

RESUMEN EJECUTIVO

Entidad: Empresa Pública Departamental Servicios Eléctricos de Tarija (SETAR).

Referencia: Auditoría Operacional sobre la eficacia del proceso de prestación del servicio de suministro de energía eléctrica de los Sistemas de Tarija, Yacuiba y Villamontes, gestión 2022

Informe N°: P5/OP44/O23 O1

Objetivos: Emitir pronunciamiento sobre la eficacia del proceso de prestación del servicio de suministro de energía eléctrica, a cargo de la Gerencia Comercial de SETAR, de los sistemas de Tarija, Yacuiba y Villamontes, Gestión 2022, respecto a:

- a) Conexiones a usuarios nuevos de acuerdo a procedimientos definidos por la empresa.
- b) Reclamaciones de consumidores atendidos según procedimientos establecidos en la empresa.

Objeto: El objeto de la auditoría lo constituyó las operaciones y actividades que se realizan en el proceso de suministro de energía eléctrica a cargo de la Gerencia Comercial, específicamente en los servicios de solicitudes de servicios nuevos y atención de reclamos de clientes de los sistemas de Tarija, Yacuiba y Villamontes, previstos obtener conforme el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021 – 2025 de SETAR: «2. Alcanzar en 100% el servicio de cobertura de energía eléctrica en el Área Urbana del Dpto. Tarija al 2025»; y, los siguientes objetivos de gestión del Plan Operativo Anual (POA) 2022:

Sistema Tarija:

6. Satisfacer las demandas de los usuarios.
7. Proporcionar servicio a todo consumidor que lo solicita dentro de la zona de concesión.
8. Garantizar la calidad y seguridad del servicio, conforme normativa vigente.

Sistema Yacuiba:

3. Mejorar la calidad del servicio comercial y crear confiabilidad a nuestros usuarios
6. Mejorar la calidad y brindar mayor confiabilidad a nuestros usuarios con la generación de suficiencia

Sistema Villamontes:

1. Trabajar en la perspectiva de institucionalizar todos los cargos, tanto directivos, como los de mando.
2. Distribuir y comercializar energía eléctrica de manera eficiente, eficaz, oportuna y sostenible, para la satisfacción de la demanda social e impulsar el desarrollo regional, garantizando la calidad de los servicios y precautelando la economía del usuario, optimizando el uso de los RRHH y materiales, para lograr el saneamiento patrimonial y el fortalecimiento institucional.

Asimismo, la información y documentación resultante del Manual de Procedimientos para el Servicio Comercial vigente por Resolución Administrativa de Gerencia General N° 017/2016 de 2 de febrero de 2016, que incluyen los servicios auditados de: “Solicitud de Servicio Nuevo” y “Atención a reclamos de clientes”, que se describen a continuación:

Procedimiento de solicitud de servicios nuevos:

Requisitos exigidos al Usuario:

- Fotocopia vigente de cédula de identidad del solicitante.
- No registrar deudas pendientes con SETAR por suministro de electricidad u otro concepto.
- Debe encontrarse en posesión o con la tenencia del inmueble o deben señalar el lugar donde se desarrollará la actividad del servicio eléctrico.
- Contar con la acometida en el nivel de tensión del suministro y para el medidor de acuerdo a la Norma Boliviana NB 777 y cumplir con los requisitos técnicos del Distribuidor aprobados por autoridad competente.
- Contar con medidor que permita la medición de los parámetros requeridos para la facturación del consumo de electricidad de acuerdo a la categoría de consumidor que corresponda.
- Croquis de referencia donde se realizará la conexión nueva.
- Pago por derecho de conexión.

Actividades a cargo de SETAR:

- Solicitud de Servicio generado en el sistema SICAF.
- Orden de Inspección generado en el sistema SICAF.
- Informe diario del detalle de todos los trámites ingresados en la jornada elaborado por el Analista de Plataforma.
- Asignación de trámites a los técnicos inspectores por parte del Jefe de Plataforma (plazo 3 días hábiles para realizar la inspección).
- Entrega de toda la documentación procesada (aprobada o reprobada) por los técnicos inspectores al Jefe de Plataforma.
- Comprobante de pago y factura por el material necesario para la instalación (en caso que el consumidor solicite).

- En caso que el consumidor decida comprar los materiales por su cuenta previamente debe llevar el medidor al Analista de Plataforma para que se derive al Laboratorio de Medidores.
- Informe de Ensayo y Calibración emitido por técnico de Laboratorio sobre el medidor adquirido por cuenta propia del consumidor.
- Contrato generado por el Analista de Plataforma del sistema SICAF debidamente suscrito.
- Orden de instalación generado en el SICAF por el Analista de Plataforma.
- Entrega de documentación a la microempresa encargada de realizar las conexiones (plazo de 3 días a 1 semana).

