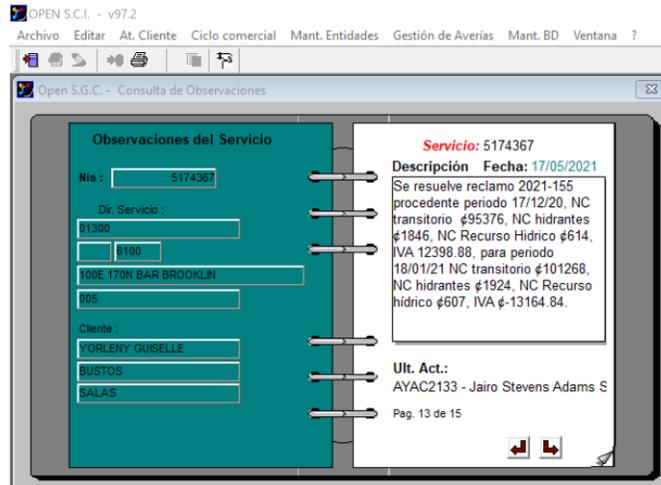
Fuente: Sistema Comercial Integrado Open.

Con la revisión efectuada, se utilizó promedio de octubre 2019 a febrero 2021. Sin embargo, no se indicó en la agenda. Tampoco se visualiza el consumo bonificado. Dicha información debe ser agregada según el paso Nro.8 de la instrucción de trabajo COM-73-01-I11 "Aplicar ajuste transitorio a las facturaciones con consumos fuera de parámetros".

2.6.4.4 Omisión de promedio utilizado.

En dos de los servicios NIS (5174367, 5175339), se omitió indicar en la agenda el promedio (metros cúbicos) en que se ajustó el recibo por transitorio.

Figura 23
Caso 5174367



Fuente: Sistema Comercial Integrado Open.

AUDITORÍA INTERNA

En la figura Nro. 23, no se visualiza: promedio utilizado, meses tomados para calcular promedio y consumo bonificado. Dentro de esta misma agenda incorpora la información del ajuste por transitorio del consumo de diciembre 2020 y también se omiten estos datos. Dicha información se debe agregar según el paso Nro.8 de la instrucción de trabajo COM-73-01-I11 "Aplicar ajuste transitorio a las facturaciones con consumos fuera de parámetros".

2.6.4.5 Omisión de meses utilizados para el cálculo de promedio.

El cálculo del promedio a utilizar para ajustar un recibo por transitorio debe contar con 12 meses de consumo normal. No obstante, en treinta de los siguientes servicios no se indicó en la agenda los periodos utilizados:

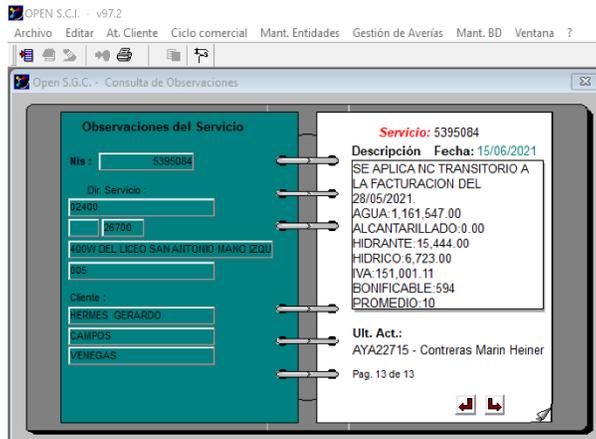
Tabla 9

Detalle de NIS sin datos de períodos

Lista de NIS		
5395084	5174367	2001934
3407171	5175339	5277088
3279188	5207353	2006561
4123314	5524506	5402646
5265375	4151182	5406323
4105929	5149494	2010801
4106476	5136221	2011718
5314360	5307087	4114675
5317664	2000486	4114631
5119575	2001823	4112154

Figura 24

Caso 5395084



Fuente: Sistema Comercial Integrado Open.

En el caso de la figura Nro. 24, se utilizó promedio de mayo 2020 a noviembre 2020. Sin embargo, no se indicó en la agenda. Dicha información se debe agregar según el paso Nro.8 de la instrucción de trabajo COM-73-01-I11 "*Aplicar ajuste transitorio a las facturaciones con consumos fuera de parámetros*".

2.6.4.6 Omisión de montos de cargos varios por cada concepto.

Los cargos varios que se deben indicar en la agenda corresponden a los siguientes conceptos: (VA 654 ajuste transitorio agua, VA 656 ajuste transitorio alcantarillado, ajuste hidrantes, ajuste protección recurso hídrico). Sin embargo, en los siguientes nueve servicios esta información no se encuentra contenida de esa forma:

Tabla 10

Lista de NIS sin información de ajuste

Lista NIS		
2000486	5277088	5406323
2001823	2006561	2010801
2001934	5402646	2011718

2.6.4.7 Omisión de norma que fundamenta la aplicación de ajuste por transitorio.

La norma que fundamenta la aplicación del ajuste por transitorio es el acuerdo de Junta Directiva AN-2021-154. No obstante, en las agendas de los siguientes once servicios este dato no fue incluido:

Tabla 11

Detalle de NIS

Lista NIS		
2000486	2006561	2011718
2001823	5402646	4114675
2001934	5406323	4114631
5277088	2010801	

A parte de las omisiones encontradas en los sub apartados anteriores, si bien es cierto, el instructivo COM-73-01-I-11 "*Aplicar ajuste transitorio a las facturaciones con consumos fuera de parámetros*", dentro de sus condiciones señala que a partir de una tercera facturación se debe solicitar un estudio técnico, es conveniente mencionar, que las agendas no detallan un orden de aplicación de transitorios, que en definitiva eventualmente podrían ayudar a agilizar la función de otros funcionarios para revisar y determinar si son procedentes nuevas aplicaciones de transitorio u otra acción.

Del panorama presentado en los puntos precedentes, cabe mencionar lo establecido en el acuerdo de Junta Directiva Nro. 2021-154:

AUDITORÍA INTERNA

“TRANSITORIO ÚNICO: AyA podrá ajustar de oficio las facturaciones en las tarifas residenciales (Tarifa 1) y ordinarias (Tarifa 2), que presenten consumos fuera de los parámetros que se consideran normales del servicio en estudio, conforme al cumplimiento de las siguientes condiciones:

Para las tarifas residenciales (Tarifa 1)

a. Que la facturación afectada supere en un **25%** el consumo promedio normal del servicio, calculado éste con base en las últimas doce facturaciones que no presenten distorsiones por situaciones anómalas de consumos o lecturas. Para los servicios que no alcancen las doce facturaciones se utilizarán la cantidad de registros disponibles en el Sistema Comercial Integrado (OPEN). **En el cálculo no se considerarán, por las razones expuestas, las facturaciones de los meses de marzo, abril, mayo y junio del año 2020.**” El resaltado es nuestro.

Asimismo, en la instrucción de trabajo COM-73-01-I11 “Aplicar ajuste transitorio a las facturaciones con consumos fuera de parámetros”, se establece lo siguiente:

“Paso 4 Verificar los parámetros establecidos en la normativa para la aplicación de ajustes a la facturación.

[...]

El Analista de Atención al Usuario o Analista de Facturación, Encargado de Centro de Lectura o su homólogo responsable de resolución de anomalías debe verificar que previo a la emisión de la facturación afectada, no exista evidencia de que el alto consumo se originó por variación en los hábitos de consumo, actividad ocasional, fugas intradomiciliarias y consumos estacionales.

En el caso de que exista evidencia de que el incremento se originó por variación en los hábitos de consumo, actividad ocasional, fugas intradomiciliarias, consumos estacionales y para nuevas conexiones, el reclamo será resuelto de conformidad con lo establecido en la Instrucción de trabajo COM-73-01-I1, Aplicar Ajuste a la Facturación o Instrucción de trabajo COM-73-01-I2, Aplicar Modificaciones a la Facturación, según sea el caso.

[...]”

“Paso 5 Calcular el promedio normal de consumo

El Analista de Atención al Usuario o Analista de Facturación, calcula el promedio normal de consumo de los últimos 12 meses calendario. Para los servicios que no alcancen las doce facturaciones se utilizarán la cantidad de registros disponibles en el Sistema Comercial Integrado (OPEN).

Para el cálculo no se considerarán las facturaciones que estén afectadas por fugas en conexiones del hidrómetro o internas y las correspondientes

AUDITORÍA INTERNA

a marzo, abril, mayo y junio del año 2020.

[...]

“Paso 8 Anotar la información del ajuste en el Sistema Comercial Integrado

El Analista de Atención la (sic) Usuario o Analista de Facturación, Encargado de Centro de Lectura o su homólogo responsable de resolución de anomalías, ingresa la información que detalle: período afectado, promedio utilizado, importe de cargo vario (hidrantes y consumo), consumo bonificado y norma que lo fundamenta. Selecciona el ícono de observaciones luego el de agregar, ingresa la información y graba.”

Por otra parte, la Modificación Integral al Reglamento para la Prestación de los Servicios de AyA, Acuerdo 2020-442, regula:

“Artículo 95- De los ajustes a la facturación. A solicitud de parte, AyA podrá aplicar con una periodicidad de dieciocho meses, hasta dos ajustes a las facturas leídas consecutiva, en aquellos servicios de uso domiciliario y preferencial, conforme al cumplimiento de todas las condiciones siguientes:

- a) Que la facturación afectada supere en un 100% el consumo promedio normal de los últimos doce meses.*
- b) Que el consumo facturado sea igual o superior a los 40 metros cúbicos.*
- c) Que, en los sistemas institucionales, no se registre información que indique que el incremento haya sido originado por variación en los hábitos de consumo, actividad ocasional o consumos estacionales.”*

“Artículo 97- De las modificaciones a la facturación. AyA podrá modificar o rectificar los consumos facturados, cuando existan causas justificadas y se verifique la afectación de consumos en los siguientes supuestos: i. Fuga en el hidrómetro y sus accesorios. ii. Lectura con consumo real acumulado por facturaciones consecutivas estimadas. iii. Prueba volumétrica cuyo resultado indique que el hidrómetro está fuera de la tolerancia permitida. iv. Afectación por la no continuidad del servicio. v. Devolución de agua por ausencia o mal estado de válvula unidireccional (check). vi. Corrección de datos facturados. vii. Distribución de consumos. [...]”

