



CONCEJO MUNICIPAL DE SUCRE

Sucre Capital del Estado Plurinacional de Bolivia

RESOLUCIÓN AUTONÓMICA MUNICIPAL
HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL DE SUCRE
N° 022/21
Sucre, 28 de enero de 2021



Página 1
R.A.M. 022/21

Por cuanto el Honorable Concejo Municipal de Sucre, ha dictado la siguiente Resolución:

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, en fecha 14 de enero 2021 ingresa a la Comisión de Desarrollo Económico, Productivo Local, Financiera y de Gestión Administrativa, nota CGE/SCGM-936/2020, suscrita por Abog. Jhoanna Acuña Anibarro, Gerente Departamental de Chuquisaca de la Contraloría General del Estado, remite para conocimiento un ejemplar del INFORME N° GH/OP03/E19 05 de fecha 25 de noviembre 2020, referente al INFORME DE AUDITORIA OPERACIONAL SOBRE LA EFICACIA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE DURANTE LA GESTION 2018.

Que, el INFORME N° GH/OP03/E19 05 de fecha 25 de noviembre 2020 DE AUDITORIA OPERACIONAL SOBRE LA EFICACIA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE DURANTE LA GESTION 2018.

Que, el objetivo de la auditoria es emitir pronunciamiento sobre:

- La eficacia en la prestación del servicio de agua potable.
- La eficacia en la ampliación de redes del servicio de agua potable.

Que, el objeto del INFORME N° GH/OP03/E19 05 está 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.

Que, el periodo es del 2 de enero al 31 de diciembre 2018, sin embargo, para determinar la eficacia del servicio de agua potable, se consideró información actual de las pruebas de laboratorio obtenidas y encuestas realizadas a usuarios de ELAPAS.

Que, el objeto de la auditoria estuvo 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.

Que, como resultado de la AUDITORIA OPERACIONAL SOBRE LA EFICACIA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE DURANTE LA GESTION 2018, relacionados con la continuidad del servicio correspondiente al objetivo a), se ha establecido indicadores relacionados a la calidad y continuidad del agua potable, emitiendo el INFORME N° GH/OP03/E19 05, en el que se reporta el pronunciamiento sobre la eficacia en la continuidad del servicio de agua potable.

2.1.1. Ineficacia en la prestación del servicio de agua potable – continuidad del agua potable

ELAPAS en su Plan de Desarrollo Quinquenal (PDQ) 2014-2018, expone una situación de continuidad en el servicio de agua potable en 97,7% que representa un servicio de 23,45 horas al día, no se hace mención a los factores a los factores y/o parámetros que respaldan dicha aseveración.

Como resultado de la aplicación de encuestas a una muestra de usuarios que componen las distintas zonas comerciales de ELAPAS que recibieron el servicio, el resultado de 71,59% nos permite calificar a la continuidad en el servicio de agua potable de 24 horas al día brindado por ELAPAS a los usuarios de la ciudad de Sucre, efectuado en el periodo de 1 de enero al 31 de diciembre 2018 como **NO FUE EFICAZ**, es decir, que no se cumplió con la dotación de 24 horas al día del servicio de agua potable a los usuarios de las 8 zonas comerciales de la ciudad de Sucre; toda vez que el citado porcentaje refleja una dotación de tan solo 17 horas de servicio al día.

Recomendando al Gerente General de ELAPAS, conjuntamente con el Gerente Técnico:

R.1. Asegurar que la información de los indicadores de continuidad del servicio de agua potable refleja el derecho que tienen los usuarios a recibir el servicio de agua potable con continuidad y no supeditarse únicamente a los reportes de



CONCEJO MUNICIPAL DE SUCRE

Sucre Capital del Estado Plurinacional de Bolivia

Página 2
R.A.M. 022/21

cortes del servicio; para la cual se deberá implementar un formulario de la evaluación de la satisfacción del servicio de agua potable en cuanto a la continuidad.

