

RESUMEN EJECUTIVO

- Entidad:** Empresa Local de Agua Potable y Alcantarillado Sucre (ELAPAS)
- Referencia:** Auditoría operacional sobre la eficacia de la prestación del servicio de agua potable.
- Informe N°:** GH/OP03/E19 O5
- Objetivos:** Emitir un pronunciamiento sobre:
- a) La eficacia en la prestación del servicio de agua potable.
 - b) La eficacia en la ampliación de redes del servicio de agua potable.
- Objeto:** Constituido por las operaciones y/o actividades desarrolladas emergentes de la prestación del servicio de agua potable; así como la documentación e información relacionada con la misma, como ser:
- Plan Estratégico de Desarrollo del Servicio.
 - Plan de Desarrollo Quinquenal 2014-2018.
 - Plan Operativo Anual, gestión 2018.
 - Plan de Contingencias de la gestión 2018.
 - Contrato N° 041/99 del 8 de octubre de 1999, relativo a la Concesión de Aprovechamiento de Agua y Concesión del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario en la Ciudad de Sucre, suscrito con la Superintendencia de Saneamiento Básico (SISAB), y sus adendas.
 - Reportes y formularios emitidos por el Sistema Informático Integrado Comercial "POSEIDON", en la gestión 2018.
 - Informes mensuales y anuales sobre nuevas instalaciones de agua potable, correspondiente a la gestión 2018.
 - Documentación sobre la ampliación de redes de agua, correspondiente a la gestión 2018.
 - Informes anuales sobre la expansión de redes de distribución de agua potable, correspondiente a la gestión 2018.
 - Informes mensuales, semestrales y anuales de la Jefatura de Control de Calidad, más la documentación de respaldo (pruebas de laboratorio), correspondiente a la gestión 2018.
 - Diferentes parámetros que determinan la calidad del agua potable para consumo humano, correspondiente a la gestión 2018.
 - Otra documentación de respaldo relacionada con el objetivo de la auditoría.

Período auditado: 2 de enero al 31 de diciembre de 2018.

Resultados:

Se han detectado las siguientes cinco (5) deficiencias, que se exponen en los acápite que se señalan a continuación, en las cuales se emite un total de nueve (9) recomendaciones, orientadas a fortalecer el control interno de ELAPAS:

2.1. Pronunciamento del Auditor

2.1.1. Ineficacia en la prestación del servicio de agua potable - continuidad del agua potable (Recomendación N° R.1)

La continuidad del servicio de agua potable, NO FUE EFICAZ; toda vez que alcanzó un 71,59%; índice que se considera negativo para ELAPAS debido a que representa 17 horas de dotación en el servicio al día, aspecto que denota que no se cumplió con la continuidad en el suministro de 24 horas del servicio al día.

2.2. Deficiencias de control interno relacionadas con el pronunciamiento

2.2.1. Ausencia de medidas de salvaguarda en tanques de almacenamiento de agua potable (Recomendaciones Nrs. R.2 y R.3)

En la verificación física de los tanques de almacenamiento de ELAPAS, se pudo advertir en muchos de ellos la ausencia de medidas de salvaguarda; es decir, no cuentan con acceso restringido para personas ajenas a la entidad, el espacio en los que se encuentran dichos tanques no están protegidos, se encuentran a la intemperie, las tapas de los tanques de almacenamiento de agua potable no se encuentran aseguradas, pudiendo ser abiertas en cualquier momento y no cuentan con medidas de salvaguarda contra rebalses de agua, entre otros aspectos.

2.2.2. Falta de documentación legal de los tanques de almacenamiento de agua potable de propiedad de ELAPAS (Recomendación N° R.4)

De la revisión realizada a la documentación de respaldo proporcionada por la Gerencia Administrativa y Financiera de ELAPAS, a través de la Unidad de Activos Fijos, se pudo evidenciar que los tanques de almacenamiento de agua potable sujetos a registro, no fueron regularizados en su derecho propietario.

2.2.3. Reclamos de usuarios por falta de continuidad en el servicio de agua potable, atendidos fuera de plazo y/o no atendidos por ELAPAS (Recomendaciones Nrs. R.5, R.6 y R.7)

ELAPAS cuenta con el formulario “Registro Único de Reclamos” emitido por el Sistema Informático Integrado Comercial “POSEIDON”, donde los usuarios exponen el motivo de su reclamo, solicitud y consulta respecto a los servicios de



agua potable; tal es así que de la revisión a los citados formularios, se pudo advertir reclamos técnicos por falta de continuidad en el servicio de agua potable y/o poca presión, de los cuales no fueron atendidos o han sido atendidos por el personal de ELAPAS fuera del plazo establecido en la Resolución Administrativa Regulatoria AAPS N° 70/2012 del 20 de diciembre de 2012.

2.2.4. Reclamos de usuarios por falta de continuidad en el servicio de agua potable, no registrados en el formulario “Registro Único de Reclamos” (Recomendaciones Nrs. R.8 y R.9)

Los reclamos realizados por los usuarios durante la gestión 2018, relacionados a la falta de continuidad en el servicio de agua potable; así como por otros aspectos técnicos realizados en las líneas telefónicas 464-34222 y la línea gratuita 800-10-2233, son registrados de forma manual en un cuaderno por el Centro de Emergencias de ELAPAS; de los cuales se advierte que no todos fueron reportados en el formulario “Registro Único de Reclamos”.

Conclusión General:

Como resultado de la aplicación del criterio de medición definido para evaluar el objetivo de auditoría referido a la eficacia en la continuidad del servicio de agua potable, se establece que ELAPAS, **NO FUE EFICAZ**; toda vez que alcanzó un 71,59%, índice que se considera negativo para la Empresa debido a que representa 17 horas de dotación en el servicio, aspecto que denota que no se cumplió con la continuidad en el suministro de 24 horas al día del servicio, mucho menos refleja la información plasmada en su Plan de Desarrollo Quinquenal (PDQ) 2014-2018, donde se expone una situación de continuidad en el servicio de agua potable de 97,7% que significa un servicio de 23,45 horas al día.

---- 0 ----