De acuerdo con las pruebas y resultados que respaldan esta evaluación, y con respecto a la estructura e información que debe contener la agenda de justificación del ajuste por transitorio aplicado según el paso 8 **“Anotar la información del ajuste en el Sistema Comercial Integrado”**, algunos funcionarios de Servicio al Cliente Periféricos expresan que esta actividad no se abarcó en las capacitaciones que participaron, por lo tanto, las realizan de acuerdo con el criterio de cada uno. Esta situación puede generar falta de uniformidad y la omisión de algunos datos que son

oportunos se incorporen dentro de la agenda, tanto para aspectos de respaldo, revisión por parte de las jefaturas y guía para aplicaciones posteriores por este mismo funcionario o por otros colaboradores.

Por otra parte, de la omisión a la verificación de parámetros y cálculo de promedio normal de consumo con facturaciones que no debieron ser consideradas, ambos, para la aplicación de ajustes a la facturación por transitorio, se presume la falta de cuidado o de conocimiento por parte de algunos funcionarios de las condiciones reguladas que se deben confrontar antes de aplicar un transitorio.

Las omisiones detectadas eventualmente pueden generar aplicación doble de ajuste por transitorio a un mismo recibo o bien, errores de aplicación a recibos posteriores y dificultad para que las jefaturas encargadas procedan a revisar la (s) modificación (es) aplicada (s). En ese mismo sentido, la inadecuada alimentación de la agenda de observaciones y la falta de uniformidad en la estructura de esta herramienta puede inducir a cometer errores por parte de los usuarios del Sistema Comercial Integrado.

En lo que respecta al uso de la opción “*Facturación Simulada*” y “*Facturación Simulada Histórica*” del Sistema Comercial Integrado, algunos funcionarios no tienen conocimiento de que estas opciones efectúan el cálculo del promedio que se le consulte utilizando las tarifas vigentes y no las que aplicaban en el periodo ingresado, lo cual, hace incurrir en errores de cálculo y registro de los cargos varios, cuando estos se ingresan de forma manual al Sistema Comercial Integrado OPEN SCI.

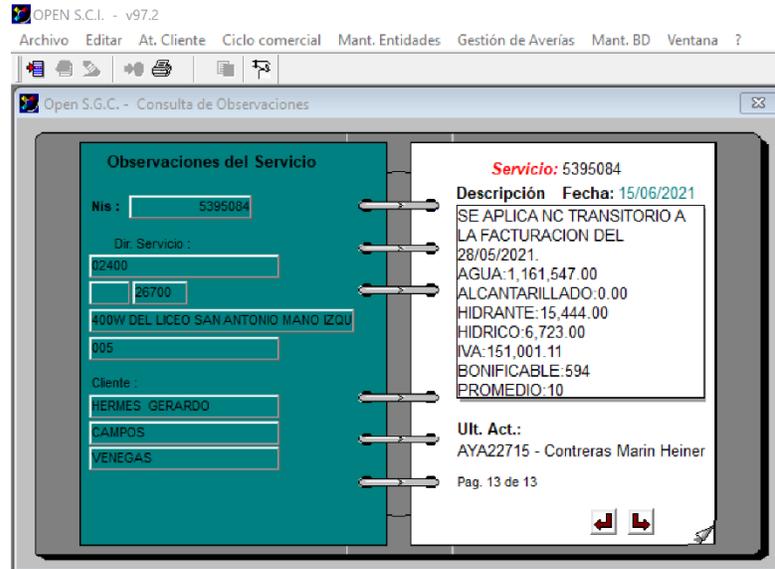
Asimismo, es oportuno señalar que, al calcularse el consumo de periodos anteriores de forma manual, tendrán que disponer de mayor tiempo para la atención de cada caso, lo cual puede afectar los plazos de resolución de anomalías de facturación o reclamos generados desde la plataforma de servicios por los funcionarios asignados.

2.7 Omisión de mantenimiento de histórico para estimación en facturaciones que fueron modificadas por la aplicación de ajuste por transitorio.

Del análisis efectuado a la documentación aportada por las seis regiones, referente a la aplicación de ajuste por transitorio aprobado mediante AN-2021-154 y su modificación; se toma una muestra de 65 NIS, 10 por cada Región: GAM, Chorotega, Huetar Caribe, Pacífico Central, Brunca y Región Central Oeste (en esta última región se analizó una muestra de 15 NIS), de los cuales se efectuó una prueba de cumplimiento para determinar si se aplicó el paso Nro. 11 “**Realizar el mantenimiento de Hist. Para estimación**” del COM-73-01-I11 “*Aplicar ajuste transitorio a las facturaciones con consumos fuera de parámetros*”.

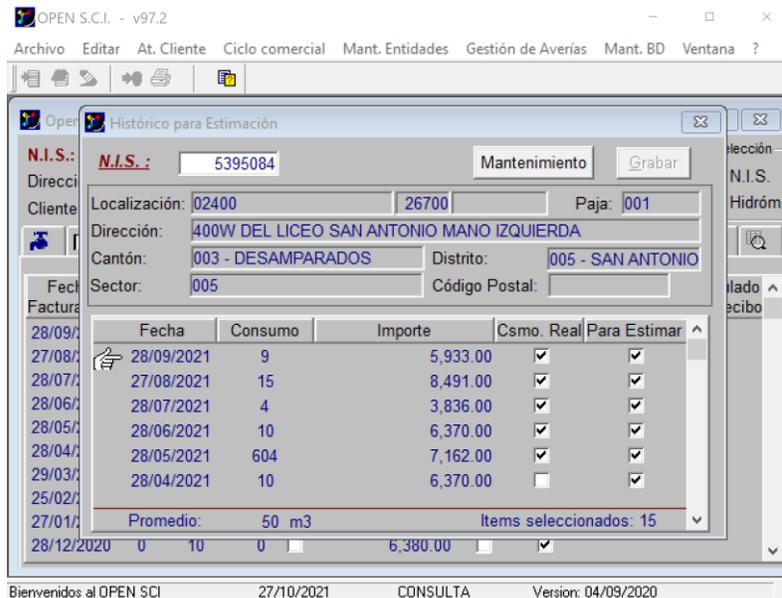
De la prueba de cumplimiento efectuada, se pudo determinar que en 53 de los servicios que fueron ajustados por transitorio no se realizó el mantenimiento de histórico para estimación, tal y como se muestra en los siguientes ejemplos:

Figura 25
Caso NIS 5395084



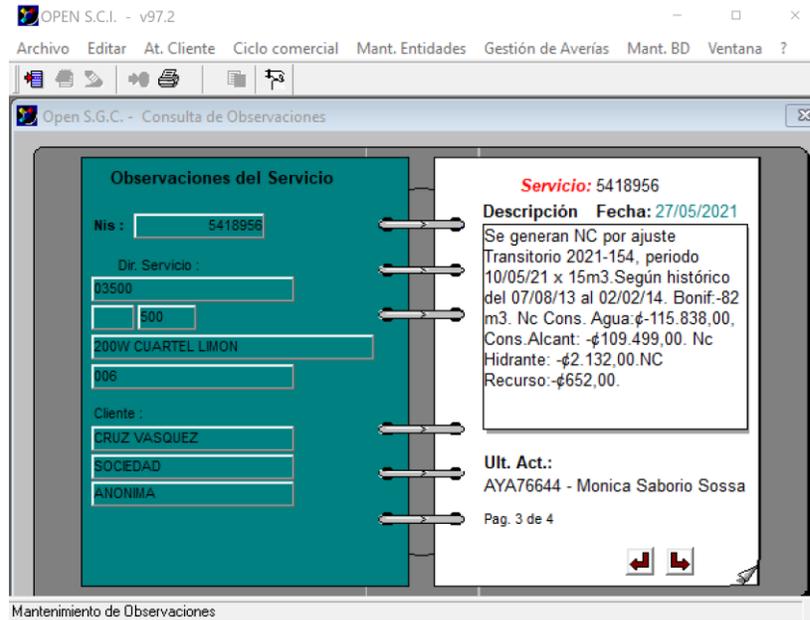
Fuente: Sistema Comercial Integrado Open.

Figura 26
Caso NIS 5395084



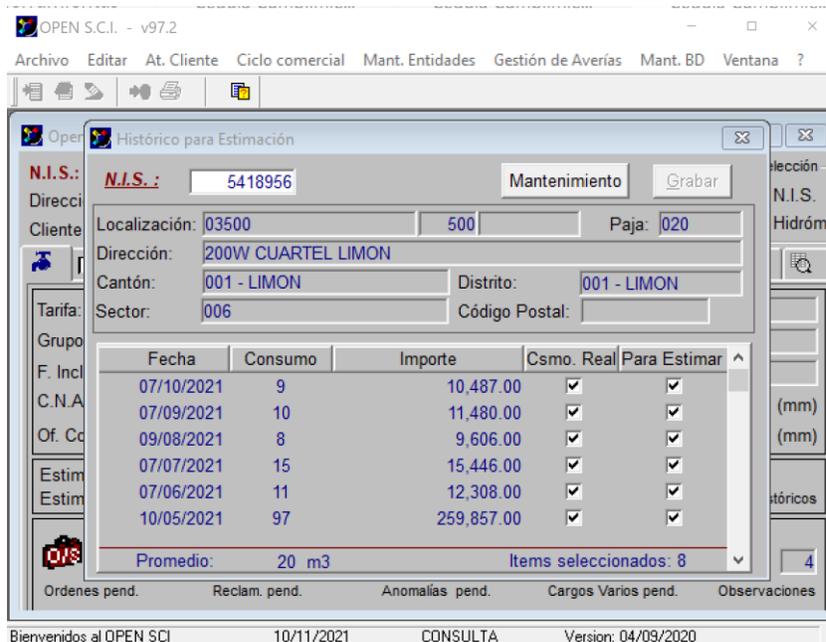
Fuente: Sistema Comercial Integrado Open.

