



INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

AUDITORÍA INTERNA

**AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL RESPECTO A LA
DISCONTINUIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE EN
EL CANTÓN DE SAN VITO DE COTO BRUS EN EL AÑO 2020
(ICI-2021-008)**



2021



1. INTRODUCCIÓN.....	5
1.1. Origen de la auditoria.....	5
1.2. Objetivo general.....	5
1.3. Objetivos específicos.....	6
1.4. Alcance de la Auditoría	6
1.5. Criterios de Auditoría	6
1.6. Metodología Aplicada.....	6
1.7. Aspectos de la Ley General de Control Interno N.º8292	7
1.8. Conferencia final de los resultados de la Auditoría	8
1.9. Antecedentes:	9
2. RESULTADOS	12
2.1 Falta de un procedimiento o protocolo de actuación (para la aplicación del cargo vario “Retiro cargo fijo de Agua (VA605)” por discontinuidad del servicio de agua potable para grupos grandes de servicios, es decir comunidades, sectores o como en este caso un sistema de acueducto completo.....	12
2.2 Altos consumos presentados en la cantonal de San Vito de Coto Brus en el año 2020	16
2.3 Registro improcedente de “Cargo fijo de agua” a los usuarios de la Cantonal de San Vito de Coto Brus en los meses de noviembre, diciembre 2020 y enero 2021.	21
2.4 Falta de comunicación oportuna de la Cantonal de San Vito de Coto Brus a la Comunidad, con respecto a la discontinuidad del servicio ante la emergencia ocasionada por el Huracán ETA en noviembre 2020.....	24
3. CONCLUSIONES	26
4. RECOMENDACIONES.....	27

RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué examinamos?

La auditoría de carácter especial se llevó a cabo con el propósito de determinar si se generaron cobros excesivos en la Cantonal de San Vito de Coto Brus, a los usuarios en el año 2020, a pesar de la discontinuidad del servicio que se presentó por la afectación del Huracán Eta al acueducto.

Asimismo, se verificó la aplicación de notas de crédito parciales a las facturas mediante una muestra a los servicios facturados durante los meses de noviembre, diciembre 2020 y enero 2021; así como del transitorio aprobado mediante acuerdo de Junta Directiva AN-2021-154 y su modificación AN-2021-235, en este caso la prueba se ejecutó a setiembre 2021. Además, se validó el cumplimiento del marco normativo y sanas prácticas aplicables.

¿Por qué es importante?

La elaboración del estudio permitió identificar las medidas tomadas por la Administración Superior para la atención del desabastecimiento producto del impacto del huracán Eta y de los problemas presentados en el funcionamiento del Acueducto de San Vito de Coto Brus y su efecto en la facturación emitida durante los meses de noviembre, diciembre 2020 y enero 2021.

Además, resulta fundamental para el AyA, suministrar la prestación del servicio de agua potable en forma continua a los ciudadanos, especialmente en emergencia sanitaria Covid-19.

Asimismo, se pudo determinar si las gestiones realizadas por la Administración Activa fueron ágiles y oportunas.

¿Qué encontramos?

De la auditoría efectuada se determinó que la atención para solventar las disconformidades por parte de los usuarios de San Vito de Coto Brus, en relación con la facturación por el servicio de agua potable, durante los meses en que el desabastecimiento presentó afectación, no se llevó a cabo en tiempo oportuno.

Debe señalarse que la Cantonal de San Vito de Coto Brus, no ejecuto una comunicación efectiva a la comunidad respecto a la situación del acueducto en relación con la afectación de la emergencia presentada por el Huracán ETA.

Se presentaron reclamos por los usuarios durante el año 2020, por consumos excesivos, ante la Contraloría de Servicios de AyA, La Defensoría de los Habitantes y en la oficina cantonal.

Además, se aplicaron ajustes a las facturaciones con consumos fuera de parámetros normales de cada servicio, mediante transitorio aprobado por la Junta Directiva AN-2021-154 y su modificación AN-2021-235, a setiembre 2021.



¿Qué sigue?

La Auditoría Interna genera recomendaciones a la Gerencia General, director Comercial Región Brunca y al jefe Cantonal de San Vito de Coto Brus, para que coordinen la elaboración, oficialización e implementar aquellos procedimientos, que se requieran para mejorar el accionar de la institución.

Con las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna en las cuales se aporta valor agregado en la mejora de los procesos y subprocesos para coadyuvar a la Administración en el logro de los objetivos institucionales en cumplimiento al Sistema de Control Interno.

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL RESPECTO A LA DISCONTINUIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE EN EL CANTÓN DE SAN VITO DE COTO BRUS EN EL AÑO 2020

1. INTRODUCCIÓN.

1.1. Origen de la auditoria.

La auditoría se efectuó de conformidad con las competencias conferidas a la Auditoria Interna en la Ley General de Control Interno Nro. 8292, en cumplimiento del Plan de Trabajo Anual 2021 y traslado de la Presidencia Ejecutiva, mediante el memorando PRE-2021-00103 del 27 de enero de 2021, de un oficio suscrito por una Comisión Municipal Cantonal con número 00002 del 12 de enero del 2021, en la que se solicita efectuar una auditoría interna. La Auditoría Interna evaluó la solicitud y consideró importante programar una auditoría de carácter especial, la cual refiere:

“C) Solicitar revisión en los recibos de agua de los abonados del Cantón de Coto Brus, por cobros excesivos, que se haga un promedio de gasto de agua del último año y si se comprueba que incurrieron en un abuso al cobrar por un incremento significativo se solicita la devolución de dinero a los afectados”.

La auditoría de carácter especial no corresponde a la atención de una denuncia, sino a una auditoría para evaluar el subproceso de facturación y conocer si existió afectación de la comunidad del Cantón de San Vito de Coto Brus, conocer las causas y validar la oportunidad de las acciones efectuadas por la Administración Activa, para asegurar la continuidad del servicio público.

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 tomado en acuerdos de Junta Directiva 2021-154 y 2021-235.
- b) Evaluar si los montos cobrados en San Vito de Coto Brus corresponden a las causas atribuidas por la administración.
- c) Evaluar la razonabilidad de las acciones preventivas para asegurar que el evento de alta facturación no vuelva a ocurrir.

1.4. Alcance de la Auditoría

La Auditoría abarcó las operaciones comprendidas entre el 01 de enero de 2020 al 30 de setiembre de 2021. En lo que fuere de interés se amplía el periodo de análisis a efectos de cumplir con el objetivo del estudio.

1.5. Criterios de Auditoría

Los criterios de Auditoría relativos al fundamento legal para el análisis de la discontinuidad del servicio de agua potable y consumos excesivos en la Cantonal de Coto Brus, fueron presentados el 31 de agosto del 2021. Posteriormente se remitieron los criterios a la Gerencia General con el oficio AU-2021-00700 del 03 de setiembre del 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, análisis de la información que se registra en el Sistema Comercial Integrado (OPEN SCI).

Asimismo, se utilizó la información suministrada por la Dirección Sistema Comercial Integrado, relacionada con la operativa para la aplicación artículo 95 del Reglamento Técnico Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado, Hidrantes – AR-PSAYA-2015 de Autoridad de los Servicios Público (ARESEP), (Procedimiento

informático para el registro de notas de crédito en San Vito de Coto Brus, “Retiro cargo fijo agua (CV 605)”

1.7. Aspectos de la Ley General de Control Interno N.º 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 Nro. 8292, 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 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

AUDITORÍA INTERNA

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”.

1.8. Conferencia final de los resultados de la Auditoría

Los resultados de la auditoría se expusieron a través de la plataforma de Microsoft Teams, el día 24 de noviembre de 2021, a las 09:00 horas. En la reunión participaron los siguientes funcionarios: Lic. Fabio Hernández Ramírez, Presidencia Ejecutiva; Licda. Ana Cristina Pereira Meneses, Gerencia General; Licda. Jessica Brizuela Corrales, Gerencia General; Licda. Patricia Zeledon Villalta, Dirección Sistema Comercial; Lic. Armando Rodríguez Ángulo, Dirección Sistema Comercial; Licda. Yaritza Sibaja Espinoza, Subgerencia Gestión Sistemas Periféricos; Lic. Sergio Núñez Rivera; UEN Optimización de Sistemas Periféricos; Lic. Eduardo Solano Campos, UEN Servicio al Cliente Periféricos; Ing. Alexander Lozada Díaz, UEN Servicio al Cliente, Sistemas Periféricos; Lic. Ronald Umaña Romero, Director Servicio al Usuario Región Brunca; Lic. Mario Villarevia Rivera, Jefatura Cantonal San Vito de Coto Brus; Lic. Guido Cabezas Guzmán, Encargado Comercial Cantonal San Vito Coto Brus e Ing. Alvaro Esteban Barrantes Leiva, Operación y Mantenimiento de Sistemas Región Brunca.

El informe borrador fue remitido a la Administración Activa con el oficio AU-2021-01011, del 25 de noviembre de 2021.