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

En la Verificación física de los tanques de almacenamiento de ELAPAS, se pudo advertir, la falta de acciones orientadas a implementar medidas de salvaguarda de los tanques de almacenamiento de ELAPAS; así también a la inexistencia de controles administrativos orientados a verificar e inspeccionar periódicamente el resguardo de los mismos.

Recomendando al Gerente General de ELAPAS, conjuntamente con el Gerente Técnico, y la Gerencia Administrativa Financiera:

R.2. Implementar medidas de salvaguarda en los tanques de almacenamiento de propiedad de ELAPAS, tales como: restricciones de acceso, protección del espacio del tanque, que las tapas de los tanques de almacenamiento sean debidamente aseguradas y protegidas contra rebalses, a los fines de que los mismos se encuentren debidamente protegidos.

R.3. Verificar a inspeccionar periódicamente la salvaguarda de los tanques de almacenamiento; dejando constancia documentada de dicho aspecto.

2.2.2. Falta de documentación legal de los tanques de almacenamiento de agua potable de propiedad de ELAPAS.

De la revisión realizada a la documentación de respaldo proporcionada por la Gerencia Administrativa y Financiera de ELAPAS, se pudo evidenciar que los tanques de almacenamiento de agua potable, no fueron regularizados en su derecho propietario, lo observado se origina por el incumplimiento en la ejecución de las actividades programadas en el POA 2018 de ELAPAS, relacionadas con el "Saneamiento de Inmuebles"

Recomendando al Gerente General de ELAPAS, conjuntamente con la Gerencia Administrativa Financiera:

R.4. El cumplimiento en la ejecución de las actividades programadas en su POA, relacionadas con el "Saneamiento de Inmuebles"

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.

ELAPAS cuenta con el formulario "Registro Único de Reclamos" emitido por el sistema Informático Integrado Comercial "POSEIDON", se advierte que los reclamos técnicos por falta de continuidad en el servicio de agua potable y/o poca presión no son atendidos o atendidos fuera de plazo por el personal de ELAPAS, lo observado podría generar sanciones por parte de la AAPS.

Recomendando al Gerente General de ELAPAS, conjuntamente con la Gerencia Técnica:

R.5. Los procedimientos relacionados a los reclamos de usuarios deben estar contemplados en la actualización de la normativa interna de la empresa, tal como se expuso en las recomendaciones Nrs. 10 y 11 del hallazgo de auditoría 2.1.6. Manuales de Procesos de actividades operativas de la Gerencia Técnica y la Gerencia Comercial, desactualizados del Informe de Auditoría Operacional N° GH/OP03/E19 02.

R.6. Asegurar que los funcionarios (peones) de la Gerencia Técnica, generen el respaldo documental de las atenciones realizadas a los reclamos de los usuarios por falta de continuidad en el servicio de agua potable y/o poca presión, dentro del plazo establecido en dicho Manual.

R.7. Las respuestas a las atenciones realizadas por el personal de dicha Gerencia, deben general el formulario "Registro Único de Reclamos" en el sistema POSEIDON.

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"



CONCEJO MUNICIPAL DE SUCRE

Sucre Capital del Estado Plurinacional de Bolivia

Página 3
R.A.M. 022/21

Los reclamos realizados por los usuarios durante la gestión 2018, por la falta de continuidad en el servicio de agua potable, así como otros aspectos técnicos, realizados mediante líneas telefónicas, son registrados de forma manual por el Centro de Emergencias de ELAPAS, advirtiéndose que no todos son reportados en el formulario "Registro Único de Reclamos", originándose en las siguientes causas.