Figura 27
Caso NIS 5418956



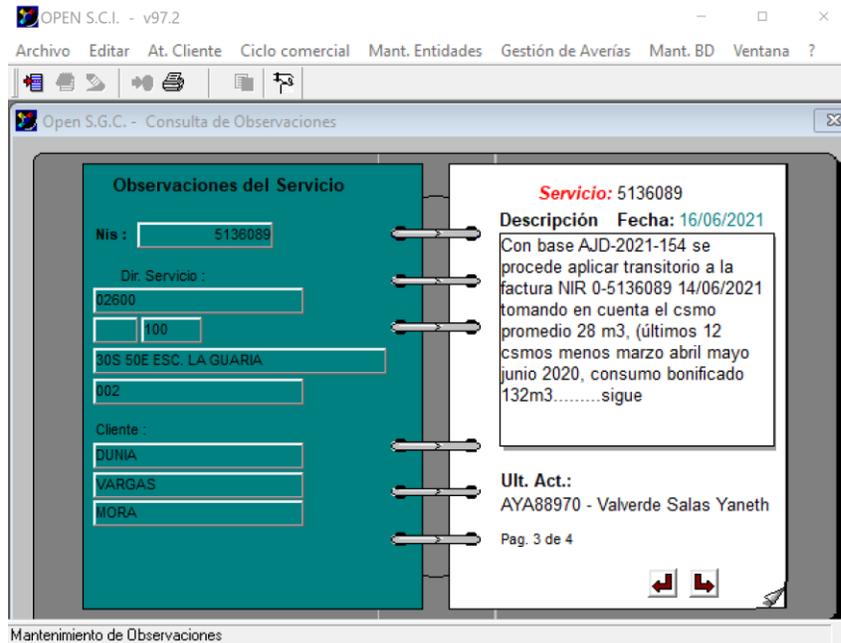
Fuente: Sistema Comercial Integrado Open.

Figura 28
Caso NIS 5418956



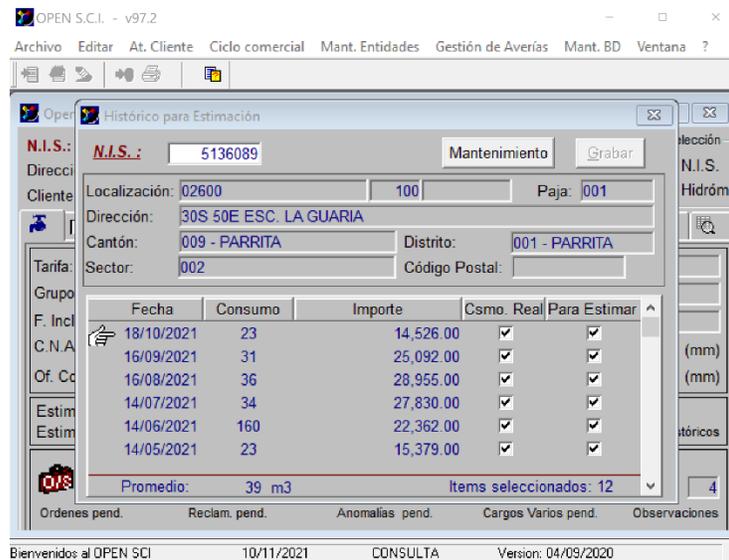
Fuente: Sistema Comercial Integrado Open.

Figura 29
Caso NIS 5136089



Fuente: Sistema Comercial Integrado Open.

Figura 30
Caso NIS 5136089



Fuente: Sistema Comercial Integrado Open.

Al respecto, el Paso 11 de la instrucción de trabajo COM-73-01-I11 “Aplicar ajuste transitorio a las facturaciones con consumos fuera de parámetros”, establece lo

siguiente:

“Paso 11 Realizar el mantenimiento de Hist. Para estimación

*El Analista de Atención al Usuario o Analista de Facturación, ingresa el número de NIS y ajusta el promedio de acuerdo al utilizado para la aplicación del ajuste. **Presiona el cuadro de “Mantenimiento” con un clic, quita la marca de la columna “Para Estimar”** de las facturas registradas con altos consumos y da clic en grabar.*

Para en mantenimiento de histórico de facturación, se tomaran las últimas doce facturaciones que no presenten distorsiones por situaciones anómalas de consumos o lecturas. No se considerarán las facturaciones que estén afectadas por fugas en conexiones del hidrómetro o internas y las correspondientes a marzo, abril, mayo y junio del año 2020.” El resaltado es nuestro.

Dadas las condiciones que anteceden, se presume falta de conocimiento por parte de algunos analistas de facturación y plataformistas, acerca del mantenimiento que deben brindar al histórico para estimación, cada vez que se modifique un recibo producto de la aplicación de un ajuste por transitorio.

La omisión detectada en este paso eventualmente puede generar que, cuando se realicen estimaciones en la facturación, el sistema tome en consideración como parte de los 12 meses para obtener un promedio, el recibo que fue sujeto de modificación y, por lo tanto, el consumo estimado sea más alto de lo que corresponde.

2.8 Emisión de recibos con consumos estimados de forma consecutiva.

Del análisis efectuado a la documentación aportada por la UEN Servicio al Cliente Comercial GAM, mediante el memorando UEN-SCC-GAM-2021-02250 del 28-10-2021, se pudo determinar que en algunos servicios se están emitiendo facturaciones con estimación ya que, existen factores que limitan a los lectores a proceder con esta labor.

Al respecto, procede señalar que de acuerdo con lo externado por la UEN Servicio al Cliente Comercial GAM, las rutas de lectura se estiman con la anomalía AN999, principalmente cuando ocurre ausencia de personal por las siguientes causas:

- Enfermedades
- Aislamientos por casos Covid19, positivos o sospechosos
- Accidentes laborales por riesgos de trabajo
- Vacaciones acumuladas.

AUDITORÍA INTERNA

Por otra parte, mediante el memorando UEN-SCC-GAM-2021-01809 del 08-09-2021, se adjunta información extraída del *“Informe de Análisis a la Facturación”* de los meses de junio, julio y agosto 2021 de la Dirección Comercial UEN Servicio al Cliente GAM, sobre la cantidad de servicios estimados por mes:

Tabla 12

Cantidad de servicios estimados por mes

Cantidad de Anomalías	Junio 2021	Julio 2021	Agosto 2021
	16.818	38.738	36.523
Servicios Estimados en la UEN Servicio al Cliente GAM	11% Se estimaron	3.299 se estimaron	3.039 se estimaron

Fuente: Anexos UEN-SCC-GAM-2021-01809

En este orden de ideas, se puede citar la valoración realizada a la encuesta que se aplicó a los analistas de facturación y a otros funcionarios que brindan apoyo a esta actividad en el ámbito institucional. Ante la consulta efectuada sobre las circunstancias donde debe tomar la decisión de estimar una anomalía, de los 101 funcionarios: 63 opinan que se estima cuando no se pudo efectuar lectura, mientras que los otros 38 funcionarios indican otras razones entre las cuales se mencionan: falta de respuesta del usuario para aplicar el artículo 95 de la *“Modificación Integral al Reglamento para la Prestación de los Servicios de AyA”*; casos de fuerza mayor; cuando hay que validar los niveles de autorización para resolver anomalías, entre otros.

Con referencia a lo anterior, a criterio de la Auditoría Interna, se presume que estiman la facturación para que pase a estado de cobro, y que, el usuario proceda con el pago del recibo, con la finalidad de no alterar los periodos de facturación.

Por otro lado, del análisis efectuado a la documentación aportada por la Dirección del Sistema Comercial Integrado mediante el GG-SCI-2021-00649 del 27-09-2021, se determinó que esta dirección genera reportes de servicios con más de dos estimaciones consecutivas, con el objetivo de que las áreas de gestión procedan a realizar los trabajos necesarios para que un servicio no se emita con estimación con más de dos periodos consecutivos.

De los reportes generados que abarcan dos o más estimaciones consecutivas, se aprecian las siguientes estadísticas del período comprendido del 01 de julio 2021 al 31 de agosto de 2021:

Figura 31

Subgerencia Gestión de Sistemas GAM

Servicios con dos o más estimaciones desglosado por tarifa		
Tarifa	Cuenta de NIS	%
Domiciliar	11.797	82,70%
Reproductiva	891	6,25%
Ordinaria	1.341	9,40%
Gobierno	55	0,39%
Preferencial	180	1,26%
Total general	14.264	100%

Fuente: Enlace GG-SCI-2021-00649

Figura 32

Subgerencia Gestión de Sistemas Periféricos

Servicios con estimación Desglosados por Tarifa		
Tarifas	Cuenta de NIS	%
Domiciliar	8.533	93,26%
Ordinaria	329	3,60%
Preferencial	89	0,97%
Reproductiva	179	1,96%
Gobierno	20	0,22%
Total general	9.150	100,00%

Fuente: Open SCI

Fuente: Enlace GG-SCI-2021-00649

De las figuras Nros. 31 y 32, se puede visualizar servicios con dos o más estimaciones que corresponden a la Subgerencia Gestión de Sistemas GAM con un total de 14.264 y la Subgerencia Gestión de Sistemas Periféricos con 9.150.

No obstante, la normativa que regula el proceder en cuanto a las estimaciones establece que no se pueden emitir dos facturaciones consecutivas de forma estimada. Tal y como lo norma el Reglamento Técnico: “Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes” AR-PSAyA-2015 en su artículo 94:

“Artículo 94.- Facturación con consumo estimado.

*En caso de lectura bimestral o cuando no sea posible efectuar la lectura del hidrómetro, la facturación de los meses sin lectura, se hará con base en un consumo estimado del abonado, **no se deberán realizar dos facturaciones estimadas consecutivas**; salvo que exista caso fortuito, fuerza mayor, o en casos no controlados por el prestador y debidamente justificados y probados por este. (Reformado por la Junta Directiva de la ARESEP, según resolución N° RJD-053-2016, publicada en Alcance 55, La Gaceta N° 69 del 12 de abril de 2016)”. El resaltado no es del original.*

La emisión de facturas con consumos estimados de forma consecutiva puede generar que, al desconocer el usuario el estado real de sus consumos no resuelva problemas de fugas internas que eventualmente estén ocurriendo en caso de un alto consumo; o en su defecto, solicite la revisión correspondiente para validar el estado del hidrómetro que contabiliza su consumo.

2.9 Incumplimiento del plan de acción para atender las causas propias de los procesos de medición, lectura, facturación y mantenimiento de hidrómetros que dieron origen a facturaciones fuera de los parámetros de los consumos normales de los servicios prestados por la Institución. AN-2021-154 y el AN-2021-235.

El plan de acción se solicita en el transitorio AN-2021-154 y en la modificación AN-2021-235, con el fin de poder atender las causas propias de los procesos de medición, lectura, facturación y mantenimiento de hidrómetros que dieron origen a facturaciones fuera de parámetros de consumos normales de los servicios prestados por la institución.

En el informe presentado ante la Junta Directiva en el mes de agosto 2021, (GG-2021-03004) no se registra el plan de acción que se solicita en el transitorio AN-2021-154 y modificación AN-2021-235.