Las observaciones realizadas fueron suministradas con el memorando GG-2021-04627 del 09 de diciembre de 2021 de recibido por este despacho en la misma fecha, en el cual se realizan observaciones a las recomendaciones 4.1, 4.3, 4.4 y 4.5, las cuales fueron analizadas en el Anexo Nro. 3 de este informe.

1.9. Antecedentes:

El diseño del acueducto de San Vito de Coto Brus se describe de la siguiente forma: Es una línea de conducción principal y derivaciones hacia tanques principales y secundarios, tiene aproximadamente 420 kilómetros de tuberías, de los cuales los primeros 40 kilómetros, son de una tubería de 300 milímetros de diámetro y de muy altas presiones (107 litros por segundo), por lo que cualquier daño o intervención antes de la derivación al primer tanque, genera que se suspenda el servicio en todo el sistema, donde al menos 3.5 kilómetros son muy vulnerables. **Anexo Nro. 01.**

Con el memorando AU-2021-00458 del 26-06-2021, se consultó al jefe cantonal de San Vito de Coto Brus que nos describiera los antecedentes del desabastecimiento ocurrido en el año 2020 y la totalidad de usuarios o servicios afectados, para lo cual con el GSP-RB-CB-2021-00331 del 06 de julio de 2021 indica lo siguiente:

Trabajos de interconexión de un sector de la línea de conducción del acueducto Las Tablas de Coto Brus.

- La necesidad de estos trabajos surgió hace más de 5 años debido a que un sector de la línea de conducción que fue afectada por deslizamientos y crecidas de una quebrada. Existen 3,5km de conducción que pasaba por fincas cafetaleras en las cuales existían 3 pasos aéreos, 2 de los cuales se vieron afectados por crecidas de un río y deslizamientos.
- Eso generó en el pasado discontinuidad en el servicio porque al ser una línea de alta presión y de un diámetro de 350mm donde se trasiega aproximadamente 107 l/s para casi 33.000 personas en el cantón de Coto Brus, la reparación demandaba muchas horas para el acople de la tubería, ajustar las estructuras aéreas para poder alinear la tubería, no obstante, la condición de estos pasos aéreos estaba tan comprometida que a nivel de región se valoró el riesgo de que volvieran a fallar, por lo que la Dirección Regional Brunca, conjuntamente con el Departamento de Agua Potable y la Cantonal de Coto Brus llegaron al consenso de que era necesario solicitar a la Administración Superior una solución para ese tramo de tubería, obras que por la condición operativa de la región no era posible asumirla.
- Estas interconexiones estaban previstas desde noviembre del 2019, no obstante, días previos a los trabajos, se le comunicó a la región por parte de la Unidad Estratégica de Negocios Administración de Proyectos (UEN AP) que se suspenderían los trabajos de interconexión debido a que la empresa aún no contaba con la totalidad de los materiales; se reprogramaron para el **19 de diciembre**, pero la cantonal de Coto Brus señaló que varios de los trabajadores de la empresa contratada eran extranjeros y se supo extraoficialmente que casi la totalidad de ellos saldrían del país para los días de navidad y año nuevo, por

AUDITORÍA INTERNA

lo que de suceder daños posteriores a la interconexión no se tendría quién los atendiera, la UEN pospuso nuevamente para los meses de febrero y marzo y cuando finalmente se tenía dispuesto hacer la interconexión en marzo, sobrevino la pandemia del COVID y se pospuso hasta nuevo aviso, lo anterior para no afectar a la población con faltantes de agua en el inicio de la pandemia.

- Finalmente, para el mes de **agosto 2020**, se programó por parte de la Unidad Estratégica de Negocios Programación y Control (UEN PyC), las interconexiones y aunque la Región Brunca expuso nueva oposición a estos trabajos, se llegó al acuerdo de hacerlos en las fechas comprendidas del **31 de agosto al 2 de setiembre 2020**.
- Por la complejidad del acueducto de Coto Brus, la coordinación debía ser precisa para evitar suspensiones fuera de lo programado, se solicitaron 4 cisternas a la Dirección de Servicios de Apoyo y se enviaron 3 cisternas de la región, más 1 cisterna de la cantonal de Coto Brus, esto para cubrir todos los sectores, dado lo extenso del sistema de Coto Brus.
- Los trabajos se iniciaron el lunes 31 de agosto a primera hora de forma simultánea en ambos puntos de interconexión, más una tercera interconexión que conecta la tubería principal de 350mm con el tubo de 100mm que va hacia el tanque La Lucha.
- Cabe indicar que el fin de semana del **24 y 25 de octubre** se suscitaron nuevos daños, el primero de los daños fue el sábado 24 de octubre al amanecer y fue un desacople a 500m aguas debajo de la interconexión #1 en una zona con curva horizontal y vertical, ahí hubo que colocar una unión flexible, porque la línea de la tubería no permitía el acople sin uniones.
- Al ser las 6:00am de domingo **25 de octubre** se dio un nuevo daño, esta vez 300m aguas arriba del daño del sábado, los trabajos los realizó inmediatamente la cuadrilla de AyA con el back hoe institucional. Los mismos finalizaron a las 4:00pm, por lo que la válvula de salida del tanque de desinfección en Progreso se abrió a las 5:00pm.

Tramo que fue sustituido en el sector Del Progreso a La Lucha



Fuente: GSP-RB-CB-2021-00331 del 06-07-2021

Afectación ocasionada por el Huracán ETA

1) Deslizamiento en calle entre San Vito y Agua Buena

Afectó 2 líneas de distribución de 200 y 150mm, dejando sin agua a gran parte del distrito de Agua Buena para un total de 7300 personas, este daño se dio el **miércoles 4 de noviembre de 2020** a eso de las 11am, por lo que el jefe cantonal solicitó la ayuda de la Dirección Regional para conseguir materiales e iniciar la reparación. Se enviaron esa misma noche 20 tubos de 150mm PVC, para restablecer al menos una de las líneas; hasta ese momento solo se tenía información de ese daño, el resto del acueducto estaba funcionando correctamente.

2) Deslizamientos en línea de conducción.

En la línea de conducción hubo varios daños que se detallan a continuación:

- Daño en entrada a cafetal en Río Negro: el día jueves se recibe información de que no llegaba agua a ninguno de los principales tanques de Sabalito, San Vito y Linda Vista, por lo que se hace la inspección correspondiente encontrando un desacople de 15cm del tubo de 300mm HD, ese daño se reparó, no obstante, al momento de abrir la válvula en el tanque de cloración en Progreso de Coto Brus, se detectó otro daño en un sector diferente.
- Daño en deslizamiento de San Miguel de Sabalito: Este punto viene experimentando, asentamientos diferenciales considerables desde hace 3 años, por lo que en su oportunidad se solicitó a la Unidad Estratégica de Negocios Programación y Control un estudio para determinar acciones tendientes a revertir el daño y proteger la tubería de alta presión; vale indicar que en ese punto la presión es del orden de 600psi. En este sitio se laboró desde el sábado 7 hasta el lunes 9 de noviembre 2021.

- Daño en cafetal de Río Negro: Estando en la reparación en San Miguel de Sabalito se recibe reporte de uno de los trabajadores del beneficio Río Negro en el sentido de que había un daño grande de al menos 50m de longitud, donde se produjo un socavamiento que dejó la tubería completamente sin apoyo inferior ni lateral, el socavamiento se dio por una naciente de agua en el sitio que discurría en el sitio.

3) Daños en redes de distribución en diversos sectores.

Asociados el evento, se presentaron otros daños en Río Sereno, Santa Teresa de Sabalito, Campo 2 y Campo 3, en todos ellos hubo deslizamientos en caminos y calles de asfalto que desacoplaron la tubería de diferentes diámetros.

Con respecto a consulta efectuada al jefe cantonal de San Vito de Coto Brus de la cantidad de usuarios o servicios que se vieron afectados, nos informó que fueron 32.000 habitantes distribuidos en 9.900 servicios, por 20 días continuos.

4) Decreto estado de emergencia nacional por la situación provocada por los efectos del Huracán ETA.

Con el decreto Nro. 42705-MP del diez de noviembre de dos mil veinte, en su artículo 1 se establece:

*“Se declara estado de emergencia nacional por la situación provocada por los efectos del Huracán ETA, en los siguientes cantones: provincia de San José: Desamparados, Puriscal, Tarrazú, Dota, Pérez Zeledón, León Cortés, Aserrí, Mora y Acosta; provincia de Guanacaste: Nicoya, Nandayure, Hojancha, Santa Cruz y La Cruz; provincia de Puntarenas: Buenos Aires, Osa, Quepos, Golfito, **Coto Brus**, Parrita, Corredores, Garabito y el Distrito de Cóbano del Cantón de Puntarenas.” El resaltado es nuestro.*

2. RESULTADOS

De la verificación realizada mediante la aplicación de técnicas de auditoría, se evidencia lo siguiente:

2.1 Falta de un procedimiento o protocolo de actuación (para la aplicación del cargo vario “Retiro cargo fijo de Agua (VA605)” por discontinuidad del servicio de agua potable para grupos grandes de servicios, es decir comunidades, sectores o como en este caso un sistema de acueducto completo.