- La Plataforma de atención al consumidor de ELAPAS (ODECO) es de carácter limitativo, no considera todos los reclamos por aspectos técnicos en el formulario "Registro Único de Reclamos", derivando al usuario a Centro de Emergencias, donde a criterio se procede a atender el reclamo (ya sea registrando en el cuaderno o llenado de formulario).
- La Jefatura de Red de Agua, no realiza la verificación y control respecto a los reclamos por aspectos técnicos; los cuales independientemente de ser derivados al Centro de Emergencias, deben ser derivados al Centro de emergencias, deben ser registrados en el formulario "Registro Único de Reclamos"

Recomendando al Gerente General de ELAPAS, conjuntamente con la Gerencia Técnica y la Jefatura de Red de Agua y Plataforma de Atención al Consumidor:

R.8. Instruir a plataforma de atención al consumidor de ELAPAS (ODECO), registrar todos los reclamos técnicos en el formulario "Registro Único de Reclamos".

R.9. Verificar y controlar que los reclamos por aspectos técnicos, sean registrados en el formulario "Registro Único de Reclamos" por parte de la Jefatura de Red de Agua, con el fin de evitar las sanciones previstas en el marco del artículo 25 del Reglamento al Funcionamiento Interno de las oficinas de Atención al Consumidor, aprobado por la AAPS N° 70/12 del 20 de diciembre de 2012 (vigente a la fecha).

Que, en el punto 3. Recomendación General, indica: en aplicación a los artículos 36 y 37 del Reglamento para el Ejercicio de las Atribuciones de la Contraloría General de la República (Actual Contraloría General del Estado), aprobado mediante Decreto Supremo N° 23215 del 22 de julio de 1992, la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Empresa Local de Agua Potable y Alcantarillado de Sucre, tiene diez días hábiles, desde la recepción del Informe, para expresar por escrito la aceptación a cada una de las recomendaciones presentadas o en su caso contrario, fundamentar su decisión, y presentar un cronograma de implantación de las recomendaciones aceptada, para su seguimiento posterior.

Que, el artículo 16 de la Ley de Administración y Control Gubernamentales (SAFCO), 20 de julio de 1990, establece que: "La auditoría externa será independiente e imparcial, y en cualquier momento podrá examinar las operaciones o actividades ya realizadas por la entidad, a fin de calificar la eficacia de los sistemas de administración y control interno; opinar sobre la confiabilidad de los registros contables y operativos; dictaminar sobre la razonabilidad de los estados financieros; y evaluar los resultados de eficiencia y economía de las operaciones. Estas actividades de auditoría externa posterior podrán ser ejecutadas en forma separada, combinada o integral, y sus recomendaciones, discutidas y aceptadas por la entidad auditada, son de obligatorio cumplimiento.

Que, el Artículo 36 del Reglamento para el ejercicio de las atribuciones de la Contraloría General de la República, (actual Contraloría General del Estado) señala "Las recomendaciones para mejorar la eficacia de los sistemas de operación, administración, información y control interno, presentadas en los informes de análisis de dichos sistemas y en los informes de auditoría de los registros contables y operativos, auditoría financiera y auditoría operacional, serán explicadas por los auditores al máximo ejecutivo de la entidad al hacer entrega del informe respectivo, quien tendrá diez días hábiles para expresar por escrito a la Contraloría General de la República o a la unidad de auditoría de la entidad que ejerce tuición o al profesional o firma contratada, según corresponda, la aceptación de cada una de ellas; en caso contrario fundamentará su decisión. Copia de la aceptación o no de las recomendaciones será enviada a la Contraloría, excepto que hayan sido formuladas por ésta. Cuando sea necesario y conveniente que, sobre alguna situación, en el transcurso de la auditoría, se tome acción urgente, los auditores podrán preparar un informe parcial de auditoría a efecto de dar a conocer a la entidad a que compete los hallazgos y las recomendaciones pertinentes".