En virtud de lo anterior, se solicitó información relacionada con el plan de acción al enlace de la Gerencia General con la comisión nombrada para atender este requerimiento, la cual trasladó la minuta GG-2021-03658 del 28-09-2021, en la que indica que *“los procesos de medición, lectura, facturación y mantenimiento de hidrómetros”* la comisión los unificó en **“Plan de Optimización de Procesos Comerciales” (POPC)**.

Asimismo, se remitió correo electrónico a los Subgerentes Gestión Sistemas GAM y Periféricos, integrantes de la comisión y responsables de elaborar el “Plan de Acción”, en el cual, se solicitó indicar la causa del porqué no han presentado a la Junta Directiva el citado plan, requerido en el AN-2021-154 Transitorio y AN-2021-235 Modificación.

Como respuesta al citado correo, se indica lo siguiente:

*“Enviaremos próximamente un informe detallado de la situación, que el Plan de Acción, que nosotros hemos denominado **Plan de Optimización de Procesos Comerciales o POPC**, fue elaborado y sometido a consideración de la Presidencia Ejecutiva y de la Gerencia General por las Sugerencias de Gestión (sic) de Sistemas de Periféricos y GAM desde abril del 2021 y que, a pesar de que hemos insistido reiteradamente en su aprobación, no hemos logrado que se nos permita su presentación a la Junta Directiva”.*

Posteriormente, este órgano fiscalizador recibe el memorando SG-GSGAM-2021-02163 del 10-11-2021, en el cual indican que el Plan de acción fue denominado **“Plan**

AUDITORÍA INTERNA

de Optimización de Procesos Comerciales” (POPC). Las Subgerencias de Gestión de Sistemas GAM y Periféricos se dieron a la tarea de diseñar un plan de acciones que de forma integral resuelva las causas de los procesos de medición, lectura y facturación que dieron origen a facturaciones fuera de los parámetros de consumos normales, así como acciones para aseguramiento de la calidad y un enfoque de atención proactiva hacia el cliente, para presentarlo a la Administración Superior.

También se evidencian las acciones tomadas por las Subgerencias Gestión de Sistemas GAM y Periféricos para dejar en firme el **POPC** y asegurar la asignación presupuestaria 2022, que respaldaría las acciones propuestas en dicho plan. Se transcribe la siguiente documentación:

“

1. Oficio NO. SG-GSP-2021-00899 de fecha 19 de julio y sus anexos, dirigido a la Gerencia General.

*Este oficio resume las acciones llevadas a cabo iniciando el 9 de abril 2021, fecha en que se remite el Plan propuesto a la Administración Superior, así como otras acciones llevadas a cabo hasta el 19 de julio para gestionar la presentación y atención de la propuesta del **Plan de Optimización de los procesos comerciales (POPC)**, elaborada por las Subgerencias Gestión de Sistemas GAM y Periféricos.*

2. Minutas de la Gerencia General con fechas 9 de julio, 07 de julio y 28 de setiembre.

En estas minutas se muestra los resultados de las presentaciones realizadas por la Subgerencias GAM y Periféricos, revisión y acuerdos de la Gerencia sobre el Plan POPC, para su implementación y asignación presupuestaria.

*A la fecha de generación de este informe, el análisis y definición de acciones para la ejecución del plan se mantienen en proceso (memorando Nro. **GG-2021-04160**)." El resaltado es nuestro.*

La Gerencia General, mediante el GG-2021-04160 del 04-11-2021, indica lo siguiente:

*“De conformidad con lo instruido en la minuta GG-2021-03658 adjunta y con el fin de coordinar reunión con todas las partes involucradas, se les solicita que en un plazo no mayor a **3 días hábiles** se remita a esta Gerencia General lo relacionado a los acuerdos 1 y 2 de dicha minuta, relacionado con el Plan de Optimización de Procesos Comerciales, según se detalla:*

Nº	Acuerdo	Responsable
1	Asignar responsables y estimaciones presupuestarias. Plantear propuestas.	Subgerencias Gestión de Sistemas GAM y Periféricos
2	Se debe asignar un área responsable que coordine con otras áreas involucradas.	Subgerencias Gestión de Sistemas GAM y Periféricos

El 16 de julio 2021, las Subgerencia Gestión Sistemas Periféricos y GAM, con memorando SG-GSP-2021-00899, le solicitan a la Gerencia General la atención al *POPC*, en el mismo se describe un resumen de lo actuado al respecto.

Entre estos aspectos se menciona:

- El 9 de abril del 2021, remitieron a la Presidencia Ejecutiva, propuesta de un *POPC*, elaborada en la Subgerencia Gestión de Sistemas GAM con base en información histórica transaccional disponible a nivel nacional y validada por la Subgerencia Gestión de Sistemas Periféricos. Expresan que, aunque no tienen evidencia de ello, este Plan fue presentado por la Presidencia Ejecutiva ante la Junta Directiva para su consideración y aprobación. Manifiestan que no recibieron reacciones al respecto.

- El 12 de mayo del 2021, la Subgerencia GAM remitió un correo al Gerente General, con copia a la Presidencia Ejecutiva, en el que nuevamente se presenta el *POPC*, haciendo relevancia a la necesidad de involucrar a todas las instancias que se habían señalado como participantes en este y se solicitó expresamente el liderazgo y apoyo para poder materializar el conjunto de iniciativas del Plan. No se recibieron reacciones al respecto.

- El 3 de junio del 2021, se remitió nuevamente, luego de una reunión sostenida al respecto, copia del correo enviado el 12 de mayo 2021, al Gerente General con la presentación del *POPC*. No se recibieron reacciones al respecto.

- El 21 de junio del 2021 se envió un correo a la Subgerencia General con copia a la Presidencia Ejecutiva, en el mismo se comparte nuevamente el *POPC* y solicitando asegurar que todas las áreas involucradas en este incluyeran dentro del presupuesto 2022 los recursos necesarios para atender el Plan. No se recibieron reacciones al respecto.

Ambas Subgerencias externan preocupación debido a que desde la aprobación del Transitorio por parte de la Junta Directiva hasta la fecha han transcurrido 3 meses y 3 semanas, y desde la presentación del *POPC* a la Presidencia Ejecutiva han pasado un periodo de 3 meses y 1 semana sin aún lograr un acuerdo sobre los alcances del

POPC.

Se considera necesario el llamado de atención en dos sentidos: el plan contiene iniciativas de corto y mediano plazo que deberían estar actualmente en ejecución, y en el entendimiento de que la institución se encuentra de cara a la presentación del presupuesto, es necesario poner en firme los alcances por parte del equipo de trabajo de este plan para respaldar la asignación de fondos y poder realizar las actividades durante el año 2022.

De conformidad con el acuerdo AN-2021-154 *“Creación de un transitorio en el Reglamento de Prestación de Servicios a los Clientes del AyA”* y AN-2021-235 *“Modificación al transitorio único del Reglamento de Prestación de Servicios, Acuerdo No. 2021-154”*, indican:

AN-2021-154 comunicado el 26-03-2021

“(...) en el plazo máximo de tres meses a partir de la publicación de este transitorio, deberá presentar ante la Junta Directiva de AyA un plan de acción para atender las causas propias de los procesos de medición, lectura y facturación que dieron origen a facturaciones fuera de los parámetros de consumos normales de los servicios prestados por la Institución”

AN-2021-235 comunicado el 28-05-2021

“(...) en el plazo máximo de tres meses a partir de la publicación de este transitorio, deberán presentar ante la Junta Directiva de AyA un plan de acción para atender las causas propias de los procesos de medición, lectura, facturación y mantenimiento de hidrómetros que dieron origen a facturaciones fuera de los parámetros de consumos normales de los servicios prestados por la Institución.”

Aunque se evidencia que ambas Subgerencias Gestión Sistemas Periféricos y GAM, han efectuado las gestiones pertinentes mediante memorandos y correos electrónicos durante varios meses (abril, mayo junio y julio 2021), para la aprobación del POPC, (que contiene iniciativas de corto y mediano plazo) ante la Subgerencia General, Gerencia General y Presidencia Ejecutiva, a la fecha no se comprueba que exista algún acuerdo con la Administración Superior.

Al no haber aprobación del plan de acción denominado: **“Plan de Optimización de Procesos Comerciales” o POPC**, requerido en el acuerdo AN-2021-154, y AN-2021-235, en el tiempo oportuno (plazo máximo de tres meses a partir de la publicación del transitorio), la Junta Directiva desconoce las causas propias de los procesos “Medición, lectura, facturación y mantenimiento de hidrómetros” que dieron origen a facturaciones fuera de parámetros de consumos normales de los servicios prestados por la institución, para la toma de decisiones.

3. CONCLUSIONES

3.1 Si bien es cierto el formulario COM-71-01-F1 “Aviso de alto consumo”, es un instrumento que puede en alguna medida, colaborar en alertar al usuario que alguna circunstancia ocurre con su consumo, la forma, momento y encargado de la entrega no está definido en el procedimiento COM-71-01-P “Gestión de la facturación de los servicios de agua potable, alcantarillado e hidrantes”, tal y como lo menciona la directriz GG-2020-05046 del 04-12-2020. De igual forma no se cuenta con controles establecidos.

3.2 A pesar de la existencia del procedimiento: “Control de calidad de la facturación” COM-71-02-P, la cantidad de analistas de la facturación disponible en la institución es limitada, por cuanto requiere de colaboración continua de otros funcionarios y jefaturas para dicha gestión. En algunos casos, especialmente en las regiones, se destaca la polifuncionalidad, ya que no se cuenta del todo con un área o jefatura de análisis de la facturación y la actividad la asumen funcionarios que ejercen otras funciones.

3.3 No existe un control o formulario aprobado y/o automatizado para determinar la eficacia del trabajo ejecutado por los analistas que sea de aplicación uniforme en todas las oficinas de AyA.

3.4 La verificación del reporte SCI “Detalle de Facturas puestas al cobro” en algunas de las cantonales, esta actividad no es ejercida por falta de jefaturas o bien, la gestión se ve afectada porque no se logra procesar el total de transacciones por su relación con el pase “Batch” y su generación tardía del informe.

3.5 Los transitorios que se están aplicando desde análisis de la facturación y en general las demás anomalías, en la mayoría de los casos no se le está notificando al cliente. Cabe indicar que de conformidad con la actualización del procedimiento COM-71-02-P del 21-10-2021, ya no se debe notificar a los usuarios sobre todo movimiento aplicado a la facturación, sino en los casos que se identifiquen altos consumos, así como una causa asignable al usuario (como una fuga no visible). Sin embargo, si la base de datos de los usuarios se encuentra desactualizada, con dificultad esa comunicación resultará efectiva.