En el AyA existe un procedimiento para rebajar un cargo fijo, pero dicha aplicación tiene un enfoque para la atención al usuario, esta instrucción de trabajo es la COM-

AUDITORÍA INTERNA

73-01-I2 “Aplicar Modificaciones a la Facturación”, en la cual, uno de los tipos de rectificación corresponde a la “Afectación por la no continuidad del servicio”. Es decir, la instrucción permite aplicar a aquellos usuarios que presenten el reclamo personalmente en plataforma, siendo su aplicación manual, pero no hay un procedimiento que ordene los pasos a seguir para solicitar una operativa para aplicar en el Sistema Comercial Integrado Open SCI el retiro del Cargo Fijo de Agua y aunque en este caso no aplicaba el de Alcantarillado o cualquier otro cargo de forma automática a cierta cantidad de servicios.

Para el caso que nos ocupa, la comunidad de San Vito de Coto Brus estuvo sin suministro de agua potable desde el 04 al 23 de noviembre, del 12 al 16 de diciembre 2020 y del 03 al 04 de enero 2021, como consecuencia de las afectaciones del Huracán ETA, por lo que la administración de la cantonal en coordinación con la jefatura Comercial de la Región Brunca analizó el retiro del cargo fijo de agua, de acuerdo con el artículo 95 del Reglamento Técnico de ARESEP. Sin embargo, esta acción no fue oportuna. La afectación inició en el mes de noviembre del 2020 y continuó hasta enero 2021 inclusive, la gestión efectuada para el retiro, como se evidencia documentalmente inicio a principios del mes de diciembre 2020 y el retiro del cargo fijo de agua (VA 605) se aplicó hasta en el mes de marzo 2021.

A continuación, se presenta el detalle de la gestión efectuada para la aplicación del retiro del cargo fijo de agua:

Mediante el memorando GSP-RB-CB-2020-00469 del 01 de diciembre de 2020, el jefe cantonal le solicita al director regional lo siguiente:

[...]

Dicha afectación provocó el desabastecimiento de la población en general del cantón por más de 22 días. Por tal razón es que se solicita la aplicación del inciso b) del artículo 95 de Reglamento Técnico Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado, Hidrantes – AR- PSYA-2015. Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, publicado en la (Gaceta 69 de 12 de abril 2016, Alcance N° 55).”

Asimismo, con el GSP-RB-2020-01202, del 02 de diciembre de 2020, el director de la Región Brunca le informa a la UEN Servicio al Cliente Periféricos lo siguiente:

*“Como es de su conocimiento, desde el miércoles 3 de noviembre y hasta el 25 de noviembre aproximadamente el servicio de agua potable se vio interrumpido de forma completa en todo el sistema de Coto Brus (...)
La población afectada fue de 32 mil personas en total (...)*

[...]

Es evidente entonces que el servicio durante ese período fue totalmente nulo e intermitente a partir del 17 de noviembre y hasta el 25 de noviembre en que se logra poner a funcionar las líneas de distribución hacia el distrito de Agua Buena.

Esta Dirección Regional ha analizado el caso con la cantonal de Coto Brus y se considera que es aplicable una rebaja o un ajuste a la totalidad de los usuarios del sistema de Coto Brus, al amparo del artículo 95 del Reglamento Técnico de ARESEP. Por lo que se solicita que el UEN a su cargo realice las gestiones ante la Administración Superior para que se autorice este ajuste por el período antes indicado, en la siguiente facturación.”

De acuerdo con el memorando GSP-RB-SC-2020-00182 del 09 de diciembre de 2020, el director Servicio al Cliente Región Brunca le solicitó al jefe cantonal de Coto Brus, (Adendum oficio GSP-RB-2020-00469 del 01 de diciembre de 2020) información adicional para aplicar el artículo 95 de la ARESEP, relacionada con el día y hora exacta del inicio y finalización de la afectación.

En la misma línea, con memorando GSP-RB-CB-2020-00482 del 10 de diciembre de 2020 el jefe cantonal de Coto Brus da respuesta al director servicio al cliente Región Brunca con el memorando GSP-RB-2020-00182 del 09 de diciembre de 2020.

(...) las suspensiones presentadas por reparaciones en tuberías principales en diferentes puntos de la red del Sistema del Acueducto Las Tablas son las siguientes:

Inicio de suspensión 4 de noviembre 2020. Hora Suspensión 1:00pm.

Restablecimiento total del servicio, 23 de noviembre 2020. Hora 8:30pm.”

Posteriormente, con el memorando GSP-RB-CB-2020-00507 del 18 de diciembre de 2020 el jefe cantonal de Coto Brus le informa al Director de la Región Brunca, lo siguiente:

“En atención a los daños ocasionados al sistema del Acueducto Las Tablas, producto de los efectos del Huracán ETA, el cual provocó la discontinuidad del servicio de agua potable a todos los usuarios de los distritos de San Vito, Sabalito, Agua Buena y Limoncito:

[...]

Dicha afectación provocó el desabastecimiento de la población en general del cantón por más de 6 días. Por tal razón es que se solicita la aplicación del inciso b) del artículo 95 de Reglamento Técnico Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado, Hidrantes – AR- PSYA-2015. Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, publicado en la (Gaceta 69 de 12 de abril 2016, Alcance N° 55).”

También, con el memorando GSP-RB-SC-2020-00185 del 18 de diciembre de 2020, el director de Servicio al Cliente Región Brunca, le solicita al jefe cantonal Coto Brus, información adicional para la aplicación del artículo 95 de la ARESEP al periodo de

diciembre 2020, relacionada con el día y hora exacta del inicio y la finalización de la afectación.

Además, con el memorando GSP-RB-CB-2020-00512, del 22 de diciembre de 2020, el jefe cantonal de Coto Brus da respuesta a lo solicitado mediante el GSP-RB-CB-2020-00507 del 18 de diciembre de 2020.

Día Suspensión	Hora	Día Restablecimiento	Hora
12 diciembre 2020	6:00	13 diciembre 2020	10:00 am
13 diciembre 2020	10:00	13 diciembre 2020	23:00
15 diciembre 2020	14:00	16 diciembre 2020	12:30

Posteriormente, con GSP-RB-CB-2021-00014 del 15 de enero de 2021, el jefe cantonal Coto Brus, envía al director Servicio al Cliente Región Brunca, el adendum al memorando GSP-RB-CB-2020-00507 del 18 de diciembre de 2020, con la siguiente información:

“(...) le informo los detalles de los días y horas de suspensión y restablecimiento del servicio en el sistema de agua potable de Coto Brus:

Día Suspensión	Hora	Día Restablecimiento	Hora
3 enero 2021	8:00 pm	4 enero 2021	11: 45 pm

Finalmente, con el SG-GSP-SC-2021-00027 del 16 de febrero de 2021, el director Servicio al Cliente Periféricos, le solicitó al director Sistema Comercial Integrado la rebaja cargo fijo a los servicios facturados en noviembre, diciembre 2020 y enero 2021 en el sistema de Coto Brus.

Asimismo, se adjuntó archivo en Excel con el nombre NIS APLICAR ARTICULO 95 donde se identifican los servicios con su número de NIS, localización, (Provincia, cantón, distrito, sector y manzana), montos de las facturas de noviembre, diciembre 2020 y enero 2021 y su estado.

Por otra parte, la justificación se fundamentó de conformidad con el artículo 95 del Reglamento Técnico “Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes (AR-PSAyA-2015). El cual establece lo siguiente:

AUDITORÍA INTERNA

“Artículo 95.-Ajuste del monto de la facturación de los servicios en caso de discontinuidad.

Los abonados del servicio de acueducto que reciban un servicio discontinuo cuya causa no sea caso fortuito, fuerza mayor o suspensiones programadas por mantenimiento, realización de mejoras o nuevas inversiones o daño causado por terceros; sino atribuible al prestador, durante el periodo de incumplimiento no se les cobrará el cargo fijo. En el caso de que no exista cargo fijo, se aplicará una disminución del 50% del monto de la factura.

El ajuste del monto será aplicable cuando la discontinuidad implique:

a. Prestación del servicio menor a 16 horas naturales diarias durante al menos 20 días naturales al mes y

b. Suspensión del servicio durante 24 horas naturales por más de tres días naturales consecutivos o más de 7 días naturales no consecutivos, ambos en el mismo mes.

La provisión de agua mediante sistemas alternativos de abastecimiento no eximirá al prestador de aplicar la excepción al pago del cargo fijo o la disminución del 50% del monto de la factura.

Las consideraciones de caso fortuito y fuerza mayor deben ser determinadas mediante evaluación del área técnica del prestador o demostradas por el abonado a la Autoridad Reguladora.

(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)

Se considera, después de haber analizado toda la gestión realizada, que quizás por la novedad aplicar un retiro de un cargo en lote, de forma masiva a todo el conglomerado de la población en la región, la misma se tornó desordenada, informal y lenta (incluso fue complicada por la gran cantidad de documentos que se enviaron algunos de ellos incompletos), hasta que, finalmente, se logró completar y enviar formalmente la solicitud.