Que, el Artículo 37 del Reglamento para el ejercicio de las atribuciones de la Contraloría General de la República, (actual Contraloría General del Estado) establece: "La entidad auditada, dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha de la aceptación de las recomendaciones, presentará a la Contraloría General de la República o a la unidad de auditoría de la entidad que ejerce tuición, o al profesional o firma contratada, un cronograma de implantación de las recomendaciones de auditoría aceptadas, enviando copia a la Contraloría excepto que las recomendaciones hayan sido formuladas por ésta. El incumplimiento de dicho cronograma será informado por la Contraloría al Presidente de la República, a la máxima





CONCEJO MUNICIPAL DE SUCRE

Sucre Capital del Estado Plurinacional de Bolivia

Página 4
R.A.M. 028/21

autoridad de la entidad que ejerce tuición y a las Comisiones de Economía y Finanzas de la Honorable Cámara de Senadores y de Planeamiento, Política Económica y Financiera de la H. Cámara de Diputados o, si fuere el caso, al H. Concejo Municipal o al H. Consejo Universitario, advirtiendo los peligros de su negligencia y sin perjuicio de las acciones de Ley”.

Que, el Artículo 65, inc. i) de la Ley del Reglamento del Concejo Municipal, establece las atribuciones de la Comisión de Desarrollo Económico, Productivo Local, Financiera y de Gestión Administrativa entre otras de: “analizar los informes y recomendaciones que remitan tanto la Dirección de Auditoría Interna como la Contraloría General del Estado Plurinacional.

Que, la Ley de Inicio del Proceso Autónomo Municipal N° 001/2011, sancionada por el Pleno del H. Concejo Municipal de Sucre y promulgada por el Ejecutivo el 20 de Junio de 2011. En su Art. 6 dispone lo siguiente: A partir de la PUBLICACIÓN de la presente disposición legal y mientras entre en vigencia la Carta Orgánica del Municipio de Sucre, los instrumentos normativos que emitirá el H. Concejo Municipal de Sucre, se realizarán mediante Leyes, Ordenanzas y Resoluciones, bajo los epígrafes de “LEY MUNICIPAL AUTONÓMICA”, “ORDENANZA AUTONÓMICA MUNICIPAL” y “RESOLUCIÓN AUTONÓMICA MUNICIPAL”, las mismas que deberán guardar correlatividad en su numeración...”

Que, en atención al numeral 4) Art. 16 de la Ley de Gobiernos Autónomos Municipales, es atribución del H. Concejo Municipal: En el ámbito de sus facultades y competencias, dictar Leyes Municipales y Resoluciones, interpretarlas, derogarlas, abrogarlas y modificarlas.

POR TANTO:

EL HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL DE SUCRE, en uso específico de sus atribuciones:

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- INSTRUIR a la Máxima Autoridad del Órgano Ejecutivo Municipal en su calidad de Presidente del Directorio de ELAPAS, a través de la instancia correspondiente, verificar la implantación de las Recomendaciones Aceptadas por la Empresa Local de Agua Potable y Alcantarillado de Sucre, contenidas en el INFORME N° GH/OP03/E19 05 de la Contraloría General del Estado, referente a la **AUDITORIA OPERACIONAL SOBRE LA EFICACIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE DURANTE LA GESTION 2018**, debiendo informar a esta instancia legislativa el grado de cumplimiento de las mismas.

ARTÍCULO 2°.- Remitir una copia de la presente Resolución a la Gerencia Departamental de Chuquisaca – Contraloría General de la República.

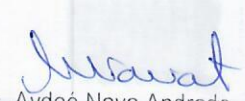
ARTÍCULO 3°.- Remitir una copia de la Documentación de la presente disposición, al Banco de Datos y Archivos del Concejo Municipal de Sucre.

ARTÍCULO 4°.- La ejecución y cumplimiento de la presente resolución, queda a cargo de la Máxima Autoridad Ejecutiva Municipal.

REGÍSTRESE, HÁGASE SABER Y CÚMPLASE.


Abog. Oscar Montaño Gallardo
PRESIDENTE H. CONCEJO MUNICIPAL




Lic. Aydeé Nava Andrade
CONCEJAL SECRETARIA (a.i.) H.C.M.