3.6 En lo referente al uso de la opción “no detectable”, existe confusión por parte de algunos funcionarios, sobre su utilización para resolver anomalías, esto, producto de la emisión del memorando N°SG-GSP-SC-2020-00398, que comunica la instrucción de no aplicar, en ninguna circunstancia, salvo autorización expresa de la Administración Superior, la función: “Anomalías no detectables”, sin embargo esta instrucción no aplica para la funcionalidad “no detectables temporales”, sin las cuales no se puede proceder a la facturación respectiva.

3.7 En cuanto a informes de avances de la cantidad de casos resueltos para determinar la labor desarrollada por los analistas de facturación, se presentan

AUDITORÍA INTERNA

diferencias en la emisión de éstos entre la GAM y Periféricos. En las regiones mayoritariamente no existe un informe de avance. Algunas cantonales utilizan: controles manuales, reportes del Open y Datamart, en otros casos sí existe evidencia de informes trimestrales, informes comerciales mensuales que incluyen transitorios y ajustes, así como formularios en Excel elaborados propiamente en la oficina.

3.8 De los resultados conseguidos en la aplicación de la encuesta, se puede concluir que no existe unificación de criterios y una seguridad absoluta de cómo proceder ante ciertas circunstancias que se puedan presentar, tal y como se expuso en los análisis de los casos. Esto tomando en consideración que muchos de los encuestados laboran en plataforma de servicios y colaboran ocasionalmente en funciones de análisis de la facturación.

3.9 De la muestra tomada equivalente a 65 servicios distribuidos a nivel nacional, los resultados obtenidos indican que 41 servicios no cumplen a cabalidad con todas las actividades establecidas en la instrucción de trabajo COM-73-01-111 *“Aplicar ajuste transitorio a las facturaciones con consumos fuera de parámetros”*.

3.10 En lo que respecta al empleo de la opción “Facturación Simulada” y “Facturación Simulada Histórica” del Sistema Comercial Integrado, se puede concluir que estas opciones efectúan el cálculo del promedio que se le consulte, empleando las tarifas vigentes y no las que aplicaban en el periodo ingresado, esto, cuando se realizan modificaciones a la facturación de forma manual.

3.11 De los resultados obtenidos se puede determinar que no existe uniformidad de aplicación para ejecutar el paso Nro. 11 de la instrucción de trabajo COM-73-01-111 *“Aplicar ajuste transitorio a las facturaciones con consumos fuera de parámetros”*, ya que, los funcionarios encargados no brindan mantenimiento al histórico para estimación en el momento que realizan una modificación a determinado consumo.

3.12 La auditoría pudo determinar que existe un incumplimiento a lo que establece el artículo 94 del Reglamento Técnico: “Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes” AR-PSAyA-2015 ya que, en algunos servicios se han emitido dos facturaciones consecutivas de forma estimada.

3.13 Tanto la Subgerencia General, Gerencia General y Presidencia Ejecutiva, no han actuado en forma oportuna ni han brindado el apoyo que amerita lo planteado por las Subgerencias Gestión Sistemas Periféricos y GAM, por medio de memorandos y correos electrónicos en relación con la aprobación del **Plan de Optimización de Procesos Comerciales” (POPC)**, requerido en los acuerdos de Junta Directiva AN-2021-154 y AN-2021-235.

3.14 La auditoría realizada coadyuva al logro de los objetivos y agrega valor a las sanas prácticas relacionadas con los subprocesos “Gestión de la facturación de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario e hidrantes” y “Control de calidad de la facturación”. Ahora bien, es conveniente recordar que el transitorio surge a raíz de

una disposición de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), por lo tanto, la administración activa es la responsable de asegurar que se están tomando las medidas a nivel de la medición, lectura, facturación y mantenimiento de hidrómetros que dieron origen a facturaciones fuera de los parámetros de los consumos normales de los servicios prestados por la institución.

4. RECOMENDACIONES

De conformidad con el artículo 12 inciso c) de la Ley General de Control Interno, Nro. 8292, se emiten las siguientes recomendaciones a cumplir dentro del plazo conferido para ello. El incumplimiento no justificado constituye causal de responsabilidad.

La Auditoría Interna se reserva la posibilidad de verificar la efectiva implementación de las recomendaciones, y valorar si pudiera existir responsabilidad, en caso de incumplimiento injustificado de estas, según lo normado en el artículo 39 de la Ley General de Control Interno, Nro. 8292.

Para el cumplimiento de las recomendaciones se deberá remitir la certificación de cierre o de avance, según lo solicitado en el oficio AU-2021-00083 del 15 de febrero de 2021.

Al Máster. Eric Bogantes Cabezas, Gerente General o quien ocupe el cargo:

4.1 Revisar el procedimiento COM-71-01-P y su vinculación con el formulario COM-71-01-F1 “Aviso de alto consumo” para valorar si cumple con los objetivos propuestos, marcar las pautas para definir quien lo debe entregar (lector, inspector u otro funcionario) y si debe mediar o no una orden de servicio antes de comunicar al usuario o que tan efectivo es entregarlo en el momento de la lectura. Como complemento a lo anterior, considerar la implementación de controles de aplicación estándar para todo el país. Remitir a la Auditoría Interna el procedimiento modificado y evidencia que fue debidamente divulgado. (Hallazgo 2.1)

4.2 Efectuar un diagnóstico de la cantidad de recurso humano en análisis de la facturación y las respectivas cargas de trabajo, en cada una de las regiones. Lo anterior, con el objetivo de determinar si es suficiente y competente para cumplir con el procedimiento COM-71-02-P “Control de Calidad de la Facturación” y las actividades que le corresponden en esa materia. Remitir a la Auditoría Interna copia del estudio y las acciones que tomará la administración, considerando las restricciones fiscales y financieras. (Hallazgo 2.3)

4.3 Valorar la factibilidad de automatizar el control diario de anomalías, de conformidad con la propuesta brindada por la UEN Servicio al Cliente GAM en el memorando UEN-SC-GAM-2021-00259 del 27-08-2021, con el propósito de mantener homogeneidad a nivel institucional y evaluar si la propuesta existente es funcional o requiere ajustes. Remitir a la Auditoría Interna esa valoración y la decisión tomada para estandarizar los controles. (Hallazgo 2.2.1)

AUDITORÍA INTERNA

4.4 Establecer los mecanismos necesarios y emprender las acciones que correspondan para la actualización de datos en el Open SCI, con la finalidad de mantener una base de datos robusta que permita notificar de manera efectiva, tal y como lo propone el procedimiento COM-71-02-P “*Control de calidad de la facturación*”. Remitir a la Auditoría Interna las acciones tomadas para actualizar la base de datos del Open. (Hallazgo 2.2.2)

4.5 Estandarizar la elaboración de informes de avances de casos resueltos a nivel institucional, con el objetivo de mantener homogeneidad en la estructura de la información aportada por los analistas en los formularios o controles confeccionados diariamente. Remitir a la Auditoría Interna copia del formato del informe debidamente publicado y oficializado. (Hallazgo 2.4)

4.6 Establecer las medidas de ajuste adicionales a la Instrucción de trabajo: COM-73-01-111 “*Aplicar ajuste transitorio a las facturaciones con consumos fuera de parámetros*”, para sustentar la gestión de los analistas de la facturación, de conformidad con los requerimientos y situaciones reales que enfrenta este personal en sus funciones diarias. Remitir a la Auditoría Interna el procedimiento modificado y evidencia que fue debidamente divulgado. (Hallazgo 2.5, 2.5.1)

4.7 Efectuar un sondeo entre el personal que ejerce funciones de análisis de la facturación y prestar especial atención a los funcionarios que brindan colaboración a dicha actividad, acerca de las dudas que enfrentan al desempeñar esa labor y se valore la elaboración de un diagnóstico de necesidades, con el propósito de confeccionar un programa de capacitación continua que permita la transferencia y actualización de conocimientos práctico-teóricos respecto a la normativa vigente que rige en la materia. Asimismo, se aclare el uso de la funcionalidad “no detectables temporales”. Remitir a la Auditoría Interna el programa de capacitación y la lista de participantes. (Hallazgo 2.5.2)

4.8 Valorar la ampliación del paso 8 “*Anotar la información del ajuste en el Sistema Comercial Integrado*” en la instrucción de trabajo COM-73-01-111 “*Aplicar ajuste transitorio a las facturaciones con consumos fuera de parámetros*”, para reconsiderar el contenido de la información y estandarizar los formatos de agendas de observaciones, donde se contemple con mayor claridad el orden, la estructura de un modelo a seguir y entre otras cosas, se agregue el número de transitorio aplicado, así como la inclusión de indicaciones para reforzar la importancia de efectuar esta gestión de manera completa, oportuna, efectiva y de carácter obligatorio. Remitir a la Auditoría Interna el procedimiento modificado, aprobado y evidencia que fue divulgado. (Hallazgo 2.6.4)

4.9 Valorar la implementación de un mecanismo o herramienta de control mediante la cual, los analistas de facturación, plataformistas o personal de apoyo que aplique un ajuste por transitorio de forma manual, puedan obtener el cálculo de los conceptos de los recibos que corresponden a periodos con tarifas anteriores a la vigente. Remitir a la Auditoría Interna copia de la oficialización de la herramienta. (Hallazgo 2.6.3)

4.10 Implementar un mecanismo mediante el cual, cada vez que un usuario del OPEN SCI aplique alguna modificación a la facturación, fundamentado en los artículos 95 y 97 de la Modificación Integral al Reglamento para la Prestación de los Servicios de AyA, Acuerdo Nro. 2020-442, se emita un recordatorio al funcionario sobre el mantenimiento que debe efectuar al histórico para estimación. En el caso del ajuste por transitorio AN-2021-154, valorar e implementar las acciones que correspondan para que los funcionarios tengan claridad si deben efectuar el paso Nro. 11 de la instrucción de trabajo COM-73-01-I11 “Aplicar ajuste transitorio a las facturaciones con consumos fuera de parámetros”. Remitir a la Auditoría Interna las acciones ejercidas para implementar dicho mecanismo. (Hallazgo 2.7)

4.11 Formalizar un mecanismo de control a través del cual, se informe a los funcionarios competentes, cuando un servicio ya ha emitido una primera facturación de manera estimada para que, en el mes posterior se tomen las medidas pertinentes y no se requiera estimar el consumo. Remitir a la Auditoría Interna las acciones ejercidas para implementar dicho mecanismo. (Hallazgo 2.8)