Por lo que se considera que la ausencia de un procedimiento formal aprobado, que establezca las actividades para solicitar, documentar la aplicación de una operativa para “retiro cargo fijo de agua “VA605”, a determinada cantidad de servicios, y agilizar la respuesta al ciudadano causó la tardanza de la aplicación del retiro del cargo fijo normado.

2.2 Altos consumos presentados en la cantonal de San Vito de Coto Brus en el año 2020

La comunidad de San Vito de Coto Brus expone su disconformidad con la Institución en el oficio 000 02 del 12 de enero del 2021 ante la Presidencia Ejecutiva del Instituto,

en la cual solicita que se efectúe una auditoría a la cantonal del acueducto y expresa particularmente en el apartado:

“[...]

C) Solicitar revisión en los recibos de agua de los abonados del Cantón de Coto Brus, por cobros excesivos, que se haga un promedio de gasto de agua del último año y si se comprueba que incurrieron en un abuso al cobrar por un incremento significativo se solicita la devolución de dinero a los afectados.

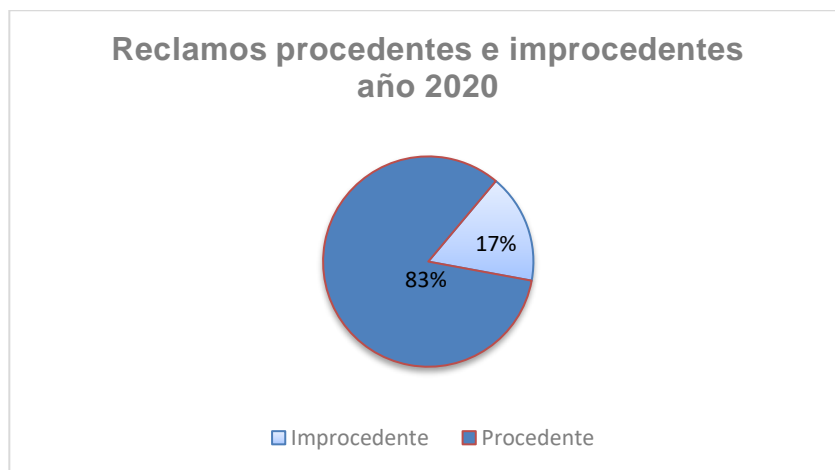
[...]”

Ante esta situación, para el análisis se extrajo del Sistema Comercial Integrado OPEN SCI los datos de todos los servicios (NIS) de la Cantonal de San Vito de Coto Brus relacionados con los consumos y los importes totales facturados en el año 2020, así como los promedios de los consumos de cada uno de esos NIS, que incluyen los consumos del año 2019, con ello se analizó una muestra de los servicios obteniéndose algunos casos con algún tipo de variación en el consumo, ya que para poder determinar un servicio con alto consumo se deben tomar en cuenta una serie de factores relacionados con el servicio. No es procedente quedarse solo con el resultado numérico de estos datos, habría que analizar factores individuales y particulares de cada caso como los posibles errores de lectura, cambios en los hábitos de consumos en ese servicio, consumos estacionales, cambios en el uso del servicio y otros.

Además, mediante el memorando AU-2021-00458 este órgano fiscalizador solicitó a la Cantonal de San Vito de Coto Brus, informar lo relacionado con los altos consumos presentados durante el año 2020. La jefatura de la Cantonal da respuesta con el GSP-RB-CB-2021-00331 de fecha 06 de julio de 2021, indicando que mediante plataforma de servicios atendió 1.792 casos por diversos motivos entre ellos: altos consumos y faltantes de agua, información que coincide con la verificación realizada en el Sistema Comercial Integrado OPEN SCI. Asimismo, indica que algunos reclamos fueron presentados a la Contraloría de Servicios y Defensoría de los Habitantes, los que finalmente fueron atendidos en tiempo oportuno por la oficina.

De los 1.792 casos reclamados en el año 2020 un 83%, fueron procedentes mientras que el 17% fue improcedente, lo que nos evidencia que, si existieron altos consumos en esta cantonal, debido a la afectación que se dio a la población por la discontinuidad del servicio de agua potable.

Figura Nro. 01



Fuente: Sistema Comercial Integrado (OPEN-SIC).

De conformidad con los artículos Nros. 75 y 77 del Reglamento Prestación de los Servicios de AyA, según acuerdo Junta Directiva AN-2019-461, comunicado el 28 de noviembre 2019¹, indican lo siguiente:

“Artículo 75.- De los ajustes a la facturación.

A solicitud de parte, AyA podrá aplicar hasta dos ajustes a las facturas leídas consecutivas, cada dieciocho meses, en aquellos servicios de uso domiciliar 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 77.- De las modificaciones a la facturación.

AyA podrá modificar o rectificar los consumos facturados, cuando existan causas justificadas, de acuerdo con las políticas y procedimientos que se establezcan. Cuando se presenten reclamos por altos consumos y existan dudas sobre el funcionamiento del medidor, se podrá verificar la precisión a través de una prueba volumétrica. Para estos casos el registro acumulado del medidor a comprobar debe superar los 1000 m3.

¹ Publicado en el Alcance Nro. 285 a La Gaceta Nro. 242 del jueves 19 de diciembre de 2019.

AUDITORÍA INTERNA

El pago de la tarifa de la prueba volumétrica deberá ser cancelada por el usuario, excepto que se compruebe el mal funcionamiento del medidor.”

De acuerdo con lo regulado en el Reglamento Técnico: Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes (AR-PSAyA-2015)”, dispone lo siguiente:

“Artículo 82.- Cobro del servicio con interposición de queja por alto consumo.

*Ante la interposición de una queja por alto consumo, el prestador deberá:
Hacer una visita de campo para identificar si existen causas asignables al operador o al abonado que afectan los registros de consumo.*

Si las causas son asignables al operador, modificar la factura afectada con base en el consumo promedio normal.

Si no se identifican causas asignables al operador o al abonado y el hidrómetro en uso supera los 1000 m³ acumulados de consumo, verificar la precisión de la medición del hidrómetro, mediante pruebas técnicas establecidas en la Norma Técnica de Hidrómetros, AR-HSA-2008. Si el resultado de las pruebas determina inexactitud de la medición, el costo será asumido por el prestador, caso contrario, lo asume el abonado.

Realizar el cobro del monto reclamado posterior a la emisión de la resolución final del proceso;

Realizar el cobro del monto del mes siguiente con base en el consumo real indicado por el hidrómetro;

Tratándose de quejas presentadas ante la Autoridad Reguladora sin haber sido interpuestas previamente ante el operador, posterior a la notificación de la ARESEP del inicio del trámite de la queja, el prestador aplicará el procedimiento antes indicado.

Los prestadores cuando detecten un alto consumo deberán notificarlo al abonado en un plazo máximo de 10 días naturales, en el medio señalado por el abonado. (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).”

Asimismo, se evidenció mediante el Sistema Comercial Integrado OPEN, que para el año 2020 se ejecutaron 217 arreglos de pagos a los usuarios, solicitados por los usuarios en la Cantonal de San Vito de Coto Brus.

De acuerdo con el Reglamento de Prestación de Servicios de AyA, en su artículo 95 cita lo siguiente:

“Artículo 95.- De los requisitos para los arreglos de pago. AyA podrá realizar arreglos de pago a petición del interesado, en todos aquellos servicios que presenten deudas por los servicios prestados, siempre que se cumplan con los siguientes requisitos:

- a. Que el interesado se presente ante cualquier plataforma de servicio.*
- b. Presentación de la cédula de identidad, de residencia o pasaporte vigente, para su debida verificación. AyA verificará a través de las plataformas virtuales oficiales*

AUDITORÍA INTERNA

y disponibles, las siguientes condiciones: Certificaciones registrales o administrativas de personerías jurídicas vigentes, o apoderados con facultades de representantes judiciales y extrajudiciales o facultados al efecto, albaceas, tutores, curadores.

c) Suscripción del formulario proporcionado por AyA y firma del arreglo de pago.

d) Cancelación de prima del arreglo de pago.

En los casos en que la deuda se encuentre con demanda de cobro judicial, previo a la formalización del arreglo de pago y en coordinación con el área respectiva, se deberán cancelar los conceptos por intereses legales consignados en el título ejecutivo y las costas personales y procesales que se hayan generado en el proceso judicial.”

De la información extraída al 25 de octubre de 2021, se pudo verificar que, en la cantonal de San Vito de Coto Brus, se han aplicado ajustes a las facturaciones con consumos fuera de parámetros normales a los servicios (transitorio AN-2021-154), para un total de 20 ajustes en el año 2020 y 516 correspondientes al año 2021.

Cabe mencionar lo establecido en el acuerdo de Junta Directiva Nro. 2021-154: Creación de un transitorio en el Reglamento de Prestación de Servicios a los Clientes de AyA².

“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

² Publicado Diario Oficial La Gaceta Nro. 81, miércoles 28 de abril, 2021

AUDITORÍA INTERNA

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-73-01-11, Aplicar Ajuste a la Facturación o Instrucción de trabajo COM-73-01-12, 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 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.”

Como efecto de estos hechos se da el incremento de presentación de reclamos a la Cantonal, la solicitud de confección de arreglos de pago y la aplicación del transitorio para ajustar la facturación con consumos fuera de parámetros normales de cada servicio (Transitorio AN-2021-154).