Procedimiento de atención de reclamos de clientes:

Actividades a cargo de SETAR:

- Presentación de reclamo por el consumidor (forma personal, por escrito, vía telefónica) explicando el motivo del reclamo.
- Historial de Pagos del consumidor donde incluya el dibujo del croquis de ubicación del inmueble (cuando procede el reclamo).
- Explicación al consumidor de los motivos porque no procede el reclamo.
- Formulario de Recepción de Reclamaciones Directas generado en el sistema SICAF y firmado por el Analista de Plataforma y el consumidor reclamante.
- Respuesta al consumidor reclamante en el plazo (15 días hábiles para reclamo comercial y 20 días hábiles para reclamo técnico).
- Asignación a los técnicos inspectores, previo envío de documentos de reclamos.
- Remisión la documentación de los casos atendidos en el día al Jefe de ODECO para su asignación a los técnicos inspectores.
- La documentación procesada por los técnicos inspectores en la jornada laboral es devuelta al Jefe de ODECO.
- El Analista de Plataforma registra en el sistema SICAF de los datos de la documentación presentada por los técnicos y los resultados obtenidos, clasificando el reclamo en procedente e improcedente.
- Comunicación del resultado al consumidor reclamante por parte del Departamento de Facturación (en el plazo de 5 días).
- Circular mediante la cual, el Analista de Plataforma deriva la documentación al Jefe de Departamento que corresponda (Facturación o Clientes) en caso que el reclamo sea procedente.

Asimismo, los siguientes instrumentos normativos relacionados con el proceso del objeto auditado:

- Plan Estratégico Institucional 2021 – 2025.
- Plan Operativo Anual (POA) y Presupuesto 2022 (incluye reformulaciones)
- Plan de Inversiones.
- Tarifarios por categoría y tipo de servicio de electricidad.
- Informes de Gestión y Rendición de Cuentas.
- Informes de evaluación y seguimiento al POA vinculados a las operaciones de comercialización de energía eléctrica.
- Otros relacionados al proceso y procedimiento auditado.

Período auditado: Del 2 de enero al 31 de diciembre de 2022.

Resultados:

2.1 Pronunciamiento del Auditor

2.1.1 Ineficacia sobre los servicios de conexiones nuevas y reclamos de clientes a cargo de la Gerencia Comercial de SETAR

Con base en los resultados de la auditoría operacional sobre la eficacia del proceso del servicio de conexiones nuevas y reclamos de clientes a cargo de la Gerencia de Comercial de SETAR, se establece que en el período comprendido entre el 2 de enero y el 31 de diciembre de 2022, no se logró el nivel óptimo de eficacia (mayor a 69%, según el indicador descrito en la Tabla N° 1 del presente Informe) sobre el cumplimiento de los requisitos y actividades definidos en procedimientos objeto de auditoría, toda vez que el grado de eficacia alcanzado en dichos procesos **NO FUE EFICAZ**.

Se han detectado deficiencias relacionadas con el pronunciamiento, emitiéndose un total de catorce (14) recomendaciones para superar las observaciones identificadas, en los siguientes puntos del Informe de auditoría.

2.2 Deficiencias de Control Interno

Emergente de la evaluación de la eficacia al procedimiento de conexión de servicios nuevos y atención a reclamos de clientes de SETAR, se identificaron las siguientes deficiencias vinculadas al pronunciamiento, y con el diseño e implementación del sistema de control interno, que en nuestra opinión podrían afectar el proceso la prestación del servicio de suministro de energía eléctrica de la empresa:

- 2.2.1** Requisitos y procedimientos vigentes sin sustento de aplicación en los servicios de conexiones nuevas y reclamos de clientes (Recomendación R.03.)
- 2.2.2** Discrepancia de Funciones entre el Manual de Funciones y Procedimientos y Programa Operativo Anual Individual (POAI) (Recomendaciones R.04. y R.05.)
- 2.2.3** Información y reportes del Sistema FENIX divergentes con el Manual de Procedimientos para el Servicio Comercial (Recomendaciones R.06. y R.07.)
- 2.2.4** Deficiencias en la programación de acciones de corto plazo, líneas base, indicadores y resultados para los servicios de conexiones nuevas y atención de reclamos (Recomendaciones R.08., R.09. y R.10.)
- 2.2.5** Deficiente organización y gestión del archivo de documentación (Recomendaciones R.11., R.12., R.13. y R.14.)