4.12 Someter a análisis y aprobación de la Junta Directiva el Plan de Optimización de Procesos Comerciales” (POPC), en cumplimiento a los acuerdos de Junta Directiva AN-2021-154 y AN-2021-235. Remitir a la Auditoría Interna el acuerdo de Junta Directiva y los informes de avance de implementación del Plan, hasta su culminación. (Hallazgo 2.9)

Licda. Fiorella Varela Hernández
Encargado

Bach. Nicole Chacón Alvarado
Asistente

MBA Rocío Torres Hernández
**Directora Área de Auditoría
Comercial**

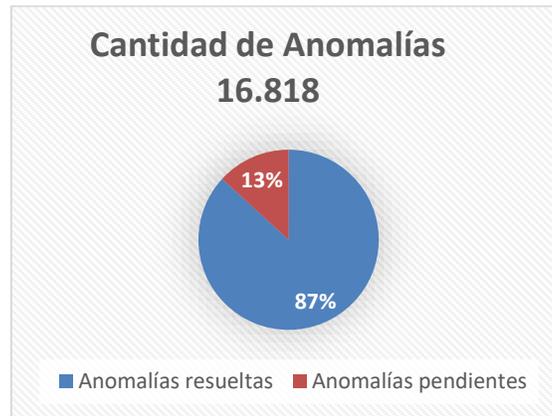
Máster. Karen Espinoza Vindas
Auditora Interna

5. Anexos

Anexo Nro. 1

Informes Análisis a la facturación de los meses de junio, julio y agosto 2021
Dirección Comercial UEN Servicio al Cliente GAM

Figura 33
JUNIO 2021



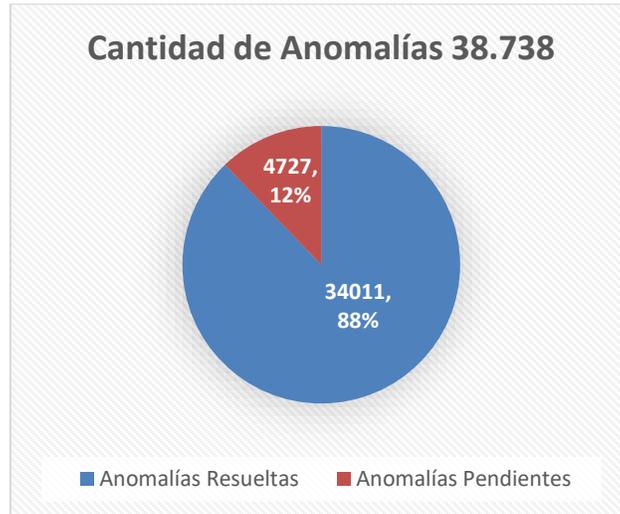
Fuente: Anexo, UEN-SCC-GAM-2021-01809 del 08-09-2021

Tabla 13
Detalle de anomalías

Desglose de anomalías resueltas	
67%	No requieren ninguna modificación
8%	Aplicación transitorio (1178)
2%	Rectificaciones
0.3%	Ajuste por art.95 (se requiere autorización por parte del usuario)
11%	Se estimaron
4%	Se resolvió sin facturar (servicio cortado)
9%	Se generó una orden de servicio (6% relecturas y 3% revisión hidrómetro y conexión al servicio)

Fuente: Anexo, UEN-SCC-GAM-2021-01809 del 08-09-2021

Figura 34
JULIO 2021



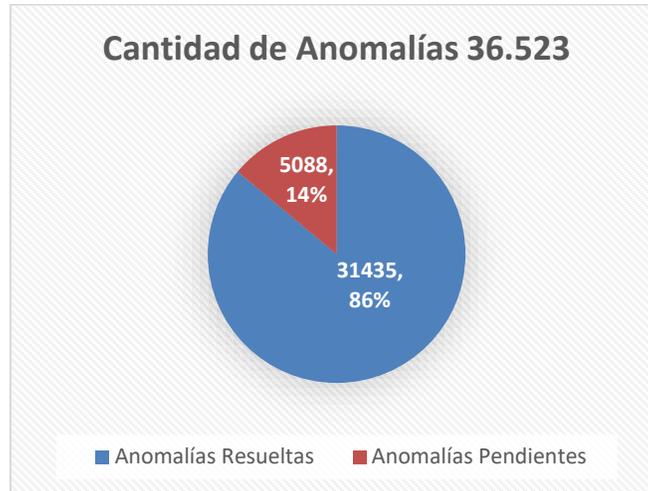
Fuente: Anexo, UEN-SCC-GAM-2021-01809 del 08-09-2021

Tabla 14
Detalle de anomalías

Desglose de anomalías resueltas	
69%	No requieren ninguna modificación
8%	Aplicación transitorio (2.864)
2.8%	Rectificaciones
0.2%	Ajuste por art.95 (se requiere autorización por parte del usuario)
8.5 %	Se estimaron (3.299)
2%	Se resolvió sin facturar (servicio cortado) (787)
8%	Se generó una orden de servicio (5% relecturas y 3% revisión hidrómetro y conexión al servicio)

Fuente: Anexo, UEN-SCC-GAM-2021-01809 del 08-09-2021

Figura 35
AGOSTO 2021



Fuente: Anexo, UEN-SCC-GAM-2021-01809 del 08-09-2021

Tabla 15
Detalle de anomalías

Desglose de anomalías resueltas	
20.813	No requieren ninguna modificación
3.339	Aplicación transitorio
69	Rectificación por fuga hidrómetro
10	Pruebas volumétricas
37	Refacturaciones
407	Otras rectificaciones
81	Ajuste por art.95 (se contaba con autorización por parte del usuario)
3.039	Se estimaron
486	Se resolvió sin facturar (servicio cortado)
3.008	Se generó una orden de servicio
146	Altos consumos acumulados

Fuente: Anexo, UEN-SCC-GAM-2021-01809 del 08-09-2021

Anexo Nro.2

VALORACIÓN DE OBSERVACIONES AL BORRADOR DEL INFORME DE LA AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL PARA EVALUAR LOS SUBPROCESOS: GESTIÓN DE LA FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO SANITARIO E HIDRANTES; CONTROL DE CALIDAD DE LA FACTURACIÓN, ASÍ COMO LA APLICACIÓN DEL TRANSITORIO APROBADO MEDIANTE AN-2021-154 Y SU MODIFICACIÓN.

(ES-008-2021)

Párrafo	Recomendaciones
<p>RECOMENDACIONES (Página 58 y 59)</p>	<p>4.1 Revisar el procedimiento COM-71-01-P y su vinculación con el formulario COM-71-01-F1 “Aviso de alto consumo” para valorar si cumple con los objetivos propuestos, marcar las pautas para definir quien lo debe entregar (lector, inspector u otro funcionario) y si debe mediar o no una orden de servicio antes de comunicar al usuario o que tan efectivo es entregarlo en el momento de la lectura. Como complemento a lo anterior, considerar la implementación de controles de aplicación estándar para todo el país. Remitir a la Auditoría Interna el procedimiento modificado y evidencia que fue debidamente divulgado. (Hallazgo 2.1)</p> <p>Observación de la Administración: Con memorando SG-GSP-SC-2021-00316 del 03 de diciembre de 2021, la Ingra. Adriana Zamora Amador de la UEN Servicio al Cliente GAM y el Ing. Eduardo Solano Campos de la UEN Servicio al Cliente Periféricos remiten la siguiente observación:</p> <p><u>“Recomendación 4.1.</u> <i>En el Procedimiento COM-71-01-P “Gestión de la Facturación de los Servicios” y el formulario COM-71-01-F1 “Aviso de Alto Consumo” se incorporaron las instrucciones emitidas por la Gerencia General en la Directriz N°. GG-2020-04997 del 3 de diciembre del 2020, para la ejecución de las actividades de toma de lectura y facturación de los servicios.</i> <i>Dicha Directriz fue emitida previo a la entrada en vigor de la modificación al Reglamento para la Prestación de los Servicios de AyA, en marzo 2021 y de la aprobación del Acuerdo Transitorio en abril del 2021.</i> <i>De acuerdo con lo anterior se recomienda:</i> 1. Dejar sin efecto la Directriz de Gerencia N°. GG-2020-04997, considerando la modificación al Reglamento y las</p>

Párrafo	Recomendaciones		
	<p><i>condiciones establecidas con la aprobación del Acuerdo Transitorio 2021-154.</i></p> <p><i>2. Mantener la entrega del Aviso de Alto Consumo. Modificar el contenido del documento, excluyendo la posibilidad de enviar un funcionario para revisión al medidor de agua; por cuanto, dicha acción será determinada durante el proceso de análisis de la facturación.</i></p> <p><i>3. Al momento de registrar la lectura del servicio, la terminal portátil deberá generar una alerta al lector en caso de determinarse un alto consumo, según los parámetros definidos en la normativa, con la finalidad de entregar un aviso.</i></p> <p><i>4. Al confirmarse la lectura que generó la alerta de alto consumo, la terminal portátil deberá generar una anomalía de lectura, con confirmación del lector, para dejar constancia de la entrega del aviso.”</i></p>		
¿Se acoge?	Sí ()	No (X)	Parcial ()
Argumentos AI	<p>En lo que respecta al punto Nro. 1:</p> <p><i>“1. Dejar sin efecto la Directriz de Gerencia N°. GG-2020-04997, considerando la modificación al Reglamento y las condiciones establecidas con la aprobación del Acuerdo Transitorio 2021-154.”</i></p> <p>La Auditoría Interna conoció en el desarrollo del estudio las modificaciones que se realizaron al reglamento y las condiciones establecidas para la aprobación del transitorio en el acuerdo de Junta Directiva Nro. 2021-154 y su modificación Nro. 2021-235; sin embargo, la directriz GG-2020-05046 del 04-12-2020 (que sustituye el GG-2020-04997), fue mencionada en virtud de que en ninguno de los documentos actualizados se regulaba la manera en que debe ser aplicado el formulario COM-71-01-F1 “Aviso de alto consumo”.</p> <p>Por otra parte, con la observación aportada se evidencia que la misma corresponde a las acciones que se están efectuando para cumplir con lo recomendado. En cuanto a las actividades por implementar, es oportuno señalar que son competencia de la Administración Activa y no de este órgano fiscalizador.</p>		

Párrafo	Recomendaciones			
RECOMENDACIONES (Página 59)	<p>4.2 Es conveniente efectuar un estudio de la cantidad de recurso humano en análisis de la facturación y las respectivas cargas de trabajo, en cada una de las regiones. Lo anterior, con el objetivo de determinar si es suficiente y competente para cumplir con el procedimiento COM-71-02-P “Control de calidad de la facturación” y las actividades que le corresponden en esa materia. Remitir a la Auditoría Interna copia del estudio y las acciones que tomará la administración, considerando las restricciones fiscales y financieras. (Hallazgo 2.3)</p> <p>Observaciones de la Administración: Con memorando SG-GSP-SC-2021-00316 del 03 de diciembre de 2021, la Ingra. Adriana Zamora Amador de la UEN Servicio al Cliente GAM y el Ing. Eduardo Solano Campos de la UEN Servicio al Cliente Periféricos remiten la siguiente observación:</p> <p><u>“Recomendación 4.2.</u> <i>Los estudios de carga de trabajo que deban realizarse en cada una de las regiones deberán ser desarrollados por personal competente en la materia, a fin de establecer los requerimientos reales de las áreas operativas.”</i></p>			
¿Se acoge?	<table border="1"> <tr> <td>Sí ()</td> <td>No (X)</td> <td>Parcial ()</td> </tr> </table>	Sí ()	No (X)	Parcial ()
Sí ()	No (X)	Parcial ()		
Argumentos AI	En lo concerniente a la observación aportada, se sobreentiende que la misma corresponde a las acciones que posteriormente se efectuarán para cumplir con lo recomendado; por lo que, no procede ninguna modificación a la citada recomendación.			