2.3 Registro improcedente de “Cargo fijo de agua” a los usuarios de la Cantonal de San Vito de Coto Brus en los meses de noviembre, diciembre 2020 y enero 2021.

Con el AU-2021-00473 del 07 de julio de 2021, se solicitó a la Dirección Comercial Integrado las operativas definidas para la disminución de la facturación de los meses de noviembre, diciembre 2020 y enero 2021, según el Reglamento Técnico denominado: “Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes, AR-PSAYA-2015”, en específico a la aplicación del artículo 95. Asimismo, se debía anexar los procedimientos ejecutados en el Sistema Comercial Integrado Open específicamente la cantidad de servicios a los cuales se les aplicó la operativa,

para lo cual debía indicarse si se ejecutó mediante la utilización de un cargo vario o cualquier otra función propia del sistema que permitía la disminución.

Con el oficio GG-SCI-2021-00473 del 07 de julio de 2021, se anexó el SG-GSP-SC-00027 del **16 de febrero de 2021**, en el cual se solicitó la rebaja del cargo fijo en atención del artículo 95 del Reglamento Técnico de la ARESEP Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado, Hidrantes -AR-PSYA-2015 a todos los servicios facturados de la Cantonal de Coto Brus en los periodos de **noviembre y diciembre del 2020 y el periodo de enero 2021**, debido a la discontinuidad del servicio de agua potable causados por el huracán ETA.

Del análisis efectuado al documento **“NIS APLICAR ARTICULO 95-SG-GSP-SC-2021-00027”**, que contiene el listado de los servicios de la cantonal de San Vito de Coto Brus a los cuales no se aplicó el cargo vario **“Retiro cargo fijo agua (CV 605)”** durante los meses de noviembre, diciembre 2020 y enero 2021, se tomó una muestra de 40 servicios a los cuales se les aplicó una prueba de cumplimiento para determinar los motivos por los que la nota de crédito no fue registrada. Ver anexo Nro.02

Como resultado se evidencia que en algunos casos la causa radicó en que, durante esos meses no se emitió facturación. Al no existir un recibo por estos periodos, los funcionarios encargados procedieron con la inclusión del **“cargo fijo de agua”** para cada uno de los meses según corresponda en cada servicio. No obstante, parte de los meses en los cuales se incluyó dicho cargo vario, corresponden a aquellos que, según solicitud formal emitida por parte de la cantonal de San Vito de Coto Brus, se debía eliminar este cobro por los desabastecimientos de agua ocurridos en los meses de noviembre, diciembre 2020 y enero 2021.

Por ejemplo, de la verificación efectuada a los NIS 5176540, 5176715, 5444603, se evidenció un posible desconocimiento y/o falta de cuidado por parte de algunos funcionarios en relación con las condiciones establecidas para la generación del cargo vario **“Retiro de cargo fijo agua”** o en su defecto, en caso de no haberse generado la nota de crédito por la falta de emisión del recibo, no proceder con la inclusión de la nota de débito **“Cargo fijo de agua”**, en los meses de noviembre, diciembre 2020 y enero 2021.

Asimismo, la acción detectada eventualmente podría generar un cobro improcedente de **“cargo fijo de agua”** a los usuarios de la Cantonal de San Vito de Coto Brus durante los meses de noviembre, diciembre 2020 y enero 2021.

El Reglamento Técnico: “Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes AR-PSAyA-2015 en su artículo 95 establece:

“Artículo 95.-Ajuste del monto de la facturación de los servicios en caso de discontinuidad.

AUDITORÍA INTERNA

Los abonados del servicio de acueducto que reciban un servicio discontinuo cuya causa no sea caso fortuito, fuerza mayor o suspensiones programadas por mantenimiento, realización de mejoras o nuevas inversiones o daño causado por terceros; sino atribuible al prestador, durante el periodo de incumplimiento no se les cobrará el cargo fijo. En el caso de que no exista cargo fijo, se aplicará una disminución del 50% del monto de la factura.

El ajuste del monto será aplicable cuando la discontinuidad implique:

- a. Prestación del servicio menor a 16 horas naturales diarias durante al menos 20 días naturales al mes y*
- b. Suspensión del servicio durante 24 horas naturales por más de tres días naturales consecutivos o más de 7 días naturales no consecutivos, ambos en el mismo mes.*

La provisión de agua mediante sistemas alternativos de abastecimiento no eximirá al prestador de aplicar la excepción al pago del cargo fijo o la disminución del 50% del monto de la factura.

Las consideraciones de caso fortuito y fuerza mayor deben ser determinadas mediante evaluación del área técnica del prestador o demostradas por el abonado a la Autoridad Reguladora.

(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)."

Por su parte, la Cantonal de Coto Brus mediante el memorando GSP-RB-CB-2020-00469 del 01 de diciembre de 2020 solicita:

"(...) es necesario aplicar nota de crédito para retirar el cargo fijo mensual a los periodos Noviembre y diciembre 2020 y enero 2021 a cada uno de los servicios facturados, se adjunta archivo en Excel con el nombre NIS APLICAR ARTICULO 95 donde se identifican los servicios con su número de NIS, localización, montos de las facturas de noviembre y diciembre 2020 y enero 2021 y su estado."

Asimismo, con el memorando SG-GSP-SC-2021-00027 del 16 de febrero de 2021, la UEN Servicio al Cliente Periféricos realizó la siguiente solicitud:

"Se solicita la rebaja del cargo fijo en atención del artículo 95 del reglamento técnico de la Aresep prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, hidrantes -AR-PSYA-2015 a todos los servicios facturados de la Cantonal de Coto Brus en los periodos de noviembre y diciembre del 2020 y el periodo de enero 2021, debido a la discontinuidad del servicio de agua potable causados por el huracán ETA en este acueducto, en los distritos de San Vito, Sabalito, Agua Buena y Limoncito."

De la prueba y resultados obtenidos de la verificación, se presume falta de cuidado o de conocimiento por parte de algunos funcionarios de las condiciones establecidas para la generación del cargo vario "**Retiro de cargo fijo agua**" o en su defecto, en

caso de no haberse generado por la no emisión del recibo, no proceder con la inclusión de la nota de débito “**cargo fijo de agua**”, en los meses de noviembre, diciembre 2020 y enero 2021.

De la acción detectada eventualmente puede generar un cobro improcedente de “cargo fijo de agua” a los usuarios de la Cantonal de Coto Brus y por ende, generar quejas de los usuarios.

2.4 Falta de comunicación oportuna de la Cantonal de San Vito de Coto Brus a la Comunidad, con respecto a la discontinuidad del servicio ante la emergencia ocasionada por el Huracán ETA en noviembre 2020.

Mediante el AU-2021-00458 del 25 de junio del 2021, se le solicitó al jefe Cantonal, que indicara cuales fueron los canales de comunicación que se utilizaron para tener informada a la comunidad, de la afectación que estaba sufriendo el acueducto. Se recibe el GSP-RB-CB-2021-00331, del 06 de julio del 2021, en el cual adjunta volante impreso, fotografías del personal entregando los volantes en las casas de habitación de los usuarios, comprobante de pago en el cual se detalla cuñas televisivas en San Vito TV, Línea 800 del AyA y redes sociales.

Llama la atención a este órgano fiscalizador que la información suministrada por el jefe cantonal corresponde a los avisos informativos de la suspensión del servicio por la mejora programada del **31 de agosto al 02 de setiembre del 2020**, sin embargo, para la afectación con la situación provocada por el huracán ETA en el mes de noviembre 2020, no se evidencia ninguna comunicación clara, oportuna y efectiva respecto a la solución para proveer del servicio de agua, mediante el uso de los camiones cisternas.



AyA Informa

Atención vecinos de San Vito, Sabalito y Agua Buena de Coto Brus

Hemos venido realizando la reubicación de la tubería que traslada el agua desde Las Tablas a todo el acueducto de Coto Brus, con el fin de minimizar los riesgos por deslizamiento y así poder mejorar la continuidad del servicio de abastecimiento de agua potable en el cantón.

Para poder poner el funcionamiento esta nueva tubería necesitamos realizar 2 interconexiones de alta complejidad en los sectores de El Progreso y La Lucha para que así el agua fluya por el sistema.

Por lo antes expuesto nos vemos en la obligación de suspender el servicio de abastecimiento de agua potable desde el **lunes 31 de agosto a las 5:00 a.m. hasta el miércoles 2 de setiembre a la 12:00 m.d.**

Mantendremos 8 camiones cisternas que se encargarán de la distribución de agua potable en todos los sectores afectados de manera constante.

Estamos para servirle y atender sus consultas por los siguientes medios:

- Oficina AyA Coto Brus, tel: 2543-6498
- Línea 800-REPORTE (800-7376783)
- WhatsApp: 8376-5103

 INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Cabe considera lo regula en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos Nro. 7593 en su artículo 5:

“Artículo 5.- Funciones

En los servicios públicos definidos en este artículo, la Autoridad Reguladora fijará precios y tarifas; además, velará por el cumplimiento de las normas de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima, según el artículo 25 de esta ley. Los servicios públicos antes mencionados son:

c) Suministro del servicio de acueducto y alcantarillado, incluso el agua potable, la recolección, el tratamiento y la evacuación de las aguas negras, las aguas residuales y pluviales, así como la instalación, la operación y el mantenimiento del servicio de hidrantes.”

(Así reformado el inciso anterior por el artículo 5° de la Ley N° 8641 del 11 de junio del 2008)

Por otra parte, en el Reglamento Técnico de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos: “Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes (AR-PSAyA-2015)”

“Artículo 118.- Derechos de los abonados, Los principales derechos de los abonados son los siguientes:

[...]

g. Recibir comunicación oportuna sobre suspensiones de servicio y en caso necesario, sobre abastecimiento alterno de agua potable.”

Asimismo, en el Reglamento para la prestación de los servicios AyA, aprobado en sesión ordinaria 2019-72, del 26 de noviembre del 2019, según AN- 2019-461 comunicado el 28 de noviembre 2019 en su artículo 83 que a la letra dice:

“Artículo 83: De los derechos de los usuarios.

Los principales derechos de los usuarios son los siguientes:

[...]

e) Recibir comunicación oportuna, sobre suspensiones de servicio y en caso necesario, sobre abastecimiento alterno de agua potable.

[...]”

Lo anterior, evidencia la falta de un protocolo de comunicación para informarle a la ciudadanía el plan de acción a ejecutar con el propósito de minimizar la afectación por la discontinuidad del servicio de agua potable, en eventos de desastre naturales, dado el conocimiento de la vulnerabilidad que presenta el acueducto.

El no contar con información oportuna de lo ocurrido y las acciones correctivas que

está realizando el AyA para restablecer la continuidad del servicio público, provoca el aumento de quejas. Se evidenció un descontento por parte de la ciudadanía al no conocer la dimensión de la problemática que estaba presentado el acueducto en relación con el suministro de agua y no darse cuenta de los horarios ni las rutas de distribución de agua potable, mediante vehículos cisterna.

3. CONCLUSIONES

La Auditoría se efectúa a la facturación emitida en la Cantonal de San Vito de Coto Brus, durante los meses de noviembre, diciembre 2020 y enero 2021, concluyéndose lo siguiente:

3.1. De haberse contado con un procedimiento formal para la aplicación de la operativa en el "**Retiro cargo fijo de agua (VA 605)**", por discontinuidad del servicio, de acuerdo con el artículo 95 del Reglamento Técnico Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado, Hidrantes – AR-PSAYA-2015 de ARESEP, el plazo de ejecución de la nota de crédito se hubiera aplicado en tiempo oportuno.

3.2. Del análisis generado a los altos consumos presentados en el año 2020, en la Cantonal de San Vito de Coto Brus se concluye que: Del total de reclamos presentados el 83% fueron resueltos a favor de los usuarios, considerados procedentes ante un 17% que resultaron improcedentes, para ello se aplicó el promedio de los últimos doce meses en cada caso, de acuerdo con el Reglamento de Prestación de Servicios de AyA vigente en ese momento. Asimismo, se verificó que se han ejecutado arreglos de pago a los usuarios de acuerdo con la normativa establecida, igualmente se evidenció que se están aplicando los ajustes a las facturaciones con consumos fuera de parámetros normales de cada servicio (Transitorio AN-2021-154).

3.3. Del análisis efectuado respecto a la aplicación del artículo 95 del Reglamento Técnico de ARESEP, se concluye que en determinados servicios de la cantonal de San Vito de Coto Brus se está generando la nota de débito "**Cargo fijo de agua**" durante los meses de noviembre, diciembre 2020 y enero 2021, meses en los cuales según instrucciones giradas este cobro no debe aplicarse por las situaciones expuestas anteriormente.

3.4. No se evidencia que la oficina Cantonal de San Vito de Coto Brus informara debidamente a la comunidad la situación real del acueducto ante las afectaciones del huracán ETA, ni de las rutas ni horarios para la distribución de líquido mediante el uso de los vehículos cisterna. Asimismo, a pesar de que la institución cuenta con la Dirección de Comunicación, no se pudo evidenciar que la Cantonal coordinara con la citada dirección un protocolo de comunicación para tener informada a la comunidad de lo que estaba sucediendo en relación con la afectación del servicio de agua potable.

3.5. Con el presente informe la Auditoría Interna agrega valor al dar recomendaciones para mejorar los subprocesos y el sistema de control interno.

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 cumplir con la remisión de la certificación de cierre o de avance, según lo que fuera solicitado con el oficio AU-2021-00083 del 15 de febrero del 2021.

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

4.1. Formalizar un procedimiento o protocolo, relacionado con la aplicación del artículo 95 del Reglamento Técnico Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado, Hidrantes – AR-PSAYA-2015, para ejecutar el “**Retiro cargo fijo de agua (VA 605)**”, a una determinada cantidad de servicios, (es decir agrupados por sistemas, sectores o manzanas en casos considerados como necesarios, con la idea de ordenar los pasos a seguir y los requisitos a cumplir para lograr aplicar una operativa en forma oportuna. Remitir a la Auditoría Interna el procedimiento aprobado, publicado y la lista de la capacitación que se realice al personal respectivo.

Asimismo, formalizar un procedimiento o protocolo, relacionado con la aplicación del artículo 97 “Ajuste del monto de la facturación de los servicios por incumplimiento de la calidad del agua”, del Reglamento Técnico Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado, Hidrantes – AR-PSAYA-2015. (Hallazgo Nro.2.1)

4.2. Elaborar un Protocolo de Comunicación, en situaciones de Emergencia para brindar Información que oriente a las comunidades afectadas de las acciones y esfuerzos que realiza la Institución para reestablecer la continuidad del servicio de agua potable. Remitir a la Auditoría Interna el protocolo aprobado, publicado y la lista de la capacitación que se realice al personal respectivo. (Hallazgo Nro.2.4)

Al Lic. Mario Villarevia Rivera, Jefatura de la Cantonal de San Vito de Coto Brus, o quien ocupe su cargo:

4.3. Coordinar con la Dirección de Comunicación Institucional la elaboración de un boletín en el cual se le informe a la comunidad de San Vito de Coto Brus lo actuado por parte de la cantonal en la atención a los cobros excesivos manifestados por la

AUDITORÍA INTERNA

Comisión Ciudadana Cantonal, presentados durante el año 2020. Remitir a la Auditoría Interna el boletín y la estrategia aplicada. (Hallazgo Nro.2.2)

4.4. Valorar la revisión de las notas de débito “**Cargo fijo de agua**” incluidas manualmente por la no emisión de recibos en los periodos comprendidos entre noviembre 2020 y enero 2021. Esto con la finalidad de determinar si dichos cobros son procedentes o improcedentes. Remitir a la Auditoría Interna informe con el detalle de lo actuado. (Hallazgo Nro. 2.3)

Al Lic. Ronald Umaña Romero, Jefatura Comercial de la Región Brunca, o quien ocupe su cargo:

4.5. Realizar capacitación a los encargados de análisis de facturación y plataforma de servicios de la cantonal de San Vito de Coto Brus para reforzar lo instruido mediante memorando SG-GSP-SC-2021-00027 del 16-02-2021, para lo cual puede realizar las coordinaciones correspondientes con la Dirección Gestión de Capital Humano y la Dirección Sistema Comercial Integrado. Remitir a la Auditoría Interna copia de los temarios y la lista de asistencia a la capacitación efectuada. (Hallazgo Nro.2.)

Lic. Oscar Gerardo Guzmán Aguilar, M.A.T.I.
Encargado
Auditoría Comercial Metropolitana

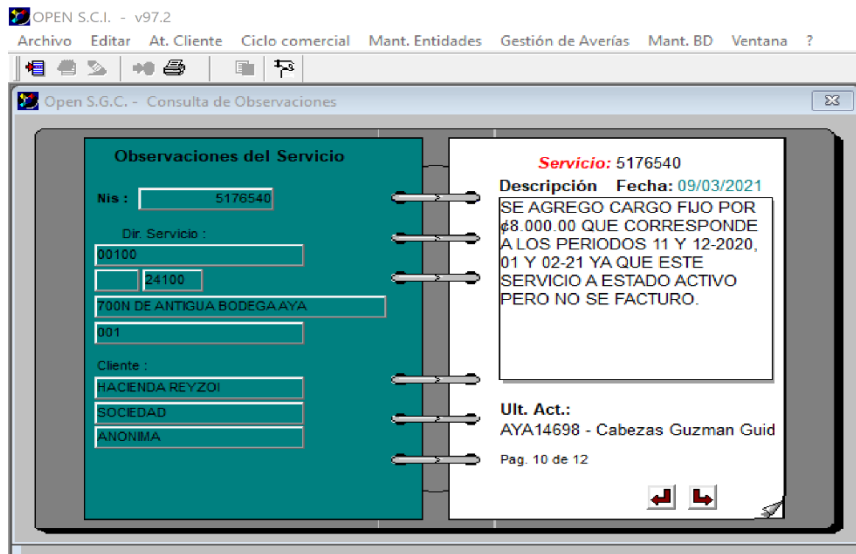
Bach. Nicole Chacón Alvarado
Asistente
Auditoría Comercial Metropolitana