Párrafo	Recomendaciones
RECOMENDACIONES (Página 59)	<p>4.3 Valorar la factibilidad de automatizar el control diario de anomalías, de conformidad con la propuesta brindada por la UEN Servicio al Cliente GAM en el memorando UEN-SC-GAM-2021-00259 del 27-08-2021, con el propósito de mantener homogeneidad a nivel institucional y evaluar si la propuesta existente es funcional o requiere ajustes. Remitir a la Auditoría Interna esa valoración y la decisión tomada para estandarizar los controles. (Hallazgo 2.2.1)</p> <p>Observaciones de la Administración: Con memorando SG-GSP-SC-2021-00316 del 03 de diciembre de 2021, la Ingra. Adriana Zamora Amador de la UEN Servicio al Cliente GAM y el Ing. Eduardo Solano Campos de la UEN Servicio al Cliente Periféricos remiten la siguiente observación:</p> <p><u>“Recomendación 4.3.</u> <i>Se ratifica que la automatización de los controles debe estar acompañada de las herramientas y funcionalidades</i></p>

Párrafo	Recomendaciones		
	<i>que permitan, además de la homogeneidad a nivel institucional, la generación de reportes oportunos y faciliten el seguimiento diario a la gestión de la facturación.”</i>		
¿Se acoge?	Sí ()	No (X)	Parcial ()
Argumentos AI	De la observación expuesta se refleja que ésta corresponde a las acciones que podrán ser sujetas de aplicación para atender lo recomendado. En cuanto a las actividades por implementar, es conveniente indicar que son competencia de la Administración Activa y no de la Auditoría Interna.		

Párrafo	Recomendaciones		
RECOMENDACIONES (Página 59)	<p>4.4 Establecer los mecanismos necesarios y emprender las acciones que correspondan para la actualización de datos en el Open SCI, con la finalidad de mantener una base de datos robusta que permita notificar de manera efectiva, tal y como lo propone el procedimiento COM-71-02-P “Control de calidad de la facturación”. Remitir a la Auditoría Interna las acciones tomadas para actualizar la base de datos del Open. (Hallazgo 2.2.2)</p> <p>Observaciones de la Administración: Con memorando SG-GSP-SC-2021-00316 del 03 de diciembre de 2021, la Ingra. Adriana Zamora Amador de la UEN Servicio al Cliente GAM y el Ing. Eduardo Solano Campos de la UEN Servicio al Cliente Periféricos remiten la siguiente observación:</p> <p><u>“Recomendación 4.4.</u> <i>De acuerdo con la recomendación de actualización de datos en el Open SCI, con la finalidad de mantener una base de datos robusta que permita notificar de manera efectiva.”</i></p>		
¿Se acoge?	Sí ()	No (X)	Parcial ()
Argumentos AI	Se ratifica por parte de la Administración Activa lo recomendado.		

Párrafo	Recomendaciones		
RECOMENDACIONES (Página 59)	<p>4.5 Estandarizar la elaboración de informes de avances de casos resueltos a nivel institucional, con el objetivo de mantener homogeneidad en la estructura de la información aportada por los analistas en los formularios o controles confeccionados diariamente. Remitir a la Auditoría Interna copia del formato del informe debidamente publicado y oficializado. (Hallazgo 2.4)</p> <p>Observaciones de la Administración: Con memorando SG-GSP-SC-2021-00316 del 03 de diciembre de 2021, la Ingra. Adriana Zamora Amador de la UEN Servicio al Cliente GAM y el</p>		

Párrafo	Recomendaciones		
	Ing. Eduardo Solano Campos de la UEN Servicio al Cliente Periféricos remiten la siguiente observación: <u>“Recomendación 4.5.</u> <i>IDEM 4.3. Enfatizar en la automatización de los informes a nivel institucional.”</i>		
¿Se acoge?	Sí ()	No (X)	Parcial ()
Argumentos AI	Se ratifica por parte de la Administración Activa lo recomendado.		

Párrafo	Recomendaciones		
RECOMENDACIONES (Página 59)	4.6 Con base en los resultados obtenidos en el presente informe, se recomienda una nueva revisión para establecer medidas de ajuste adicionales a la Instrucción de trabajo: COM-73-01-I11“Aplicar ajuste transitorio a las facturaciones con consumos fuera de parámetros”, para sustentar la gestión de los analistas de la facturación, de conformidad con los requerimientos y situaciones reales que enfrenta este personal en sus funciones diarias. Remitir a la Auditoría Interna el procedimiento modificado y evidencia que fue debidamente divulgado. (Hallazgo 2.5, 2.5.1) Observaciones de la Administración: Con memorando SG-GSP-SC-2021-00316 del 03 de diciembre de 2021, la Ingra. Adriana Zamora Amador de la UEN Servicio al Cliente GAM y el Ing. Eduardo Solano Campos de la UEN Servicio al Cliente Periféricos remiten la siguiente observación: <u>“Recomendación 4.6.</u> <i>De acuerdo con la recomendación asociada a los hallazgos 2.5 y 2.5.1”</i>		
¿Se acoge?	Sí ()	No (X)	Parcial ()
Argumentos AI	Se ratifica por parte de la Administración Activa lo recomendado.		

Párrafo	Recomendaciones		
RECOMENDACIONES (Página 59)	4.7 Efectuar un sondeo entre el personal que ejerce funciones de análisis de la facturación y prestar especial atención a los funcionarios que brindan colaboración a dicha actividad, acerca de las dudas que enfrentan al desempeñar esa labor y se valore la elaboración de un diagnóstico de necesidades, con el propósito de confeccionar un programa de capacitación continua que permita la transferencia y actualización de conocimientos práctico-teóricos respecto a la normativa vigente que rige en la materia. Asimismo, se aclare el uso de la funcionalidad “no detectables temporales”. Remitir a la Auditoría Interna el programa de capacitación y la lista de participantes. (Hallazgo 2.5.2) Observaciones de la Administración:		

Párrafo	Recomendaciones		
	<p>Con memorando SG-GSP-SC-2021-00316 del 03 de diciembre de 2021, la Ingra. Adriana Zamora Amador de la UEN Servicio al Cliente GAM y el Ing. Eduardo Solano Campos de la UEN Servicio al Cliente Periféricos remiten la siguiente observación:</p> <p><u>“Recomendación 4.7.</u> <i>De acuerdo con la recomendación 4.7. (hallazgo 2.5.2) en cuanto a la capacitación que permita la transferencia y actualización de conocimientos práctico-teóricos respecto a la normativa vigente.</i> <i>Corresponde a la Dirección Sistema Comercial Integrado aclarar y documentar el uso de la funcionalidad de la operativa “no detectables temporales” así como de cualquier otra funcionalidad que sea sujeta de modificaciones, aclaraciones o consultas por parte de los usuarios</i> <i>Se recomienda que en toda actividad de capacitación se cuente con personal experto de las UEN Servicio al Usuario GAM y Periféricos, así como de la Dirección Sistema Comercial Integrado.”</i></p>		
¿Se acoge?	Sí ()	No (X)	Parcial ()
Argumentos AI	<p>En la observación anterior se detalla cómo van a aplicar lo recomendado por este órgano fiscalizador; por lo que, dichas actividades son competencia de la Administración Activa.</p>		

Párrafo	Recomendaciones		
<p>RECOMENDACIONES (Página 59 y 60)</p>	<p>4.8 Valorar la ampliación del paso 8 “Anotar la información del ajuste en el Sistema Comercial Integrado” en la instrucción de trabajo COM-73-01-111 “Aplicar ajuste transitorio a las facturaciones con consumos fuera de parámetros”, para que se contemple con mayor claridad el orden y la estructura de un modelo a seguir para completar la agenda, así como la inclusión de indicaciones para reforzar la importancia de efectuar esta gestión de manera completa, oportuna y efectiva. Remitir a la Auditoría Interna el procedimiento modificado, aprobado y evidencia que fue divulgado. (Hallazgo 2.6.4)</p> <p>Observaciones de la Administración:</p> <p>Con memorando SG-GSP-SC-2021-00316 del 03 de diciembre de 2021, la Ingra. Adriana Zamora Amador de la UEN Servicio al Cliente GAM y el Ing. Eduardo Solano Campos de la UEN Servicio al Cliente Periféricos remiten la siguiente observación:</p>		

Párrafo	Recomendaciones		
	<p><u>“Recomendación 4.8.</u> <i>De acuerdo con la recomendación 4.8. (hallazgo 2.6.4), referente a la revisión de la instrucción de trabajo COM-73-01-111 “Aplicar ajuste transitorio a las facturaciones con consumos fuera de parámetros” no obstante, se debe aclarar que los aspectos mínimos para inclusión de información en agenda se encuentran definidos en la instrucción de trabajo COM-73-01-110 “Actualización de la pantalla de observaciones en el open SCI”. La valoración debe considerar los criterios que puedan tener las áreas operativas y la Dirección del Sistema Comercial Integrado”</i></p>		
¿Se acoge?	Sí ()	No (X)	Parcial ()
Argumentos AI	La valoración de criterios obedece a aspectos que debe considerar la Administración Activa.		