MBA. Rocío Torres Hernández
Directora
Auditoría Comercial Metropolitana

MCp. Karen Espinoza Vindas
Auditora Interna

ANEXO Nro. 02

NIS 5176540



Observaciones del Servicio

Nis : 5176540

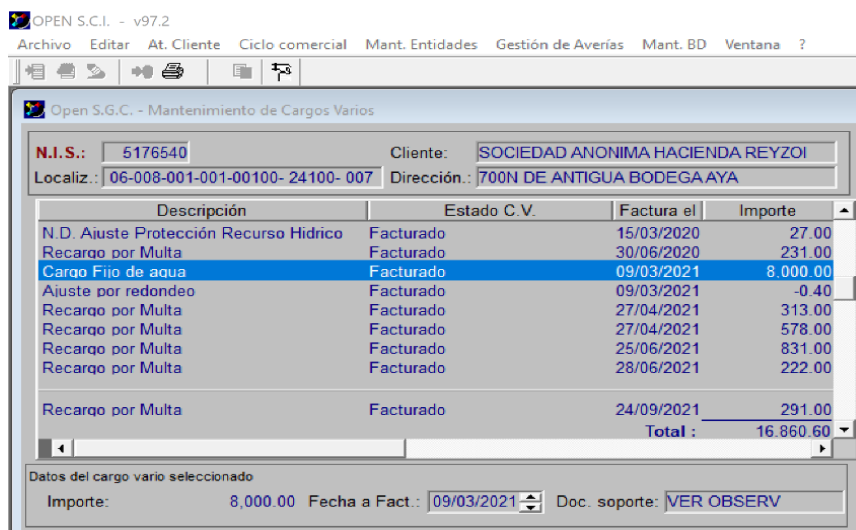
Dir. Servicio : 00100, 24100, 700N DE ANTIGUA BODEGA AYA, 001

Cliente : HACIENDA REYZOI, SOCIEDAD ANONIMA

Servicio: 5176540
Descripción Fecha: 09/03/2021
 SE AGREGO CARGO FIJO POR ₡8.000.00 QUE CORRESPONDE A LOS PERIODOS 11 Y 12-2020, 01 Y 02-21 YA QUE ESTE SERVICIO A ESTADO ACTIVO PERO NO SE FACTURO.

Ult. Act.: AYA14698 - Cabezas Guzman Guid
 Pag. 10 de 12

Fuente: Sistema Open SCI



Open S.G.C. - Mantenimiento de Cargos Varios

N.I.S.: 5176540 Cliente: SOCIEDAD ANONIMA HACIENDA REYZOI
 Localiz.: 06-008-001-001-00100- 24100- 007 Dirección.: 700N DE ANTIGUA BODEGA AYA

Descripción	Estado C.V.	Factura el	Importe
N.D. Ajuste Protección Recurso Hidrico	Facturado	15/03/2020	27.00
Recargo por Multa	Facturado	30/06/2020	231.00
Cargo Fijo de agua	Facturado	09/03/2021	8.000.00
Ajuste por redondeo	Facturado	09/03/2021	-0.40
Recargo por Multa	Facturado	27/04/2021	313.00
Recargo por Multa	Facturado	27/04/2021	578.00
Recargo por Multa	Facturado	25/06/2021	831.00
Recargo por Multa	Facturado	28/06/2021	222.00
Recargo por Multa	Facturado	24/09/2021	291.00
Total :			16.860.60

Datos del cargo vario seleccionado
 Importe: 8,000.00 Fecha a Fact.: 09/03/2021 Doc. soporte: VER OBSERV

Fuente: Sistema Open SCI

OPEN S.C.I. - v97.2

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

Open S.G.C. - Mantenimiento de Cargos Varios

N.I.S.: 5176540 Cliente: SOCIEDAD ANONIMA HACIENDA REYZOI
 Localiz.: 06-008-001-001-00100- 24100- 007 Dirección.: 700N DE ANTIGUA BODEGAAYA

Factura el	Importe	IVA Neto	Monto Total	Incluido en	Amortización	Doc. So
15/03/2020	27.00	0.00	27.00	//	0.00	0.5176540.1.(
30/06/2020	231.00	0.00	231.00	//	0.00	05176540012)
09/03/2021	8.000.00	1.040.00	9.040.00	//	0.00	VER OBSERV
09/03/2021	-0.40	0.00	-0.40	//	0.00	05176540012)
27/04/2021	313.00	0.00	313.00	//	0.00	05176540012)
27/04/2021	578.00	0.00	578.00	//	0.00	05176540012)
25/06/2021	831.00	0.00	831.00	//	0.00	05176540012)
28/06/2021	222.00	0.00	222.00	//	0.00	05176540012)
24/09/2021	291.00	0.00	291.00	//	0.00	05176540012)
Total :	16.860.60	1.040.00	17.900.60			

Datos del cargo vario seleccionado

Importe: 8,000.00 Fecha a Fact.: 09/03/2021 Doc. soporte: VER OBSERV

Fuente: Sistema Open SCI

Caso Nro. 2

NIS 5176715

OPEN S.C.I. - v97.2

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

Open S.G.C. - Consulta de Observaciones

Observaciones del Servicio	Detalle
Nis : 5176715	Servicio: 5176715
Dir. Servicio : 01000	Descripción Fecha: 11/06/2021
10100	SE GENERO CARGO FIJO DE AGUA POR ESTAR SUSPENDIDO LOS PERIODOS DEL 28/10/2020 AL 03/06/2021 POR UN MONTO DE 14.000 COLONES EXACTOS
EDIFICIO D'AMBROSIO	
001	
Cliente : ANGELO	Ult. Act.:
D'AMBROSIO	AYA460 - Johnny Rios Lemiatre
NOTARISTEFANO	Pag. 17 de 17

Fuente: Sistema Open SCI

OPEN S.C.I. - v97.2

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

Open S.G.C. - Mantenimiento de Cargos Varios

N.I.S.: 5176715 Cliente: D'AMBROSIO NOTARISTEFANO ANGELO
 Localiz.: 06-008-001-001-01000- 10100- 003 Dirección.: EDIFICIO D'AMBROSIO

Descripción	Estado C.V.	Factura el	Importe
N.C. por importe total negativo	Facturado	08/09/2020	-752.00
Recargo por Multa	Facturado	01/06/2021	1.643.00
Recargo por Multa	Facturado	01/06/2021	241.00
Cargo Fijo de agua	Facturado	11/06/2021	14.000.00
N.D. Ajuste por redondeo	Facturado	07/07/2021	0.10
Tarifa de reconexión cañería	Facturado	23/07/2021	2.636.00
Tarifa desconexión servicio medido	Facturado	23/07/2021	2.636.00
N.D. Ajuste por redondeo	Facturado	06/08/2021	0.18
Ajuste por redondeo	Facturado	08/09/2021	-0.17
Recargo por Multa	Facturado	30/09/2021	1.307.00

Datos del cargo vario seleccionado

Importe: 14,000.00 Fecha a Fact.: 11/06/2021 Doc. soporte: VER OBSERVACION

Fuente: Sistema Open SCI

OPEN S.C.I. - v97.2

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

Open S.G.C. - Mantenimiento de Cargos Varios

N.I.S.: 5176715 Cliente: D'AMBROSIO NOTARISTEFANO ANGELO
 Localiz.: 06-008-001-001-01000- 10100- 003 Dirección.: EDIFICIO D'AMBROSIO

Factura el	Importe	IVA Neto	Monto Total	Incluido en	Amortización	Doc. Sop
08/09/2020	-752.00	0.00	-752.00	//	0.00	
01/06/2021	1.643.00	0.00	1.643.00	//	0.00	051767150120
01/06/2021	241.00	0.00	241.00	//	0.00	051767150120
11/06/2021	14.000.00	1.820.00	15.820.00	//	0.00	VER OBSERVACION
07/07/2021	0.10	0.00	0.10	//	0.00	051767150120
23/07/2021	2.636.00	342.68	2.978.68	//	0.00	
23/07/2021	2.636.00	342.68	2.978.68	//	0.00	
06/08/2021	0.18	0.00	0.18	//	0.00	051767150120
08/09/2021	-0.17	0.00	-0.17	//	0.00	051767150120
30/09/2021	1.307.00	0.00	1.307.00	//	0.00	051767150120

Datos del cargo vario seleccionado

Importe: 14,000.00 Fecha a Fact.: 11/06/2021 Doc. soporte: VER OBSERVACION

Fuente: Sistema Open SCI

AUDITORÍA INTERNA

NIS 5444603

OPEN S.C.I. - v97.2 - [Open S.G.C. - Mantenimiento de Cargos Varios]

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

N.I.S.: 5444603 Cliente: SOCIEDAD ANONIMA HACIENDA REYZOI
 Localiz.: 06-008-001-001-00100- 24100- 003 Dirección.: 700N DE ANTIGUA BODEGA AYA

Descripción	Estado C.V.	Factura el	Importe
Recargo por Multa	Facturado	29/09/2015	42.00
Recargo por Multa	Facturado	30/01/2020	54.00
Recargo por Multa	Facturado	24/02/2020	120.00
Recargo por Multa	Facturado	14/07/2020	124.00
Recargo por Multa	Facturado	26/10/2020	154.00
Cargo Fijo de agua	Facturado	04/02/2021	6.000.00
Ajuste por redondeo	Facturado	10/02/2021	-0.01
N.D. Ajuste por redondeo	Facturado	12/02/2021	0.32
Tarifa de reconexión cañería	Facturado	02/03/2021	2.636.00
Tarifa desconexión servicio medido	Facturado	02/03/2021	2.636.00

Datos del cargo vario seleccionado
 Importe: 6.000.00 Fecha a Fact.: 04/02/2021 Doc. soporte: VER OBSERV

Fuente: Sistema Open SCI

OPEN S.C.I. - v97.2 - [Open S.G.C. - Mantenimiento de Cargos Varios]

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

N.I.S.: 5444603 Cliente: SOCIEDAD ANONIMA HACIENDA REYZOI
 Localiz.: 06-008-001-001-00100- 24100- 003 Dirección.: 700N DE ANTIGUA BODEGA AYA

Factura el	Importe	IVA Neto	Monto Total	Incluido en	Amortización	Doc. So
29/09/2015	42.00	0.00	42.00	//	0.00	054446030120
30/01/2020	54.00	0.00	54.00	//	0.00	054446030120
24/02/2020	120.00	0.00	120.00	//	0.00	054446030120
14/07/2020	124.00	0.00	124.00	//	0.00	054446030120
26/10/2020	154.00	0.00	154.00	//	0.00	054446030120
04/02/2021	6.000.00	780.00	6.780.00	//	0.00	VER OBSERV
10/02/2021	-0.01	0.00	-0.01	//	0.00	054446030120
12/02/2021	0.32	0.00	0.32	//	0.00	054446030120
02/03/2021	2.636.00	342.68	2.978.68	//	0.00	
02/03/2021	2.636.00	342.68	2.978.68	//	0.00	

Datos del cargo vario seleccionado
 Importe: 6.000.00 Fecha a Fact.: 04/02/2021 Doc. soporte: VER OBSERV

Fuente: Sistema Open SCI

ANEXO NRO. 3

OBSERVACIONES REALIZADAS POR LA ADMINISTRACIÓN ACTIVA AL INFORME

Párrafo	Recomendaciones			
RESUMEN (Página 26)	<p>4.1. Elaborar un procedimiento formalizado o protocolo, relacionado con la aplicación del artículo 95 del Reglamento Técnico Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado, Hidrantes – AR-PSAYA-2015, para ejecutar el “Retiro cargo fijo de agua (VA 605)”, a una determinada cantidad de servicios, (es decir agrupados por sistemas, sectores o manzanas en casos considerados como necesarios, con la idea de ordenar los pasos a seguir y los requisitos a cumplir para lograr aplicar una operativa en forma oportuna. Remitir a la Auditoría Interna el procedimiento aprobado, publicado y la lista de la capacitación que se realice al personal respectivo. (Hallazgo Nro.2.1)</p> <p>Observación de la Administración:</p> <p>Con memorando GSP-RB-SC-2021-00131 del 08 de diciembre de 2021, el Lic. Ronald Umaña Romero de Servicio al Cliente Región Brunca y el Lic. Mario Villarevia Rivera de la Cantonal de Coto Brus, remiten la siguiente observación:</p> <p><i>“Con respecto a la recomendación 4.1 es importante que se elabore de una vez el procedimiento del artículo 97 del Reglamento Técnico Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado, Hidrantes – AR-PSAYA-2015, ya que no existe un procedimiento oficial.”</i></p>			
¿Se acoge?	<table border="1"> <tr> <td>Sí (X)</td> <td>No ()</td> <td>Parcial ()</td> </tr> </table>	Sí (X)	No ()	Parcial ()
Sí (X)	No ()	Parcial ()		
Argumentos AI	Se acoge y se adiciona el artículo 97 del Reglamento Técnico Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado, Hidrantes – AR-PSAYA-2015, para la elaboración del procedimiento formalizado o protocolo.			

Párrafo	Recomendaciones
RESUMEN (Página 27)	<p>4.3. Coordinar con la Dirección de Comunicación Institucional la elaboración de un boletín en el cual se le informe a la comunidad de San Vito de Coto Brus lo actuado por parte de la cantonal en la atención a los cobros excesivos manifestados por la Comisión Ciudadana Cantonal, presentados durante el año 2020. Remitir a la Auditoría Interna el boletín y la estrategia aplicada. (Hallazgo Nro.2.2)</p> <p>Observación de la Administración:</p> <p>Con memorando GSP-RB-SC-2021-00131 del 08 de diciembre de 2021, el Lic. Ronald Umaña Romero de Servicio al Cliente Región Brunca y el Lic. Mario Villarevia Rivera de la Cantonal de Coto Brus, remiten la siguiente observación:</p>

Párrafo	Recomendaciones			
	<p>“Recomendación 4.3 Se procederá a coordinar con el departamento de Comunicación Institucional la divulgación por medio de boletines informativos, sobre el procedimiento establecido según la recomendación 4.2 en situaciones de Emergencia para brindar Información que oriente a las comunidades afectadas sobre las acciones y esfuerzos que realiza la Institución para reestablecer la continuidad del servicio de agua potable.</p> <p>Remitir a la Auditoría Interna el protocolo aprobado, publicado y la lista de la capacitación que se realice al personal respectivo.”</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	<p>Cuando se indica que la jefatura de la Cantonal de San Vito de Coto Brus procederá a coordinar con la Dirección de Comunicación Institucional la divulgación por medio de boletines informativos, se da un enfoque en las situaciones de emergencia y no en los eventuales cobros excesivos manifestados por la Comisión Ciudadana Cantonal, presentados durante el año 2020.</p>			

Párrafo	Recomendaciones			
RESUMEN (Página 27)	<p>4.4. Valorar la revisión de las notas de débito “Cargo fijo de agua” incluidas manualmente por la no emisión de recibos en los periodos comprendidos entre noviembre 2020 y enero 2021. Esto con la finalidad de determinar si dichos cobros son procedentes o improcedentes. Remitir a la Auditoría Interna informe con el detalle de lo actuado. (Hallazgo Nro. 2.3)</p> <p>Con memorando GSP-RB-SC-2021-00131 del 08 de diciembre de 2021, el Lic. Ronald Umaña Romero de Servicio al Cliente Región Brunca y el Lic. Mario Villarevia Rivera de la Cantonal de Coto Brus, remiten la siguiente observación:</p> <p>“Recomendación 4.4 se está haciendo una revisión de las notas de debido “Cargo fijo de Agua”, con base a un reporte de OPEN de todas las notas ingresadas manualmente, correspondientes a los periodos noviembre 2020 a diciembre 2021. Con lo anterior se determinará si existieron errores en el cálculo en el ingreso de dichos cargos.”</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	<p>En relación con la observación aportada se sobreentiende que la misma corresponde a las acciones que se están efectuando por parte de la cantonal para cumplir con lo recomendado; por lo que, no procede ninguna modificación a la citada recomendación.</p>			

Párrafo	Recomendaciones		
<p>RESUMEN (Página 27)</p>	<p>4.5. Realizar capacitación a los encargados de análisis de facturación y plataforma de servicios de la cantonal de San Vito de Coto Brus para reforzar lo instruido mediante memorando SG-GSP-SC-2021-00027 del 16-02-2021. Remitir a la Auditoría Interna copia de los temarios y la lista de asistencia a la capacitación efectuada. (Hallazgo Nro.2.3)</p> <p>Con memorando GSP-RB-SC-2021-00131 del 08 de diciembre de 2021, el Lic. Ronald Umaña Romero de Servicio al Cliente Región Brunca y el Lic. Mario Villarevia Rivera de la Cantonal de Coto Brus, remiten la siguiente observación:</p> <p><i>“Con respecto a la Recomendación 4.5, Realizar capacitación a los encargados de análisis de facturación y plataforma de servicios de la cantonal de San Vito de Coto Brus, para poder impartir esta capacitación debe de estar creado el procedimiento que se está solicitando en la recomendación 4.1.</i></p> <p><i>Es importante mencionar que en la Región Brunca no existe personal con la preparación especial que se dedique brindar capacitaciones a los colaboradores, sería una vez que esté construido el procedimiento oficial es preparar una inducción al personal para la aplicación de este y relacionarlo con el reglamento tanto del AyA como el de la Aresep, como se ha realizado en otras oportunidades.”</i></p>		
<p>¿Se acoge?</p>	<p>Sí ()</p>	<p>No ()</p>	<p>Parcial (X)</p>
<p>Argumentos AI</p>	<p>De acuerdo con la observación aportada se evidencia que la misma corresponde a las acciones que se están efectuando por parte de la cantonal, para cumplir con lo recomendado. La Cantonal puede realizar las coordinaciones con la Sede Central que considere necesarias.</p>		