Párrafo	Recomendaciones		
<p>RECOMENDACIONES (Página 60)</p>	<p>4.9 Girar las acciones pertinentes para reconsiderar el contenido de la información y estandarizar los formatos de agendas de observaciones, donde entre otras cosas, se incluya el número de transitorio aplicado. Así mismo, establecer los mecanismos adecuados para que todos los funcionarios usuarios del OPEN SCI a nivel institucional, obligatoriamente completen esta herramienta de manera homogénea, con el fin de evitar omisiones en la información. Remitir a la Auditoría Interna copia de la oficialización del mecanismo implementado para el registro de agendas estandarizadas. (Hallazgo 2.6.4)</p> <p>Observaciones de la Administración: Con memorando SG-GSP-SC-2021-00316 del 03 de diciembre de 2021, la Ingra. Adriana Zamora Amador de la UEN Servicio al Cliente GAM y el Ing. Eduardo Solano Campos de la UEN Servicio al Cliente Periféricos remiten la siguiente observación: <u>“Recomendación 4.9.</u> <i>De acuerdo con la recomendación 4.9. (hallazgo 2.6.4).”</i></p>		
¿Se acoge?	Sí ()	No (X)	Parcial ()
Argumentos AI	Se ratifica lo recomendado por parte de la Administración Activa.		

Párrafo	Recomendaciones		
<p>RECOMENDACIONES (Página 60)</p>	<p>4.8 Valorar la ampliación del paso 8 “Anotar la información del ajuste en el Sistema Comercial Integrado” en la instrucción de trabajo COM-73-01-111 “Aplicar ajuste transitorio a las facturaciones con consumos fuera de parámetros”, para que se contemple con mayor claridad el orden y la estructura de un modelo a seguir para completar la agenda, así como la inclusión de indicaciones para reforzar la importancia de efectuar esta gestión de manera completa, oportuna y efectiva. Remitir a la Auditoría Interna el procedimiento modificado, aprobado y evidencia que fue divulgado. (Hallazgo 2.6.4)</p> <p>4.9 Girar las acciones pertinentes para reconsiderar el contenido de la información y estandarizar los formatos de agendas de observaciones, donde entre otras cosas, se incluya el número de transitorio aplicado. Así mismo, establecer los mecanismos adecuados para que todos los funcionarios usuarios del OPEN SCI a nivel institucional, obligatoriamente completen esta herramienta de manera homogénea, con el fin de evitar omisiones en la información. Remitir a la Auditoría Interna copia de la oficialización del mecanismo implementado para el registro de agendas estandarizadas. (Hallazgo 2.6.4)</p> <p>Observaciones de la Administración: Con memorando GG-2021-04613 del 09 de diciembre de 2021, el Ing. Eric Alonso Bogantes Cabezas de la Gerencia General remite la siguiente observación:</p> <p><i>“En las recomendaciones 4.8 y 4.9 corresponden a lo mismo en esencia, ambas están abocadas a estandarizar los formatos de agendas de observaciones, por lo tanto se considera que la recomendación podía ser solo una qué; además, de ampliar el paso 8 de la instrucción COM-73-01-111, se recomienda revisar la instrucción COM-73-01-110 “Actualización de pantalla de observaciones en el OPEN-SCI” de manera que garantice la estandarización de los formatos de agendas de observaciones. Por otra parte, una vez actualizadas y aprobadas las instrucciones de trabajo, estas son de acatamiento obligatorio no tendría que girarse otra acción como mecanismo para que lo completen (Artículo 135 Reglamento para la Prestación de Servicios de los servicios de AyA), lo que se deberían establecer son mecanismos de control para verificar el cumplimiento.”</i></p>		
<p>¿Se acoge?</p>	<p>Sí ()</p>	<p>No ()</p>	<p>Parcial (X)</p>
<p>Argumentos AI</p>	<p>Este órgano fiscalizador coincide en unificar ambas recomendaciones, por lo que, se acoge parcialmente.</p>		

Párrafo	Recomendaciones		
RECOMENDACIONES (Página 60)	<p>4.10 Valorar la implementación de un mecanismo o herramienta de control mediante la cual, los analistas de facturación, plataformistas o personal de apoyo que aplique un ajuste por transitorio de forma manual, puedan obtener el cálculo de los conceptos de los recibos que corresponden a periodos con tarifas anteriores a la vigente. Remitir a la Auditoría Interna copia de la oficialización de la herramienta. (Hallazgo 2.6.3)</p> <p>Observaciones de la Administración: Con memorando SG-GSP-SC-2021-00316 del 03 de diciembre de 2021, la Ingra. Adriana Zamora Amador de la UEN Servicio al Cliente GAM y el Ing. Eduardo Solano Campos de la UEN Servicio al Cliente Periféricos remiten la siguiente observación:</p> <p style="text-align: center;"><u>Recomendación 4.10.</u> <i>La recomendación está asociada a la funcionalidad “Facturación Simulada Histórica” por lo que la valoración corresponde a la Dirección Sistema Comercial Integrado, para garantizar la coincidencia entre la funcionalidad indicada y los cálculos de ajustes por Transitorio que correspondan a periodos con tarifas anteriores a la vigente.</i></p>		
¿Se acoge?	Sí ()	No (X)	Parcial ()
Argumentos AI	Como se indica, la Administración Activa es quien debe asignar al área competente la implementación de la mejora propuesta.		

Párrafo	Recomendaciones		
RECOMENDACIONES (Página 60)	<p>4.11 Implementar un mecanismo mediante el cual, cada vez que un usuario del OPEN SCI aplique un ajuste por transitorio AN-2021-154 o bien, alguna modificación a la facturación fundamentado en los artículos 95 y 97 de la Modificación Integral al Reglamento para la Prestación de los Servicios de AyA, Acuerdo Nro. 2020-442, se emita un recordatorio al funcionario sobre el mantenimiento que debe efectuar al histórico para estimación. Remitir a la Auditoría Interna las acciones ejercidas para implementar dicho mecanismo. (Hallazgo 2.7)</p> <p>Observaciones de la Administración: Con memorando SG-GSP-SC-2021-00316 del 03 de diciembre de 2021, la Ingra. Adriana Zamora Amador de la UEN Servicio al Cliente GAM y el Ing. Eduardo Solano Campos de la UEN Servicio al Cliente Periféricos remiten la siguiente observación:</p>		

Párrafo	Recomendaciones		
	<p><u>“Recomendación 4.11.</u> <i>La implementación de un mecanismo para emitir un recordatorio al funcionario sobre el mantenimiento al histórico para estimación es aplicable únicamente en los casos que corresponda.</i> <i>Se recomienda actualizar el procedimiento COM-73-01-I11 “Aplicar ajuste transitorio a las facturaciones con consumos fuera de parámetros”, eliminando este requerimiento”</i></p>		
¿Se acoge?	Sí ()	No ()	Parcial (X)
Argumentos AI	<p>Con respecto a la eliminación del requerimiento paso Nro. 11 “Realizar el mantenimiento de Hist. Para estimación”, del procedimiento COM-73-01-I11 “Aplicar ajuste transitorio a las facturaciones con consumos fuera de parámetros”, es competencia de la Administración Activa valorar cómo y en qué casos van a implementar el mecanismo sugerido, por lo que se acoge parcialmente.</p>		

Párrafo	Recomendaciones		
<p>RECOMENDACIONES (Página 60)</p>	<p>4.12 Es preciso girar las instrucciones pertinentes para considerar la implementación de un mecanismo a través del cual, se informe a los funcionarios competentes, cuando un servicio ya ha emitido una primera facturación de manera estimada para que, en el mes posterior se tomen las medidas pertinentes y no se requiera estimar el consumo. Remitir a la Auditoría Interna las acciones ejercidas para implementar dicho mecanismo. (Hallazgo 2.8)</p> <p>Observaciones de la Administración:</p> <p>Con memorando SG-GSP-SC-2021-00316 del 03 de diciembre de 2021, la Ingra. Adriana Zamora Amador de la UEN Servicio al Cliente GAM y el Ing. Eduardo Solano Campos de la UEN Servicio al Cliente Periféricos remiten la siguiente observación:</p> <p><u>“Recomendación 4.12.</u> <i>Al realizar los procesos de análisis de la facturación, los analistas pueden ver si el periodo anterior fue estimado, por lo que la recomendación resulta redundante.</i> <i>En este punto más bien se recomienda valorar la posibilidad de incorporar informes sobre los servicios estimados consecutivamente, por dos o más periodos y la causa asociada (anomalías de salto, decisión del analista o ruta estimada por falta de personal)”</i></p>		

Párrafo	Recomendaciones		
¿Se acoge?	Sí ()	No (X)	Parcial ()
Argumentos AI	<p>Este órgano fiscalizador no está de acuerdo con lo indicado en la observación ya que, en el análisis de la documentación suministrada por la Administración Activa no se evidenció, ninguna disposición de ARESEP, circular o directriz emitida por la Gerencia General, que permita aplicar una segunda estimación de forma consecutiva y no contravenga con lo establecido en el artículo 94 del Reglamento Técnico: “Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes AR-PSAyA-2015”.</p> <p>En lo que respecta a valorar la posibilidad de emisión de informes sobre los servicios estimados consecutivamente por dos o más periodos, es del conocimiento de la Auditoría Interna que la Dirección Sistema Comercial Integrado ya emite este tipo de información. En lo relativo al contenido de dicho informe, es competencia de la Administración Activa valorar su actualización.</p>		

Párrafo	Recomendaciones		
RECOMENDACIONES (Página 60)	<p>4.13 Instruir a la Administración Activa, para que en el menor tiempo posible se analice y apruebe lo solicitado en los acuerdos de Junta Directiva AN-2021-154 y AN-2021-235. plan de acción denominado “Plan de Optimización de Procesos Comerciales” (POPC). Remitir a la Auditoría Interna el plan de acción formalizado. (Hallazgo 2.9)</p> <p>Observaciones de la Administración:</p> <p>Con memorando SG-GSP-SC-2021-00316 del 03 de diciembre de 2021, la Ingra. Adriana Zamora Amador de la UEN Servicio al Cliente GAM y el Ing. Eduardo Solano Campos de la UEN Servicio al Cliente Periféricos remiten la siguiente observación:</p> <p style="text-align: center;"><u>“Recomendación 4.13.</u> <i>Corresponde a la Gerencia General.”</i></p>		
¿Se acoge?	Sí ()	No (X)	Parcial ()
Argumentos AI	<p>Se ratifica lo indicado por este órgano fiscalizador, en cuanto a la presentación del “Plan de Optimización de Procesos Comerciales” (POPC) ante la Junta Directiva para su aprobación y cumplimiento al acuerdo AN-2021-154.</p>		